

FACTORES QUE INCIDEN EN LA RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA IMPLANTES ORTOPÉDICOS DEL NORTE (IMPLORNORTE) ESTELÍ EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2017

FACTORS THAT AFFECT THE COMPANY'S PROFITABILITY AND SUSTAINABILITY ORTHOPEDIC IMPLANTS OF THE NORTH (IMPLORNORTE) ESTELÍ IN THE SECOND SEMESTER OF THE YEAR 2017

Karla Vanessa González Benavides¹
Elizabeth Hernández portillo²
Marilú Del Carmen Mairena Gutiérrez³
Julio Rafael Berrios Noguera⁴

RESUMEN

En la actualidad las PYMES tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos, estas representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza, a pesar de ser una fuente muy importante en la economía del país, las PYMES no cuentan con muchos de los recursos necesarios para que se desarrollen de una manera plena, pasan por muchas dificultades que les impide crecer y mantenerse fuerte en el mercado.

La empresa Implantes Ortopédicos del Norte es una PYME ubicada en la ciudad de Estelí, dedicada al comercio de productos ortopédicos, actualmente es una empresa con un futuro prometedor al colocarse como la principal abastecedora y comercializadora de tales productos en la zona norte del país, como tema de investigación se decidió estudiar los factores que inciden en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa Implantes Ortopédicos del Norte en el segundo semestre del año 2017, cabe recalcar que se aplicaron métodos de entrevistas dirigidas al personal de esta empresa como lo es el gerente propietario, al encargado de cartera y cobro y al responsable de ventas, los cuales dieron salida a nuestros objetivos planteados, como los beneficios de implementar un sistema de información para la rentabilidad de la empresa, valorar los efectos que inciden en la gestión de cobranza para la sostenibilidad de la empresa y por último determinar los factores que influyen en un sistema de información y registro financieros para el crecimiento de la rentabilidad de la empresa, los resultados obtenidos permitieron aportar a la empresa y proponer estrategias para la mejora de los procesos administrativos financiero con el fin de que la

¹ Karla Vanessa González Benavides -Estudiante egresada de la licenciatura en Banca y Finanzas.

² Elizabeth Hernández Portillo -Estudiante egresada de la licenciatura en Banca y Finanzas

³ Marilú del Carmen Mairena Gutiérrez -Estudiante egresada de la licenciatura en Banca y Finanzas

⁴ Julio Rafael Berrios Noguera – Tutor de Tesis.

empresa en un futuro puede expandirse y posicionarse como la empresa líder en el rubro al que se dedica.

Palabras claves: economía, administrativo financiero, rentabilidad, sostenibilidad.

ABSTRACT

Presently, Small and Medium Sized Businesses, known in Spanish as Piques Y Medians Empress (PYMES), play an important role in national economies; not only for what they contribute to production and distribution of goods and services, but also for their adaptability to technological changes and great generation of employment. These represent an excellent mean to propel economic growth as well as an efficient distribution of wealth. Nevertheless, despite it being an important source for the development of the country, it does not receive the necessary resources to fulfill their potential; these enterprises face many difficulties, which hinders their growth in the market.

The company Implants Orthopedic North is an SME located in the city of Estelí, dedicated to the trade of orthopedic products, is now a company with a promising future to be placed as the main supplier and marketer of such products in the north of the country, as research topic was decided to study the factors that affect the profitability and sustainability of the company Implants Orthopedic del North in the second half of 2017, it should be noted that interview methods were applied to the staff of this company as is the owner manager , to the person in charge of the portfolio and the sales manager, who gave vent to our stated objectives, such as the benefits of implementing an information system for the profitability of the company, assess the effects that affect the collection management for the sustainability of the company and finally determine the factors that influence a system of financial information and register for the growth of the profitability of the company, the results obtained allowed to contribute to the company and propose strategies for the improvement of financial administrative processes in order that the company in the future can expand and position itself as the company leader in the field to which he is dedicated

Palabras claves: economy, administrative, financial, profitability, sustainability.

I. INTRODUCCIÓN

Los indicadores de rentabilidad son aquellos índices financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y de esta manera, convertir ventas en utilidades. Estos indicadores combinan variables económico financieras para brindar una medida de rentabilidad de una empresa.

En la presente investigación monográfica encontrará, información acerca de los indicadores de rentabilidad y sostenibilidad de la empresa implantes ortopédicos del norte, una empresa que está ubicada en la ciudad de Estelí, dedicada a la comercialización de implantes ortopédicos, una línea completa de tratamientos para traumas ortopédicos y asistencia quirúrgica en la zona norte del país.

Por otro lado, para una empresa pequeña con metas de crecer en un futuro, es necesario conocer sus debilidades y una de las más importantes es no contar con un registro de información financiero que soporte las operaciones de la empresa, lo que a su vez no le genera datos exactos al propietario sobre la rentabilidad de la misma.

En fin, se proyecta establecer los factores que inciden en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa, aplicar indicadores financieros que influyen en la rentabilidad y sostenibilidad de la institución, analizar los beneficios de implementar un sistema de información contable, valorar los efectos que inciden en la gestión de cobranza y por ultimo proponer estrategias para la mejora de los procesos administrativos financieros de la empresa.

