



Universidad Laica "VICENTE ROCAFUERTE" de Guayaquil

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA

TEMA

**CUENTAS INCOBRABLES Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES DE LA EMPRESA PANAMERICAN DIÉSEL JIMÉNEZ S.A.**

Tutor:

Rosa Elena Ordoñez Vivero, PhD

Autor:

Geovanny Heriberto Bajaña García

Guayaquil – Ecuador

Septiembre

2017



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.		
AUTOR: Geovanny Bajaña García		REVISOR: Rosa Elena Ordoñez Vivero, PhD
INSTITUCIÓN: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil		FACULTAD: Administración
CARRERA: Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:		N. DE PÁGS. 99
ÁREAS TEMÁTICAS: Finanzas, Contabilidad, Control Interno		
PALABRAS CLAVE: Cuentas por cobrar, Toma de decisiones, Finanzas		
<p>RESUMEN: El objetivo del proyecto de investigación es conocer de qué manera las cuentas incobrables inciden en la toma de decisiones de la gerencia de la empresa; aumentando los riesgos de presentar índices negativos de rentabilidad y mantener una economía en declive, debido a la falta de gestión en la administración de las cuentas por cobrar asociado a créditos y aumento de la cartera de cuentas incobrables que disminuyen el capital de trabajo utilizado para pagar las obligaciones a corto plazo.</p>		
N. DE REGISTRO (en base de datos):		N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:		<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES/ES: Geovanny Bajaña García		Teléfono: 0995238482 0992204110 E-mail: geobajana@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: MGS Darwin Ordoñez Iturralde, Decano	
	Teléfono: 2596500 EXT 201 DECANATO	
	E-mail: dordonezy@ulvr.edu.ec	
	Nombre: ABG. BYRON LOPEZ MAE. Director de carrera de Contabilidad y Auditoría	
	Teléfono: 2596522 EXT 271	
		E-mail: blopez@ulvr.edu.ec

CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **CUENTAS INCOBRABLES Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PANAMERICAN DIÉSEL JIMÉNEZ S.A.**, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **CUENTAS INCOBRABLES Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PANAMERICAN DIÉSEL JIMÉNEZ S.A.**, presentado por el estudiante como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**, encontrándose apta para su sustentación.

Presentado por el Egresado:

Geovanny Bajaña C.I.: 0923108666

Rosa Elena Ordoñez Vivero, PhD

C.I. 0913866190

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo de los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declara, como producto de la investigación realizada.

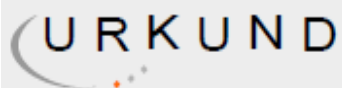
De la misma forma, cedo derecho de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar **CUENTAS INCOBRABLES Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PANAMERICAN DIÉSEL JIMÉNEZ S.A.**

Autor:

C.I: 0923108666

CERTIFICADO DE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Geo-Bajaña para urkund.docx (D30507678)
Submitted: 2017-09-12 17:10:00
Submitted By: rordonezv@ulvr.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

URKUN JM 10 08 2017.docx (D30068655)
tesis.docx (D27755848)
<http://docplayer.es/8297194-Gestion-de-cuentas-por-cobrar-y-su-incidencia-en-la-liquidez-de-la-empresa-contratista-corporacion-petrolera-s-a-c-ano-2012.html>
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4636/Valeriano_Tuni_Domingo.pdf?sequence=1

Instances where selected sources appear:

21

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme Sabiduría y fuerza para alcanzar mis metas, a mis padres por su continuo apoyo y por ser el pilar fundamental de mi constancia y perseverancia quien me alienta cada día a seguir adelante, a mi tutora por su paciencia y su firmeza forma alentando este proyecto de mi vida.

DEDICATORIA

Al culminar esta investigación se evidencian uno de mis anhelos más preciados en lo que ha desarrollo personal se refiere, que quedaran como muestra de la dedicación y perseverancia que un hombre puede tener en su vida.

Quiero dedicarlo especialmente a mi Madre quien ha sido mi ayuda mi soporte quien en algún momento de su vida podrá ver el fruto de este esfuerzo en los beneficios que recibirá de sus padres.

A Dios y a mis padres son mi punto de inicio.

ÍNDICE GENERAL

REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	II
CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	IV
CERTIFICADO DE URKUND	V
AGRADECIMIENTOS	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
Introducción.....	1
Capítulo I: Diseño de la investigación	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Formulación del problema.....	5
1.4. Sistematización del problema.....	5
1.5. Objetivos de la investigación	5
1.5.1. General.....	5
1.5.2. Específicos.....	6
1.6. Justificación de la investigación	6
1.7. Delimitación de la investigación	7
1.8. Idea a defender	8
Capítulo II: Marco Teórico.....	9
2.1. Antecedentes del estudio	9
2.2. Enfoque teórico.....	12
2.2.1. Administración de las cuentas por cobrar	12
2.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar.....	15
2.2.3. Objetivos en la administración de las cuentas por cobrar.....	16
2.2.4. Importancia de las políticas de cuentas por cobrar.....	16
2.2.4.1. El crédito y la cobranza	18
2.2.4.2. Las políticas de crédito.....	21

2.2.5. Políticas de cobranza	24
2.2.5.1. Procedimiento de cobranza	25
2.2.6. Financiamiento del capital de trabajo	26
2.2.7. Análisis financiero de las cuentas por cobrar	27
2.2.8. Toma de decisiones financieras	28
2.2.8.1. Los estados financieros para a toma de decisiones.....	29
2.2.9. La importancia de la toma de decisiones financieras.....	30
2.3. Marco conceptual	33
2.4. Marco Legal.....	36
Capítulo III: Metodología de la investigación.....	39
3.1. Diseño de la investigación.....	39
3.2. Enfoque de la investigación	39
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.4. Población y muestra.....	41
3.5. Análisis y discusión de los resultados	43
3.5.1. Análisis de la entrevista realizada al gerente general.....	43
3.5.2. Discusión de la entrevista al gerente general.....	46
3.5.3. Análisis de la entrevista al jefe financiero	46
3.5.4. Discusión de la entrevista al jefe financiero	49
3.5.5. Análisis de la entrevista al jefe de cobranza y crédito.....	50
3.5.6. Discusión de la entrevista al jefe de cobranza y crédito.....	52
3.5.3. Análisis de ratios a los estados financieros del periodo 2015	52
3.6.1. Análisis de ratios financieros de las cuentas por cobrar.....	54
Capítulo IV: Informe técnico	60
4.1. Cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.....	60
4.2. Experiencia adquirida.....	60
4.3. Conocimientos generales de la investigación.....	60
4.4. Posible escenario en función al mejoramiento de los controles en la administración de las cuentas por cobrar.....	61
4.4.1. Provisión de cuentas incobrables	61
4.4.2. Procedimiento de registro contable aplicado a las cuentas por cobrar	62

4.4.3. Estado de Situación Financiera proyectado para el 2016 con el mejoramiento en la toma de decisiones sobre las cuentas por cobrar	64
4.4.4. Análisis comparativo a través de ratios financieros en los Estados Financieros 2015 - 2016	67
4.4. Procedimientos aplicados para la antigüedad de las cuentas por cobrar	70
4.4.1. Análisis de los resultados de la investigación	71
4.5. Resultados finales del Informe Técnico	73
Conclusiones y recomendaciones	74
Bibliografía	76
Anexos.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población.....	41
Tabla 2. Muestra.....	42
Tabla 3. Estado Financiero empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A	53
Tabla 4. Provisión de las cuentas incobrables.....	61
Tabla 5. Registro de las cuentas por cobrar	63
Tabla 6. Estado de Situación Financiera 2016	64
Tabla 7. Efectos de los controles en el crédito sobre las cuentas por cobrar	65
Tabla 8. Estado de resultado 2016	67
Tabla 9. Antigüedad de las cuentas por cobrar	70
Tabla 10. Análisis de los ratios inancieros.....	71
Tabla 11. Resultados finales del Informe técnico	73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Estado de Resultados.....	79
Anexo 2. Balance General.....	80
Anexo 3. Formato de entrevistas.....	81
Anexo 4. Árbol del problema.....	87

Introducción

El objetivo del proyecto de investigación es conocer de qué manera las cuentas incobrables o deterioro de la cartera inciden en la toma de decisiones de la gerencia de la empresa; aumentando los riesgos de presentar índices negativos de liquidez, de rentabilidad y mantener una economía en declive, debido a la falta de gestión en la administración de las cuentas por cobrar asociado a créditos y aumento de la cartera de cuentas incobrables que disminuyen el capital de trabajo utilizado para pagar las obligaciones a corto plazo.

El proyecto se estructuró por cuatro capítulos que se describen a continuación:

En el **Capítulo I** se diseña el problema a investigar, referente al aumento de las cuentas incobrables en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A., donde se establecieron las causas bajo el diagnóstico realizado conforme a la información obtenida mediante una observación técnica y análisis documental.

En el **Capítulo II** se aportó con fundamentos teóricos basados en la revisión bibliográfica y documental en base a la administración de las cuentas por cobrar y la toma de decisiones financieras a fin de aportar con información sustentada sobre el tema de estudio.

En el **Capítulo III** se detalla cómo se diseñó la metodología para el levantamiento de la información obtenida mediante un estudio en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.; a fin de comprobar científicamente el problema, previo a emitir las conclusiones generales en base a los resultados.

En el **Capítulo IV** mediante un informe técnico se emitieron los resultados y el análisis documental respectivo del impacto que ha generado el problema y el posible escenario en base a la aplicación de recomendaciones.

Capítulo I: Diseño de la investigación

1.1. Tema

Cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.

1.2. Planteamiento del problema

En los últimos años la empresa ha presentado problemas económicos hasta el periodo 2015 donde el aumento de las cuentas incobrables afectó el capital de trabajo; siendo la gestión de las cuentas por cobrar uno de los principales causantes en el aumento de fondos que no se han alcanzado a recuperar de forma eficiente; afectando la rentabilidad y liquides de Panamerican Diésel Jiménez S.A.

En el área de crédito y cobranza de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. no existe una adecuada supervisión de las acciones que se emplean al momento de aprobar una solicitud de crédito o la recuperación de montos; esto también debido a la falta de políticas generales que estén adecuadamente estructuradas para que así el personal encargado cumpla de forma eficiente y eficaz las directrices en el proceso de administración de las cuentas por cobrar para aumentar los niveles de éxito en la recuperación de valores adeudados por los clientes.

En la empresa el inadecuado proceso de cobro a los deudores se da por la falta de capacitaciones para el personal de crédito y cobranza que genera que no tengan las habilidades necesarias y el perfil para lograr recuperar las cuentas por cobrar. Además, en base a una visita al lugar se evidenció que no cuentan con un manual de

procedimientos que detalle paso por paso de forma sistemática el tiempo, análisis, gestión y dirección en la recuperación de créditos vencidos.

Las causas del problema ponen en evidencia que existen deficiencia en los controles y procesos de gestión de recuperación de las cuentas por cobrar, llevando a la empresa a aumentar la cartera de valores vencidos e incobrables y que si persiste llevará a Panamerican Diésel Jiménez S.A. a generar iliquidez, provocando que por la falta de fondos tengan que acudir a fuentes de endeudamiento (préstamos bancarios) o financiamiento a través de accionistas para el pago de las obligaciones a corto plazo o de no tener el capital necesario para operar con normalidad.

La falta de gestión en la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa puede provocar los posibles escenarios a mediano o largo plazo que son:

- ❖ Que aumenten los montos adeudados por los clientes.
- ❖ Que la empresa no tenga la capacidad para financiar las operaciones cotidianas a nivel administrativo y comercial.
- ❖ Atrasos en el pago de proveedores llevando a que se aumente el apalancamiento.
- ❖ Falta de liquidez
- ❖ Imposibilidad de dar créditos.
- ❖ No se podrá tener información confiable que permita evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones.
- ❖ Cierre de la empresa por falta de capital.

De acuerdo al detalle explicado del problema en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A., es necesario realizar un estudio basado en la recopilación de datos a través de la observación directa y el análisis documental de la información contable para medir el impacto en los resultados del periodo económico del 2015 y conocer el escenario que mantiene la entidad comercial debido al aumento de las cuentas incobrables.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo las cuentas incobrables inciden en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.?

1.4. Sistematización del problema

- ❖ ¿Qué políticas de crédito y cobranza tiene la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.?
- ❖ ¿Qué procedimientos para el cobro de las cuentas por cobrar clientes se llevan a cabo en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.?
- ❖ ¿Cuál fue el impacto financiero para el ejercicio fiscal 2015 de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.?

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. General

Analizar las cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.

1.5.2. Específicos

- ❖ Describir las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. para la toma de decisiones.
- ❖ Determinar los procedimientos de cobro de las cuentas por cobrar clientes que realizan en la empresa mediante el desarrollo de entrevistas.
- ❖ Analizar las ratios de los estados financieros correspondiente al ejercicio fiscal 2015 de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.

