



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA

TEMA:

CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
OSELLA S.A.

TUTOR:

C.P.A. ESTELA HURTADO PALMIRO, MAE

AUTORA:

ANA JENIFER TUTILLO SORNOZA

GUAYAQUIL, OCTUBRE 2017

FICHA REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO de tesis		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA OSELLA S.A.		
AUTORES: ANA JENIFER TUTILLO SORNOZA	TUTOR: C. P.A. ESTELA HURTADO PALMIRO, MAE	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE	FACULTAD: FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN	
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N. DE PAGS: 116	
ÁREA TEMÁTICA: CUENTAS POR COBRAR		
PALABRAS CLAVE: Cuentas por cobrar, liquidez, crédito, cobranzas, políticas de cobro y crédito.		
<p>RESUMEN: La empresa Osella S.A. se dedica a la producción y exportación de granos de cacao ecuatoriano de tipo orgánico nacional y la variedad CCN-51, las actividades de la compañía están mayormente orientadas al mercado internacional, estableciéndose que cuentan con cliente importantes como Elah Dufors y Nestlé México. Sin embargo, la empresa incrementó sus niveles de cuentas por cobrar un 41% del año 2015 al 2016, lo que ha originado una serie de inconvenientes en el desarrollo de las actividades diarias de la empresa. Principalmente el problema se originó por la falta de políticas de cobro y créditos adecuadas en la compañía, sumado a la falta de personal que realice este tipo de función. Además, se precisa que la empresa no lleva una cuenta de provisión de cuentas por cobrar para clarificar los valores registrados en sus estados financieros. En el presente estudio se buscó realizar un análisis de la situación actual de la empresa y del problema, mediante la fundamentación teórica y metodológico se establecieron una serie de enunciado, conceptos y métodos de investigación, los cuales estructuran el presente trabajo. Se propone a la empresa cuatro estrategias pensadas en disminuir los niveles de cuentas por cobrar que mantiene Osella S.A., las mismas que son la creación de políticas de crédito y cobranzas, la conformación de un equipo de cobro, la elaboración de un proceso de seguimiento a la cartera y la realización de la provisión de cuentas por cobrar.</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: Ana Jenifer Tutillo Sornoza	Teléfono:	E-mail: ana-jeni-89@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: MGS. Darwin Ordoñez Iturralde, DECANO	
	Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO	
	E-mail: dordonezy@ulvr.edu.ec	

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Yo ANA JENIFER TUTILLO SORNOZA, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente al suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos patrimoniales y 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 las CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA OSELLA S.A.

Autora:

ANA JENIFER TUTILLO SORNOZA

C.I.: 092355300-2

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA OSELLA S.A., nombrada 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 POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA OSELLA S.A.”, presentado por el estudiante ANA JENIFER TUTILLO SORNOZA como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, encontrándose apto para su sustentación.

MAE. C.P.A. ESTELLA HURTADO PALMIRO

C.I.: 0915999155

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Ana Tutillo 14.07.2017.docx (D29695247)
Submitted: 2017-07-19 22:32:00
Submitted By: ana-jeni-89@hotmail.com
Significance: 9 %

Sources included in the report:

PROAÑO GUERRERO - DISEÑO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO EFECTIVO DE MUMTAZ S.A.docx (D29515963)
TESIS PINCAY QUIJIJE (24 FEBRERO 2017) FINAL.docx (D26290085)
diseño de estrategias.docx (D21724415)
2 encabezado.docx (D22384183)
FIDUCIA INMOBILIARIA YAGUAL - MORENOplagio.docx (D27497286)
<http://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628/2378>
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/853>

Instances where selected sources appear:

60

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, el profundo agradecimiento a Dios por darme la vida, fortaleza y sabiduría en la realización de este trabajo, por no dejarme decaer y darme aliento con su presencia divina.

A mis padres y demás familiares por sus buenos deseos en el transcurso de esta etapa en mi vida porque sin su ayuda y motivación no hubiera podido culminar esta etapa de mi vida, gracias por su infinito amor.

A la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, por haberme dado la oportunidad de acogerme en sus aulas del saber para consolidar mis conocimientos y ser un profesional en la vida.

A mi tutora MAE. C.P.A. Estella Hurtado Palmiro, que gracias a su ayuda y valiosos conocimientos no hubiese sido posible culminar con este proyecto.

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado a Dios por su infinito amor, también a mis queridos padres, Enrique Tutillo Viscaino y Ana María Sornoza que siempre me brindaron su amor, y apoyo durante el tiempo que duro este trabajo.

A mis demás familiares por la preocupación que mostraron en cada año culminado y sobretodo en la realización de este proyecto.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, y uno muy especial a la Escuela de Ciencias Contables por haberme inculcado en su templo del saber y formarme profesionalmente para contribuir socialmente con mi sociedad y mi país.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
FICHA REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	IV
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Característica del problema.....	4
1.3.1. Causas.	4
1.3.2. Consecuencias.....	4
1.3.3. Árbol del problema.	4
1.4. Formulación del problema	4
1.5. Sistematización del problema.....	4
1.6. Objetivos de la investigación	5
1.6.1. Objetivo General.....	5

1.6.2.	Objetivos Específicos.....	5
1.7.	Justificación de la investigación.....	5
1.8.	Delimitación o alcance de la investigación	6
1.9.	Idea a defender	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		8
2.1.	Antecedentes referenciales y de la investigación.....	8
2.1.1.	Antecedentes de la empresa.....	8
2.1.2.	Antecedente referente a estudios precisos al respecto.....	10
2.2.	Marco Teórico	11
2.2.1.	Empresa.....	11
2.2.2.	Contabilidad en una empresa.....	13
2.2.3.	Cuentas contables de la empresa.....	14
2.2.4.	Estados Financieros.....	15
2.2.4.1.	Estado de Situación financiera.....	16
2.2.4.1.1.	Activos, pasivos y capital.....	17
2.2.4.2.	Estado de Resultados.....	19
2.2.4.3.	Flujo de efectivo.....	20
2.2.5.	La Auditoría.....	21
2.2.5.1.	Definición.....	21
2.2.5.2.	Objetivos de la auditoría.....	22
2.2.5.3.	Tipos de Auditoría.....	22
2.2.5.4.	Etapas de la Auditoría.....	23
2.2.6.	Cuentas por cobrar.....	24

2.2.6.1.	Naturaleza de las cuentas por cobrar.	25
2.2.6.2.	Clasificación de las cuentas por cobrar.	26
2.2.6.3.	Objetivo.	27
2.2.6.4.	Auditoría de las cuentas por cobrar.	27
2.2.6.5.	Políticas de cobro.....	28
2.2.6.6.	Políticas de crédito.....	29
2.2.6.7.	Provisión de cuentas incobrables.....	30
2.2.6.8.	El control interno en el manejo de las cuentas por cobrar.....	31
2.2.7.	Gasto de liquidez cuentas por cobrar.....	32
2.2.8.	Periodo promedio de cobro.....	33
2.2.9.	Métodos Financieros.....	34
2.2.9.1.	Método Horizontal.....	34
2.2.9.2.	Método Vertical.....	34
2.2.9.3.	Prueba Ácida.....	35
2.2.9.4.	Rotación de clientes por cobrar.....	35
2.2.9.5.	Endeudamiento.....	36
2.2.9.6.	Liquidez.....	36
2.2.10.	Reingeniería de procesos.....	37
2.2.11.	Métodos para recuperar liquidez.....	38
2.2.11.1.	Factoring de las cuentas por cobrar.....	38
2.2.11.2.	Modalidades de factoring.....	40
2.2.12.	Pasivo.....	41
2.2.13.	Patrimonio.....	41

2.2.14.	Clientes.....	42
2.2.15.	Venta a crédito	42
2.2.16.	Cartera.	42
2.2.16.1.	Cartera Vencida.	42
2.2.16.2.	Provisión de cartera.	43
2.2.16.3.	Rotación de cartera.	43
2.2.16.4.	Moroso.....	43
2.2.17.	Crédito.....	43
2.2.18.	Cobranza.....	43
2.2.18.1.	Periodo de Cobranza.....	44
2.2.18.2.	Gestión de Cobros.	44
2.2.18.3.	Cuenta Incobrable.....	44
2.2.19.	Estados Financieros.....	44
2.2.19.1.	Ganancia.	44
2.2.19.2.	Gastos.	44
2.2.19.3.	Ingresos.....	45
2.2.20.	NIC.....	45
2.2.21.	NIIF.	45
2.3.	Marco Legal	45
2.3.1.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno-LORTI.....	45
2.3.2.	Normas internacionales de Contabilidad (NIC).....	47
2.3.3.	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).....	49
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		50

3.1.	Metodología	50
3.1.1.	Tipos de investigación.	50
3.1.2.	Enfoque de la investigación.....	51
3.1.3.	Técnicas de investigación.	52
3.2.	Población y muestra	52
3.3.	Análisis de los resultados	53
3.3.1.	Respuestas a primer modelo de entrevistas.	53
3.3.2.	Respuestas a segundo modelo de entrevistas.....	61
3.3.3.	Conclusiones de entrevistas.....	65
3.3.3.1.	Conclusiones de entrevista a Gerente de Exportación y Crédito.....	65
3.3.3.2.	Conclusiones de entrevista al Asistente de Exportación y Crédito.	66
3.3.3.3.	Conclusiones de entrevista al Contador.....	66
3.3.3.4.	Conclusiones de entrevistas a Asistente Contable.....	67
3.3.3.5.	Conclusiones de entrevista de Gerente Administrativo.....	67
3.3.3.6.	Conclusiones de entrevista a Gerente de Logística.	68
3.3.3.7.	Conclusiones de entrevista a Jefe de Logística.	68
3.3.3.8.	Conclusiones Generales.....	69
3.4.	Análisis de datos.....	70
3.4.1.	Análisis de los Estados Financieros de Osella S.A.....	70
3.4.2.	Análisis de la cartera vencida de Osella S.A.	79
3.5.	Procesos de Cobro en Osella S.A.....	81
CAPÍTULO IV INFORME FINAL.....		85
4.1.	Introducción	85

4.2. Actividades a Desarrollar	86
4.2.1. Estrategia 1: Definir las políticas de Crédito y Cobranzas.	86
4.2.1.1. Táctica 1. Elaborar un documento con las políticas de crédito y cobranzas para la empresa Osella S.A.	86
4.2.2. Estrategia 2: Establecer un equipo de cobranzas.	92
4.2.2.1. Táctica 2. Establecer un equipo que se encargue de las operaciones de crédito y cobranzas.....	92
4.2.3. Estrategia 3: Elaborar un Flujograma del proceso de cobro propuesto para Osella S.A.....	93
4.2.3.1. Táctica 3. Diseño de Flujograma del proceso de cobro de Osella S.A.....	93
4.2.4. Estrategia 4: Establecer la cuenta provisiones en la empresa Osella S.A.....	95
4.2.4.1. Determinar cómo se debe fijar el valor de provisiones en la empresa Osella S.A.....	95
4.2.5. Estrategia 5: Pasos para una adecuada gestión de cobros.....	96
4.2.5.1. Táctica 5: Procedimientos para realizar los cobros.	96
Conclusiones	100
Recomendaciones	101
Bibliografía	102
Anexos	113
Anexo 1	113
Anexo 2	114
Anexo 3	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Parámetros de la calidad del cacao en grano.	9
Tabla 2. Parámetros de la calidad del cacao en grano. Información brindada por la Empresa Osella S.A. en el giro normal de sus operaciones.	10
Tabla 3. Factores de producción de una empresa.	13
Tabla 4. Actividades en cada área de la organización.	14
Tabla 5. Tipos de Auditorías.	23
Tabla 6. Clasificación de las cuentas por cobrar.	26
Tabla 7. La política de crédito efectiva.	30
Tabla 8. Explicación de método vertical.	35
Tabla 9. Empleados administrativos de Osella S.A.	53
Tabla 10. Estado de Situación Financiera Comparativo de la empresa OSELLA S.A. (1ra parte).	70
Tabla 11. Estado de Situación Financiera Comparativo de la Empresa OSELLA S.A. (2da parte).	71
Tabla 12. Estado de Resultados Comparativo de la Empresa OSELLA S.A. (1ra parte)	73
Tabla 13. Estado de Resultados Comparativo de la Empresa OSELLA S.A. (2da parte).	74
Tabla 14. Indicadores Financieros de la empresa OSELLA S.A. (1ra parte).	75
Tabla 15. Indicadores Financieros de la empresa OSELLA S.A. (2da parte).	76
Tabla 16. Comportamiento de las cuentas por cobrar periodo 2015 – 2016 en dólares.	79
Tabla 17. Saldos de cuentas por cobrar al finalizar el año (clientes del exterior).	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1: Árbol del problema.....	4
Figura 2: Ilustración del factoring de las cuentas por cobrar(Vidaurrí, 2012, p. 213).....	40
Figura 3: Proceso de Venta de Osella S.A.....	82
Figura 4:Flujograma del proceso de cobro de Osella S.A.	83
Figura 5: Flujograma del proceso de cobro propuesto para Osella S.A	94
Figura 6:Flujograma propuesto para realizar los cobros en Osella S.A	98
Figura 7:Entrevista con el Gerente de exportación y créditos.	115
Figura 8:Entrevista con el Gerente de logística	115
Figura 9:Entrevista con la Contadora de Osella S.A.	116

INTRODUCCIÓN

La empresa Osella S.A. presentó un aumento en los valores de cuentas y documentos por cobrar al año 2016, siendo el mismo del 10,43 % pero los valores pendientes de cobro a clientes extranjeros fueron los que más aportaron a esta cifra teniendo un crecimiento constante desde el año 2015 que se aproxima al 25%, estableciéndose que son valores altos para una compañía en tan poco tiempo.