II. METODOLOGÍA

De acuerdo al propósito, naturaleza del problema y objetivos formulados en el presente tema de estudio, esta investigación se trabajó con un enfoque de orden cualitativo–cuantitativo o sea es mixta, por su análisis y alcance de los resultados es de naturaleza descriptiva, su estudio es de tipo aplicada, porque se busca mejorar de los procesos administrativos financiero de la empresa de Implantes Ortopédicos del Norte.

El paradigma de la investigación es propositivo porque plantea unas series de propuestas para la mejorar la situación financiera de la empresa. A su vez la investigación según el periodo y secuencia del estudio es transversal debido a que se pretende estudiar los factores que inciden en la rentabilidad y sostenibilidad de empresa IMPLORNORTE, Estelí durante el segundo semestre del año 2018.

El método de muestreo utilizado en la investigación es no probabilístico por conveniencia; puesto que se seleccionan personas que pertenecen al área de administración, Recursos Humanos, ventas, cartera y cobro de IMPLORNORTE, Estelí, que poseen la información necesaria para conocer los factores que inciden en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa y en este caso el muestreo casual o incidental es el que más se adecua para poder cumplir los objetivos.

La recolección de información pudo permitir dar un cumplimiento satisfactorio a los objetivos específicos planteados utilizando medios como las entrevistas, la revisión documental y la guía de observación.

Debido a las buenas relaciones con la autoridad de la empresa; se permitió que el personal participara en el proceso de investigación proporcionando en manera de lo posible, la información que se requería, para después realizar el análisis de la misma reflejado en los resultados de los objetivos planteados al inicio.

La encuesta fue dirigida netamente a los colaboradores de las áreas como la gerencia, cartera y cobro, recursos humanos, ventas para determinar la problemática y ventajas que cuenta la institución a nivel organizativo. Esta entrevista está conformada por una guía de preguntas estructuradas de forma que se pudiera obtener la información pero de distintos enfoques y perspectivas.z

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Determinar los indicadores financieros que influyen en la rentabilidad de la empresa Implantes Ortopédicos del Norte.

Para conocer el estado de rentabilidad, se realizó entrevista al Dr. Uriel Sahith Díaz Vallecillo, quien resaltaba que la empresa no cuenta con una área de finanzas, sino que él con ayuda de administración, consolida datos y es así como conoce un poco del estado de rentabilidad de la empresa.

Es por ello que, le planteamos la necesidad de realizar estados financieros con los datos que ellos ya tienen en sus registros y aplicar indicadores financieros, para conocer mejor la finanza que la empresa posee y así poder hacer un diagnóstico de la capacidad financiera del negocio, así mismo medir su progreso frente a objetivos internos predeterminados, un determinado competidor en el ramo del giro de su negocio, además de ser un medio poderoso para identificar nuevas tendencias en sus primeras etapas, como brindar una serie de pistas e indicios de la condición financiera de la empresa.

Se realizaron balance general y estados de resultados correspondientes al segundo y primer semestre de los años 2017 y 2018 respectivamente. Se aplicaron indicadores de rentabilidad: Margen bruto de utilidad, que indicará el porcentaje de los fondos, eliminando el costo de los productos vendidos, definiendo la cantidad de fondos que estarán disponibles para reinvertir, guardar o pagar para los gastos.

Análisis de margen operativo, constatará el resultado o beneficio operativo que obtiene respecto al total de ingresos; es decir, una medida de la proporción de los ingresos restantes o crecientes luego de deducir los costos directos, así como los gastos administrativos, gerenciales, ventas y operativos.

Rentabilidad sobre el patrimonio, dado que se invierte capital y la empresa opera con el objeto de obtener utilidades, una medida básica del éxito del negocio es el tanto por ciento de la utilidad neta al capital que se tiene invertido en aquel.

A continuación mostramos los datos obtenidos con sus respectivos análisis.

IMPLORNORTE		
Balance general		
Del 01 de Julio al 31 de Diciembre 2017		
Cifras completas en córdobas		
ACTIVO		
Activos Circulantes		
Banco		C\$ 800,000.00
cuentas por cobrar	C\$ 527,850.25	
Estimación para cuentas incobrables	5,278.50	522,571.75
Inventario		750,890.00
Total activo circulante		2,073,461.75
Activo Fijo		
Terreno y edificio	864,000.00	
Menos depreciación acumulada	172,800.00	691,200.00
Mobiliario y equipo de oficina	32,180.00	
Menos depreciación acumulada	6,436.00	25,744.00
Total Activo Fijo		716,944.00
Total Activo		2,790,405.75
PASIVO		
Pasivo a corto plazo		
Proveedores		5,450.00
Total Activo circulante		5,450.00
Total Pasivo		5,450.00
Capital contable		2,784,955.75
Total Pasivo más Capital		2,790,405.75