1.6. Justificación de la investigación

Determinando cuales son los factores que inciden en los procedimientos de las cuentas incobrables de la compañía Panamerican Diésel Jiménez S.A. favorecerá a la ejecución de los correctivos que logran disminuir de una forma eficiente los créditos otorgados a clientes basados en la capacidad de endeudamiento de cada cliente.

Con esta evaluación se ayudará a la alta gerencia a que se tomen las decisiones acertadas para establecer los métodos de recaudación más adecuados y eficiente para la recuperación de cartera vencidas por más de 90 días, permitiendo a su vez aumentar la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Este control de gestión se ve enfocado en realizar varios cambios que permiten recomendar una adecuada capacitación al personal de los departamentos de crédito y cobranzas, al personal de contabilidad y a los analistas financieros para así mejorar su planteamiento interno de recaudación.

Por lo tanto a través de la presente investigación se busca aportar con sugerencias sobre el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar mediante el análisis contable realizado con información del periodo 2015; a fin de evaluar la situación de la empresa que se ha visto afectada por el aumento de las cuentas incobrables a través de indicadores de liquidez y rentabilidad a fin de que mediante la perspectiva financiera obtenida recomendar medidas correctivas que ayuden a disminuir los riesgos de presentar problemas en la recuperación y administración de las cuentas por cobrar.

El propósito de la investigación es destacar la importancia de fortalecer la gestión en la recuperación de cuentas por cobrar para evitar el aumento de cuentas incobrables, esto mediante un mejor control que se realice periódicamente para que se logre generar flujos financieros positivos que no lleven a la empresa a buscar acceder a medios de endeudamiento que al final afectan el capital de trabajo y los márgenes de liquidez al incrementar las obligaciones a corto plazo.

1.7. Delimitación de la investigación

- ❖ **Campo:** Administrativo - financiero
- ❖ **Área:** Cuentas por cobrar
- ❖ **Aspectos:** Gestión de cobranza, Toma de decisiones, índices financieros
- ❖ **Objeto de estudio:** Identificar los factores que afectan al cobre de las cuentas por cobrar.
- ❖ **Limitantes:** Que no se obtenga el apoyo del área contable, de crédito y cobranza para el levantamiento de información.

- ❖ **Tiempo:** Ejercicio fiscal 2015
- ❖ **Espacio:** Empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. de la ciudad de Guayaquil.
- ❖ **Tema:** Cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.

1.8. Idea a defender

La optimización en la gestión en la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. permite reducir los riesgos de acumular las cuentas incobrables facilitando la correcta toma de decisiones para la gerencia.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes del estudio

Es importante para una empresa mantener controles sobre las cuentas por cobrar para evitar que aumente el saldo deudor de los clientes que accedieron a una venta a crédito; lo que puede afectar los índices de liquidez y rentabilidad, reduciendo el nivel de capital que es utilizado para cubrir las obligaciones a corto plazo u otros rubros significativos para la operatividad de la empresa.

Según Maza (2015) titulado El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez; planteo que muchas empresas en el Ecuador no llevan a cabo procedimientos sofisticados para una correcta administración de las cuentas por cobrar; “dejando al lado el cumplimiento de las normas contables y tributarias, lo que conlleva a que los procesos sean erróneos y las decisiones no lleven a mantener un nivel de éxito en la recuperación de la cartera por vencer y vencida” (p. 234).

Es necesario para toda empresa que mantiene políticas de crédito implementar medidas correctivas y contingentes para un mejor control sobre las cuentas por cobrar; para que se organicen un conjunto de acciones que sean eficientes a la hora de recuperar montos vencidos, evitando de esta manera el aumento de la morosidad por parte del cliente, lo que afecta directamente al capital de trabajo.

Según Chiluiza (2011) en el trabajo de investigación titulado La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa Frevi de la ciudad de Ambato en el periodo 2011, planteo un análisis de las políticas y controles empleados para la recuperación de las cuentas por cobrar a través de “datos cuantitativos a través de los documentos financieros con el fin de proponer mediante recomendaciones medidas que ayuden a optimizar la gestión de cobranza” (p. 23).

El análisis de las cuentas por cobrar es esencial para que la gerencia pueda tomar decisiones correctas que permitan aumentar la solvencia económica de la empresa; por lo que se debe precisar de datos reales y confiables en los estados financieros para llevar a cabo un plan estratégico que fortalezca los controles al momento de realizar el otorgamiento de créditos y la gestión de recuperación de montos, así se logrará mantener fondos permanentes que sean utilizados de acuerdo a las necesidades de la entidad.

La empresa

La empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. está dedicada a las ventas de repuestos y motores a nivel nacional, tiene 60 años de fundación y su matriz se encuentra en la ciudad de Guayaquil en las calles Chile 2018 y Calicuchima. El 60% de las ventas se realizan en Guayaquil y el 40% restante se vende en otras provincias como Esmeraldas, Manabí, El Oro y El Coca.

Entre los repuestos que mantiene en stock para la venta al por mayor y menor constan los siguientes:

- ❖ Detroit Diésel
- ❖ Caterpillar
- ❖ John Deere
- ❖ Twin
- ❖ Disc
- ❖ Jabsco
- ❖ Morse
- ❖ Fener Manheim
- ❖ Alisson
- ❖ Trellex Morse
- ❖ Luber Finer
- ❖ Racor Parker
- ❖ Doosan

La empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. tiene sucursales en Manta, El Oro y Esmeraldas; entre los servicios que da a sus clientes además de la venta de motores a Diésel también realiza trabajos técnicos de intercambio y reconstrucción de repuestos y motores.

Cuenta con un total de 17 trabajadores en la matriz de la ciudad de Guayaquil, donde abarca gran parte del mercado objetivo a través de la venta y servicio técnico; en lo que respecta con el área de crédito y cobranza no cuentan con un manual de procedimiento enfocado en la administración de cuentas por cobrar, el proceso de

cobro se realiza mediante vía telefónica y en terreno donde el plazo para el pago de créditos es sólo de 30 días.

2.2. Enfoque teórico

2.2.1. Administración de las cuentas por cobrar

Según Cervera (2017) en la administración de las cuentas por cobrar la función principal es “el desarrollo del registro de toda la información correspondiente a los montos que adeudan los clientes a una empresa, siendo parte de las actividades ordinarias” (p. 165).

Las cuentas por cobrar son rubros que representan los saldos que debe recuperar la empresa por concepto de crédito en ventas o préstamos a terceros; a nivel financiero este rubro es indispensable para que se logre aumentar los beneficios económicos y el rendimiento en la inversión; por lo que al otorgar un crédito es necesario analizar el mercado y los datos generales del cliente para que esta gestión se mantenga rentable.

Para Archel (2015) las cuentas por cobrar son aquellas que dan origen a un “derecho exigible por parte de la empresa por concepto de préstamos, ventas, prestación de servicios u otro tipo de actividad que genere un vínculo entre el acreedor y el deudor” (p. 76). Una organización concede un crédito a los clientes con el fin de obtener beneficios económicos a corto plazo en base a políticas y plazos, de los cuales las condiciones establecerán si se otorgarán garantías para ambas partes.

Para Ladera (2012) en la administración de las cuentas por cobrar se las considera como elementos que:

En un plazo determinado se convertirán en efectivo y que se dan por concepto de créditos a clientes que mantiene una empresa para que así se mantengan niveles altos del capital de trabajo utilizado para el financiamiento de las actividades diarias (p. 10).

En función a lo indicado por el autor, las cuentas por cobrar nacen de documentos de crédito que una empresa otorga a clientes antiguos y nuevos, siempre y cuando cumplan con los requisitos que establece la entidad, en base a las políticas y condiciones crediticias. El origen de este crédito gira en torno a ventas, préstamos y/o prestación de servicios previo a un análisis de la situación financiera del solicitante para evitar de esta manera la acumulación de cuentas incobrables que pueden afectar el capital de trabajo.

La recuperación de las cuentas por cobrar se establece en tiempos de cortos y largos plazos, de las cuales se amparan por documentos que generan un vínculo jurídico entre ambas partes para que así se cumpla con el derecho exigible que mantiene una empresa en cuando a la venta de créditos o préstamos.

Dentro de la administración de las cuentas por cobrar se coordinan gestiones que permiten manejar la información del crédito y los procesos de cobro para que así

una empresa pueda maximizar su capital de trabajo y así reducir los riesgos de presentar iliquidez por el aumento de cuentas vencidas que no son capaces de cobrar por aspectos internos, como por ejemplo: un deficiente control sobre la información financiera del cliente y aspectos externos como una crisis económica que reduce la capacidad de pago.

Según Brealey (2015) indicó acerca de la administración de las cuentas por cobrar que “debe manejarse a través de políticas y condiciones que permitan maximizar el patrimonio y evitar los riesgos de acumulación de valores vencidos, afectando los estándares crediticios de la empresa” (p. 31)

Una empresa que administra bien las cuentas por cobrar, podrá garantizar su estabilidad financiera dentro de un ciclo económico, además de conservar clientes que tienen la capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo con la entidad y extender sus beneficios como un aumento del nivel de endeudamiento. Es de vital importancia prestar atención al manejo de estos activos circulantes y gestionar eficientemente el proceso de cobro integrando políticas de crédito, condiciones de pago, plazos y políticas de cobranza.

Finalmente, las razones que llevan a una empresa planificar una administración de las cuentas por cobrar, se dan por las decisiones financieras de la gerencia en cuanto a la maximización de beneficios económicos, mediante el manejo de la información crediticia del cliente para evitar la morosidad que afecta

directamente el capital de trabajo proyectado para la puesta en marcha de las operaciones económicas de la entidad.

2.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar

De acuerdo con lo indicado por Amat (2017) las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente manera:

- ❖ **Clientes:** Esto se enfoca en el nivel de confianza y económico del deudor al momento de adquirir un bien o prestar un servicio.
- ❖ **Documentos por cobra:** Son aquellas cuentas que se respaldan con documentos que pueden ser: a) pagares; b) letras de cambio; entre otros.
- ❖ **Empleados:** Cuando se otorga un préstamo por parte de la empresa para un trabajador o funcionario.
- ❖ **Anticipo a proveedores:** Cuando se recibe un pago de forma anticipada debido a la adquisición de un bien o prestación de un servicio.

Las cuentas por cobrar se clasifican en todos los elementos que generan un flujo de capital para la empresa; por concepto de venta y préstamo donde su recuperación dependerá del plazo fijo del pago del total de la deuda y mediante la ejecución de cobro de cartera para evitar que el deudor entre en morosidad, generando problemas financieros debido al aumento de las cuentas incobrables.

2.2.3. Objetivos en la administración de las cuentas por cobrar

Para Álvarez (2015) el objetivo en la administración de las cuentas por cobrar es “realizar el control, manejo, registro y recuperación de los montos adeudados por clientes o terceras personas a una empresa con el fin de mantener niveles óptimos de fondos permanentes” (p. 3).

En la administración de las cuentas por cobrar el objetivo es lograr recuperar los montos adeudados por los clientes debido a operaciones económicas para que la empresa mantenga su capital de trabajo estable y no se vea afectada su situación financiera debido al incremento de cuentas vencidas que muchas veces se da por la falta de controles y aplicación de políticas de crédito para garantizar una eficiente gestión en la recuperación de montos vencidos o por vencer.

2.2.4. Importancia de las políticas de cuentas por cobrar

Según Knop (2013) las políticas de las cuentas por cobrar son importantes debido a que “permiten manejar correctamente los activos exigibles de acuerdo con el valor nominal de las ventas que realice una empresa por concepto de crédito ya que favorecen al incremento del capital” (p. 88).

Es importante que toda empresa deba mantener una correcta política en la administración de las cuentas por cobrar, esto con el fin de aumentar el flujo de capital y evitar que se generen pérdidas por el aumento de cuentas incobrables. El desarrollo de procedimientos de control es esencial y por ende es importante para mantener beneficios que se incrementen a futuro.

La evaluación del movimiento de las cuentas por cobrar permite tomar decisiones para elaborar un plan estratégico que garantice los beneficios a futuro. Esto mediante la aplicación de controles sobre el otorgamiento de créditos a través de políticas generales, así como también la gestión de cobranza para la recuperación de cuentas incobrables.

Para Del Campo (2016) la importancia de las políticas de administración de las cuentas por cobrar es que “se pueden establecer controles que impliquen el seguimiento de los valores adeudados por los clientes para reducir el tiempo de cobranza para mantener capital de trabajo” (p. 55).

Por lo tanto, es necesario que una empresa asuma la responsabilidad en desarrollar una gestión de control sobre las cuentas por cobrar con el fin de recuperar los valores adeudados por los clientes de forma rápida, estas deben basarse conforme a la aplicación de políticas de crédito comercial o de consumo para que así se mantengan condiciones de pago y plazo bajo el análisis minucioso de la experiencia crediticia del solicitante.

La importancia de mantener políticas de crédito y cobranza garantizará una correcta administración de las cuentas por cobrar, esto en base al criterio de la gerencia para la toma de decisiones que garantice un flexible y sólido vínculo comercial, administrativo y legal con los clientes que cumplen con los requisitos de la empresa. Se debe procurar que las normas o estándares para otorgar un crédito sea

basado en decisiones correctas que deben tener como fin el análisis de la información financiera para evaluar el capital disponible.