En el Capítulo I se describió la problemática de estudio, mencionando los principales factores que delimitaron la situación de Osella S.A., pero a su vez también se enuncian los objetivos del presente estudio y su justificación. Uno de los puntos principales fue el desarrollo del árbol de problemas de la investigación donde se describió las diversas situaciones que son la causa del problema actual de la compañía.

En el Capítulo II se abordó la fundamentación teórica del estudio, aquí se describieron los principales conceptos como la empresa Osella S.A., la contabilidad, las cuentas por cobrar y los métodos financieros, a su vez en el marco legal se enunciaron los marcos normativos que engloban a las acciones desarrolladas dentro de las compañías.

La metodología de la investigación referente al Capítulo III, se establecieron los métodos de investigación que fueron el analítico, inductivo y deductivo, además los tipos de investigación serán los descriptivos, documentales y de campo, mencionándose que el enfoque de la investigación fue mixto es decir tanto cualitativo como cuantitativo. El informe técnico se describe en el Capítulo IV y se compone de cinco estrategias enfocadas en disminuir los niveles de cuentas por cobrar que mantiene la empresa, entre las principales tácticas se enuncia la creación de las políticas de la compañía y de un proceso de cobro específico.

CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

“Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa OSELLA S.A.”

1.2. Planteamiento del problema

Las cuentas por cobrar son un rubro importante en la estructura financiera de una empresa pues gran parte del financiamiento a corto plazo es decir la liquidez con la que cuente la compañía dependerá exclusivamente de la forma en la que se maneje la cartera de clientes y del retorno a la inversión que pueda detectar la empresa durante su funcionamiento para cubrir sus obligaciones tanto en el corto como en el largo plazo(Guerrero, Jiménez, Varona& Alomá, 2011, p. 10).

Este rubro representa un activo para la organización por lo que se aspira convertirlo en efectivo dentro de un período menor a un año, las cuentas por cobrar se originan por la venta de un bien o prestación de un servicio en el que las dos partes de la negociación establecen un tiempo límite para la cancelación de los valores pendientes, dependiendo del giro del negocio de la empresa y de las políticas de cobro y crédito que establezca la misma , el período de pago puede variar entre 15-120 días, sin embargo los pactos que se establecen en primera instancia no son siempre respetados por los clientes que se manejan en la cartera.

Cabe indicar que las empresas ya han invertido en los bienes o servicios que ofrecen y al no recuperar los valores invertidos se genera un problema económico que en un principio puede parecer de una menor escala, pero a largo plazo puede afectar el flujo de liquidez de la compañía impidiendo que la misma asuma sus obligaciones en los períodos establecidos agravando aún más la situación financiera de la organización. Además, en la actualidad la mayoría de los

clientes prefieren esta modalidad de pago por lo cual es necesario que las compañías establezcan directrices efectivas en este ámbito que impida que sufran de este problema.

Las empresas agrícolas al tener procesos más complejos tienden a tener mayores problemas en las cuentas por cobrar debido a que requieren de gran inversión para la etapa de crecimiento del producto siendo necesario recuperar estos valores para reinvertir en el proceso de siembra y posterior cosecha siendo muy importante que estas organizaciones tengan la liquidez necesaria para llevar a cabo sus operaciones (Chagolla, 2013, p. 5).

En el caso de estudio de la empresa: “OSELLA S.A.”, entre los principales problemas relativos a las variables de investigación que se desea resolver podemos citar excesivos plazos en la otorgación de créditos a clientes que afectan a la liquidez de la empresa, carencias en el control financiero interno de las cuentas por cobrar pos-transacción, deficiencia en las políticas crediticias de la compañía y su influencia en la recaudación de las cuentas por cobrar.

Dentro del sector del cacao, al cual pertenece la empresa OSELLA S.A.; los principales factores que inciden en el volumen de venta de la compañía son los precios, la calidad del producto, preferencias arancelarias y las políticas de crédito aplicables al momento de su comercialización.

Los excesivos períodos de crédito otorgados a los clientes han traído grandes problemas de liquidez a la empresa OSELLA S.A., ya que no recibe continuamente efectivo de los pagos, ocasionando una acumulación de obligaciones corrientes que no pueden ser descuidadas para lo cual sería necesario tener liquidez de las operaciones realizadas en los períodos mensuales, sin embargo la morosidad de los clientes se encuentra afectando actualmente el pago de sus obligaciones con terceros y a sus empleados siendo necesario gestionar la cartera por cobrar con estrategias efectivas que incentiven al cliente al pago de sus deudas.

1.3. Característica del problema

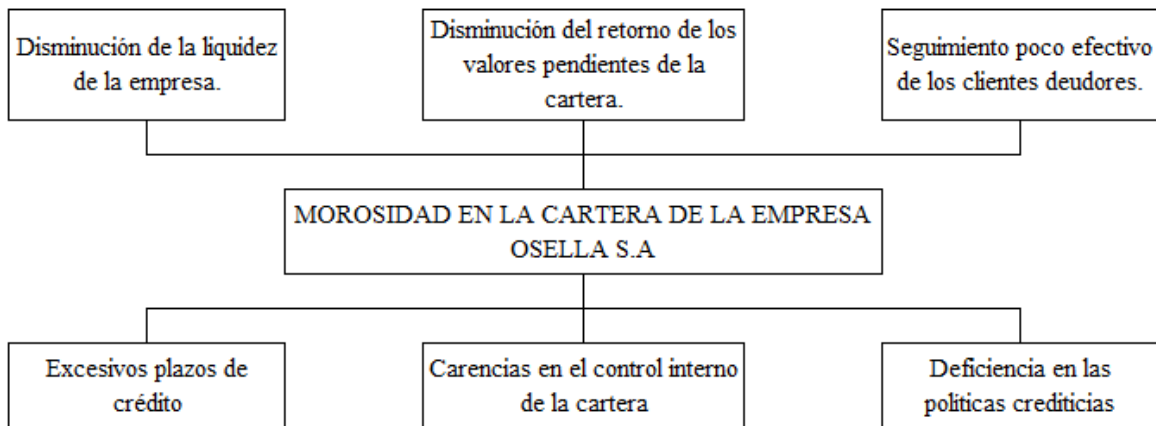
1.3.1. Causas.

- Excesivos plazos de crédito.
- Carencias en el control interno de la cartera.
- Deficiencia en las políticas crediticias.

1.3.2. Consecuencias.

- Disminución de la liquidez de la empresa.
- Disminución del retorno de los valores pendientes de la cartera.
- Seguimiento poco efectivo de los clientes deudores.

1.3.3. Árbol del problema.



Figural: Árbol del problema.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo incide las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa OSELLA S.A. en el período 2015-2016?

1.5. Sistematización del problema

- ¿De qué manera las cuentas por cobrar afectan al estado de situación financiera de la empresa OSELLA S.A?

- ¿De qué manera influyen las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la empresa OSELLA S.A?
- ¿De qué manera las cuentas por cobrar afectan en el efectivo líquido de la empresa OSELLA S.A?

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo General.

Analizar la incidencia que posee las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa OSELLA S.A” en el período 2015-2016.

1.6.2. Objetivos Específicos.

- Analizar el efecto de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera de la empresa OSELLA S.A.
- Examinar la influencia de las cuentas por cobrar sobre el capital de trabajo de la empresa OSELLA S.A.
- Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en el efectivo líquido de la empresa OSELLA S.A.

1.7. Justificación de la investigación

La importancia del presente proyecto radica en la mejora de las gestiones de las cuentas por cobrar de la compañía OSELLA S.A. de forma que se aporte en la recuperación de la inversión de los procesos que maneja la empresa por medio del seguimiento a la cartera de clientes y así aumentar la liquidez de la organización evitando posibles problemas a largo plazo que pueden presentarse al no poder cumplir con obligaciones que tiene la compañía en la actualidad y que no se han podido cubrir por los altos índices de morosidad que maneja la misma.

Se plantea que el presente estudio tendrá un impacto positivo en el flujo de la compañía OSELLA S.A y será determinante para la empresa pues por medio de la creación de estrategias efectivas se podrán recuperar los valores adeudados por la cartera siendo importante el análisis de la liquidez de la empresa para anticiparse a posibles problemas en el financiamiento a corto plazo y conocer los métodos o formas en que se puede incrementar este rubro al revisar la estructura financiera de la compañía. Es por ello que se establece como beneficiario directo a los socios y directivos de la empresa y como beneficiarios indirectos a los colaboradores de la compañía siendo los empleados de la misma.

Las cuentas por cobrar ocasionan a la empresa problemas financieros tales como endeudamiento y baja productividad, por ello es importante realizar una intervención en los procesos que maneja OSELLA S.A. en el control de la cartera de forma que las políticas de crédito que se apliquen sean beneficiosas para la compañía. Además, la investigación les servirá de guía práctica o documento de consulta para las demás organizaciones del sector cacaotero; ellos puedan adoptar dichos procedimientos de análisis financiero para corregir y recuperar esos efectos negativos de su cartera de clientes.

1.8. Delimitación o alcance de la investigación

La presente investigación se realizó en la provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil con la delimitación siguiente:

Zona: 08 Guayaquil, Durán y Samborondón

Distrito: Durán-Tambo

Delimitación espacial: Km 1.5 Vía Durán Tambo.

Campo: Comercial – Exportadora.

Área: Comercial

Aspecto: Análisis financiero y procedimientos de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa OSELLA S.A.

Delimitación temporal: 2015

Población: Personal de la empresa.

1.9. Idea a defender

La Empresa Osella S.A. cuenta actualmente con una gestión inadecuada de las cuentas por cobrar, esto debido a que posee procesos ni dispone del personal adecuado para su ejecución requiriendo que dichos procesos sean optimizados, específicamente en sus políticas de cobro para una recaudación efectiva de los valores adeudados, lo cual contribuya a un aumento de su liquidez mientras se reducen las debilidades evidenciadas.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes referenciales y de la investigación

2.1.1. Antecedentes de la empresa.

La empresa OSELLA S.A., es una compañía que se derivó de la antigua “Casa Comercial Andrade” dicha entidad ya contaba con más de 30 años en la comercialización interna de cacao en grano, con el pasar de los años incursionó a la exportación por medio de OSELLA S.A. a partir del año 1995 hasta la actualidad.