Elaborado

Revisado

Autorizado

IMPLORNORTE		
Balance general		
Del 01 de Julio al 31 de Diciembre 2018		
Cifras completas en córdobas		
ACTIVO		
Activos Circulantes		
Banco		C\$ 1,027,571.75
cuentas por cobrar	C\$ 300,000.00	
Estimación para cuentas incobrables	3,000.00	297,000.00
Inventario		890,000.00
Total activo circulante		2,214,571.75
Activo Fijo		
Terreno y edificio	864,000.00	
Menos depreciación acumulada	172,800.00	691,200.00
Mobiliario y equipo de oficina	32,180.00	
Menos depreciación acumulada	3,218.00	28,962.00
Total Activo Fijo		720,162.00
Total Activo		2,934,733.75
PASIVO		
Pasivo a corto plazo		
Proveedores		8,925.00
Total Activo circulante		8,925.00
Total Pasivo		8,925.00
Capital contable		2,925,808.75
Total Pasivo más Capital		2,934,733.75

Elaborado

Revisado

Autorizado

IMPLORNORTE	
Estado de resultados	
Del 01 de Julio al 31 de Diciembre 2017	
Cifras completas en córdobas	
Ventas	C\$ 859,970.00
Costo de Ventas	C\$ 427,737.15
Ventas Netas	C\$ 432,232.85
Gastos Operativos	C\$ 67,194.00
Gastos administrativos	C\$ 200,470.00
Gastos de ventas	C\$ 33,540.00
Utilidad antes de impuesto	C\$ 131,028.85
IR 2%	C\$ 2,620.58
Utilidad Neta	C\$ 128,408.27

Elaborado

Revisado

Autorizado

IMPLORNORTE	
Estado de resultados	
Del 01 de Enero al 31 de Julio 2018	
Cifras completas en córdobas	
Ventas	C\$ 970,980.00
Costo de Ventas	C\$ 527,650.00
Ventas Netas	C\$ 443,330.00
Gastos Operativos	C\$ 50,000.00
Gastos administrativos	C\$ 220,500.00
Gastos de ventas	C\$ 30,000.00
Utilidad antes de impuesto	C\$ 142,830.00
IR 2%	C\$ 2,856.60
Utilidad Neta	C\$ 139,973.40

Elaborado

Revisado

Autorizado

Margen Bruto de utilidad	
Segundo semestre 2017	Primer semestre 2018
Utilidad bruta/ ventas Netas	Utilidad bruta/ ventas Netas
C\$ 432.232.85	C\$ 443,330.00
C\$ 859,970.00	C\$ 970,980.00
50.3%	45.7%

Existe un decremento del 4.6% originado por el aumento en los costos de ventas, pero teniendo en cuenta el volumen de ventas no es muy significativo. Sin embargo, eso no quiere decir que no haya que revisar el asunto para corregirlo.

Margen Operacional	
Utilidad operacional/ ventas netas	Utilidad Operacional/ ventas Netas
C\$ 131,028.85	C\$ 142,830.00
C\$ 432,232.85	C\$ 443,330.00
30.3%	32.2%

Su margen operativo en el año 2017 obtuvo un 30.3% y para el primer semestre del año 2018 un 32.2%, por lo cual, para mantener el margen operativo final debe mantener su nivel de ventas, o bien reducir sus costos operativos.

Rentabilidad sobre el patrimonio	
Segundo semestre 2017	Primer semestre 2018
Utilidad neta/Patrimonio	Utilidad neta/Patrimonio
C\$ 128,408.27	C\$ 139,973.40
C\$ 2,784,955.75	C\$ 2,925,808.75
5%	4.8%

El por ciento ha disminuido de 5% a 4.8%. Estos porcentajes serían más significativos si se contara con algunos estándares que hicieran posible una comparación con los porcentajes de otras compañías del mismo ramo de la empresa. No obstante, aun sin contar con dicha información, una utilidad de 4.8% deja una cantidad muy pequeña, para hacer frente a cualquier expansión del negocio.

Analizar los beneficios de un sistema de información para la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa Implantes Ortopédicos del Norte.

Al realizar la entrevista al gerente propietario de la empresa Implantes Ortopédicos del Norte, Dr. Uriel Díaz Vallecillo, se pudo constatar que la empresa cuenta con un sistema de información, que para su gusto le proporciona comodidad y considera es

bastante completo y por consiguiente argumentó que cuentan con sistemas de inventario, donde el encargado de bodega lleva un control manual y computarizado de las entradas y salidas de bodega, registro de información financiera, donde su persona lleva el control financiero de la empresa, de mercadeo donde colaboran en parte casi la mayoría de los empleados, recursos humanos y de gestión gerencial.

El propietario le otorga mucha importancia a los sistemas de información, en especial a los que considera implementa en su empresa debido a que reflexiona que esto es parte del éxito de su IMPLORNORTE.

Aun con el consentimiento del propietario de conocer la importancia de contar con un sistema de información actualizado, este no tiene en mente empezar un proceso de modernización en los sistemas que utiliza dentro de la empresa y explicaba que dichos sistemas son ejecutados de forma muy básica en hojas de cálculo manual y posteriormente electrónico mediante un ordenador, en todos los sistemas antes mencionados, no se poseen un esquema que permita comunicar todas las áreas de la empresa y obtener resultados específicos y veraces al ingresar los datos en el momento, pero relataba que cada responsable lleva un inventario y control de su área y que no se opone si alguno de estos decide efectuar un cambio en implementar programas que les ayude a facilitar su trabajo.