2.2.4.1. El crédito y la cobranza

Cuando se refiere al crédito este término tiene relación con los comercios realizados desde las primeras civilizaciones; debido a que este procedimiento se realizaba a través de especies hasta que llegó la moneda que ya fue tomada en cuenta para su cálculo y prestación para las personas que requerían de fondos para un tipo de actividad.

Para Garrido e Iñiguez (2015) indicó que el crédito “es un vínculo comercial y de consumo que se otorga a una persona cuando cumple con los requisitos que debe cumplir el solicitante de acuerdo con las condiciones de la empresa” (p. 54).

En base a lo indicado por los autores el crédito pasa a ser una operación que tiene validez en caso de darse un tipo de contrato ya sea este escrito o verbal, donde se otorga un valor monetario, consumo de productos o servicios, entre otros, en este caso el solicitante adquiere una obligación donde debe asumirse a un conjunto de condiciones de forma inmediata.

Según Omeñaca (2017) la cobranza se define como “un conjunto de actividades administrativas y legales enfocadas basadas en un plan de recuperación de fondos para garantizar que la empresa no se vea afectada por la acumulación de las cuentas vencidas” (p. 32).

Pasa a ser un sistema administrativo que está ligado a un conjunto de políticas y normas generales de administración de cuentas por cobrar con el fin de lograr dentro de los plazos establecidos la recuperación de los valores vencidos y por vencer. El importe se da por concepto de ventas a créditos o la prestación de montos monetarios para una actividad específica.

Uno de los factores de éxito en el proceso de cobranza es las facultades que deben necesitar los responsables en la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar. Donde se realiza una serie de acciones que generan presión ante el cliente para que así cumpla con las condiciones del crédito.

La cobranza tiene como fin la recuperación oportuna de los valores vencidos y por vencer que mantiene un cliente que ha adquirido un bien o servicio por concepto de crédito. En la gestión de cobro las políticas deben definirse en base a las necesidades inmediatas de la empresa para garantizar que los índices de cartera no reflejen valores negativos que afecten el capital de trabajo y por ende llevar a la entidad al endeudamiento.

Ahora en base a lo analizado se exponen las ventajas y desventajas del crédito y cobranza:

Las ventajas del crédito

- Ayuda a la disminución de los costos unitarios
- Genera un incremento de las ventas

- Mantiene la flexibilidad en los aspectos de la oferta y demanda
- Incrementa el nivel de consumo
- Las personas pueden adquirir un bien que no pueda ser obtenido a través del pago al contado
- Dinamiza el capital de trabajo
- Es un medio de cambio que dinamiza la producción
- Aporta al desarrollo de los negocios entre empresa – cliente
- Facilidades de acceso a créditos a plazos largos.
- En muchos casos permite excluir los intereses

Las desventajas del crédito

- Incide en el incremento de la oferta monetaria que provoca la inflación.
- Incremento de los precios de bienes y servicios
- Su mala administración lleva a el aumento de la morosidad
- Incide en el aumento de los gastos operativos

Las ventajas de la gestión de cobro

- Procedimiento que reduce los riesgos de impagos de valores adeudados.
- Ayuda a recuperar de forma rápida el capital de trabajo.

Las desventajas de la gestión de cobro

- Aumenta los gastos administrativos

- Genera costos por comisión

2.2.4.2. Las políticas de crédito

Las políticas de crédito son esenciales para una empresa que mantiene una estructura comercial o de prestación de servicios donde se establecen condiciones y estándares que son limitados para evitar que se vea afectado el capital de trabajo. Se acompañan de procedimientos que permiten realizar un vínculo personal con el cliente para otorgar una operación intangible donde predominan los principios basados en la confianza.

Según lo indicado por Cervera (2017) en las políticas de crédito se cumple lo siguiente:

Las políticas de crédito se establecen de forma que eviten la proximidad de riesgos sobre los fondos permanentes de la empresa, siendo medios contingentes que ayudan a poner en práctica el juicio y criterio para tomar decisiones correctas sobre sí aprobar o no una solicitud de crédito comercial o de consumo. (p. 32)

Una política basada en el crédito pasa a ser parte de una acción resultante de situaciones donde la empresa tiene la necesidad de reducir los riesgos de afectarse a nivel económico por el aumento de las cuentas incobrables. Los procedimientos se realizan con el fin de lograr cumplir con objetivos previamente establecidos que son mantener los beneficios a futuro.

Con la aplicación de políticas de crédito una empresa puede tomar en consideración lo siguiente:

- Nivel financiero del cliente
- Las experiencias crediticias
- El tiempo de aporte al seguro social
- La estabilidad laboral y económica del cliente
- Los incumplimientos ante otras obligaciones
- El nivel de riesgos del crédito a otorgar.

Las políticas de crédito están ligadas a objetivos departamentales de una empresa, que busca emplear acciones responsables que no incidan a nivel financiero. La formulación de acciones debe ser considerada como medios contingentes para que los clientes que accedan a algún tipo de crédito puedan cumplir con sus obligaciones a corto o largo plazo.

El análisis de la experiencia crediticia de los clientes viene a ser uno de los controles más frecuentes durante la gestión de crédito, donde es necesario para evitar que se den riesgos innecesarios. Para esto es necesario una permanente vigilancia de la cartera de cobranza para la recuperación de las cuentas por cobrar, mediante actividades eficaces y eficientes que ayuden a recuperar los índices de capital de trabajo para que no se vea afectada la liquidez.

En base a lo expuesto cuando mencionamos el crédito es importante diversificar las acciones emprendidas para los esfuerzos de cobro de valores vencidos

donde el principal objetivo es mantener el flujo de fondos que no alteren el capital de trabajo y que estas se fundamenten bajo diferentes políticas que cumplen con las siguientes variables:

La solvencia de pago

Cuando se menciona este término se refiere al nivel financiero que tiene un cliente para que de esta manera pueda cumplir con las obligaciones que contrae con la empresa que otorga el crédito comercial o de consumo.

La capacidad financiera

Este indicador es evaluado a través de datos numéricos como son los niveles de ingresos que tiene el cliente donde el responsable de realizar el análisis de la información acceda a datos que han sido aprobados y autorizados conforme a la firma de la solicitud para que así tome una decisión en base a la aprobación o su desaprobación.

Nivel de cobertura

La cobertura se refiere a un importe o capacidad que mantiene la empresa para la otorgación de créditos que debe mantener un límite con el fin de evitar generar pérdidas económicas.

Los tres elementos detallados son tomados en cuenta en la gestión de crédito y deben ser parte de las políticas y estándares que la empresa establezca en base a lo siguiente:

- Datos generales del solicitante
- Experiencia crediticia
- Juicio y criterio del responsable de la gestión de crédito
- Información laboral
- Datos del seguro social
- Cobertura del crédito
- Capacidad financiera de la empresa

2.2.5. Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza están ligadas a un conjunto de acciones administrativas que se emplean en una empresa para lograr realizar el cobro oportuno de valores vencidos adeudados por los clientes. El responsable de supervisar y coordinar las actividades de recuperación de las cuentas por cobrar debe tomar en cuenta el análisis de los estados financieros y la cartera vencida para poner en marcha procedimientos eficaces que cumplan con el pronto pago de valores por parte de los clientes.

De acuerdo con lo indicado por Rey (2017) sobre las políticas de cobranza que estos “se establecen conforme a la capacidad financiera y administrativa de la empresa para la recuperación de valores vencidos” (p. 321).

En el desarrollo de las políticas de cobranza el departamento responsable debe realizar el análisis periódico de la cartera vencida para emplear métodos y acciones que permitan la recuperación de las cuentas por cobrar de forma rápida para que de esta manera no se requiera el uso de recursos financieros para el proceso administrativo y legal por concepto de prolongados periodos de mora que suelen superar los 60 días hábiles.

Los procedimientos empleados para la gestión de cobro de valores vencidos se basan de lo siguiente:

- Cobranza telefónica cuando se incumple con el plazo para el pago de valores conforme al contrato de crédito.
- Se genera la notificación administrativa cuando se prolonga la morosidad por parte del cliente.
- La gestión jurídica se realiza vía telefónica y mediante notificación excedido los 60 días.
- La presencia de un representante legal forma parte de los procedimientos de cobranza donde se busca llegar a un acuerdo de pago con el cliente.
- Establecer el cierre de créditos cuando se evidencian márgenes negativos en la gestión de cobranza.

2.2.5.1. Procedimiento de cobranza

En el desarrollo del procedimiento de cobranza los gestores de realizar la recuperación de valores monetarios se encargan de llevar a cabo técnicas y métodos

de cobro que se acoplan a normas generales que establece la empresa para presionar al cliente de realizar el pago total del valor adeudado.

Para Huerta (2016) el proceso de recuperación de cartera “se debe enfocar el gestor en lograr que se haga expedita la rotación del capital de trabajo para que así se eviten generar altos gastos administrativos por concepto de cobro y aumentar el nivel de liquidez” (p. 19).

En este caso es necesario que se regulen los tiempos y plazos de pago de la deuda que mantiene el deudor, con el fin de que se acumule la cartera de valores vencidos que puedan afectar el capital de trabajo de la empresa. La aplicación de políticas y técnicas que no sean improvisadas generarán un mayor nivel de éxito en la recuperación de las cuentas por cobrar. A esto se adjudica el cumplimiento de un conjunto sistemático y ordenado de normas que establecen cómo y cuándo emplear la cobranza.

2.2.6. Financiamiento del capital de trabajo

Para Maza (2015) en el financiamiento sobre el capital de trabajo “se debe considerar la actividad económica que realiza la empresa para establecer medios coyunturales o estructurales que responden a las necesidades en cuanto a la compra de activos, servicios, entre otros” (p. 232).

En relación con el financiamiento las empresas deben recurrir a fondos que permitan lograr los objetivos de crecimiento que son enfocados en el uso de activos que generen beneficios económicos dentro de un corto o mediano plazo. El uso del

capital de trabajo está orientado a la compra de productos, activos fijos, servicios que apoyen al flujo de fondos de forma progresiva y permanente para mantener márgenes estables de rentabilidad y liquidez.

Para el financiamiento del capital de trabajo es importante que se tome en cuenta lo siguiente:

- Créditos con entidades comerciales
- Préstamos con la banca privada o pública
- Financiamiento a través de accionistas
- Acumulación de pasivos

2.2.7. Análisis financiero de las cuentas por cobrar

Para Brealey (2015) en el análisis financiero de las cuentas por cobrar “se hace una relación con el capital de trabajo neto con el fin de tener una perspectiva de las condiciones de la inversión y el nivel de dependencia de las cuentas para una empresa” (p. 83).

De acuerdo con lo indicado por el autor se aplica el análisis financiero para la medición cuantitativa de las cuentas por cobrar que mantiene la empresa en función con el capital de trabajo para que a través de los resultados se pueda reflejar el nivel de flujo económico y la dependencia de estos rubros para el desarrollo de la empresa u organización.

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar netas}}{\text{Capital neto de trabajo}} = \text{Respuesta}$$

En la administración de las cuentas por cobrar el nivel de inversión se mide en base al volumen de las ventas a crédito que haya realizado la empresa con sus clientes; donde se deben establecer condiciones como son el tiempo promedio para el pago que empieza con la fecha que se registró la compra del bien o prestación del servicio, hasta un día antes de la fecha de vencimiento.

Para tener una mejor perspectiva de cómo está influyendo el nivel de inversión con la situación financiera de la empresa es importante incluir el análisis de indicadores de liquidez donde se toma en cuenta los rubros de las cuentas por cobrar y las ventas a crédito.

2.2.8. Toma de decisiones financieras

Según Pallerola (2011) en la toma de decisiones financieras “el gerente o responsable debe analizar el financiamiento a corto plazo con el fin de emplear acciones correctas que permitan cumplir con las obligaciones a corto plazo” (p. 143).

La importancia de la toma de decisiones financieras es que estas se orienten de información real y precisa sobre la situación de una empresa con el fin de mantener un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo; para que así a través de las medidas implementadas por la gerencia se logre incrementar el capital de trabajo neto a fin de reducir los riesgos de entrar en iliquidez; por lo que es importante considerar el análisis financiero sobre el ciclo de conversión del efectivo para tener un conocimiento preciso de la realidad que afronta la organización.

En la toma de decisiones al momento de evidenciar un aumento de las cuentas incobrables que inciden en la situación económica de una empresa es importante emplear estrategias de administración del ciclo de conversión del efectivo y de gestión de cobranza donde a partir de una información contable la gerencia aplique las siguientes estrategias:

- ❖ Realizar el cobro de las cuentas por cobrar en el menor tiempo posible.
- ❖ Aplicar políticas de crédito que incluyan una reducción del tiempo que tiene el cliente para pagar sus obligaciones con la empresa.
- ❖ Mantener un promedio de pago a tiempo con los proveedores para evitar el apalancamiento de la deuda.
- ❖ Realizar el pago de las cuentas por pagar en el menor tiempo posible.