La cantidad de trabajadores con los que cuenta la empresa OSELLA S.A. es de 50 los cuales representan el pilar fundamental de la compañía, entendiéndose que la empresa brinde el sustento económico directamente a 50 familias, las actividades propias de la empresa como la compra de cacao apoya al desarrollo de más de 200 familias de pequeños y medianos agricultores que conforman el grupo de proveedores, además la compañía con el afán de obtener producción de gran calidad brinda apoyo técnico y logístico a los pequeños agricultores.

Las actividades de la empresa no se basan por completo en la compra y venta, a causa de que se mantiene una plantación propia de cacao fino de aroma de propiedad de la compañía en la hacienda "La Roma", constituyendo a la empresa no sólo en exportadora sino también en productora del mejor cacao fino de aroma ecuatoriano.

La empresa cuenta con certificaciones para su producción como la otorgada por la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (AGROCALIDAD), la certificación USDA ORGANIC que asegura que el producto es completamente orgánico y la certificación UTZ que avala que los cultivos son sembrados responsablemente en concordancia con estándares de calidad social y ambiental siendo estos datos obtenidos de la compañía objeto de estudio.

La calidad de la producción de OSELLA S.A. se establece por el cumplimiento de las normas INEN específicas para su producción. La norma INEN 176 que establece los parámetros de calidad del cacao en grano y su clasificación:

Tabla 1.

Parámetros de la calidad del cacao en grano.

Requisitos	Unidad	ARRIBA					CCN51
		A.S.S.P.S	A.S.S.S	A.S.S.	A.S.N.	A.S.E.	
Cien granos pesan	G	135-140	130-135	120-125	110-115	105-110	135-140
Buena fermentación (min.)	%	75	65	60	44	26	***65
Ligera fermentación (min.)	%	10	10	5	10	27	11
Violeta (max.)	%	10	15	21	25	25	18
Pizarroso (pastoso) (max.)	%	4	9	12	18	18	5
Moho (max.)	%	1	1	2	3	4	1
Totales (análisis sobre 100 pepas)	%	100	100	100	100	100	100
Defectuosos (análisis sobre 500 gramos) (máx.)	%	0	0	1	3	**4	1
TOTAL FERMENTADO (min.)	%	85	75	65	54	53	76
A.S.S.P.S	Arriba Superior Summer Plantación Selecta						
A.S.S.S	Arriba Superior Summer Selecto						
A.S.S.	Arriba Superior Selecto						
A.S.N.	Arriba Superior Navidad						
A.S.E.	Arriba Superior Época						
* Coloración marrón violeta							
** Se permite la presencia de granza solamente para el tipo A.S.E.							
*** La coloración varía de marrón a violeta							

Nota: Información brindada por la Empresa Osella S.A. en el giro normal de sus operaciones.

El cacao orgánico presenta la siguiente clasificación:

Tabla 2.

Parámetros de la calidad del cacao en grano. Información brindada por la Empresa Osella S.A. en el giro normal de sus operaciones.

Requisito	Unidad	Org. Tipo nacional	Org. Tipo CCN - 51
100 gramos pesan	Gr.	120	140
Buena fermentación (mínimo)	%	65	70
Ligera fermentación (mínimo)	%	10	10
Moho (máximo)	%	1	1
Defectuoso (máximo)	%	1	1

Nota: Información brindada por la Empresa Osella S.A. en el giro normal de sus operaciones.

OSELLA S.A. siempre está a la vanguardia con técnicas innovadoras para asegurar la calidad de su producto por eso se ha implementado sistemas de secado del cacao que garantizan que no se contamine, este secado se realiza en tipos de invernadero que utiliza la luz solar, representando un método eco-sustentable, además de ser los pioneros en utilizar el empaque PUSHBOX en su producto con el fin de mantener la innovación en su producción.

2.1.2. Antecedente referente a estudios precisos al respecto.

Dentro de los antecedentes referenciales se mencionan trabajos relacionados con las variables de la investigación tal es el caso de Palma & Torres(2015), realizaron una investigación acerca de la importancia respecto a la auditoría de las cuentas pendientes de cobro Cobrar y la incidencia de las mismas en los estados financieros de una empresa durante el año 2013, en donde no se evidenciaba un manual de funciones, no existía un departamento de créditos y cobranzas, no se evaluaba al cliente, no se hacía el respectivo seguimiento al cliente y no se capacitaba al personal. El impacto se comprobó a través de herramientas financieras, las mismas que arrojaron que el 56% de cartera vencida fue consecuencia de una mala gestión de cobro (p. 20).

Por otro lado a través de la investigación de Bonilla y Vásquez (2013), realizaron una investigación a la empresa Deporpas S.A. siendo el principal objetivo, aportar con propuestas que permitan mejorar el desempeño de las actividades relacionadas con la gestión de crédito y cobro, evaluando las debilidades y permitiendo transformarlas en posibles fortalezas a fin de cumplir con las metas de la organización. Éste estudio permitió evaluar el nivel de eficiencia del control interno dentro del departamento de cobranzas, minimizar los riesgos existentes en las operaciones del departamento de tesorería, mejorar el nivel de liquidez y maximizar los controles en las operaciones realizadas por el personal (p.25).

Finalmente el estudio de Palacios & Estrada (2015), comprendió un análisis a la empresa Promologic S.A. a través de los estados financieros se procedió a estudiar el desenvolvimiento de las cuentas por cobrar por medio de las razones financieras como medio adecuado para determinar la realidad financiera de la organización. Como problema principal se evidencio una falta en la gestión de cobranzas, falta de trabajo en equipo falta de seminarios de actualización, no realización de auditorías, falta de pagos de los clientes, no existen políticas de ventas y se llevaba a cabo un inadecuado registro de las ventas a crédito (p. 35).

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Empresa.

La empresa es una entidad destinada a fomentar una actividad económica con ánimo de lucro de carácter público y privado, también se la puede caracterizar por ciertas asociaciones de personas, bienes materiales y financieros , con la finalidad de avenirse a un servicio que cubra alguna necesidad y que genere algún beneficio en la sociedad. Fernández y Campiña(2012)mencionan:

Que en una empresa se llevan a cabo un conjunto de acciones realizadas por los empleados dirigidas por la gerencia, las cuales están encaminadas a la producción ya sea de bienes o servicios con el fin de obtener un beneficio económico satisfactorio (p. 35).

Para llevar a cabo este tipo de acciones de producción y también de distribución, la empresa necesita de equipos, materia prima y mano de obra, es decir de recursos que intervendrán en el proceso productivo que darán origen a su oferta, a la que se le fijará un precio para su comercialización junto a estrategias de producción, publicidad y distribución.

El objetivo de toda empresa es obtener el máximo beneficio mediante la oferta adecuada de productos encaminados a satisfacer las necesidades de un grupo, generando empleo y aportando a los ingresos estatales, por lo que su importancia en la sociedad es relevante para el desarrollo de las naciones.

Según, De Alba (2015):

Una empresa es una organización con fines de lucro, la misma que lleva a cabo actividades enfocadas en la satisfacción de necesidades de un mercado. En el caso de las empresas privadas, su objetivo es lograr obtener máximos beneficios económicos a través de la producción ya sean de bienes o servicios. Para lograr cubrir la oferta de un mercado, una empresa requiere de uno o varios factores de producción (p.87).

Al hablar de factores productivos se hace referencia a recursos que una empresa emplea para el diseño de su oferta, siendo tres principales que son la tierra, el trabajo y el capital. Respecto a los factores mencionados, el capital son todos los bienes, insumos y materiales en los que se ha invertido para que contribuyan en la producción tales como las maquinarias, equipos, etc.; en el caso del trabajo, se considera un factor de producción que se refiere a las capacidades del talento humano tanto mentales, humanas como físicas necesarias para la producción.

"Respecto a la tierra, este es un factor de producción que se utiliza para el desarrollo de actividades llevadas a cabo en un proceso productivo tales como construcciones y oficinas"(Abal, Carrillo, y Hernández, 2012, p. 29).

Tabla 3.

Factores de producción de una empresa.

Factores de Producción	Detalle
Tierra	Sub suelo, suelo e Infraestructura.
Trabajo	Talento humano que se resume en salarios y beneficios sociales.
Capital	Técnico, financiero y jurídico

*Nota:*Tabla elaborada por la autora a partir del gráfico de Abal, Carrillo, y Hernández (2012, p. 29).

Una empresa dedicada a la producción requiere de tierra es decir de instalaciones, de personas que desempeñen una labor específica es decir que ejecuten determinados procesos los cuales permitirán que el capital invertido se vuelva riqueza.

2.2.2. Contabilidad en una empresa.

Al hablar de contabilidad, se entiende como un medio que permite dar a conocer información referente a las actividades financieras que una persona, natural o jurídica, realizada con otros. Entre los conceptos más aceptados esta aquel que menciona que la contabilidad es una técnica a través de la cual se registran, clasifican y se resumen todas las operaciones que una empresa realiza, además de eventos económicos identificables y cuantificables que influyen en la misma, expresándolos en unidades monetarias, facilitando su análisis e interpretación para la toma de decisiones.

Sánchez (2012, p.16)establece que el inicio de operaciones mercantiles se debe respaldar por una constitución administrativa, incluyendo las actividades de cada área dentro de la

organización. A continuación se ilustra las funciones a desempeñarse en cada área de acuerdo al autor citado:

Tabla 4.

Actividades en cada área de la organización.

Área	Actividades
Ventas	Vender / Promover productos
Compras	Adquisición de mercancías y otros archivos / Mantener cotizaciones actualizadas de proveedores
Producción	Programar la producción / mantener en buenas condiciones el equipo productivo
Almacén	Recibir embarques de proveedores / inspeccionar los embarques
Créditos y cobranza	Autorizar crédito / Mantener saldos de los clientes / Realizar la cobranza
Tesorería y finanzas	Recibir cobranzas / Expedir cheques / Hacer depósitos bancarios / Elaborar proyecciones financieras
Contabilidad	Mantener libros contables / Elaborar estados financieros / Cumplir con obligaciones fiscales

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir del gráfico de Sánchez (2012, p.16).

2.2.3. Cuentas contables de la empresa.

Las empresas generalmente realizan transacciones a diario, debido a su actividad, estas transacciones modifican la estructura de la misma tanto en sus bienes, obligaciones y capital. Las transacciones que una empresa realiza se sustentan en documentos ya sean recibos, facturas, notas de ventas entre otros las cuales son clasificadas y registradas según su naturaleza en cuentas contables, es decir que si una empresa vende, emite una factura y esos debe ser registrado como un ingreso de ventas (Estupiñán, 2012, p. 36).

De forma más clara las cuentas contables se pueden definir como medios por los cuales son clasificadas y consignadas las transacciones que una empresa realiza, las cuales pueden influir en sus activos, pasivo o capital.

2.2.4. Estados Financieros.

Son aquellos que reflejan la situación actual financiera de una empresa ayudando a la toma de decisiones óptimas en beneficio de la misma. Para ello, estos estados son elaborados periódicamente cuyo periodo generalmente suele ser de un año aunque también se consideran otros periodos para facilitar su presentación.

Los estados financieros deben poseer características como la utilidad, esto referente al contenido, mismo que debe ser relevante y significativo, ayudando así a la toma de decisiones organizacionales, debiendo ser esta información confiable al mostrar la situación real de la empresa. Estos se clasifican en:

- Estado de situación financiera que muestra los activos con los que una empresa cuenta y que son sus recursos, a su vez presenta sus pasivos (obligaciones con terceros) y el capital.
- Estado de Resultado, mismo que muestra la rentabilidad que posee la empresa y que ha sido generada mediante sus operaciones diarias.
- El estado de cambios en el patrimonio, mismo que presenta los cambios en la inversión realizada por los socios en la empresa.
- El estado de flujo de efectivo que muestra la información acerca de la liquidez del negocio, determinando las fuentes de donde se originó el efectivo y el destino de los desembolsos que redujeron el mismo.

Córdoba (2014) menciona:

Que los estados financieros permiten cumplir el fin de la contabilidad, el cual es registrar, clasificar, resumir e interpretar los datos financieros originados de las transacciones que realiza, facilitándole la toma de decisiones. Al hablar de estados financieros se hace referencia a la representación estructurada de la situación financiera de una entidad, permitiendo conocer su rendimiento y suministrando información útil (p. 67).