Siendo esto una debilidad muy importante, pero entendible a la vez, ya que muchos dueños de Pymes consideran que nos es de mucha utilidad implementar un sistema de información dado que carecen del presupuesto para ponerse a experimentar, es por esa razón que para que realmente se establezca dichos sistemas hay que analizar qué beneficios supone esta herramienta y aprender a beneficiarse de ella, claro de tal forma que su uso este alineado con el negocio.

La instalación y uso de un sistema de información permite lograr una mejor organización al interior de la empresa, ayuda en su competitividad ya que estas deben analizar el entorno e identificar las oportunidades de mercado, al mismo tiempo es posible localizar y analizar datos que permiten gestionar mejor el proceso de ventas y ofrecer un servicio más eficiente a los clientes.

Por lo antes expuesto si IMPLORNORTE contara un sistema de información obtendría los siguientes beneficios ejemplo de ellos rapidez en los procesos, lo cual permitiría a la empresa agilizar las transacciones con proveedores y clientes y controlar dichos movimientos, otro ejemplo muy importante la reducción de costos, enlazado al primer beneficio esto facilitaría que los trabajadores ahorren tiempo en los procesos de trabajo que realizan fuera de la ciudad de Estelí, lo cual indirectamente reduciría los costos que generan las transacciones que en muchas ocasiones realiza la empresa cuando se tiene que viajar únicamente por la entrega de un documento.

No obstante, la reducción del tiempo en los procesos ayuda a mejorar el servicio lo cual se vuelve en una ventaja que ayuda a que la empresa se vuelva más competitiva.

Otro beneficio quizá el más importante que podría adoptar IMPLORNORTE con los S.I. es implementar un sistema contable, que garantice rentabilidad de la empresa y justifique su sostenibilidad, por consiguiente otro beneficio que aportaría a la empresa

es la interconexión entre las áreas de trabajo que facilite la comunicación, permita el control de entradas y salidas de la mercadería, ahorre tiempo y evite errores y le de las herramientas al dueño de darle una nueva dirección a la empresa y le ayude en la toma de futuras decisiones.

Durante la entrevista el propietario también comentaba que la utilidad de las operaciones de IMPLORNORTE es conocida mediante informes que recibe de cada responsable de área reportando las actividades realizadas ya sean de ingresos y egresos; así mismo también explicaba que del sistema de inventario no se lleva un control supervisado sobre las cantidades de productos que se adquieren y las que se distribuyen a los clientes en general.

El responsable de Recursos Humanos si lleva un registro actualizado de la situación del personal, en lo que es días trabajados, vacaciones, aguinaldo, permisos etc. También es el encargado de las transacciones de crédito, políticas y gestión de cobranza, así mismo el área de ventas se lleva un control de las ventas de crédito y contado todo mediante una hoja de cálculo (Excel).

A pesar de lo explicado anteriormente la empresa si emite documentos soportes como facturas y comprobantes de pago, pero no son registrados bajo los mecanismos contables reconocidos como el libro diario, libro de mayor, únicamente se elabora un registro de facturas semanal que posteriormente alimentara los informes que los colaboradores brindaran al propietario.

No obstante el propietario a pesar de carecer de información financiera veraz y objetiva ha podido evidenciar que IMPLORNORTE ha crecido al menos en los últimos tres años, comentaba que su mercado se ha expandido, tiene más contratos con empresas públicas y privadas lo que le ha permitido salir fuera del territorio de Estelí y conquistar parte de la zona norte, considera su crecimiento debido a que se tiene capacidad de adquirir mayor inventario para realizar las ventas y cubrir la demanda.

También exponía que considera que este éxito va acompañado con su sistema de medición de la productividad del personal, en el cual nos comenta que todos realizan trabajo en conjunto apoyándose mutuamente, que bien es cierto que cada uno de los trabajadores es responsable por la actividad a la que fue contratado, es parte de sus obligaciones apoyar a las demás áreas que requieran asistencia.

Continuando con la entrevista el propietario aportaba que la empresa IMPLONORTE si tiene competencia en el mercado, en su mayoría son tiendas de ventas de productos ortopédicos ubicadas en la ciudad de Managua, que tienen una trayectoria un poco mayor que su empresa, pero IMPLORNORTE cuenta con una gran ventaja debido a que es la única tienda especializada en el rubro en la zona norte del país, abarcando algunos municipios de occidente y hospitales de renombre con los que ya tienen relaciones comerciales.

Esto puede generar la oportunidad para esta empresa para una expansión masiva debido a que se podría convertir en el único referente siempre y cuando la empresa decida modernizar y formalizar aún más todos sus procesos administrativos ya que de

esta forma tendrá suficiente información para tomar decisiones sobre abrir nuevas sucursales o brindar una mayor variedad de servicios especializados.

Valorar los efectos que inciden en la gestión de cobranza para la sostenibilidad de la empresa Implantes Ortopédicos del Norte.