2.2.8.1. Los estados financieros para a toma de decisiones

Según Archel (2015) los estados financieros “se presentan con el fin de disponer de información contable que refleje la realidad económica de la empresa para que en base a un criterio analítico se tomen decisiones que influyan en el crecimiento de la rentabilidad” (p. 54).

En la presentación de los estados financieros la gerencia puede tomar decisiones que sean oportunas con el fin de mejorar los procesos internos de la empresa. Es importante el correcto análisis de las cuentas mediante la aplicación de los procesos contables para que en base a los datos consolidados se pueda evaluar la rentabilidad al final del periodo.

Para Carballo (2013) en la toma de decisiones “el análisis de los estados financieros permite evaluar la posición financiera de la empresa” (p. 32). Cuando se tiene un conocimiento de la solvencia y liquidez de una entidad se pueden emplear medidas que ayuden a dar solución a problemas internos que puedan afectar los fondos permanentes, esto en el caso de las cuentas por cobrar donde la constante capacidad de recuperación permitirá mantener rendimientos positivos de crecimiento del capital de trabajo.

En cambio Martínez (2015) indicó que con la presentación de los documentos contables se puede realizar la evaluación de la “capacidad financiera de una organización donde se determina si está en crecimiento o no, para que en base a los resultados se tomen decisiones que influyan en el crecimiento de los flujos de fondos” (p. 98).

Es importante tomar en cuenta en la toma de decisiones el análisis de los estados financieros para conocer cómo está fluyendo el efectivo mediante la evaluación de cuentas a fin de tener datos del comportamiento financiero durante el periodo contable. Las empresas buscan optimizar la gestión financiera a través del desarrollo de planes estratégicos que influyan en un rendimiento eficiente en el manejo de los recursos monetarios.

2.2.9. La importancia de la toma de decisiones financieras

Para Rodríguez (2012) la toma de decisiones es importantes “para que se realice la correcta administración del capital de trabajo mediante el desarrollo de controles y procedimientos para el adecuado flujo de efectivo” (p. 65).

En la administración del capital de trabajo los controles que se realicen para la recuperación de las cuentas por cobrar influirán en el flujo de efectivos que obtendrá la empresa para mantener niveles positivos de liquidez. Es importante realizar la planeación financiera para considerar posibles escenarios económicos para que la gerencia pueda tomar las decisiones correspondientes para una mejor operatividad y manejo financiero.

En cambio Peset y Palomares (2015) indicaron que la toma de decisiones influye en “el diagnóstico y operación financiera donde se concentran en las políticas internas para la estructura de un plan estratégico para la administración del efectivo de forma responsable y eficiente” (p. 52).

El control financiero es parte de las decisiones que toma una empresa para la administración del capital de trabajo, donde a través del análisis de las cuentas se puede llevar a cabo la formulación de políticas corporativas que ayuden a reducir los riesgos en la acumulación de deudas que afecten los recursos monetarios y generen la necesidad del endeudamiento para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Dentro de los asuntos financieros Molina (2014) indicó que “el gerente tiene el deber de administrar adecuadamente los recursos financieros a través de la toma de decisiones que influya en la elección de medios y estrategias para mantener solvencia y liquidez” (p. 94).

Con respecto a la administración de las cuentas por cobrar, la gerencia o responsable debe tomar decisiones adecuadas ante la acumulación de valores

vencidos que puedan afectar la rentabilidad de la empresa, esto a través del cierre temporal del crédito o las estrategias administrativas para la recuperación de fondos adeudados por los clientes, con el fin de evitar caer en el endeudamiento o apalancamiento con proveedores.

2.3. Marco conceptual

Administración: No existe una definición precisa de administración de cuentas por cobrar, pero puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes.

Cuentas por cobrar: Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos. El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta.

Cuentas por cobrar comerciales: Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.

Políticas de cuentas por cobrar: Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas.

Administración de cuentas por cobrar: La administración de las cuentas por cobrar se inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito.

Crédito: El crédito es la herramienta financiera que permite a las empresas vender sus bienes o servicios en un monto que será cobrado de acuerdo con el período o plazos convenidos formalmente con el comprador.

Cuentas incobrables: Es el costo en que incurre una empresa al haber otorgado créditos a clientes que no han sido pagados en el plazo acordado.

Costo vs beneficio: Es un análisis basado en los recursos disponibles por una empresa para medir el nivel de riesgo a fin de obtener resultados que presente si existe o no beneficios económicos.

Créditos al consumidor: Es el crédito otorgado a los clientes de una empresa para la compra de un producto o prestación de servicio, donde se establecen las condiciones, tasa de interés y condiciones para el pago.

Confabulación: Una condición de evasión o elusión de los controles realizados por una persona o sociedad.

Impuestos a favor: Son los saldos que están a favor de una sociedad debido a que se realizaron pagos en exceso.

Morosidad: Aquella condición que contrae una persona que no cumple a tiempo con sus obligaciones de acuerdo con el contrato de crédito.

Descuento otorgado: Es una reducción porcentual del valor a pagar de un crédito por compra de un producto o la prestación de servicio para un cliente como parte de incentivos por su pronto pago de la deuda.

Activo: Está integrado por el conjunto de bienes y derechos cuantificables, derivados de transacciones o de hechos propios del ente, capaces de producir ingresos económicos financieros, razonablemente esperados durante el desarrollo de su gestión.

Créditos: Son derechos del ente emergentes de obligaciones contraídas por terceros en concepto de impuestos, tasas, ventas de bienes, regalías, locación de inmuebles,

anticipos y adelantos otorgados a proveedores y contratistas por bienes o servicios a recibir.

Previsión para incobrables por Cuentas a Cobrar: Cargos preventivos por contingencias de incobrabilidad, estimados respecto de las Cuentas a Cobrar efectivamente existentes, a una fecha determinada.

Documentos a cobrar a Corto Plazo: Derechos de cobro a terceros, documentados, con plazo de vencimiento dentro de los doce (12) meses de su emisión.

Gastos pagados por adelantado: Gastos incurridos pendientes de devengamiento. Incluye también los pagos efectuados por bienes adquiridos y que se encuentran en tránsito.

Otros créditos: Derechos de cobro a terceros, no incluidos en las clasificaciones anteriores del rubro, cuya percepción se prevé dentro de los doce (12) meses de realizada la transacción. Incluye los montos cuyo destino definitivo aún no se ha determinado.

2.4. Marco Legal

Para el sustento legal de la presente investigación se tomó en cuenta el análisis de normas a nivel contable, financiero y tributario derivados del campo de acción del estudio realizado sobre las cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. que son los siguientes:

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

En el artículo 10 inciso 28 del reglamento indica que en caso de la deducibilidad de los créditos incobrables a través de la reforma el 31 de diciembre del 2014 que para que estos sean eliminados deben cumplir lo siguiente:

- a) Que la deuda tenga al menos 3 años desde la fecha de vencimiento para su respectivo pago.
- b) Que se haya realizado la prescripción de la acción para la gestión del cobro de la deuda.
- c) Que las cuentas incobrables hayan constado dentro de los estados financieros durante al menos 2 años.
- d) En caso de declararse en quiebra o insolvente.
- e) O cuando el deudor haya sido una sociedad cancelada.

Estas medidas dentro de las reformas reglamentarias en el 2014 se aplicarán en aquellos créditos que han sido concedidos desde el 1 de enero del 2015; tomando en cuenta esto aquellos créditos que la empresa haya dado a sus clientes antes de los

cambios del reglamento y las derogaciones que se dieron al artículo 10, numeral 11 que constituye como una excepción de acuerdo a los principios de legalidad.

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF

Es deber de la empresa presentar los estados financieros para la autoridad correspondiente con el fin de mantener un control de acuerdo con las normas contables que expongan la situación económica actual de la entidad. Esto aporta a favorecer la toma de decisiones y la búsqueda de medidas correctivas a través del análisis de información financiera consolidada a nivel general con respecto al sector empresarial y productivo del Ecuador.

NIIF 9: Instrumentos financieros

Se consideran las NIIF 9 para la presente investigación debido a que parte del estudio se enfoca en el análisis de estados financieros con el fin de medir los activos y pasivos que reflejen la realidad económica de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. con respecto al aumento de las cuentas incobrables durante el periodo 2015.

De acuerdo con lo indicado en las NIIF 9 sobre los activos financieros para su clasificación, reclasificación y medición posterior es importante que se realice el reconocimiento de un activo financiero conforme a la actividad o modelo de negocio que lleva a cabo la empresa. Para el desarrollo de la medición del costo amortizado debe cumplirse lo siguiente:

- a) Cuando el activo tiene como objetivo mantener flujos de efectivo contractuales de acuerdo con la actividad que lleve a cabo la empresa.
- b) En el caso de que el activo de como lugar conforme a las fechas el flujo de efectivo al momento de realizar la cancelación del principal y de los intereses que recaen sobre el monto pendiente.

Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1. Diseño de la investigación

Para el desarrollo de este proyecto de investigación, se utilizó la modalidad de campo y documental, la cual permitió la obtención de la información requerida basándose en documentos, registros y otros relacionados con la investigación.

La investigación también es considerada de campo, ya que la información se tomó de forma directa mediante la recolección de datos en base al entorno donde se desenvuelve y funciona la organización, con el fin de encontrar los factores y explicar las causas que han dado origen al problema.

3.2. Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolló de manera cualitativa, los datos fueron recolectaron sin cuantificar los registros del problema estudiado, y en un contexto estructural y situacional para descubrir o afinar las preguntas de investigación en el proceso de interpretación, mediante la realización de entrevistas al personal que labora en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A., se tomó como referencias las actividades de las personas que ejecutan las tareas de cobranzas y al gerente general quien es la persona que toma las decisiones de la empresa.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se elaboró una carta de requerimiento de información dirigida a la gerencia de la compañía Panamerican Diésel Jiménez S.A.

Se obtuvo información adicional mediante indagación y entrevistas con la Gerencia y el Contador de la compañía, quienes enfatizaron la importancia de la información proporcionada, por tal razón, solicitaron confidencialidad con la información estratégica de la compañía Panamerican Diésel Jiménez S.A.

Para la recolección de datos se procedió a realizar tres formatos de entrevistas con el fin de conocer el punto de vista del Gerente, contador y jefe de crédito y cobranza de la empresa Panamerican Diésel Jiménez en cuanto a los controles de las cuentas por cobrar, seguimiento del proceso de gestión de recuperación de valores vencidos, políticas, procedimientos contables empleados para el análisis financiero.

La entrevista al Gerente tuvo como fin conocer que funciones y supervisión realiza ante el control de las cuentas por cobrar para el desarrollo de procedimientos de gestión de crédito y cobranza. Además de saber qué tipo de análisis y evaluación realiza sobre los estados financieros para la toma de decisiones que estén ligadas a mejorar los índices de liquidez.

En cambio, la entrevista al contador fue esencial para conocer los procesos contables y controles que se realizan con las cuentas por cobrar y al jefe de crédito y cobranza los datos de interés que se buscaron a través de este instrumento son establecer las políticas y procedimientos realizados en la gestión de aprobación y

otorgación de créditos, la cobranza y los planes contingentes ante la acumulación de cuentas incobrables.

También se consideró el Análisis de Razones Financieras o Ratios, utilizada por los analistas financieros, para evaluar el desempeño y la situación financiera de la empresa. Se realizó un análisis de las razones financieras existentes del ejercicio fiscal del 2015 para conocer por ejemplo el nivel de solvencia, rentabilidad, liquidez, entre otros.

3.4. Población y muestra

La población o universo de la presente investigación comprende el total de los colaboradores que son 17 personas entre las diferentes áreas de la empresa que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Población

Cargo	Cantidad	Técnica a emplear
Gerente general	1	Entrevista
Jefe financiero	1	Entrevista
Jefe de crédito y cobranza	1	Entrevista
Asistente contable	2	-
Personal de venta	6	-
Cobranza	2	-
Cajero	2	-
Operativo	2	-
Total	17	

Fuente: Empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.

Elaborado por: El Autor

Como muestra se seleccionó al gerente general, jefe financiero y jefe de crédito y cobranza de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. de la ciudad de Guayaquil para el desarrollo de entrevistas que tuvo como fin conocer los controles, procedimientos y que medidas correctivas emplean en el caso de presentar un aumento de las cuentas incobrables a fin de emitir comentarios generales que fueron discutidos en base a los resultados de la investigación que se realizó en la entidad comercial.

Tabla 2.

Muestra

Cargo	Cantidad	Técnica a emplear
Gerente general	1	Entrevista
Jefe financiero	1	Entrevista
Jefe de crédito y cobranza	1	Entrevista
Total	3	

Fuente: Empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.