Un punto importante a considerar de los estados financieros es que no son exactos ni tampoco están compuestos de cifras definitivas, son informes provisionales, los cuales muestran información de sucesos que pueden expresarse en términos monetarios por lo que no pueden mostrarse factores que afectan a la situación financiera pero que por su naturaleza no pueden expresarse en dinero, además los datos pueden ser manipulados afectando a la representación de la realidad de la empresa.

Al ser estos estados de una valiosa fuente de información sobre una empresa se vuelven una herramienta importante para inversionistas que requieren de dicha información para conocer sus futuros beneficios, además están los acreedores y proveedores para determinar si para la empresa le es posible asumir con sus compromisos de pago.

Se debe tomar en consideración que para la presentación de los estados financieros se requiere que la información sea de calidad, veraz, sin errores y que emplee terminologías adecuadas con las cuales denominar las cuentas.

2.2.4.1. Estado de Situación financiera.

Como objetivos de la contabilidad financiera se puede mencionar a la riqueza con la que cada organización cuenta a fin de llevar a cabo su actividad en una fecha determinada. López (2010) menciona:

Que el Estado de Situación Financiera es aquel que describe los montos que una empresa posee en activos y pasivos, mismo que está conformado de dos partes; en la parte derecha se mencionan de dónde se originan los recursos financieros que una empresa tiene a su disposición (patrimonio neto y pasivo), y en la parte izquierda se mencionan los destinos que se han dado a dichos recursos (activos) (p. 124).

Según Borrero y Ortiz(2016)se define como estado de situación financiera o balance a aquel que permite conocer la relación existente entre los activos, pasivos y el patrimonio de la empresa en una fecha determinada (p.128).

2.2.4.1.1. Activos, pasivos y capital.

Según Sánchez (2012) :

Un activo son todos aquellos bienes que una empresa posee para hacer frente a sus obligaciones o para el desarrollo de sus actividades. Entre los bienes dentro de este grupo está el dinero y sus equivalentes, las cuentas o documentos que una empresa tiene por cobrar, los bienes destinados a la venta, equipos, maquinarias ente otros.

En el caso de los pasivos, estos son obligaciones que una empresa posee con terceros y que para asumirlas deberá transferir activos en un futuro. A lo que a capital contable se refiere, en este se hace el registro de los aportes realizados por los propietarios de la empresa para el financiamiento de la misma o a causa de la utilidad o pérdida de un ejercicio determinado (p. 22).

De acuerdo a Córdoba (2014), en lo que respecto a activo, pasivo y patrimonio, se definen de la siguiente forma:

- Un activo como tal es la representación financiera de los recursos que se ha obtenido como resultado de eventos del pasado esperándose mediante su uso la obtención de beneficios futuros.
- El pasivo muestra las obligaciones presentes como resultado de eventos pasados, a través de la cual se reconoce que en un futuro se producirá una salida de recursos.
- El patrimonio por su parte es el valor residual que se obtiene deduciendo de los activos, todos los pasivos (p. 56).

Por su naturaleza según Rey (2013) tanto los activos como los pasivos pueden clasificarse en corrientes o no corrientes (p. 34).

En el caso de los activos se definen a continuación:

- Activos no corrientes o fijos, son conocidos porque componen la estructura física permanente de la empresa, de la misma forma, por su naturaleza no es posible que se conviertan en dinero antes del año entre las que se consideran las construcciones, mobiliarios, entre otros. Se clasifican en:
 - ✓ Inmovilizado intangible tales como propiedad industrial o aplicaciones informáticas que aunque son intangibles son capaces de valorarse económicamente.
 - ✓ Inmovilizado material se constituye en construcciones, terrenos mobiliarios ente otros bienes.
 - ✓ inmovilizado financiero, siendo este último grupo aquellas inversiones que una empresa ha realizado para el largo plazo.

- El activo corriente o circulante comprende los derechos y bienes capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo menor a un año, mismos que se detallan a continuación:
 - ✓ Las existencias, las cuales comprenden aquellos artículos disponibles para su venta o procesamiento.
 - ✓ Los realizables que son elementos capaces de convertirse en efectivo en un plazo corto, siendo los documentos y las cuentas pendientes de cobro.
 - ✓ Los disponibles, el cual incluye la caja y el banco al representar estos una liquidez instantánea para la empresa.

Referente a los pasivos, estos son definidos a continuación:

- El pasivo no corriente, comprendiendo obligaciones cuyo vencimiento es mayor a un año por lo que se conocen como "a largo plazo".
- Pasivo Corriente que incluye obligaciones cuyo vencimiento es inferior a un año por lo que se definen como deudas a corto plazo.

2.2.4.2. Estado de Resultados.

Es conocido como Estado de pérdidas y Ganancias pero la Norma Internacional de Contabilidad No. 1 lo define como Estado de Resultado, mismo que suministra información referente al rendimientos de la empresa, su estructura está compuesto por los ingresos, seguido de los costos y de los gastos registrados generalmente dentro de un año, teniendo en cuenta que en determinadas empresa de gran tamaño o con gran volumen de transacciones, estos se presentan de forma mensual (Gitman y Zutter, 2012 , p. 18).

De acuerdo a Griffin(2011)el estado de resultado es aquel cuyo fin es reflejarla posición financiera de una empresa dentro de un periodo determinado periodo, a través del cual se conoce

su desempeño en forma de resumen, mismo que incluye la suma de todos los ingresos menos los gastos y los impuestos para determinar la utilidad o pérdida de un periodo específico (p. 660).

Según el Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2011) las cuentas básicas del estado de resultado son los ingresos por actividades ordinarias menos el costo de ventas, operación que permitirá calcular la utilidad bruta del periodo. A dicha utilidad se le sumarán otros ingresos y se le reducirán gastos provenientes de la administración, publicidad y otros, obteniendo la ganancia antes del impuesto para determinar a partir de ahí el impuesto a la renta y otros valores retenidos, resultando así la utilidad o pérdida del ejercicio (p. 82).

2.2.4.3. Flujo de efectivo.

El Estado de Flujos de Efectivo es aquel que suministra información sobre los cambios y los movimientos de los flujos de efectivo llevados cabo por una empresa determinada dentro de un período en específico, incluyendo en el mismo los rubros y o actividades que hayan sido empleadas para fines de inversión, operación y financiamiento (Gitman y Zutter, 2012, p. 20).

De acuerdo a la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2011) estos estados son los encargados de proporcionar información relevante para los usuarios permitiendo mediante ella evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y sus equivalentes, además de la forma en la que emplea dichos flujos para cubrir sus necesidades (p. 542).

Según la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB(2004) para la toma de decisiones económicas adecuadas, un usuario debe realizar esta evaluación de su capacidad incluyendo las fechas en las que se producen y la incertidumbre en la que se generan. El fin de las NIC 7 consiste en exigir a toda empresa la presentación de este estado para conocer qué movimientos ha realizado del efectivo y sus equivalentes, siendo indispensable esta herramienta y considerando tres tipos de actividades:

- Operación: En este grupo se incluyen las actividades principales que generan ingresos para la empresa, siendo específicamente sus ingresos ordinarios y que no sean calificados como financiamiento o inversión.
- Inversión: Este grupo comprende todo tipo de desapropiación o adquisición de activos a largo plazo y otras inversiones, mismas que no sean incluidas como parte efectivo y sus equivalentes.
- Financiación: Aquí se incluyen las actividades que son capaces de modificar la composición o el tamaño de los capitales propios incluyendo también los préstamos que hayan sido solicitados por la entidad (p.10).

Al hablar del efectivo se debe mencionar que el mismo comprende todo dinero que la empresa tiene disponible en caja o en el banco, siendo este último en depositico bancarios. Respecto a los equivalentes de efectivo, estos son inversiones realizadas en el corto plazo y de las que se espera obtener una liquidez elevada. Se caracterizan por ser de fácil conversión, pudiendo calcularse rápidamente su importe y con bajo riesgo de que el mismo pierda su valor. De forma más específica, mediante este flujo se analizan tanto las salidas como las entradas de efectivo y sus equivalentes en una empresa determinada.

2.2.5. La Auditoría.

2.2.5.1. Definición.

La auditoría es el control y evaluación de los estados financieros o de cualquier información dentro de una organización, ya sea que esta tenga o no ánimo de lucro. La auditoría financiera tienen como finalidad la inspección minuciosa y consensuada de los Estados Financieros, esta debe ser realizada por un Contador Público Autorizado (CPA) diferente del que realizó la

elaboración de dichos estados, tampoco debe realizarla alguien que tenga relación con la empresa para no obtener un criterio parcializado.

El resultado del análisis de los Estados Financieros por parte del CPA es fidedigno y respalda la gestión de los encargados de elaborarlos en un primer lugar (Manco, 2014, p. 154). Esto significa que la opinión del contador atribuye crédito a las manifestaciones mas no las declara absolutas, es decir no asegura que los estados financieros sean exactos, sin embargo si razonables.

2.2.5.2. Objetivos de la auditoría.

Como objetivos de la auditoría se puede mencionar:

- Determinar la razonabilidad de los estados financieros con la finalidad de emitir una opinión profesional.
- Ponderar los objetivos de las metas propuestas.
- Verificar funcionamiento de la Administración.
- Determinar el grado de confiabilidad de los estados financieros.
- Identificar fraudes o errores que existan en los estados financieros.
- Emitir comentarios de lo analizado anteriormente.

2.2.5.3. Tipos de Auditoría.

Existen dos tipos de auditoría, la financiera y no financiera. De acuerdo a Álvarez(2012) se define lo siguiente:

Auditoría financiera: es aquella que se dedica única y exclusivamente al control numérico o aspectos cuantificables de dinero.

Auditoría no financiera: Es aquella cuyo campo son otras áreas (p.19).

Tabla 5.

Tipos de Auditorías.

Tipos de auditorías	
Auditorías financieras	Auditorías no financieras
Existen normas y principios, los cuales son generalmente aceptados	No hay normas ni principios que sean generalmente aceptados
Ser refiere a los aspectos financieros y a la evaluación del control interno de forma exclusiva	Se enfoca en cualquier área de la administración
Se dan disposiciones de tipo legal, mismas que pueden ser realizadas solo por el contador público	No hay disposiciones sobre la personalidad legal de quien practica
El objetivo principal es dictaminar los estados financieros	Tiene como fin evaluar todo tipo de función o actividad de la empresa
Es de interés del fisco y la empresa	Es resultado del uso interno en la empresa
Comprueba que las decisiones tomadas por los empresarios se reflejen en la contabilidad	Se evalúan las decisiones y los sistemas
Se enfoca en hechos pasados	Se proyectan hacia el futuro

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir del gráfico de Álvarez (2012, p.19).

2.2.5.4. Etapas de la Auditoría.

Dentro de los pasos a seguir para la aplicación de una auditoría de acuerdo a Penn(2014)se menciona:

- a. **Examen.-** es la etapa en donde se obtiene toda la información para determinar cómo se encuentran desarrolladas las actividades en cada departamento o área. Para esto, se requiere de entrevistas y cuestionarios, y analizando la documentación de la institución, como los estados financieros, manuales, informes de cada área, actas de consejo. El examen se realiza bajo el método de observación. Posterior a esto se deben aplicar herramientas de diagramas de flujo, diagrama de Gantt, organigramas, etc.

- b. **Evaluación.-** luego de tener la información se debe realizar el estudio analítico, en donde se evalúa la información recopilada. Se debe verificar si existen o no alternativas y la profundidad del trabajo estará sujeto con el cliente, sin embargo, existirá un mínimo de trabajo requerido a fin de poder emitir un informe válido y útil a la institución evaluada.
- c. **Presentación.-** en esta etapa se desarrolla un informe con los resultados de la Auditoría a fin de que la empresa ejecute de inmediato una acción correctiva.
- d. **Prosecución o persecución.-** finalmente, se debe finalizar o completar cualquier acción que la empresa no ha llevado a cabo.