Se realizó entrevista al responsable de Recursos Humanos Lic. Samir Jraije, quien compartió asume el área de cartera y cobro de la empresa.

IMPLORNORTE es reconocida por trabajar con operarios de la salud tanto públicos como privados, en la línea de productos ortopédicos, con cinco años de estar vigente en el mercado, el licenciado Jraije comentaba que no existía el área de cartera y cobro dentro de la empresa, sino hasta hace unos 3 años y en su inicio simplemente se realizaban las ventas de crédito, sin llevar un control de la deuda, sin ejercer ningún mecanismo de cobranza y sin tener establecida una política para recuperar la inversión.

Por tal razón que no se controlaban las facturas y empezaron a notar que los clientes se excedían demasiado con el periodo de pago y parte de la deuda no se recuperaba, el gerente de IMPLORNORTE decidió aperturar una área dedicada al cobro y administración de las ventas de crédito, el cual paso a manos del Responsable de Recursos Humanos quien como se mencionó a inicio de este texto asumió esta área.

Empezando desde cero nos comentaba el responsable que ha ido administrando la cartera de clientes de la empresa y dentro de sus funciones esta llevar un control minucioso de facturas las cuales selecciona y ordena por nombre de cada cliente, posteriormente redacta informes de ventas de crédito y lleva un control del estado de deuda de los clientes.

Desde que se aperturó el área se aplica una la política de crédito verbal que establece la empresa de 30 días hábiles después de entregado el producto, pero que no obstante siempre se mantienen facturas pendientes de ser pagadas con periodos de hasta 150 días.

A pesar de ser una empresa que otorga crédito, no existe ningún contrato que especifique los derechos y obligaciones del cliente al momento de recibir un crédito, no se cobra ningún interés ya sea por la venta o por el tiempo que demora el cliente en cancelar, entonces estas pasan a ser cuentas por cobrar a largo plazo, de tal manera que existen en su mayoría facturas con mucho tiempo de vencimiento.

La gestión de cobro que ejerce la empresa es vía telefónica, se llama al cliente constantemente para recordarle su deuda con la misma, si no funciona con las llamadas también se utiliza la vía de correo electrónico, se envían una cantidad específica de correos semanales con su respectivo estado de cuenta, también mensajes de texto aplicando la misma técnica.

De última instancia si no funciona ninguna de las vías antes mencionadas se prosigue a buscar al cliente hasta sus instalaciones, de tal manera que al momento de la venta de crédito se toman los datos personales de los mismos, los cuales deben otorgar a la empresa como requisito indispensable. El responsable del área aseguraba que ejerce mucha presión para que el cliente cancele la deuda, pero al final si este no cumple con

ninguno de los mecanismos aplicados, IMPLORNORTE no lleva los casos vía judicial, se sacan los clientes de cartera y pasan a ser pérdidas o las famosas cuentas incobrables.

Pero también nos compartía que por la calidad de sus productos y el reconocimiento que tiene la empresa en la zona norte del país, cuentan con clientes que son cumplidos en sus obligaciones y se han ido convirtiendo en clientes A por demostrar sus compromisos a tiempo, lo que ha permitido que IMPLORNORTE vaya aumentando la línea de productos y se expanda un poco más.

Las políticas de crédito y cobranza establecen lineamientos que permiten al área encargada negociar con sus clientes, con la finalidad de mantener una cartera sana y confiable, que pueda ser utilizada como herramienta de administración y así poder hacer frente a los compromisos internos o externos de la empresa sin ninguna contingencia.

El encargado del área aportó que las políticas y gestión de cobranza que aplica la empresa las ha ido formando y actualizando al paso del tiempo y ha sido un proceso que poco a poco se ido adecuando a la situación de la empresa, también que cada cambio realizado ha sido aprobado directamente por el gerente de la misma y este hasta el momento no requiere cambiar nada o al menos no está en su agenda del presente año hacerlo, por razones que considera la empresa marcha bien y que ha podido lidiar con las diferentes situaciones que se han presentado, se ha podido mantener y expandir su línea de inventario y mantener relaciones sanas con los proveedores que considera es lo más importante.

En esencia tiene que existir una conveniencia entre las políticas de cuentas por cobrar y las de pago a proveedores ya que este último deberá ser mayor al periodo promedio de cobranza para no generar un desequilibrio en el capital de trabajo.

Los efectos que inciden en la gestión de cobranza para la sostenibilidad de la empresa IMPLORNORTE son únicamente dos, positivos o negativos, la administración de las cuentas por cobrar debe ser efectiva ya que influye de manera importante en la rentabilidad y el riesgo de la empresa, sin un eficiente proceso controlado de este rubro se provocaría un aumento en el mismo, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros.

En el caso de IMPLORNORTE que no cuenta con un registro contable que soporten las actividades financieras de la empresa, aún más que la administración de las cuentas por cobrar no se realizaban sino hasta hace poco años y no se sabe con certeza cuanta cantidad de dinero paso a pérdida, se hace un poco difícil acertar de manera efectiva que los efectos que influyen la gestión de cobranza están aportando a la empresa de manera positiva a su sostenibilidad.