Elaborado por: El Autor

Se justifica el desarrollo de la investigación tomando en cuenta al Gerente General, Jefe Financiero y Jefe de crédito y cobranza, debido a que los tres departamentos están ligados en la toma de decisiones financieras ante el proceso de gestión de crédito para que de esta manera se desarrollen las acciones necesarias en la administración de las cuentas por cobrar. Es por esto que fue necesario conocer el punto de vista de las tres personas seleccionadas para probar el objetivo 2 que se planteó del proyecto.

3.5. Análisis y discusión de los resultados

3.5.1. Análisis de la entrevista realizada al gerente general

Entrevista al Gerente General

Objetivo de la entrevista: Conocer las funciones del Gerente General sobre la administración de las cuentas por cobrar y la toma de decisiones.

Entrevistado: Ing. Francisco José Jiménez Alvarado

Empresa: Panamerican Diésel Jiménez

Entrevistador: Geovanny Bajaña

1. ¿Qué controles usted efectúa para el cumplimiento de las ventas a crédito que realiza la empresa con sus clientes?

Al momento de aprobar una solicitud de crédito los informes y datos generales del cliente deben ser enviados a mí para analizar el nivel de riesgo; en caso de que cumpla con los requerimientos y condiciones en base al contrato de compra – venta se aprueba el crédito en el caso que no se le explica el porqué.

2. ¿Qué tipo de análisis realiza usted para medir el rendimiento de la inversión en relación con las ventas a crédito?

Ninguno, todo lo que respecta a la parte contable es realizado por el departamento financiero.

3. ¿Qué decisiones toma cuando se presentan niveles altos de cuentas incobrables?

Se deja de conceder créditos a los clientes y para los clientes en mora que no cumplen con sus obligaciones se les sigue un proceso legal que para la empresa incluye más gastos administrativos.

4. ¿Qué medidas toman para evitar que la empresa entre en iliquidez?

Realizar el apalancamiento de la deuda con los proveedores; restringir el uso de fondos para financiar alguna actividad u operaciones, reducir las ventas a crédito.

5. ¿Cuál es el tiempo que establecen para el plazo del pago de saldos adeudados por los clientes?

El plazo para el pago de los montos es luego de 30 días de realizada la venta a crédito.

6. ¿Qué aspectos consideran para la aprobación de la solicitud de crédito emitida por el cliente?

El historial crediticio del cliente para evaluar la experiencia de pagos de ventas a crédito, tiempo de respuesta, nivel de calificación en el rubro crediticio, tiempo de aportación al IESS.

7. ¿Se realizan análisis financieros sobre las cuentas de cobrar para tener un respaldo de información sobre la situación de la empresa? ¿Por qué?

No, no se considera la evaluación financiera, debido a que se analiza el respaldo de los informes de movimientos de pago y cuentas vencidas.

8. ¿La empresa dispone de un manual de control interno que incluya procedimientos y políticas de administración de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

No, la empresa no tiene un manual de control interno.

9. ¿Cada que tiempo usted recibe informes sobre el movimiento de la cartera de cobro para que pueda tomar decisiones?

Cada fin de mes recibo un informe sobre los movimientos de la cartera de cobranza con el fin de analizar el rendimiento de las ventas a crédito y de qué manera se están recuperando montos adeudados para que así se tomen decisiones que van desde el cierre de ventas a crédito o buscar medios de financiamiento para cubrir gastos debido a la falta de fondos.

10. ¿Considera usted que la empresa tiene problemas en la recuperación de las cuentas por cobrar?

Si, muchos de nuestros clientes no cumplen con el tiempo de pago de las compras a créditos que han realizado; esto afecta el rendimiento de la inversión y el ciclo de conversión del efectivo por lo que muchas veces no se disponen de los fondos necesarios para cumplir con el pago de las obligaciones a corto plazo.

3.5.2. Discusión de la entrevista al gerente general

Una vez realizada la entrevista al gerente general de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A., se pudo evidenciar que entre los puntos negativos es que no cuentan con un manual de control interno por lo que no se definen políticas de crédito y cobranza, así como los procedimientos para la correcta y eficiente administración de las cuentas por cobrar; esto ha provocado que tengan obstáculos al momento de realizar la gestión de cobranza.

El gerente recibe los informes de la cartera de montos vencidos cada fin de mes, pero dentro de los procesos de análisis no se considera el uso de los indicadores financieros para medir el nivel de éxito de la gestión en la administración de las cuentas por cobrar. Además, esto influye en que no se puedan tomar decisiones correctas que ayuden a mejorar los controles sobre las cuentas por cobrar por lo que deben optar por medios de endeudamiento cuando presentan problemas por falta de capital de trabajo.

3.5.3. Análisis de la entrevista al jefe financiero

Entrevista al Jefe Financiero

Objetivo de la entrevista: Conocer las funciones del Jefe Financiero sobre la administración de las cuentas por cobrar.

Entrevistado: Econ. C.P.A. Oswaldo Gallegos

Empresa: Panamerican Diésel Jiménez

Entrevistador: Geovanny Bajaña

- 1. ¿Usted realiza un análisis financiero para medir el nivel de rendimiento de las cuentas por cobrar?**

No, no se utilizan indicadores financieros para una evaluación y análisis de la liquidez y rentabilidad frente a las ventas a crédito.

- 2. ¿Cada que tiempo realizan una actualización del cuadro de rotación de la cartera de clientes con cuentas vencidas y por vencer?**

Todos los días se realizan la actualización de cartera para el seguimiento en terreno y vía telefónica.

- 3. ¿De qué manera realizan estimaciones para medir el nivel de inversión frente a las ventas a crédito?**

No se realizan estimaciones a través de herramientas financieras solo se preparan y presentan estados financieros para su respectivo análisis de acuerdo a las cuentas reflejadas.

- 4. ¿Qué medidas se emplean en caso de presentar un aumento del monto de cuentas incobrables?**

Se cierran los créditos hasta nuevo aviso por parte de la gerencia.

- 5. ¿Cuándo establecen un monto adeudado por el cliente como una cuenta incobrable?**

Cuando esta ya lleva más de seis meses sin algún tipo de contacto positivo.

6. ¿Cada que tiempo se entregan libros auxiliares de las cuentas por cobrar a la gerencia?

Cada fin de mes de acuerdo a los movimientos que se haya realizado con estas operaciones.

7. ¿El departamento financiero cuenta con políticas y procedimientos definidos para la administración de las cuentas por cobrar?

No disponemos de políticas y procedimientos debido a que en la empresa no hay un manual de control interno.

8. ¿Mantienen un registro auxiliar de las cuentas incobrables para tomar decisiones que permitan evitar caer en iliquidez?

Si, cuando el monto es considerable se cierran los créditos hasta segundo aviso.

9. ¿Considera que existen problemas a la hora de realizar la gestión de cobranza?

Más que problema, es la falta de compromiso de los clientes, creo que debería analizarse con profundidad al solicitante para evitar que aumente la morosidad que afecta económicamente a la empresa.

10. ¿Cree usted que se deben mejorar los parámetros para conceder créditos? ¿Por qué?

Sí, porque el incremento de cuentas incobrables está llevando a la empresa a tener menos fondos esto puede desencadenar problemas internos donde la única solución será el endeudamiento.

3.5.4. Discusión de la entrevista al jefe financiero

De acuerdo con la entrevista realizada al jefe financiero se puede evidenciar que este no realiza el uso de herramientas financieras para analizar la rentabilidad de las ventas netas a crédito por lo que no se consideran análisis a profundidad de los libros contables y cuentas significativas para que se tomen decisiones correctas que ayuden a dar solución a los problemas en la administración y recuperación de las cuentas por cobrar.

Con respecto al seguimiento de las cuentas por cobrar estas se realizan diariamente a través de la actualización de saldos con el fin de evaluar el nivel de recuperación y al final de cada mes se entregan libros auxiliares de las cuentas por cobrar para que la gerencia tenga un conocimiento sobre la situación en la gestión de crédito y cobranza y así puedan evaluar los problemas en base al incremento de las cuentas incobrables.

Las decisiones tomadas para evitar problemas que influyan en la disminución del capital de trabajo son el cierre del crédito; aunque el jefe financiero considera que deben mejorarse los parámetros para aprobar créditos ya que aumentan las cuentas incobrables debido a que los clientes no cumplen con las condiciones que establece el contrato de compra – venta.

3.5.5. Análisis de la entrevista al jefe de cobranza y crédito

Entrevista al Jefe de Crédito y Cobranza

Objetivo de la entrevista: Conocer las funciones del Jefe de Crédito y Cobranza sobre la administración de las cuentas por cobrar.

Entrevistado: Sr. Carlos Valverde Moreira.

Empresa: Panamerican Diésel Jiménez

Entrevistador: Geovanny Bajaña

1. ¿La empresa cuenta con políticas definidas para la otorgación de créditos a los clientes?

Sí, no están debidamente definidas de acuerdo con un manual de control interno la gerencia aprueba un plan para la aprobación de créditos; donde también propongo ideas en cuanto a las condiciones y plazos; pero considero que deberían constar en un documento para que el personal involucrado lo cumpla.

2. ¿Quién es el encargado de aprobar las solicitudes de crédito?

El gerente.

3. ¿Qué aspectos evalúan del cliente para aprobar o negar la solicitud de crédito?

Su experiencia crediticia para ver si no ha estado en mora con otro tipo de casa comercial o entidad; en caso de presentar novedades se rechaza hay casos donde se llega a aprobar debido a que se considera el nivel de ingresos y antigüedad en el trabajo.

4. ¿Qué medidas toman en cuenta cuando se presenta un alto nivel de cuentas incobrables?

Cierre de las ventas a crédito.

5. ¿Cada que tiempo realizan la actualización de saldos en la cartera de cobranza?

Todos los días para el respectivo seguimiento y cobro.

6. ¿Qué medidas realizan en caso de que el cliente entre en morosidad?

Se procede a realizar el aviso por vía telefónica con el fin de obtener una promesa de pago; de continuar en mora se hace el seguimiento en terreno donde se deja notificación administrativa pasado los 90 días se procede a emitir comunicado legal.

7. ¿Cómo realizan el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar?

Vía telefónica y en terreno a través de una cartera de clientes.

8. ¿Considera que es necesario mejorar los parámetros para la aprobación de créditos?

Sí, es necesario no aprobar ya el crédito para clientes que tengan antecedentes de mora con la empresa u otras.

9. ¿Usted realiza el análisis financiero sobre las cuentas por cobrar?

No, no es parte de mis responsabilidades.

10. ¿Cada que tiempo entrega informes del movimiento de saldos adeudados por los clientes a la gerencia?

Todos los fines de mes es entregado una copia a la gerencia y al departamento financiero.

3.5.6. Discusión de la entrevista al jefe de cobranza y crédito

Con la entrevista realizada al jefe de crédito y cobranza se puede corroborar que no existen suficientes controles en la administración de las cuentas por cobrar, debido a que no se establecen procedimientos y políticas que definan las acciones que deben realizar cada departamento que está involucrado en la gestión de cobro de la cartera vencida.

Además, es evidente que hace falta mejorar los parámetros para la aprobación de créditos tomando en cuenta el análisis de riesgos frente a la rentabilidad que busca la empresa. En base a esto se procede a realizar el análisis financiero del periodo 2015 para un mayor conocimiento de la situación económica de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.

3.5.3. Análisis de ratios a los estados financieros del periodo 2015

A través del análisis documental se realizó el análisis de los Estados Financieros que fueron proporcionados por el área de contabilidad de la empresa Panamerican Diésel Jiménez; para que se pueda identificar y registrar las cuentas que inciden en la administración de las cuentas por cobrar que se detalla a continuación:

Tabla 3.*Estado Financiero empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A*

PANAMERICAN DIESEL JIMENEZ S.A.		
Estado de Situación Financiera		
Al, 31 de diciembre del 2015		
ACTIVO		
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y Equivalente de efectivo	78.964,49	12,91%
Documentos y Cuentas por cobrar	383.113,84	62,62%
Crédito Tributario	245,31	
Inventario	120.778,69	19,74%
Total Activos Corriente	583.102,33	
ACTIVOS INTANGIBLES		
Activo Intangible	40.262,93	
Amortización Acumulada	- 24.157,74	
Total Activos Intangibles	16.105,19	2,63%
ACTIVO NO CORRIENTE		
Propiedad, Planta y Equipos	26.258,30	4,29%
Depreciación Acumulada	- 13.654,63	-2,23%
Total de Activo No Corriente	12.603,67	
TOTAL DE ACTIVOS	611.811,19	100,00%
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Documentos y cuentas por Pagar	349.660,76	73,66%
Otras Cuentas por Pagar	125.010,18	26,34%
Total Pasivos Corrientes	474.670,94	
TOTAL DE PASIVOS	474.670,94	100,00%
PATRIMONIO		
Patrimonio Neto	137.140,25	
Total Patrimonio	137.140,25	100,00%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	611.811,19	

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

Analizando la tabla se puede evidenciar en el Estado Financiero dentro del periodo 2015 donde la relación del efectivo con las cuentas de Caja y Banco tienen un margen del 12.91%. Las cuentas por cobrar muestran un porcentaje del 62,62% lo

que permite establecer que hay un alto nivel de deuda que mantienen los clientes de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. por concepto de crédito, con esto se corrobora el impacto económico por el aumento de cuentas incobrables que a largo plazo provocarán que la entidad presente iliquidez.