2.2.6. Cuentas por cobrar.

Es una cuenta de activo de naturaleza deudora que representa los derechos adquiridos por una entidad, de exigir a terceros el cumplimiento de obligaciones provenientes de la venta de bienes o prestación de servicios al crédito y/o de otras situaciones ajenas a la actividad principal de la misma (Torres, 2011, p. 25).

Existen cuentas por cobrar que son derivadas de las operaciones de la empresa y las cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Es decir, las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del giro de negocio son provenientes de diversas transacciones como por ejemplo préstamos y anticipos a empleados, etc. Por otro lado, las que si son derivadas de las operaciones de la organización se refiere a la adición de las cuentas de los clientes por ventas de bienes o servicio a crédito.

De acuerdo a Meza(2007), las cuentas por cobrar es el valor que personas externas le deben a la empresa por la entrega de un bien o de un servicio, específico. Generalmente, el crédito otorgado por las empresas es de 30 a 60 días, de las cuales no todas son cobradas en su totalidad por lo que se transforman en incobrables (p. 63).

El desarrollo actual de las operaciones comerciales ha motivado que la presencia de las cuentas por cobrar en las transacciones comerciales cada vez sea mayor, entendiéndose que la liquidez y el efectivo circulante cada vez es menor y esto se empeora en países donde el contexto político genera desconfianza en el movimiento del mercado.

Las empresas con el fin de mantener la fidelidad de sus clientes y que no decaigan las ventas se enfocan en establecer políticas de crédito manejables, que puedan competir con las de otras compañías que son su competencia directa, pero el riesgo implícito en establecer normas muy flexibles pueden engordar este rubro y quitarle liquidez a la empresa, que puede poner en riesgo el desarrollo de sus actividades.

El manejo adecuado de las cuentas por cobrar en una empresa sobre todo pequeña y mediana puede impulsarla a mantener su estabilidad en el mercado, pero esto sólo se puede lograr con el establecimiento de políticas claras y viables para el otorgamiento de créditos, y estas normas deben ser pensadas e instituidas en concordancia con varios aspectos de la empresa, como el sector en el cual se desarrolla, la disponibilidad de liquidez requerida y la confianza que generan sus clientes.

2.2.6.1. Naturaleza de las cuentas por cobrar.

El rubro de las cuentas por cobrar puede derivarse de operaciones de variada naturaleza, entendiéndose que al desarrollarse la empresa en varios ámbitos puede tener variados tipos de deudores, el mercado actual en el que se desarrollan las compañías y la falta de circulante que atraviesan las operaciones comerciales hizo necesario la creación de esta cuenta en los activos.

Generalmente la mayoría de los valores registrados en cuentas por cobrar son originados en la realización de las transacciones comerciales de la empresa, es decir por la venta de sus bienes y servicios, otro rubro lo mantiene los préstamos que se realizan a los socios y trabajadores de la

empresa, otro rubro tienen un carácter estatal o municipal, y también existen operaciones externas que se darán de acuerdo con el manejo gerencial de la misma.

La previsión de las cuentas incobrables sólo se aplica a los derechos obtenidos por la actividad generadora de recursos de la empresa, es decir a las operaciones que mantienen activo el negocio. A los otros rubros no se les realiza esta provisión al ser de carácter social (Fierro y Fierro, 2015, p. 60).

2.2.6.2. Clasificación de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar se encuentran en el grupo de los activos de una empresa, su clasificación se realiza de acuerdo a los plazos que se otorguen para realizar los respectivos pagos por ventas realizadas. Generalmente se dividen en corto y largo plazo.

Tabla 6.

Clasificación de las cuentas por cobrar.

Cuentas por cobrar Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Cancelación inmediata- plazo no superior a un año. • Se encuentra en el activo corriente.
Cuentas por cobrar Largo Plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad superior a un año. • Se encuentra fuera del activo corriente.

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir del gráfico de Fierro y Fierro (2015, p. 60).

Las cuentas por cobrar pueden subclasificarse de acuerdo a su origen en:

- Cuentas por cobrar a cargo de los clientes.
- Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores.

Las cuentas por cobrar a cargo de los clientes son todos los créditos otorgados por la venta de los productos y servicios que oferta la empresa, generalmente tienen una rentabilidad mayor ya

que de ella tienen que salir los recursos que sirven para la realización de todas las actividades de la compañía y además dejar una utilidad o ganancia.

Se entiende por cuentas por cobrar a cargo de otros deudores todos los rubros que se originan por créditos otorgados que no tienen ninguna conexión con la actividad operacional de la compañía, por ejemplo los créditos otorgados a empleados u accionistas, este tipo de crédito no tiene una rentabilidad grande ya que su naturaleza es más social.

2.2.6.3. *Objetivo.*

El objetivo que se plantea como carácter principal es de registrar todas las transacciones originadas por deudas de clientes, funcionarios y también por los préstamos de los empleados de la empresa. Estas cuentas por cobrar primordialmente se utilizan como instrumento de mercadotecnia para incrementar los ingresos a través de las ventas, pero también esta optimización de venta conlleva un riesgo para el director de finanzas, por lo cual las prevenciones sobre el abuso del procedimiento de otorgar créditos porque puede dejar de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión.

2.2.6.4. *Auditoría de las cuentas por cobrar.*

Al ser las cuentas por cobrar activos adquiridos por la empresa originaria de las ventas, se deben registrar de manera correcta todos los movimientos ya que son parte del activo y deben transformarse en efectivo (dinero). Es ahí la importancia de auditar las cuentas por cobrar estableciendo procedimientos para la realización del examen de la auditoría. Manco (2014) enumera como objetivos:

1. Verificar si las cuentas por cobrar son auténticas y si son originarias de las operaciones de ventas.
2. Comprobar si los valores detallados en el registro son realizables de manera efectiva.

3. Verificar si tales valores son originarios de las ventas y si no se han aplicado devoluciones, descuentos u otro elemento.
4. Realizar una evaluación permanente del monto de las cuentas por cobrar para consideración del balance (p 123).

Este tipo de controles se encaminan a determinar que todos los registros y apuntes en los documentos contables de la compañía contengan información fidedigna, que cuente con su debido respaldo en documentación, y que no se haya incurrido en ningún acto ilícito. Los documentos de control de este tipo de operaciones generalmente son pagaré y facturas los cuales deben estar correctamente archivados, con la innovación de los procesos contables que ahora se dan de forma informática no eximen al mismo de los riesgos de las transacciones y de sucesos como fraudes internos, así que toda la información debe ser veraz y verificable.

2.2.6.5. Políticas de cobro.

Son definidas como procedimiento o normas que han sido autorizadas por quienes figuran como directivos de una entidad determinada, determinando las mismas cómo los clientes realizarán los pagos considerando una serie de aspectos como el monto, el plazo y la especie. Una política de crédito está ligada a otras políticas dentro de la empresa como las relacionadas al Marketing (Brachfield, 2012, p. 34).

Un crédito es dado a un cliente considerando el giro del negocio y los niveles de competencia que atraviesa el mercado, bajo esta premisa los establecimientos como los de autoservicio difícilmente darán un crédito por sus ventas ya que se manejan al contado, teniendo inventarios de rotación alta y sus plazos de pago a proveedores también son cortos (Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo UMSHN, 2015).

Como tal, una política de crédito estará enfocada en incrementar el rendimiento sobre la inversión dentro de la empresa, considerando que malas políticas pueden afectar a las ventas y a sus utilidades. Si las políticas son estrictas, los clientes se sentirán muy presionados y difícilmente aceptarán el acuerdo, reduciendo esto el nivel de ventas de la empresa; pero si las políticas son permisivas, no se tendrá garantía del pago para el cliente o en su defecto no se sabrá con certeza cuándo realizará el mismo afectando la disponibilidad de efectivo en la empresa.

El éxito se garantiza cuando se manejan políticas eficientes que eviten la aparición de cuentas incobrables y otros desembolsos ocasionados por la gestión de cobro de la cartera en mora. Para ello se deben considerar los siguientes aspectos:

- El periodo de crédito y las condiciones en las que se debe dar el mismo, las cuales deben ir ligadas a las necesidades de efectivo en la empresa.
- Incluir incentivos como descuentos por pago anticipado para acelerar la recuperación de la cartera.

Hay que tener cuidado al momento de establecer los incentivos por pronto pago, ya que a pesar de incentivar la rotación de la cartera, se reduce el efectivo disponible al aplicar un descuento en el monto a percibir.

2.2.6.6. Políticas de crédito.

Se definen como todos los procedimientos que una empresa se dispone a realizar con el fin de cobrar a sus clientes los valores adeudados por los mismos. Estas políticas son aplicadas una vez que la empresa inicia a dar seguimiento al pago de sus clientes, ya sea empleando métodos de baja, media o de alta presión, siendo este último las acciones legales (Brachfield, 2013, p. 15).

Estas acciones dependerán del monto a pagar y el tiempo en mora, siendo común que una cartera sea catalogada como “vencida” cuando el cliente ha superado la fecha límite de pago,

volviéndose un activo de riesgo. Al hablar de una política de cobro, se hace referencia a una guía dentro de una empresa que permitirá que las personas encargadas de la recuperación de cartera pueda tomar decisiones adecuadas para reducir riesgo de morosidad y falta de liquidez.

El tener políticas eficaces para la recuperación de cartera se vuelve esencial en una empresa evitando que el personal realice acciones individuales poco eficaces, proporcionándole al mismo los procedimientos que debe realizar para lograr el objetivo principal, es decir el cobro al cliente al momento de su vencimiento evitando así costos adicionales (Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo UMSHN, 2015).

Tabla 7.

La política de crédito efectiva.

Políticas de Crédito	
Periodo promedio de cobranza	Antigüedad de las cuentas por cobrar
Tiempo en el cual las cuentas por cobrar tardan en convertirse en efectivo mediante el pago del deudor.	Tiempo en el cual las cuentas no cobradas se han mantenido en ese estado
Ambas miden la efectividad de los procesos de cobro de la empresa.	

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir del gráfico de Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo UMSHN (2015).

Lo que busca en sí una política de crédito efectiva es lograr que exista un periodo promedio de cobro alto dentro de la empresa evitando a su vez la antigüedad de cuentas por cobrar, ya que se debe tomar en consideración el hecho de que la mala gestión de los cobros puede ocasionar graves problemas de liquidez a una compañía.

2.2.6.7. Provisión de cuentas incobrables.

En cada venta a crédito que se realice existe un riesgo de no recuperar todo el valor del mismo, contablemente toma el nombre de provisión de cuentas incobrables, esta es una cuenta de

activo pero que tienen una naturaleza acreedora, generalmente se designa un porcentaje del total de las cuentas por cobrar derivadas de la actividad comercial del negocio.

Se considera como una cuenta incobrable a aquellas que después de efectuar todas las diligencias posibles para el cobro de la misma este no se ha podido efectuar, además existen factores que pueden determinar que una cuenta sea incobrable como el fallecimiento del titular, que se declare insolvente, incendios, cambios de lugar de residencia y otros factores que no permitan el cobro de la deuda. Para el cálculo de las cuentas incobrables se establecen 3 parámetros:

- Porcentaje sobre las ventas a plazo.
- Estimación de cuenta incobrable directa.
- Porcentaje sobre el valor de cuentas por cobrar.

En el desarrollo actual de las transacciones comerciales el porcentaje que se le asigna a la cuenta por cobrar se da de acuerdo a las políticas de la empresa, estableciéndose que calcular un porcentaje sobre el global de las cuentas es de un alto riesgo y se establecen diferenciación de porcentaje de acuerdo al plazo otorgado. En lo que se refiere a estimación directa es en el cual se procede a en base al análisis de la situación determinar las cuentas que serán incobrables y cargarlas directamente a gasto de venta sin necesidad de realizar una provisión(Mata, 2015, p. 188).

2.2.6.8. El control interno en el manejo de las cuentas por cobrar.

De acuerdo a Cruz (2013)

El control interno es el conjunto de procesos por medio del cual una empresa mantiene un adecuado control y supervisión sobre la totalidad de las actividades que pueden afectar de alguna forma a la consecución de los objetivos dentro de una organización, afectando los ingresos y la

rentabilidad de la misma y por ende poniendo en peligro las actividades operacionales de la compañía (p.28).