Lo cual conlleva a simple vista realizar un monitoreo mediante revisión de cuentas vigentes versus cuentas que pasaron a pérdida para saber un aproximado de cuanto es el monto que se puede recuperar para darle la rotación al inventario.

El Dr. Díaz relataba que los planes que se tienen como empresa es expandirse en toda la zona norte, por lo cual ha ido aumentando su inventario para cubrir la demanda de

sus productos, pero si no se implementan políticas de crédito específicas y bien definidas para un mejor control de su cartera de clientes, esto puede hacer la diferencia entre una gestión exitosa y productiva a un descontrol que puede llegar a afectar la liquidez y capacidad de pago posterior de la empresa. Para lograr un efecto positivo que incida en la gestión de cobranza y así lograr la sostenibilidad de la empresa **IMPLORNORTE**, se debe iniciar por establecer políticas que incluyan el factor tiempo, delimitar el tiempo máximo para el pago de la deuda, ya no de forma verbal sino escrita donde incluya el compromiso del cliente con la empresa.

También promocionar descuentos por el pago anticipado, lo cual animaría a los clientes a pagar su deuda en tiempo y forma o de manera anticipada, se evitaría lidiar con el aumento de facturas vencidas.

También establecer un porcentaje en forma de interés para el financiamiento e incluir otro para el caso del pago tardío o bien conocido como mora, lo cual ayudaría mucho a evitar el incumplimiento del mismo y permitirá a la empresa recuperar la inversión y darle rotación al inventario.

Como la empresa trabaja con hospitales que constantemente solicitan sus servicios y los cuales muchas veces solicitan más crédito, la empresa debe incluir las ampliaciones de crédito tomando como requisito que un cliente deberá cumplir con sus obligaciones para ser sujeto de incremento en su línea de crédito.

Como anteriormente se mencionaba existen dos únicos efectos, que influyen en la gestión de cobranza, este proceso queda en manos de las futuras decisiones que tome el gerente de la empresa en base al área de cartera y cobro, las herramientas quedan a disposición y las decisiones futuras decidirán el camino de la empresa.

Estrategias para la mejora de los procesos administrativos financiero de la empresa de Implantes Ortopédicos del Norte.

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIONES
<p>Gestión organizativa</p>	<p>Diseñar un plan de mejora organizativa para establecer un sistema de registro financiero.</p>	<p>Esta estrategia está diseñada directamente a establecer de manera definitiva un sistema de registro financiero, donde se reflejen todas las actividades económicas de la institución, elaborar un manual de funciones para los ejecutivos de la empresa que delimite las funciones que ejercerán, crear documentos soportes como contratos que obliguen a los clientes a pagar en un determinado tiempo la deuda contraída con la empresa y fortalecer el proceso de recuperación de cartera.</p>

Gestión de recursos Humanos.	Diseñar un plan de mejora de capacitación de ejecutivos de las áreas de ventas y cobranza	Esta estrategia está encaminada a elaborar un plan anual de capacitaciones para el personal de ventas y cobranza dirigido a la captación de nuevos clientes y métodos de recuperación de capital, capacitar a los ejecutivos en sistemas de registro de información financiera para llevar a cabo un correcto control de ventas, cartera, inventarios y crear un incentivo dirigido a los colaboradores que se destaquen en las áreas de ventas y recuperación de cartera.
Gestión de mercado.	Diseño de un plan de mejora de mercadeo.	Si bien es cierto que la empresa IMPLORNORTE, Estelí está planteada en el mercado actual no debe ser un factor a descuidar por la misma. Es por esto que la estrategia está orientada a consolidar las buenas relaciones de la entidad darse conocer más en el mercado, para lograr conquistar cada rincón de la zona norte del país. Por lo cual se propone realizar campañas publicitarias para el fácil acceso de la información a los clientes, brindar una atención rápida y eficaz para mantener una clientela contenta, fortalecer las relaciones con sus concesionarios para expandir sus límites geográficos.

IV. CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación se realizaron balances generales y estados de resultado comparativos utilizando periodos correspondiente al año 2017 y 2018 todo con el propósito de conocer un poco acerca de la situación financiera de la empresa Implantes Ortopédicos del norte en sus últimos periodos y poder aplicar los diferentes indicadores financieros de rentabilidad, como lo es el margen bruto de utilidad, el cual nos indica la posibilidad que tiene la empresa de cubrir los gastos operacionales y el uso de la financiación de la misma, el análisis del margen operativo este mide el rendimiento de los activos operacionales de la empresa en el desarrollo de su objeto social y por consiguiente el indicador de rentabilidad sobre el patrimonio, este ayuda a evaluar la rentabilidad (antes o después de impuestos) que tienen los propietarios de las empresa.

En fin la aplicación de los diferentes Indicadores financieros permitieron hacer un análisis y medir la efectividad que ha tenido la administración de IMPLORNORTE en sus últimos periodos, pero lo más importante se pudo conocer el crecimiento que ha tenido la empresa, aportando las herramientas necesarias para que esta pueda controlar los costos y gastos, de esta manera convertir ventas en utilidades.