Analizando el Estado Financiero del 2015 en concepto de los activos corrientes se puede evidenciar que mantienen un monto total de USD 583,102,33. En cambio el pasivo corriente es de USD 474,670,94 que mediante el cálculo del capital de trabajo mediante un análisis de ratios financieros refleja como resultado un valor total de USD 108,431,39. Los fondos permanentes que mantiene la empresa son limitados en relación con la capacidad financiera que debe presentar si realizara una correcta administración de las cuentas por cobrar.

El análisis documental permite concluir que la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. mantiene una economía estable pero sí recurre a la aplicación de controles sobre las cuentas por cobrar podrá reducir la acumulación de cuentas vencidas y evitar caer en el riesgo que presentar iliquidez. Además, es necesario emplear un plan estratégico a nivel de crédito con el fin de evitar que el cliente sea moroso y no cumpla con sus obligaciones en cuanto a plazo y pagos.

3.6.1. Análisis de ratios financieros de las cuentas por cobrar

Para el análisis de los ratios financieros se tomó en cuenta el Estado Financiero consolidado en el periodo 2015 con el fin de conocer los márgenes de rentabilidad y capacidad financiera de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.,

en esto se considera medir cuantitativamente el tiempo de recuperación de las cuentas vencidas en base a la rotación de las cuentas por cobrar.

En este caso como primer análisis se consideró medir cuantitativamente la liquidez que presentó la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. en el 2015 tomando en cuenta el tiempo promedio de cobro y las cuentas por cobrar dividido con el total de las ventas que se realizaron a crédito.

Liquidez

$$PPC \frac{\text{Cuentas por cobrar } x \text{ días en el año}}{\text{Ventas anuales a crédito}}$$

$$PPC \frac{USD 383,113,84 x 366}{USD 881,979,66}$$

Periodo promedio de cobranza: 159 días

Los resultados reflejan que el tiempo que las cuentas por cobrar demoran en convertirse en efectivo es en un periodo promedio de 159 días. En base a este dato es evidente que existen problemas en la gestión de crédito y cobranza debido a la falta de controles y el desarrollo de procedimientos eficaces que permita recuperar las cuentas por cobrar de forma eficaz.

Rotación de las cuentas por cobrar

$$RCC = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$PPC \frac{USD 881,979,66}{USD 383,113,84}$$

Resultados = 2,30 veces

$$PPC \frac{360}{2,30} = 157 \text{ días}$$

Con el análisis del ratio se puede evidenciar que el tiempo que rotan las cuentas por cobrar durante el año es de 2,30 veces cada 157 días, donde es evidente que existe una demora en lograr que los créditos otorgados por la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. se logren recuperar y se conviertan en efectivo.

Liquidez corriente

Se exponen los resultados en base al análisis de la liquidez de acuerdo con el Estado Financiero del 2015 que son los siguientes:

$$Liquidez Corriente = \frac{Activo Corriente}{Pasivo Corriente}$$

$$Liquidez Corriente = \frac{USD 583,102,33}{USD 474,670,94}$$

Liquidez Corriente 2015: USD 1,23

En el 2015 la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. presentó como liquidez corriente que producía USD 1,23 en relación a cada dólar generado de los

activos para el cumplimiento de las obligaciones a corto y largo plazo. Este margen se puede mejorar si se aplican controles eficaces sobre la administración de las cuentas por cobrar.

Prueba Ácida

$$Prueba \acute{A}cida = \frac{Activo \ Corriente - Inventario}{Pasivo \ Corriente}$$

$$Prueba \acute{A}cida = \frac{USD \ 583,102,33 - USD \ 120,778,69}{USD \ 474,670,94}$$

Resultado de Prueba Ácida = 0,97

El resultado que se obtuvo a través del ratio financiero para medir la Prueba Ácida en relación con los datos del 2015 permitió establecer que en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. por cada dólar invertido sólo generaba USD 0,97 lo que no refleja negatividad, pero en base a criterios financieros las actividades comerciales realizadas no están generando los ingresos esperados por la gerencia.

Rentabilidad

Se realizó a través de los ratios financieros el análisis de los márgenes de rentabilidad conforme a los datos obtenidos durante el periodo 2015 que fueron los siguientes:

Margen Bruto

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{USD } 2,004,499,22 - \text{USD } 1,702,377,08}{\text{USD } 2,004,499,22}$$

Resultado de Margen Bruto = 15,07%

Con el análisis en el 2015 el margen bruto que presentó la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. fue de un 15,07%. Es evidente que la capacidad de generar ganancias para la entidad no es la esperada lo que queda demostrado en la acumulación de las cuentas por cobrar que son del 62,62%, por lo que es necesario emplear medidas que ayuden a recuperar de forma eficiente las cuentas vencidas.

Margen operacional

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{USD } 124,192,82}{\text{USD } 2,004,499,22}$$

Margen Operacional: 6,20%

En el 2015 la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. presentó un margen operacional de 6,20% esto debido al promedio de ingresos generados por las ventas

que ponen en evidencia que existen limitantes en la capacidad financiera y elevando los riesgos de recurrir al endeudamiento para poder cubrir obligaciones a corto plazo de continuar el problema.

Rentabilidad Operacional del Patrimonio

$$ROP = \frac{\textit{Utilidad Operacional}}{\textit{Patrimonio}}$$

$$ROP = \frac{USD\ 124,192,82}{USD\ 2,004,499,22}$$

Rentabilidad Operacional del Patrimonio = 6,20%

Con el 6,20 % obtenido por concepto de Rentabilidad Operacional del Patrimonio se expone que la empresa Panamerican Diésel Jiménez en el 2015 obtuvo pocas ganancias en relación a los gastos generados por lo que es evidente que tiene limitantes en cuanto a su capacidad financiera.

Capítulo IV: Informe técnico

4.1. Cuentas incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A.

Los resultados de la investigación realizada en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A., ponen en evidencia que existe problemas en la recuperación de cuentas por cobrar, lo que ha provocado que existan cuentas incobrables y esto afecte el ciclo de conversión del efectivo de acuerdo a las ventas realizadas a crédito.

Los problemas empiezan en la falta de políticas y procedimientos enfocados en la administración de las cuentas por cobrar; esto genera que no haya una correcta selección del crédito; por lo que muchas veces el cliente incide en la morosidad lo que ha generado los efectos negativos que son el incumplimiento del pago en el plazo determinado en el contrato de compra – venta.

4.2. Experiencia adquirida

A través de la investigación se pudo tener un mayor conocimiento sobre los aspectos a considerar en la administración de las cuentas por cobrar, así como los procesos contables y la importancia del análisis financiero para medir el nivel de inversión, rentabilidad y liquidez frente a las ventas a crédito.

4.3. Conocimientos generales de la investigación

- ❖ Control sobre las cuentas por cobrar.

- ❖ Análisis de los hábitos de pago o morosidad del cliente y sus efectos en la economía de una empresa.
- ❖ La importancia de la toma de decisiones y su impacto en la situación financiera.
- ❖ Las garantías que generan la venta a crédito.
- ❖ La importancia de un manual de control interno que se enfoque en la administración de las cuentas por cobrar.

4.4. Posible escenario en función al mejoramiento de los controles en la administración de las cuentas por cobrar

4.4.1. Deterioro de las Cuentas por cobrar

Tabla 4.

Deterioro de las cuentas por cobrar

Antigüedad en meses	Importe Total	Provisión estimada %	Provisión estimada
1-30	\$ 129.578,58	0%	\$ 0
31-60	\$ 31.702,99	0%	\$ 0
61-90	\$ 8.960,56	0%	\$ 0
91-120	\$ 14.750,00	0%	\$ 0
121-149	\$ 23.589,06	0%	\$ 0
>150	\$ 19.217,19	3%	\$ 576,52
	\$ 227.798,38		\$ 576,52

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

En este caso es necesario que se determinen porcentajes aplicados para el deterioro de las cuentas por cobrar debido a que en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. no se han empleado estas medidas considerando que si la deuda mantiene un tiempo mayor a los 150 días se aplique el 3% esto en base al método de antigüedad conforme al tiempo promedio del cierre del periodo contable en base a la proyección del posible escenario en el 2016.

En base a los requerimientos del Servicio de Rentas Internas (SRI) es importante que el porcentaje para el deterioro acumulada de las cuentas incobrables no sobrepase el 10% del total de la cartera, por lo que al incluir medidas de control y el análisis de las políticas de crédito que mantiene la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. se podrá reducir el tiempo de morosidad de las cuentas vencidas que adeudan los clientes por compras a crédito.

Las cuentas que se detallan en la tabla 3 se establecen conforme a los periodos de tiempo de vencimiento para que estos se puedan agrupar que sean de aproximadamente 30 días. Con el análisis documental realizado en los Estados Financieros del 2015 se considera necesario que el porcentaje de provisión sea del 3% donde el saldo que se obtiene por este método sea de USD 576,52.

4.4.2. Procedimiento de registro contable aplicado a las cuentas por cobrar

Como parte de las medidas de control para la correcta administración de las cuentas por cobrar se considera necesario establecer ajustes dentro de la aplicación

del deterioro de las cuentas por cobrar para que así al momento de realizar el tratamiento contable se puedan presentar los siguientes asientos contables:

Tabla 5.

Registro de las cuentas por cobrar

Creación o ajuste del Deterioro para las cuentas por cobrar

xxx Deterio para cuentas por cobrar	\$576,52	
Cuentas por Cobrar		\$576,52
P/r el deterioro de las cuentas por cobrar del presente ejercicio		

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

Una vez establecido el porcentaje para el deterioro de las cuentas por cobrar en el proceso para el registro en el asiento contable se debe incluir debido a que en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. en el 2015 no se aplicó el método de antigüedad, en este caso como parte de las medidas de control al sobrepasar los 150 días el monto reflejado es de USD 576,52.

En este caso con el deterioro establecido en base a las operaciones de crédito proyectadas para el 2016 la empresa deberá tomar medidas ante las políticas de crédito en relación con los montos generados por pérdidas por concepto de cuentas incobrables. En este caso las probabilidades de recuperación en base al porcentaje de provisión serán más eficaces.

4.4.3. Estado de Situación Financiera proyectado para el 2016 con el mejoramiento en la toma de decisiones sobre las cuentas por cobrar

Tabla 6.

Estado de Situación Financiera 2016

Panamerican Diesel Jiménez S.A.			
Estado de Situación Financiera			
Al, 31 de diciembre del 2016			
ACTIVO			
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalente de efectivo		114.536,85	23,29%
Caja	200,00		
Bancos	114.336,85		
Activos Financieros		225.196,85	45,80%
Documentos y Cuentas por cobrar	225.194,32		45,80%
Crédito Tributario	2,53		
Inventario		124.402,05	25,30%
Inventario	124.402,05		
Total Activos Corriente		464.135,75	94,39%
ACTIVOS INTANGIBLES			
Activo Intangible	40.262,93		
Amortización Acumulada	- 24.882,47		
Total Activos Intangibles		15.380,46	3,13%
ACTIVO NO CORRIENTE			
Propiedad, Planta y Equipos			
Depreciables		26.258,30	5,34%
Equipo de Computación	1.231,42		
Maquinarias y Equipos	15.211,35		
Muebles y Enseres	2.515,53		
Otros Activos Propiedad, Planta y Equipo	2.300,00		
Vehículos	5.000,00		
Depreciación Acumulada		- 14.064,27	-2,86%
Muebles y Enseres	- 2.196,99		
Maquinarias y Equipos	- 8.695,54		
Muebles y Enseres	- 809,13		
Otros Activos Propiedad, Planta y Equipo	- 2.105,11		
Vehículos	- 257,50		
Total de Activo No Corriente		12.194,03	
TOTAL DE ACTIVOS		491.710,24	100,00%
PASIVO			
PASIVO CORRIENTE			
Documentos y cuentas por Pagar		191.741,24	63,28%
Proveedores	191.741,24		
Otras Cuentas por Pagar		111.259,88	36,72%
Obligaciones a terceros	15.900,30		
Otras obligaciones Corrientes	95.359,58		
Total Pasivos Corrientes		303.001,12	
TOTAL DE PASIVOS		303.001,12	100,00%
PATRIMONIO			
Patrimonio Neto		188.709,12	
Capital Suscrito o Asignado	20.000,00		10,60%
Reserva Legal	8.867,62		4,70%
Utilidad acumulada	108.272,63		57,38%
Utilidad del ejercicio	51.568,87		27,33%
Total Patrimonio		188.709,12	100,00%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		491.710,24	

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

Con la aplicación de controles en la administración de las cuentas por cobrar se prevé que para el 2016 el escenario económico muestre una variación del 62,62% del 2015 con un 45,80% debido a la recuperación de cuentas incobrables y el mejoramiento de las políticas de crédito que tengan un impacto positivo sobre el capital de trabajo en relación con los activos corrientes y pasivos corrientes.