Estas prácticas nacen de la necesidad que mantienen una compañía de vigilar los eventos y sucesos internos y externos que se manifiestan en el ámbito donde se desarrollan las mismas los cuales se pueden convertir en riesgo de diferentes grados para la empresa, el rubro de cuentas por cobrar al estar ligado firmemente a la liquidez de una compañía toma una importancia significativa y amplía la necesidad de tener un efectivo control interno del mismo a fin de no tener problemas de flujo de efectivo dentro de la compañía.

Con este control también se busca evitar que la compañía mantenga rubros excesivos de cuentas por cobrar a plazos largos, que la cantidad de créditos que se convierten en incobrables sea demasiado, para este fin se debe establecer políticas de crédito de forma clara y siempre bajo un punto de vista operativo para no poner en riesgo ni las ventas de la compañía ni su liquidez.

Otro tipo de medidas es la aplicación de actividades de control como la revisión de la documentación o asignar una firma autorizada, entendiéndose que ningún crédito puede otorgarse sin su debida revisión y la aprobación de la firma autorizada, el control de los saldos de las cuentas por cobrar debe realizarse de forma periódica a fin de conocer la situación real de la cuenta, otro punto importante es que la información de los créditos otorgados debe ser automáticamente proporcionada al departamento contable y gerencial porque al ser los encargados de la toma de decisiones es necesario que tengan información completa.

2.2.7. Gasto de liquidez cuentas por cobrar

Cuando una cuenta por cobrar no se efectiviza de manera oportuna, a causa de una variedad de razones esto representa un gasto para la compañía, entendiéndose que al no ingresar ese dinero que ya se encontraba en la programación de la empresa, esta presenta un desfase en su

efectivo circulante, además cuanto una cuenta por cobrar se vence el departamento de cobranza incurre en gastos a razón de que se realice el cobro de los valores respectivos, valores que disminuyen el valor inicial de la cuenta.

Que la cartera vencida que presente una compañía no supere los límites establecidos es crucial para evitar el incurrir en gastos innecesarios y para no dañar el equilibrio entre todas las operaciones que realiza la empresa.

2.2.8. Periodo promedio de cobro

Las empresas deben tener una liquidez sólida que respalde y ayude a solventar cualquier riesgo e inconveniente futuro, para lograr este preliminar es necesario tener un debido control de cuentas específicas que representan el dinero circulante que ingresa y egresa de la compañía, estas cuentas generalmente son los inventarios, cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

En lo que respecta a las cuentas por cobrar se realiza un análisis promedio del tiempo que las cuenta por cobrar tardan en volverse dinero real. Los resultados de esta prueba sirven de base para la toma de decisiones con respecto a los procedimientos y políticas para otorgar a los clientes crédito y la manera más eficiente de cobrar dichos valores.

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Promedio de ventas por día}}$$

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{360}}$$

La eficiencia del departamento de cobranza y las políticas de crédito son evaluadas en este tipo de análisis, además solo se considera el resultado buena cuando se compara con el crédito otorgado por la empresa, ejemplo si el resultado de la fórmula es 49.5 días y las políticas de cobro de la compañía dan un plazo máximo de 30 días se considera un resultado negativo, por el

contrario si el crédito de la empresa es de 45 días se considera un resultado positivo en comparación con la política de cobro de la empresa(Gitman y Zutter, 2012, p. 25).

2.2.9. Métodos Financieros.

2.2.9.1. Método Horizontal.

Según Jumah(2015)

Se analizan las cuentas de forma porcentual, el análisis de las cuentas patrimoniales del Balance General (activo, pasivo y patrimonio) tomando los valores que integran estas cuentas como porcentuales que tienen como base el valor total de la cuenta de activo, en relación a los porcentuales hallados de las cuentas del Estado de Resultados teniendo como base las ventas que se hayan generado durante el período, en esta prueba se encuentran indicadores de utilidad que sirven de base para la toma de decisiones gerenciales (p. 50).

Este tipo de análisis otorga mejores resultados en cuentas de gastos variables que de costos fijos, además permite realizar predicciones sobre las utilidades y gastos, manteniendo el debido control sobre estos rubros. La fórmula de cálculo de los porcentajes es:

$$\text{Porcentaje integral} = \frac{\text{Valor parcial}}{\text{Valor base}} * 100$$

2.2.9.2. Método Vertical.

El análisis horizontal es aquel que se realiza comparando las variables de las cuentas patrimoniales con años anteriores, para determinar su variación y evolución, en una tabla se coloca los valores actuales arrojados por los estados financieros y en la otra columna los valores del periodo anterior, en la siguiente columna se coloca el aumento o disminución entre las dos cifras, en la siguiente columna se coloca la variación en porcentaje y en la última columna se registra las variaciones en razones.

Después de elaborar la tabla se analiza la razón, determinándose que si la razón es mayor a 1 hubo un aumento en esa cuenta pero si la razón es inferior a 1 se determina que existe decremento (Jumah, 2015, p. 53).

Tabla8.

Explicación de método vertical.

Cuenta	Valor año 2014	Valor año 2015	Incremento a disminución	Porcentaje	Razón en porcentaje.
Ventas	100000	110000	10000	10%	1.1%
Gastos Operacionales	30000	29000	-1000	-3.33%	0.96%

*Nota:*Tabla elaborada por la autora a partir del gráfico de Jumah(2015, p. 53).

2.2.9.3. Prueba Ácida.

Representa uno de los indicadores de liquidez de la empresa, esta prueba ejecuta un análisis de la capacidad de pago que mantiene la empresa para con sus acreedores en un plazo pequeño, en otras palabras la cantidad de dinero real que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones.

El procedimiento para calcular la razón ácida se realiza restando el activo corriente con el activo menos corriente y el resultado obtenido dividirlo para el pasivo corriente. Generalmente se supone que el activo menos corriente es el inventario, pero esto varía de acuerdo a cada compañía, entendiéndose que las cuentas por cobrar también podrían ser el rubro menos corriente de la compañía.

$$\text{Razón ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Activo menos corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

2.2.9.4. Rotación de clientes por cobrar.

También llamada rotación de cartera, es un análisis que permite mantener supervisada las políticas de otorgamiento de créditos y la formas de cobro, permite conocer los días que necesitan las cuentas por cobrar para convertirse en dinero en efectivo, estableciendo que los días

no superen los establecidos en las políticas de la empresa para ni incurrir en elevados costes financieros por gestiones de cobranza de las mismas.

Al ser la venta a crédito una de las mejores estrategias de venta su cuidadoso control brinda la seguridad, de que la implementación de esta estrategia no perjudique la economía de la empresa, sino se convierta en la principal aliada para incrementar los volúmenes de venta.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

2.2.9.5. Endeudamiento.

El endeudamiento es el conjunto de obligaciones por pagar que mantiene una empresa con personas naturales o jurídicas. Este endeudamiento puede ser de corto o largo plazo en función del monto motivo del endeudamiento o de las condiciones o términos que se establecieron en la negociación (Fernández y Campiña, 2012, p. 34).

Una empresa recurre al endeudamiento para solventar gastos operacionales o de inversión, considerando que el uso de este capital ajeno permitirá obtener recursos futuros por medio de la venta de bienes o servicios, según la actividad que realice la empresa.

2.2.9.6. Liquidez

Según Gitman y Zutter (2012)

La liquidez de una empresa se basa en la cualidad que tienen una empresa para solventar sus obligaciones según como se vayan venciendo las mismas, si una compañía se compromete en cumplir con sus obligaciones a determinado plazo y lo cumple se considera que la misma tienen la liquidez suficiente para operar y pagar sus deudas, por el contrario cuando una empresa no tiene la solvencia necesaria para cancelar sus cuentas a tiempo pierde seriedad baja en su status crediticio, así como también se generan mayores gastos por el aumento de intereses o recargos por la demora en el pago (p. 78).

La liquidez de una empresa se mide desde varios enfoques como:

- Razón circulante
- Prueba ácida
- Razón de actividad

2.2.10. Reingeniería de procesos.

De acuerdo a lo que establecen Ramírez & Ramírez (2016) sobre la reingeniería, se menciona que se centra en la reformulación de los procesos empresariales es decir en la aplicación de correctivos que permitan mejorar la eficacia y calidad organizacional. Una de las razones por la cual la reingeniería se ha vuelto tan importante los últimos años es que cada vez es mayor la necesidad de que las empresas se adapten a los cambios del entorno, no solo local sino también global, por lo que deben mejorar sus procesos, productos, su gestión y estrategias de mercadeo (p. 56).

El término reingeniería de procesos o en inglés “Business Process Reengineering” siendo sus siglas BPR puede ser considerada una herramienta de gestión, la cual es muy reciente comparada con otras, siendo propuesta por Michael Hammer y James Champy. Nace de la necesidad de las empresas por adaptarse a su realidad, aportando soluciones para superar retos de clientes, las barreras que imponen la competencia y los riesgos de la propia administración.

Una de las definiciones más acertada es aquella que menciona a la reingeniería como la revisión fundamental acompañada del rediseño radical de los procesos organizacionales con el fin de lograr mejoras espectaculares que se vean reflejadas en los costos, servicio, calidad y en la rapidez.

- Se dice que es fundamental porque se revisa la forma en la cual se hacen las cosas en la empresa, es decir su funcionamiento actual para luego definir cómo realizarse.

- Es radical porque se busca lograr un cambio desde la raíz, abandonando procesos innecesarios, viejos y obsoletos partiendo del hecho de que todo puede ser mejorado.
- Es espectacular porque no se buscan obtener resultados marginales sino lograr un alto rendimiento.
- En el caso de los procesos, esto es lo más importante ya que la reingeniería se aplica sobre estos. Los procesos son pasos, actividades o fases consecutivas que una empresa tiene predeterminadas para el logro de un fin.

El proceso más complejo no necesariamente es el mejor ya que exige mayor tiempo para cumplir, mayor talento humano y demás recursos valiosos para la empresa, sin embargo la reingeniería plantea mejoras a los procesos partiendo del análisis de la situación actual de la empresa, identificando aquellos que agregan y no agregan valor para luego rediseñarlo y volverlo eficiente.

2.2.11. Métodos para recuperar liquidez.

2.2.11.1. Factoring de las cuentas por cobrar.

El factoring es un proceso por medio del cual una empresa vende sus derechos sobre una cuenta por cobrar a otra entidad con la finalidad de disponer con recursos inmediatos generados de esta operación. Este tipo de transacción tiene su origen por el siglo XVII derivada de la situación problemática que mantenían empresas inglesas para cobrar sus derechos sobre empresas norteamericanas que compraban sus productos de manufactura especialmente los textiles, entendiéndose que al estar separados por distancias enormes la gestión de cobro era costosa y lenta entonces las empresas vendedoras comenzaron a designar a empresa locales de

Norteamérica la misión de cobrar estas cuentas, acción que fue evolucionando con el pasar de los años hasta llegar al proceso de factoraje actual(Vidaurrí, 2012, p. 212).

En la actualidad a las empresas que se dedican a este tipo de operaciones financieras se denomina empresa de factoraje y brinda una solución viable e inmediata para resolver los problemas de liquidez que pueda presentar una empresa para el desarrollo de sus actividades productivas. En esta operación financiera existen tres participantes:

- La empresa que vende o cede los derechos de la cuenta por cobrar.
- La empresa de factoring.
- El deudor o cedido.

Además se puede negociar todo documento que representa la obligación del deudor como un pagaré, una factura, letras de cambio u otro documento con aval legal, es una buena herramienta financiera para las empresas que desean solucionar sus problemas de liquidez y mantener la operación productiva sin ninguna para o retraso por motivo del mismo.