Por consiguiente se puede constatar que los beneficios de un sistema de información que podría obtener la empresa Implantes Ortopédicos del Norte, para fortalecer su rentabilidad y sostenibilidad son diversos entre los cuales se podría mencionar que al establecer el antes mencionado sistema se podría mejorar la eficacia con la que se llevan a cabo las gestiones de las distintas áreas, a su vez, se mantendría una mejor comunicación mediante un sistema que se actualizaría en tiempo real proporcionando información veraz y verídica en cualquier momento que se requiera, el cual puede ser utilizada para la toma de decisiones de inversión o bien para conocer la situación económica de la empresa en un tiempo determinado.

Vender y cobrar son dos actividades que dan vida a una empresa, es parte de lo que se llama rotación de capital; es decir, la cantidad de veces que el dinero se invierte y se recupera, IMPLORNORTE no cuenta con una adecuada gestión de cobranza, a pesar que se abrió una área específica para administrar la cartera y cobro, no se lleva un proceso establecido para la misma, no cuentan con políticas de crédito, no existe un contrato específico que comprometa al cliente a pagar en tiempo y forma las obligaciones que adquiere con la empresa, las políticas con las cuales cuentan la empresa se expresan de forma verbal.

Sin antes mencionar que no se cuenta con un registro contable que soporten las actividades financieras de la empresa, aún más que la administración de las cuentas por cobrar no se realizaban sino hasta hace pocos años y no se sabe con certeza cuanta cantidad de dinero pasó a pérdida, entonces se puede constatar que los efectos que inciden en la gestión de cobranza para la sostenibilidad de la empresa Implantes Ortopédicos del Norte, son únicamente dos, positivos o negativos, tomando como referencia que la administración de las cuentas por cobrar debe ser efectiva ya que influye de manera importante en la rentabilidad y el riesgo de la empresa.

Si la empresa sigue con los mismos mecanismos y políticas que utiliza hasta hoy en día, los efectos que genera para la institución serán negativos, debido a que todos los factores mencionados contribuyen a que la empresa no recupere en su totalidad la inversión de la venta en el periodo pactado, generando especulativamente una situación futura de iliquidez para la empresa.

De lo contrario si se mejora la gestión de cobranza y se implementan políticas de crédito, se podrán obtener efectos positivos, pero este proceso queda en manos de las futuras decisiones que tome el Dr. Díaz gerente propietario de la empresa, en base al área de cartera y cobro, las herramientas quedan a disposición y las decisiones futuras decidirán el camino de la empresa

V. REFERENCIAS

- Ámez , F. (1999). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid-España: Cultural,S.A. Recuperado el 17 de agosto de 2018
- Ámez, F. (1999). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid-España: Cultural, S.A. Recuperado el 17 de agosto de 2018
- Anton, R. M. (21 de febrero de 2013). *Escuela de organizacion industrial*. Recuperado el 19 de agosto de 2018, de Escuela de organizacion industrial: <http://www.eoi.es/blogs/scm/2013/02/21/sistemas-de-informacion-empresarial/>
- Baez, J., & Escudero , L. R. (s.f.). *CMS FORUM*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de CMS FORUM: <http://www.academia.edu>
- Barboza, F. (s.f.). *InConcert*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de InConcert: <https://blog.inconcertcc.com/4-sistemas-de-cobranzas-estrategicos-para-moras-tempranas>
- BUSINESS AT SPEED*. (s.f.). Recuperado el 20 de agosto de 2018, de BUSINESS AT SPEED: <https://www.phcsoftware.com>
- DeConceptos.com (en linea)*. (s.f.). Recuperado el 15 de agosto de 2018, de DeConceptos.com (en linea): <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/administracion-de-empresas>
- EDITORIAL (Ed.). (09 de mayo de 2013). *Importancia.org*. Recuperado el 19 de agosto de 2018, de Importancia.org: <https://www.importancia.org/administracion-de-empresas.php>
- elEconomista.es Diccionario de Economía*. (s.f.). Recuperado el 10 de agosto de 2018, de elEconomista.es Diccionario de Economía: <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/rentabilidad-empresarial>
- EmprendePyme.net*. (s.f.). Recuperado el 19 de agosto de 2018, de EmprendePyme.net: <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-sistema-de-informacion.html>
- EmprendePyme.net*. (2016). Recuperado el 15 de agosto de 2018, de EmprendePyme.net: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-empresas>
- Entrepreneur*. (s.f.). Recuperado el 14 de agosto de 2018, de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com>
- Financlick*. (s.f.). Recuperado el 14 de agosto de 2018, de Financlick: <https://www.financlick.es>
- Finect.com*. (11 de junio de 2011). Recuperado el 21 de agosto de 2018, de Finect.com: <https://www.finect.com>
- Fuentes, Emilio Villaseñor. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. Mexico: TRILLAS.
- Garzon , M. (2015). *Gestión de la sostenibilidad en el marco de las organizaciones*. Bogotá : Universidad EAN. Recuperado el 19 de agosto de 2018
- Gestión Finanzas y Tesorería. (s.f.). *blogspot.com*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de *blogspot.com*: <http://gestionfinancierasena.blogspot.com/2011/10/importancia-de-la-gestion-financiera.html>

gestiopolis.com. (s.f.). Recuperado el 20 de agosto de 2018, de gestiopolis.com:
<https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