Con la recuperación de las cuentas por cobrar se prevé que para el 2016 el capital de trabajo de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. tenga un incremento del 48,61% con relación al 2015, logrando acumular fondos de un monto total de USD 161,134,63 una vez restado el total de activos corrientes con el de pasivos corrientes proyectado.

Tabla 7.

Efectos de los controles sobre el crédito en las cuentas por cobrar

CUENTAS	ANTES (%)	DESPUÉS (%)
Cuentas y Documentos por cobrar	62.62%	45.80%
Total de Activos Corrientes	95.31%	94.39%

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

Análisis de las variaciones:

Tomando en cuenta el análisis de las variaciones sobre las cuentas por cobrar que pasaron del 62,62% al 45,80% y del total de Activos Corrientes que en el 2015 fueron de un 95,31% pasando a un 94,39% el análisis comparativo permite establecer que la capacidad financiera de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. podrá

mejorar logrando obtener un mayor impacto sobre el capital de trabajo para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo y la inversión de activos que se conviertan en efectivo a corto plazo.

De acuerdo con las proyecciones para el 2016 el posible escenario económico tendrá su impacto en base a los créditos que serán por concepto de ventas tendrán una pronta recuperación en relación con el 2015, siempre y cuando se empleen métodos de cobranza innovadores donde se focalice en el análisis de la cartera vencida y poner en marcha un conjunto de acciones que logren generar una presión al deudor para que realice los pagos de forma inmediata.

Analizando el total de activos corrientes con la disminución al 94,39% se puede evidenciar que las políticas de crédito y cobranza tendrán un impacto dentro del proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, donde al mejorar las condiciones, plazos y cuotas en la venta a crédito la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. mejorará sus índices de ingresos aumentando las ganancias y disminuyendo los riesgos generados por la acumulación de las cuentas incobrables.

Se realizó la proyección del posible escenario del 2016 de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. presentado en el Estado de Resultado donde se tomó en cuenta que en el 2015 las ventas tuvieron un incremento del 7%, en base a los aspectos de inflación, análisis económico del periodo 2015 y con el desarrollo de una adecuada gestión de venta a crédito se estima que los ingresos sean de un 10%.

Tabla 8.

Estado de Resultado 2016

PANAMERICAN DIESEL JIMÉNEZ S.A.		
Estado de Resultado		
Al, 31 de diciembre del 2016		
Ingreso		\$2.204.949,14
Ingreso de Actividades Ordinarias	\$2.204.949,14	
Costos de venta		\$1.872.614,79
Costos de producción	\$1.516.735,56	
Costos indirectos de producción	\$ 355.879,23	
Gastos		\$ 254.575,87
Gastos Administrativo	\$ 253.146,60	
Gastos Financieros	\$ 1.429,27	
TOTAL GENERAL		\$ 77.758,48

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

4.4.4. Análisis comparativo a través de ratios financieros en los Estados

Financieros 2015 - 2016

Los ratios financieros permiten tener un conocimiento de la liquidez y la rentabilidad que mantiene una empresa. Para este punto se utilizaron con el fin de realizar un análisis comparativo de los datos presentados en el 2015 con el posible escenario para el 2016 a fin de establecer de qué manera influirá el capital de trabajo con la aplicación de una correcta administración de las cuentas por cobrar que se detalla a continuación:

		2015				2016				Variación %	
1.1 Capital del Trabajo (Activo Cte. - Pasivo Cte.)	464.135,75	(-)	303.001,12	=	161.134,63	583.102,33	(-)	474.670,94	=	108.431,39	48,61%
1.2 Índice de Solvencia a Cte. (Activo Cte. / Pasivo Cte.)	464.135,75	(/)	303.001,12	=	1,53	583.102,33	(/)	474.670,94	=	1,23	24,69%
1.3 Prueba Acida (Activo Cte. - Inventario / Pasivo Cte.)	464.135,75	(-)	124.402,05	=	1,12	583.102,33	(-)	120.778,69	=	0,97	15,12%
			303.001,12					474.670,94	=		
2) Índice de actividad y eficiencia	2015				2016				Variación %		
2.1 Rotación de Activo Total (Ventas / Activo Total)	2.204.949,14			=	4,48	2.004.499,22			=	3,28	36,87%
	491.710,24					611.811,19					
	360	/	4,48	=	80	360	/	3,28	=	109	días
2.2 Rotación de Catas por Cobrar (Ventas / Ctas x Cobrar Promedio)	2.204.949,14			=	9,79	2.004.499,22			=	5,23	87,14%
	225.194,32					383.113,84					
	360	/	9,79	=	36	360	/	5,23	=	68	días
3) Razones Financieras de Endeudamiento	2015				2016				Variación %		
3.1 Índice de Solidez (%) (Pasivo Total / Activo Total)	303.001,12			=	61,62%	474.670,94			=	77,58%	-20,57%
	491.710,24					611.811,19					
3.2 Índice de Endeudamiento a C/P (Pasivo Cte. / Activo Total)	303.001,12			=	61,62%	474.670,94			=	77,58%	-20,57%
	491.710,24					611.811,19					

Para el 2016 se proyecta que el capital de trabajo de la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. presente un incremento del 48,61% lo que generará un mejoramiento de la capacidad financiera de la entidad para poder invertir cada activo y que este se convierta en efectivo de forma rápida. Además, los fondos serán necesarios para cumplir con las obligaciones a corto plazo y así evitar que se opte por el apalancamiento con los proveedores.

La empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. presenta un escenario para el 2016 donde el índice de solvencia tenga un incremento del 24,69% en relación con el 2015. El impacto que genera la falta de recuperación de las cuentas por cobrar provoca que la toma de decisiones no sea la eficaz por lo que se debe puntualizar en controles internos y la aplicación de normas generales de crédito que deben ser acogidas por el cliente para que así se logre mantener un compromiso de pago inmediato.

Ahora en cuanto a la rotación de las cuentas por cobrar con la aplicación de la provisión de las cuentas incobrables se estima que tenga una disminución de 9,73 veces a 5,23 veces. También de una disminución de 29 días lo que resulta beneficioso para la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A., ya que se obtendrá un mayor flujo de efectivo. Esto quiere decir que los clientes que mantienen compras a crédito con la entidad realizarán el pago en los plazos establecidos con la mejora en las condiciones de venta a crédito y la aprobación de solicitudes a través de un análisis exhaustivo sobre la experiencia crediticia del solicitante.

También se prevé que para el 2016 el escenario demuestre que en relación con el índice de solidez la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. logre

alcanzar una disminución del 20,75% obteniendo mejores resultados económicos que mantendrán una economía estable donde aumente el capital de trabajo y mejore la capacidad financiera para cumplir con las obligaciones a corto y largo plazo durante los próximos periodos contables.

4.4. Procedimientos aplicados para la antigüedad de las cuentas por cobrar

Tabla 9.

Antigüedad de las cuentas por cobrar

Antigüedad en meses	Importe Total	Porcentaje (%) previsto de pérdida	Provisión estimada
1-30	\$ 156.798,82	2,00%	\$ 3.135,98
31-60	\$ 1.472,81	3,00%	\$ 44,18
61-90	\$ 17.817,38	4,00%	\$ 712,70
91-120	\$ 34.844,80	5,00%	\$ 1.742,24
121-150	\$ 56.358,64	6,00%	\$ 3.381,52
151-180	\$ 26.577,27	7,00%	\$ 1.860,41
>181	\$ 89.244,12	8,00%	\$ 7.139,53
	\$ 383.113,84		\$ 18.016,55

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

4.4.1. Análisis de los resultados de la investigación

Tabla 10.

Análisis de los ratios financieros

Índice de Liquidez	Análisis
Capital de trabajo = (Activo Cte. – Pasivo Cte.)	Con el mejoramiento en las políticas de crédito y cobranza es evidente que la empresa podrá mejorar el capital de trabajo logrando un incremento estimado del 1,49% con relación a los resultados del 2015.
Índice de Solvencia = (Activo Cte./Pasivo Cte.)	En el 2016 el escenario proyecto demuestra que la empresa tendrá la capacidad de generar USD 1,53 por cada dólar generado por los ingresos para poder cumplir con las obligaciones a corto plazo, siendo un aumento del 24,69%.
Prueba Ácida = (Activo Cte. – Inventario/Pasivo Cte.)	En este caso sin tomar en cuenta el inventario la empresa generará para el 2016 USD 1,12 como capacidad para poder cubrir sus obligaciones financieras.

Índice de Actividad y Eficiencia

Rotación de Activo Total = (Ventas/ Activo Total) Las variaciones para el 2016 muestran que en el 2016 los activos rotarán 80 días mejorando en un 36,87% con respecto a los resultados generados en el 2015.

Rotación de Ctas por cobrar = (Ventas/Ctas x Cobrar Promedio) Para el 2016 el escenario proyectado muestra que las cuentas por cobrar tendrán una rotación promedio de 9,79 veces en comparación con el 2015, logrando mejorar en un 87,14%.

Razones Financieras de Endeudamiento

Índice de Solidez = (Pasivo Total/Activo Total) En este caso para el 2016 se prevé que el Índice de Solidez sea de un 61,62% donde disminuirá con relación al 2015, en este caso los activos de la empresa no se verán comprometidos y la participación de los acreedores no tendrá un mayor impacto.

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

4.5. Resultados finales del Informe Técnico

Tabla 11.

Resultados finales del Informe Técnico

Puntos Positivos	Puntos Negativos
<ul style="list-style-type: none">• A pesar de presentar un incremento de las cuentas por cobrar la empresa ha logrado mantener márgenes positivos de capital de trabajo.• Al mejorar la administración de las cuentas por cobrar disminuirá en un 48,61%.• En la empresa si se aplican políticas de cobranza.• Con la provisión de cuentas incobrables se disminuirá la rotación de las cuentas por cobrar a 5,23 veces durante el año.	<ul style="list-style-type: none">• La ausencia de un manual de control no permite que se realicen acciones para el análisis de la información financiera.• La empresa registra una acumulación del 62,62% de las cuentas por cobrar en el 2015.• La capacidad financiera de la empresa es limitada.• No se definen políticas de crédito y cobranza adecuadas para la gestión de ventas.• En el 2015 por cada dólar la empresa sólo generó USD 0,92 para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

Nota: Información financiera obtenida de la empresa Panamerican Diésel del Ecuador S.A.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Con los resultados de la investigación se refleja que en la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. no cuentan con un manual de control interno lo que no permite establecer políticas de crédito y cobranza que se acoplen a la capacidad financiera, recursos administrativos y los objetivos departamentales lo que ha provocado que no se realicen los controles necesarios para la adecuada toma de decisiones financieras.
- En la empresa el proceso de cobranza es realizado vía telefónica y en campo donde el jefe de cobranza establece gestiones una vez realizado el análisis y actualización de la cartera de cuentas vencidas, pero al no contar con políticas de crédito y cobranza correctamente definidas para el departamento no se emplean diferentes métodos y técnicas para lograr la recuperación de las cuentas por cobrar de forma oportuna.
- Con el análisis documental se pudo evidenciar que en el periodo 2015 la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A. presentó índices de liquidez donde por cada dólar generado por la venta obtenía USD 1,23 y en base a la Prueba Ácida reflejaba un valor de USD 0,97, donde a pesar de no presentar valores negativos en cuanto al capital de trabajo la acumulación del 62,62% de las cuentas por cobrar limitan la capacidad financiera de la entidad para el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

Recomendaciones

- Diseñar e implementar un manual de control interno que defina normas generales y específicas para la gestión de administración de las cuentas por cobrar que sean puesto en marcha por los departamentos responsables del crédito y cobranza para mejorar los índices de recuperación de valores vencidos y así reducir los riesgos de presentar iliquidez.
- Mejorar la gestión de crédito y cobranza mediante la reforma de las políticas departamentales donde se considere la aplicación de métodos para el control de las cuentas incobrables, el tiempo de recuperación de valores vencidos, la forma de aprobar un crédito, entre otros, garantizando el desarrollo de controles adecuados que influyan en el incremento de los índices de liquidez y solvencia basados en la toma de decisiones que realice la gerencia de la empresa.
- Desarrollar controles sobre las cuentas por cobrar incluyendo el análisis de indicadores financieros para la adecuada toma de decisiones sobre la administración y gestión de crédito y cobranza con el fin de que la empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A logre generar un decrecimiento en la acumulación de las cuentas por cobrar en un 48,7% conforme al escenario proyectado para el 2016.