De acuerdo a Vidaurrí(2012) las operaciones de factoraje se centran en cuentas por cobrar de corto plazo pero con la globalización y evolución de los procesos financieros se comienza a negociar sobre cuentas por cobrar a largo plazo por la necesidad cada vez más imperiosa de contar con liquidez(p. 213).

va con mayúscula el proceso es simple se compra el documento, la empresa de factoring determina qué valor se le entregará por adelantado menos el valor de descuento y comisión, luego de que el deudor pague la factura se entregará la diferencia, esto se realiza de acuerdo a los factores que considere necesario la empresa de factoring por ejemplo:

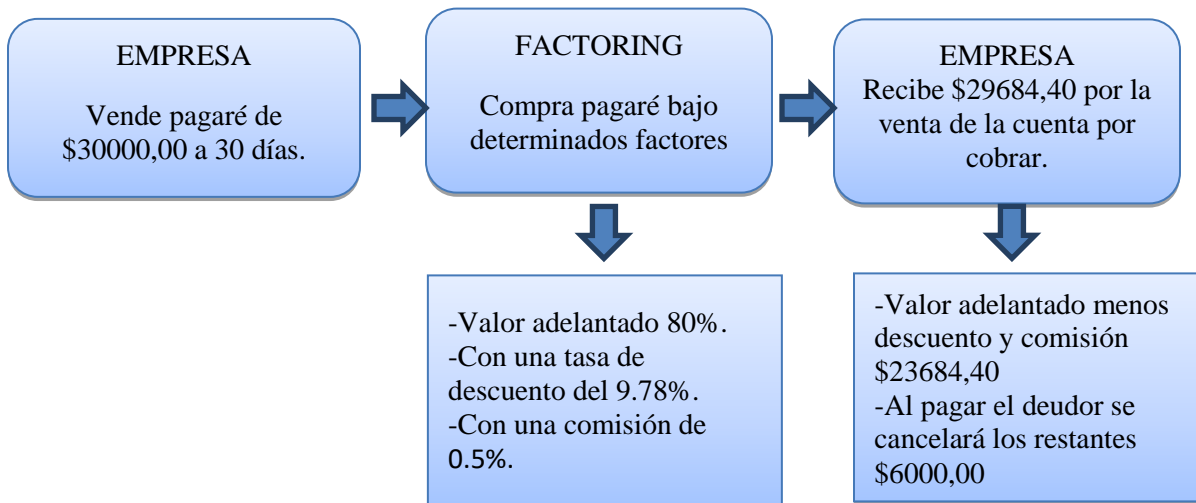


Figura2: Ilustración del factoring de las cuentas por cobrar(Vidaurrí, 2012, p. 213).

Según Rodés(2014) al factoring se lo puede describir como un servicio que se desarrolla en dos enfoques, es un servicio financiero por su naturaleza de entregar recursos de forma anticipada por obligaciones que la empresa adquirió a un determinado plazo otorgándole liquidez inmediata y es un servicio administrativo ya que al vender la obligación todas las gestiones administrativas derivadas para el cobro de las mismas como llamadas telefónicas, e-mail, visitas de cobro pasan a la empresa de factoraje(p. 134).

El factoring se realiza bajo el amparo de un contrato donde se estipula todos los derechos y obligaciones de la empresa vendedora y la de factoraje para evitar futuras discrepancias, además aquí se deja registrado el alcance que tendrá la operación si la empresa de factoring asume el riesgo de la deuda o en caso del deudor declararse insolvente que acciones se deberán realizar.

2.2.11.2. *Modalidades de factoring.*

Las operaciones de factoring se desarrollan generalmente bajo dos modalidades que se asocian directamente con el riesgo implícito en las operaciones, estas son factoring "sin recurso" y factoring "con recurso", la empresa determinará cual usar de acuerdo a las condiciones de la cuenta por cobrar.

El factoraje con recurso es en el cual la empresa de factoring no asume el riesgo de las cuentas por cobrar adquiridas sino que en el contrato se estipula que la empresa que vende el derecho es solidariamente responsable y garantiza de que la misma se cancelará en la fecha y plazos establecidos, en este tipo de contrato la empresa de factoring evade el riesgo de la cuenta en situaciones como la declaración de insolvencia del deudor o la negativa de pago, la empresa de factoring bajo esta modalidad sólo entrega entre el 70% y 95% del valor por el cual se vende el documento es decir el valor menos el descuento que aplica la empresa.

La otra modalidad del factoring es la llamada "sin recurso" en este tipo de transacciones la empresa que vende cede totalmente la cuenta por cobrar a la empresa de factoring y no asume el riesgo derivado de esta transacción hasta un límite, la empresa de factoraje sólo realiza este tipo de contrato cuando está completamente segura que cobrará la obligación o mantiene información completa del deudor, cuando se realiza este contrato la empresa que vende recibe hasta el 90% del valor por el cual se compra el documento.

2.2.12. Pasivo.

De acuerdo a Vite (2014), los pasivos son todas aquellas obligaciones que mantiene la empresa con terceros debidamente respaldadas con documentación legal. Las cuentas por pagar, los documentos por pagar y los pagos realizados por anticipado, entre otros se consideran pasivos. Los pasivos tuvieron su origen en operaciones pasadas de la empresa, pero cuya obligación se debe cancelar en el presente de la misma(p. 41).

2.2.13. Patrimonio.

El patrimonio se origina de la diferencia entre los activos y los pasivos, en esta cuenta patrimonial se encuentra el aporte de los accionistas, los resultados del ejercicio económico y las reservas, también se lo denomina capital neto o patrimonio(Rey, 2014, p. 16).

2.2.14. Clientes.

Es aquella persona, ya sea natural o jurídica, la cual adquiere un producto de un fabricante o distribuidor entregando a cambio un valor monetario específico previamente establecido (Brealey, Allen, y Myers, 2010, p. 37).

2.2.15. Venta a crédito

Consiste en la venta de un artículo pero con una promesa de pago dentro de un plazo específico, mencionando que a medida que las ventas a crédito aumenten dentro de la empresa, mayor será la cantidad de cuentas por cobrar que registra el balance de la entidad (Brachfeld, 2012, p. 23).

2.2.16. Cartera.

La cartera es un registro de los clientes de una empresa, puede tener varios enfoques como una cartera de compradores y de los posibles clientes de la compañía, en donde se detalla toda la información de contacto de los mismos, permitiendo conocer su ubicación, sus datos personales, su capacidad de pago, además de servir como herramienta de promoción en caso de nuevos productos que se deseen dar a conocer al mercado. Una empresa maneja también otros tipos de cartera, siendo por ejemplo la de proveedores, la de crédito y aquella cartera vencida (Brachfeld, 2012, p. 28).

2.2.16.1. Cartera Vencida.

Está formada por los créditos que se han ofrecido a los clientes y que no han sido percibidos incumpliendo con las condiciones de pago, considerándose a los mismos como morosos (Estupiñan, 2015, p. 5).

2.2.16.2. Provisión de cartera.

Es considerado como aquel valor que una empresa considera como no recuperable al cobrar su cartera, provisionando dicho valor en una cuenta denominada provisión de cuentas incobrables, misma que generalmente corresponde a un 10% del total de las cuentas pendientes de cobro durante cada ejercicio económico(Mendoza, 2011, p. 19).

2.2.16.3. Rotación de cartera.

Es un indicador que muestra la capacidad que tiene una empresa para recuperar su cartera, dando a conocer el tiempo que tarda una cuenta por cobrar en efectivo disponible para la entidad ya sea por iniciativa del cliente o por seguimiento continuo de la empresa (Mendoza, 2011, p. 37).

2.2.16.4. Moroso.

Se cataloga de esta forma al cliente que mantiene deudas con una o varias personas, mismas que no han sido pagadas en los plazos acordados. Por lo general este tipo de clientes no tiene reparo en mantener deudas con diferentes entidades o personas, manifestando expreso desinterés en cancelar las mismas(Brachfield, 2013, p. 17).

2.2.17. Crédito.

"Se define como un crédito al préstamo que un banco ofrece a un cliente aunque suele hacer referencia también a una venta que involucra la entrega de un bien a cambio de pagos periódicos"(Banca Fácil Chilena, 2015).

2.2.18. Cobranza.

Es un proceso a través del cual una empresa adquiere dinero como pago de una deuda determinada, registrando dicho ingreso de efectivo y dándole de baja a la cartera correspondiente.

2.2.18.1. Periodo de Cobranza.

Es aquel que representa el tiempo que tardan los clientes en pagar sus deudas contraídas con la empresa, representando a su vez la efectividad del departamento de cobranza (Brealey, Allen, y Myers, 2010, p. 65).

2.2.18.2. Gestión de Cobros.

Definimos como gestión de cobros a la estrategia para la previsión, control, conciliación y reclamación de los derechos económicos de la empresa generados por transacciones comerciales de venta de bienes o servicios.

2.2.18.3. Cuenta Incobrable.

Son aquellos recursos económicos con una probabilidad de cobro baja y que de no percibirse representarán una pérdida para la empresa (Estupiñan, 2015, p. 54).

2.2.19. Estados Financieros.

Son informes cuyo fin es proporcionar a los interesados (altos ejecutivos, gerentes o propietario de la compañía) información de la empresa, específicamente sobre la contabilidad de la misma, brindando una visión global y específica de su situación, siendo la base para la toma de decisiones económicas, administrativas y productivas (Rey, 2014, p. 16).

2.2.19.1. Ganancia.

También denominada como utilidad, misma que se obtiene o se genera de la actividad que una empresa realiza, inversión o transacción y de la que se han restado los costos generados para su disponibilidad y venta (Vite, 2014, p. 36).

2.2.19.2. Gastos.

Son definidos como desembolsos realizados por una empresa para llevar a cabo determinadas actividades relacionadas a su operatividad, siendo dichas actividades las enfocadas en producir

bienes o prestar un servicio, o para la cancelación de determinadas obligaciones que han sido contraídas con terceras personas(Vite, 2014, p. 41).

2.2.19.3. Ingresos.

Son valores recibidos por una empresa y que son originados por su actividad económica o por una inversión realizada en el pasado (Rey, 2014, p. 53).

2.2.20. NIC.

Estas siglas corresponden a las Normas Internacionales de Contabilidad, mismas que fueron creadas con el fin de estandarizar la contabilidad a nivel internacional (Fernández y Campiña, 2012, p. 17).

2.2.21. NIIF.

Estas siglas corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera, mismas que establecen los lineamientos a seguir para la presentación de los estados financieros de una entidad (Vite, 2014, p. 19).

2.3. Marco Legal

2.3.1. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno-LORTI.

Esta ley fue emitida por el Servicio de Rentas Internas(2016), indicando en el artículo 11 que toda provisión que realice una entidad respecto a créditos incobrables provenientes del giro ordinario del negocio será realizado considerando una tarifa del el 1% anual sobre las cuentas por cobrar registradas. A su vez menciona que dicha provisión no podrá superar el 10% de su cartera del total registrado como cartera.

Cabe mencionar que no se considerarán créditos incobrables a aquellos que se hayan realizado a personas relacionadas a la sociedad, tales como los otorgados a socios, parientes hasta el cuarto grado de consanguineidad o a sus cónyuges. En el caso de realizarse provisiones voluntarias o las

que sean obligadas por la ley no se considerarán deducibles para efectos tributarios si exceden los límites antes mencionados.

Una cuenta incobrable se eliminará definitivamente, cargándose a la provisión y a los resultados del ejercicio cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Siempre y cuando consten en ese estado de incobrabilidad durante cinco años;
- Cuando hayan transcurrido más de cinco años desde que se otorgó el crédito que originó la cuenta por cobrar.
- Haberse resignado al cobro del crédito;
- El deudo haya quebrado o no sea solvente;
- Cuando el titular de la deuda es una sociedad, misma que haya sido objeto de liquidación o haya cancelado el permiso para operar.

Tampoco se considerará una cuenta incobrable a aquellos créditos dados a sociedades relacionadas. A su vez, todo crédito recuperado debe ser registrado y contabilizado, ya que de no hacerse así se considerará defraudación.

Al momento de realizar las provisiones, las mismas serán deducidas de la base imponible del ejercicio en curso, siendo empleadas para cubrir la incobrabilidad o pérdida del valor económica de un activo en riesgo y cargadas al estado de resultado. Estas provisiones podrán ser deducibles según el monto establecido por la Junta Bancaria, añadiendo que si las mismas han sido excesivas, esta junta podrá ordenar que se revierta el excedente; mismo que no será deducible.