Gómez, E. (25 de octubre de 2016). *diario_responsable*. Recuperado el 19 de agosto de 2018, de *diario_responsable*: <https://diarioresponsable.com>

González E., P. A. (18 de mayo de 2016). *Ciclo de Riesgo "Revista para expertos del mundo de crédito y cobranza"*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de Ciclo de Riesgo "Revista para expertos del mundo de crédito y cobranza": <http://cicloderiesgo.com/13.paola-gonzalez.pdf>

Julian Pérez Porto, Ana Gardey. (2 de Julio de 2017). *Definición.DE*. Obtenido de Definición.DE:
<http://definicion.de/rentabilidad/>

Mastroeni, L., Castro, V., & Gúzman, P. (s.f.). *Asociación Empresarial para el Desarrollo*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de http://www.aedcr.com/sites/default/files/docs/manual_comunicacion_sostenibilidad.pdf

Naupari Balvin, W. (s.f.). *SlideShare*. Recuperado el 18 de agosto de 2018, de SlideShare:
<http://es.slideshare.net//pepesalvaruiz/riesgo-de-cartera>

noticiero tn8. tv. (5 de diciembre de 2017). Buen año para MIPYMES en Nicaragua: cierran 2017 cn 9.5% de crecimiento. *Buen año para MIPYMES en Nicaragua: cierran 2017 cn 9.5% de crecimiento*. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de <https://www.tn8.tv/nacionales/438316-buen-ano-mipymes-nicaragua-cierran-2017-95-crecimiento/amp/>

OBS Business Schol. (s.f.). Recuperado el 14 de agosto de 2018, de OBS Business Schol: <https://www.obs-edu.com>

Orellana Vasquez, H. R. (10 de diciembre de 2011). *blogspot.com*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de *blogspot.com*: <http://admondecuentasporcobrar.blogspot.com/>

Pascual Cortez, C. (s.f.). *degerencia.com*. Recuperado el 14 de agosto de 2018, de *degerencia.com*:
(<https://degerencia.com/articulo/liderazgo-sostenible/>)

Pérez Porta, J., & Gardey, A. (2017). *Definición.DE*. Recuperado el 18 de agosto de 2018, de Definición.DE: <http://definición.de/rentabilidad/>

Pérez Porto, J. (2008). *Definición.de*. Recuperado el 12 de agosto de 2018, de Definición.de:
(<https://definicion.de/empresa/>)

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (s.f.). *Definició.de*. Recuperado el 10 de agosto de 2018, de Definició.de:
(<https://definicion.de/sostenible/>)

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2015). *Definición.DE*. Recuperado el 12 de agosto de 2018, de Definición.DE: <https://definicion.de/administracion-de-empresas/>

Rivas, R. (s.f.). *SlideShare*. Recuperado el 19 de agosto de 2018, de SlideShare:
<http://es.slideshare.net/RogerRivas/politica-de-credito>

Rodríguez Rojas, C. I. (20 de mayo de 2012). *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 19 de agosto de 2018, de Escuela de Organización Industrial:
<http://www.eoi.es/blogs/carollirenerodriguez/2012/05/20/sostenibilidad-en-las-empresas/>

- Romero Curi, P. (s.f.). *blogspot*. Recuperado el 18 de agosto de 2018, de *blogspot*:
<http://empesaromero.blogspot.com/2011/01/definicion-de-empresa.html>
- Sánchez Ballesta, J. (s.f.). *Análisis de Rentabilidad de la empresa (en línea)*. Recuperado el 15 de agosto de 2018, de *Análisis de Rentabilidad de la empresa (en línea)*:
<<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>>
- Santiago Zorrilla Arena; José Silvestre Méndez. (2007). *Diccionario de economía*. México: LIMUSA, S.A. *significados.com*. (24 de Enero de 2018). Recuperado el 06 de Febrero de 2019, de *significados.com*:
<https://www.significados.com/sistema-de-informacion/>
- Simon, A. (14 de marzo de 2016). *Empresa ABGAR*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de *Empresa ABGAR*: <http://www.angelsimon.com>
- Slideshare.net*. (s.f.). Recuperado el 20 de agosto de 2018, de *Slideshare.net*:
<https://es.slideshare.net/enoc2000/administracin-de-cuentas-por-cobrar>
- Terrezas Pastor, R. A. (s.f.). *redalyc.org*. Recuperado el 20 de agosto de 2018, de *redalyc.org*:
<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Uchoa, F. (04 de mayo de 2011). *Definición ABC*. Recuperado el 19 de agosto de 2018, de *Definición ABC*:
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>
- Villaseñor, E. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. México: TRILLAS. Recuperado el 19 de agosto de 2018
- Zorrilla Arena, S., & Silvestre Méndez, J. (2007). *LIMUSA DICCIONARIO DE ECONOMÍA* (Tercera ed.). México: LIMUSA S.A de C.V. Recuperado el 21 de agosto de 2018