Bibliografía

- Álvarez, V. J. (2015). *Dinero y crédito: Teoría Fundamental*. Lima: Letras de Autor.
- Amat, O. (2012). *Análisis de operaciones de crédito: Introducción a las técnicas de análisis, confección de informes y seguimiento de las operaciones*. Madrid: Bresca Editorial.
- Amat, S. O. (2017). *Ratios sectoriales: Cuentas anuales* . Alicante: Bresca Editorial.
- Archel, D. P. (2015). *Estados Contables 5ta Edición: Elaboración, Análisis e Interpretación*. Madrid: Piramide.
- Brachfield, P. J. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. México: Bresca Editorial.
- Brealey. (2015). *Principios de Finanzas Corporativas 11ava Edición*. Madrid: MCGRAW HILL.
- Caballo, T. A. (2013). *Medición de riesgo de crédito*. Navarra: Comillas Editorial.
- Carballo, V. J. (2013). *La contabilidad y los estados financieros*. Navarra: Esic editorial.
- Cervera, O. M. (2017). *Contabilidad Financiera*. Alicante: Centro de Estudios Financieros.

- Chiluiza, R. P. (2011). *La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa Frevi de la ciudad de Ambato en el periodo 2011*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Del Campo, M. P. (2016). *Contabilidad Financiera 2da Edición*. México: Ediciones Académicas.
- Galcerán, J. (2013). *El Crédito*. Navarra: Antígona.
- Garrido Miralles Pascual y Iñiguez Sánchez Raúl. (2015). *Análisis de estados contables 3ra edición: Elaboración e interpretación de la información financiera*. Navarra: Piramide.
- Gómez, V. F. (2012). *Consolidación de los estados financieros*. Cataluña: UOC editorial.
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México: MCGRAW HILL.
- Huerta, D. S. (2016). *Dinero, Crédito bancario y ciclos económicos 6ta edición*. Madrid: Unión Editorial.
- Knop, M. R. (2013). *Medición de riesgos de mercado y crédito 2da edición*. Lima: Delta Editorial.
- Ladera, A. (2012). *Administración de las cuentas por cobrar*. México: Luminus.
- Llorente, O. J. (2017). *Manual de análisis de cuentas anuales*. Madrid: Centro de Estudios Financieros.

- Martínez, A. A. (2015). *Cierre contable y fiscal: La elaboración de los estados financieros*. Alicante: Centro de estudios financieros.
- Maza, I. J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía, en el cantón Camilo Ponce Enríquez*. El Oro: Universidad Técnica de Machala.
- Molina, S. H. (2014). *Análisis de estados financieros para la toma de decisiones*. México: Delta.
- Muñoz, M. A. (2014). *Introducción a la contabilidad*. Bogotá: Ediciones Académicas.
- Omeñaca, G. J. (2017). *Supuestos prácticos de contabilidad financiera y de sociedades*. Madrid: Deusto S.A. Editorial.
- Pacheco, C. J. (2016). *Análisis de estados financieros*. México: Marcombo S.A.
- Pallerola, C. J. (2011). *Contabilidad: Básica*. Cataluña: Starbook Editorial.
- Palomares, L. J. (2015). *Estados Financieros*. Madrid: Piramide.
- Peset María José y Palomares Juan. (2015). *Estados Financieros*. Madrid: Piramide.
- Rey, P. J. (2017). *Contabilidad General: Curso Práctico 2da Edición*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de estados financieros*. Lima: MCGRAW HILL.

Anexos

Anexo 1. Estado de Resultados

PANAMERICAN DIESEL JIMÉNEZ S.A.

Estado de Resultado

Al, 31 de diciembre del 2015

Ingreso		2,004,499.22
Ingreso de Actividades Ordinarias	2,004,499.22	
Costos de venta		1,702,377.08
Costos de producción	1,499,629.20	
Costos indirectos de producción	323,526.57	
Transferencias	- 120,778.69	
Gastos		177,929.32
Gastos Administrativo	176,930.36	
Gastos Financieros	998.96	
TOTAL GENERAL		124,192.82

Anexo 2. Balance General

PANAMERICAN DIESEL JIMÉNEZ S.A.

Estado de Situación Financiera

Al, 31 de diciembre del 2015

ACTIVO

ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y Equivalente de efectivo		78,964.49
Caja	69.61	
Bancos	<u>78,894.88</u>	
Activos Financieros		383,359.15
Documentos y Cuentas por cobrar	383,113.84	
Crédito Tributario	<u>245.31</u>	
Inventario		<u>120,778.69</u>
Inventario	<u>120,778.69</u>	
Total Activos Corriente		583,102.33

ACTIVOS INTANGIBLES

Activo Intangible	40,262.93	
Amortización Acumulada	<u>-24,157.74</u>	
Total Activos Intangibles		16,105.19

ACTIVO NO CORRIENTE

Propiedad, Planta y Equipos	12,603.67	
Depreciables		26,258.30
Equipo de Computación	1,231.42	
Maquinarias y Equipos	15,211.35	
Muebles y Enseres	2,515.53	
Otros Activos Propiedad, Planta y		
Equipo	2,300.00	
Vehículos	<u>5,000.00</u>	
Depreciación Acumulada		<u>-13,654.63</u>
Muebles y Enseres	-2,133.00	
Maquinarias y Equipos	-8,442.27	
Muebles y Enseres	-785.56	
Otros Activos Propiedad, Planta y		
Equipo	-2,043.80	
Vehículos	<u>-250</u>	
Total de Activo No Corriente		<u>12,603.67</u>
TOTAL DE ACTIVOS		611,811.19

Anexo 3. Formato de entrevistas

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE

**ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE GENERAL DE LA
EMPRESA PANAMERICAN DIESEL JIMÉNEZ S.A.**

Entrevista al Gerente General

Objetivo de la entrevista: Conocer las funciones del Gerente General sobre la administración de las cuentas por cobrar y la toma de decisiones.

Entrevistado:

Empresa: Panamerican Diésel Jiménez

Entrevistador: Geovanny Bajaan

- 1. ¿Qué controles usted efectúa para el cumplimiento de las ventas a crédito que realiza la empresa con sus clientes?**
- 2. ¿Qué tipo de análisis realiza usted para medir el rendimiento de la inversión en relación con las ventas a crédito?**
- 3. ¿Qué decisiones toma cuando se presentan niveles altos de cuentas incobrables?**
- 4. ¿Qué medidas toman para evitar que la empresa entre en iliquidez?**
- 5. ¿Cuál es el tiempo que establecen para el plazo del pago de saldos adeudados por los clientes?**

- 6. ¿Qué aspectos consideran para la aprobación de la solicitud de crédito emitida por el cliente?**
- 7. ¿Se realizan análisis financieros sobre las cuentas de cobrar para tener un respaldo de información sobre la situación de la empresa?
¿Por qué?**
- 8. ¿La empresa dispone de un manual de control interno que incluya procedimientos y políticas de administración de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?**
- 9. ¿Cada que tiempo usted recibe informes sobre el movimiento de la cartera de cobro para que pueda tomar decisiones?**
- 10. ¿Considera usted que la empresa tiene problemas en la recuperación de las cuentas por cobrar?**

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE FINANCIERO DE LA EMPRESA

PANAMERICAN DIESEL JIMÉNEZ S.A.

Entrevista al Jefe Financiero

Objetivo de la entrevista: Conocer las funciones del Jefe Financiero sobre la administración de las cuentas por cobrar.

Entrevistado:

Empresa: Panamerican Diésel Jiménez

Entrevistador: Geovanny Bajaña

- 1. ¿Usted realiza un análisis financiero para medir el nivel de rendimiento de las cuentas por cobrar?**
- 2. ¿Cada que tiempo realizan una actualización del cuadro de rotación de la cartera de clientes con cuentas vencidas y por vencer?**
- 3. ¿De qué manera realizan estimaciones para medir el nivel de inversión frente a las ventas a crédito?**
- 4. ¿Qué medidas se emplean en caso de presentar un aumento del monto de cuentas incobrables?**
- 5. ¿Cuándo establecen un monto adeudado por el cliente como una cuenta incobrable?**

- 6. ¿Cada que tiempo se entregan libros auxiliares de las cuentas por cobrar a la gerencia?**
- 7. ¿El departamento financiero cuenta con políticas y procedimientos definidos para la administración de las cuentas por cobrar?**
- 8. ¿Mantienen un registro auxiliar de las cuentas incobrables para tomar decisiones que permitan evitar caer en iliquidez?**
- 9. ¿Considera que existen problemas a la hora de realizar la gestión de cobranza?**
- 10. ¿Cree usted que se deben mejorar los parámetros para conceder créditos? ¿Por qué?**

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE

**ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA DE
LA EMPRESA PANAMERICAN DIESEL JIMÉNEZ S.A.**

Entrevista al Jefe de Crédito y Cobranza

Objetivo de la entrevista: Conocer las funciones del Jefe de Crédito y Cobranza sobre la administración de las cuentas por cobrar.

Entrevistado:

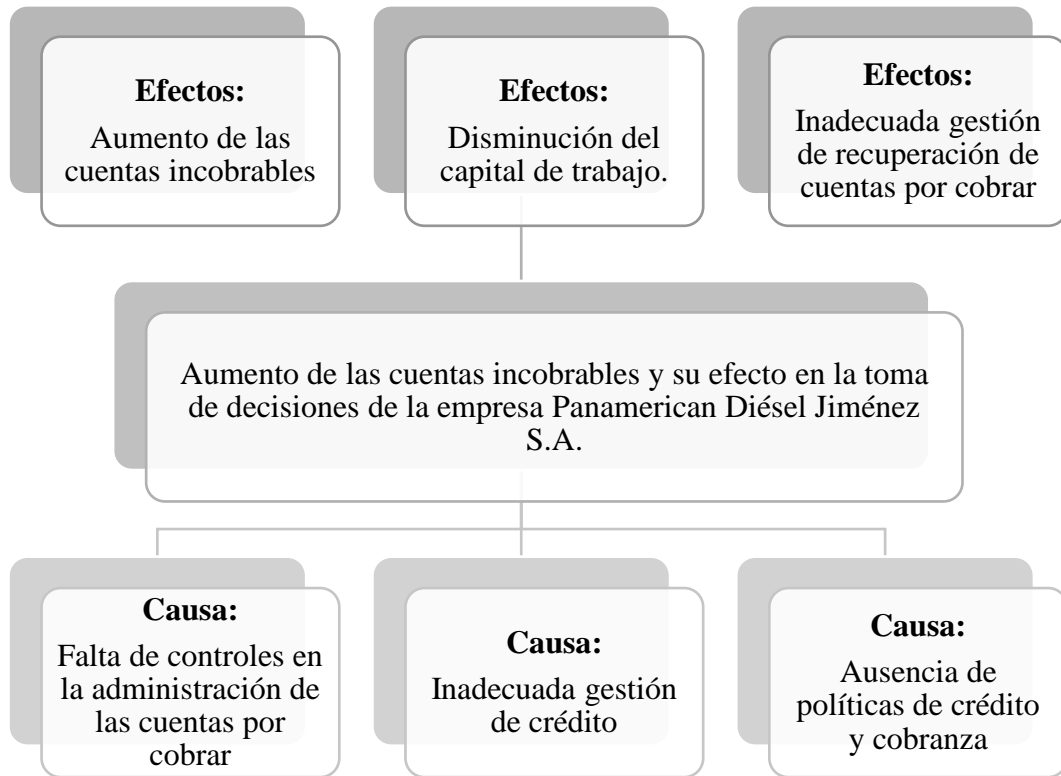
Empresa: Panamerican Diésel Jiménez

Entrevistador: Geovanny Bajaan

- 1. ¿La empresa cuenta con políticas definidas para la otorgación de créditos a los clientes?**
- 2. ¿Quién es el encargado de aprobar las solicitudes de crédito?**
- 3. ¿Qué aspectos evalúan del cliente para aprobar o negar la solicitud de crédito?**
- 4. ¿Qué medidas toman en cuenta cuando se presenta un alto nivel de cuentas incobrables?**
- 5. ¿Cada que tiempo realizan la actualización de saldos en la cartera de cobranza?**

- 6. ¿Qué medidas realizan en caso de que el cliente entre en morosidad?**
- 7. ¿Cómo realizan el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar?**
- 8. ¿Considera que es necesario mejorar los parámetros para la aprobación de créditos?**
- 9. ¿Usted realiza el análisis financiero sobre las cuentas por cobrar?**
- 10. ¿Cada que tiempo entrega informes del movimiento de saldos adeudados por los clientes a la gerencia?**

Anexo 4. Árbol del problema



Anexo 5. Carta de aprobación de la empresa



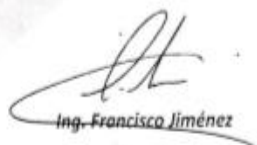
Guayaquil, 23 de Marzo de 2016

Sr. Dr. Msc.
JORGE TORRES PRIETO
Rector de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo, **Francisco José Jiménez Alvarado** representante legal y propietario de la Compañía PANAMERICAN DIESEL JIMENEZ S.A., por medio de la presente se le comunica a usted que el Sr. **Geovanny Heriberto Bajaan García** con C.C. #092310866-6, se le autoriza desarrollar su Plan de trabajo de Titulación, "CUENTAS INCOBRABLES Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PANAMERICAN DIESEL JIMÉNEZ S.A." en nuestras instalaciones y a facilitar la información requerida para el desarrollo del mismo.

Atentamente,



Ing. **Francisco Jiménez**