Al momento de liquidar o determinar el impuesto a la renta causado dentro de un periodo se podrán deducir las provisiones sobre créditos siempre que excedan los porcentajes mostrados en el artículo 72 presente en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, así mismo tampoco se podrán deducir aquellas realizadas sobre créditos vinculados que hayan sido

concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros, ya sea directa o indirectamente, con la administración o propiedad de las mismas; y por último, tampoco se podrán deducir las provisiones sobre créditos concedidos al margen de lo que dispone la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Créditos incobrables. (Reformado por los nums. 2, 3, 4, 5 y 6 del Art. 9 del D.E. 539, R.O. 407- 3S, 31-XII-2014).- Aquí se menciona que se podrán deducir aquellos valores que se hayan registrado por concepto de deterioro de los activos financieros que correspondan a créditos incobrables que hayan sido generados dentro del ejercicio fiscal y provenientes de operaciones vinculadas al giro ordinario del negocio, siendo registrados acorde a la técnica contable y que no superen los límites señalados en la Ley.

Si estos créditos incobrables no cumplen con las condiciones establecidas en la ley, deberán ser eliminados y cargados a la provisión y, si exceden el monto, se eliminarán con cargo a los valores resultantes del ejercicio en curso. No podrán considerarse como créditos incobrables a aquellos casos cuando se produzcan ajustes a la cartera, actos legales o administrativos que reduzcan el valor que se haya registrado inicialmente como cuenta por cobrar

Estos ajustes mencionados serán aplicados al resultado del ejercicio en donde se haya realizado la transacción o cuando se haya establecido la sentencia o resolución. Es tarea de los auditores externos indicar de forma expresa la razonabilidad del deterioro de los activos financieros que correspondan a créditos incobrables además de aquellos valores sobre los cuales se haya calculado dicho deterioro.

2.3.2. Normas internacionales de Contabilidad (NIC).

De acuerdo a la NIC 18 referente a los Ingresos de Actividades Ordinarias, misma que ha sido emitida por la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB(2009), las cuentas por

cobrar surgen en una empresa como consecuencia de sus actividades ordinarias, misma que puede ser la venta de bienes, capaces de ser reconocidos y registrados en los estados financieros de la entidad siempre que dicha entidad esté en la capacidad legal de recibir beneficios económicos de dicha transacción.

- Esta norma menciona que no se debe considerar como venta a aquellos cuando la empresa experimente un riesgo sobre el bien dado al comprador. Estos casos se dan cuando la entidad aún se encuentra obligada a responder sobre el funcionamiento del producto dado al comprador.
- En el caso que la venta sea de carácter contingente, es decir que dependa de que el comprador obtenga un beneficio económico con la venta de dichos productos, esto debido a que generalmente le serán devueltos si no son vendidos por el comprador.
- Cuando la venta del producto incluye otros servicios complementarios, esto referente a la instalación, no pudiéndose considerar como vendido hasta que haya sido instalado para su adecuado funcionamiento.
- No se considerará como venta si en el contrato se ha incluido una cláusula que permita al comprador anularlo, haciendo con ello mínimas las probabilidades de pago.

En caso que la venta no guarde relación a lo establecido anteriormente y la empresa retenga solo un riesgo poco significativo de la transacción, será considerada como tal, sucediendo esto en las empresas que retienen solo la titularidad de los bienes que ofrecen a crédito para asegurar el cobro posterior a sus clientes.

Según lo planteado, un ingreso por actividad ordinaria será reconocido como tal cuando existe la probabilidad de que los beneficios económicos originados por la transacción sean percibidos, pero en casos donde se generen cuentas por cobrar, las mismas deberán provisionarse hasta que

se vuelvan realizables o cuentas incobrables, reconociéndose como gasto en el último caso. Se debe tener en cuenta que una provisión, a diferencia de otros pasivos en la empresa, es estimada al existir incertidumbre en torno a esta.

Las NIC 37 define de mejor forma a las provisiones, indicando que son un pasivo en torno al cual existe una incertidumbre sobre su cuantía, siendo un pasivo una obligación que una empresa posee en el presente que fue originado a raíz de sucesos pasados, desprendiéndose de recursos para hacer frente a dichas obligaciones (Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB, 1999).

2.3.3. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

De acuerdo a la Fundación IASC(2013), la palabra provisión es utilizada solo para aquellas partidas como la depreciación, para el deterioro de un valor en activos y las cuentas por cobrar, siempre cuando estas últimas sean catalogadas como “incobrables”. Una empresa podrá realizar estas provisiones cuando:

- Tenga pendiente obligaciones a la fecha que se informa.
- Siempre que exista la probabilidad de desprenderse de recursos económicos.
- Puede calcularse el importe a pagar en forma fiable.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó metodología de base científica, que se apoyó en un conjunto de técnicas orientadas a recolectar información fidedigna que permitió describir el problema planteado, a su vez se utilizó herramientas de recolección de datos que permitieron recabar información primaria de la problemática de estudio y para la información secundaria se abordó la información de libros y revistas científicas.

Este proyecto de investigación se consideró descriptivo, documental y de campo, con un enfoque mixto cualitativo como cuantitativo, utilizó la técnica de recolección de datos de la entrevista documental, cuyo resultado permitió un posterior análisis de los datos recabados. Se realizó un análisis a los documentos financieros de la empresa Osella S.A., también se elaboró un comparativo de los periodos 2015 y 2016 calculándose las variaciones de las cuentas especialmente de las Cuentas por Cobrar.

3.1.1. Tipos de investigación.

En este estudio fueron aplicados tres tipos de investigación que son el descriptivo, el documental y el de campo. Fue considerada como investigación descriptiva entendiéndose que la misma permitió caracterizar a los elementos pertenecientes al problema estudiado, revisando cada particularidad de los componentes del problema describiendo sus características y analizando variables como los excesivos plazos de crédito y la falta de diseño de políticas y procedimientos de cobro.

En el caso de la investigación documental, esta permitió revisar la base bibliográfica del presente estudio que utilizó para sustentar todas las teorías, conceptos y definiciones citadas

dentro del proyecto. Cabe mencionar que se consultaron tanto fuentes primarias como secundarias.

En el caso de las fuentes secundarias, estas permitieron recopilar información de apoyo y que principalmente puede consultarse en el marco teórico, constanding libros, periódicos, revistas e informes elaborados por terceros y que sirvieron como referencia al presente estudio. También se recopiló información de fuentes primarias, misma que fue recogida de la unidad objeto de análisis, es decir la empresa Osella S.A.

Finalmente la investigación de campo, misma que fue realizada directamente a la unidad de análisis mediante técnicas de recolección de datos, permitiendo conocer el estado actual de la empresa Osella S.A., usándose para ello entrevistas al personal administrativo de Osella S.A.

3.1.2. Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación fue mixto ya que midió variables cualitativas y cuantitativas del problema de estudio. El enfoque cuantitativo permitió que el investigador conozca los pensamientos generales de una colectividad y en base a los resultados se podrá establecer el procedimiento adecuado para solucionar el problema estudiado y los aspectos que se deben considerar para el desarrollo de la investigación.

El enfoque cualitativo se centró en conocer características de la realidad de acuerdo a percepciones, es decir que busca interpretar los datos o expresiones de las personas involucradas, a fin de establecer verdades referentes al problema estudiado.

Los métodos que fueron aplicados en la investigación son el analítico, el deductivo y el inductivo, se utilizó el primero debido a que se procedió a separar los elementos de la investigación y analizarlos por separado para conseguir resultados más específicos y lograr la observación de todos los aspectos de la investigación, mientras que el método deductivo se

utilizó justificándose en que el razonamiento que se usará va de lo general a lo específico lo que permite que la investigación obtenga los resultados deseados. Por su parte el método inductivo es aquel en que el investigador da sus propios conceptos o interpretaciones del problema en base de las características encontradas.

3.1.3. Técnicas de investigación.

Se enuncian dos tipos de técnicas de investigación las técnicas documentales y las técnicas de campo. En el presente estudio se usó la técnica documental que permite la reunión de información a través de la búsqueda en libros, revistas de contenido científico e informes que aporten información sustancial para la investigación.

Para la investigación de campo se usó la herramienta de la entrevista documental, la entrevista documental es la recopilación de información de forma personal que aportan con aspectos relevantes y características de la problemática planteada, como la investigación es descriptiva se considera que el entrevistador deberá realizar un cuestionario de preguntas que aporten opiniones en torno al problema, escoge a una persona que a su criterio conozca de esta información y realiza la entrevista de forma cortés y amable, al tener preguntas concretas se permitirá que el análisis de los resultados se efectúe de mejor forma conociendo datos imprescindibles para el estudio.

3.2. Población y muestra

Se precisa que población es el conjunto de individuos que poseen características comunes, a los cuales se les realiza la investigación científica, se entiende que esta población debe ser completamente identificable, se define como muestra a una cantidad de esa población base, que es representativa y cuyo aporte dará resultados semejantes a los que aportaría la población.

En el presente estudio se consideró que la población está conformada por los 38 trabajadores de Osella S.A. que actualmente se encuentran laborando en la empresa. La muestra es de 7 personas que corresponden a los empleados financiero-administrativos de Osella. S.A. que tienen un directo conocimiento sobre los procesos de cobro y crédito que maneja la empresa. Se elaboraron dos modelos de entrevistas, la primera se realizó al gerente de exportación, al asistente de exportación, al contador y al asistente contable, se estableció un modelo de entrevista distinto para el gerente administrativo, el gerente de producción y el jefe de logística.

Tabla 9.

Empleados administrativos de Osella S.A.

Empleados de Osella S.A.	
Gerente de Exportación y Créditos	1
Gerente Administrativo	1
Gerente de Logística	1
Jefe de Logística	1
Asistente de Exportación y Créditos	1
Contador	1
Asistente Contable	1
TOTAL	7

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir de información brindada por OSELLA S.A. (2017).

3.3. Análisis de los resultados

3.3.1. Respuestas a primer modelo de entrevistas.

Repuestas a entrevistas: Gerente de Exportación y Créditos.

- 1. ¿Considera usted que los créditos con plazos excesivos han permitido mantener a la compañía niveles de competitividad adecuados?**

Primero que nada se debe establecer la importancia de los créditos dentro de las organizaciones, el cual se justifica en la falta de activo circulante en los mercados actuales, los

créditos permiten brindar una alternativa para nuestros clientes y por supuesto generan competitividad en la empresa.

2. ¿Existen políticas de cobro y créditos claros en la empresa?

Lamentablemente este ha sido un asunto pendiente en Osella, nuestros clientes tienen muchos años con nosotros y ese preliminar hace que seamos flexibles en el otorgamiento de créditos, además los cobros son muy flexibles por causa del mismo motivo.

3. ¿Qué factores han influido para que la empresa Osella mantenga niveles tan altos de cuentas por cobrar al año 2016?

La crisis económica, muchos de nuestros clientes presentaron dificultades en sus negocios, las ventas bajaron lo que se traduce en menos ingresos y consecuentemente menos dinero para pagos, tratamos de mantener un buen trato con los clientes así que se autorizó ese monto de créditos.

4. ¿Considera usted que fue apropiado otorgar esos niveles de cuentas por cobrar sin contar con políticas de cobro y crédito apropiadas?

Estamos conscientes de que tiene su riesgo, pero no había otra alternativa, la competencia en el mercado es enorme y si no somos flexibles simplemente los clientes se van, entiéndase que al exportar gran parte de nuestra producción no podemos darnos el lujo de perder clientes.

5. ¿De acuerdo a su perspectiva cuales son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?

Bueno como lo mencioné antes la crisis es global no sólo en el país sino también a nivel internacional, la falta de liquidez y la disminución del poder adquisitivo de los consumidores han mermado las ventas, por otra parte creo que la empresa tiene problemas para manejar los créditos.

6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?

Han tenido un impacto en los recursos disponibles de la empresa sobre todo el año pasado y a comienzos de este año, determinado por la falta de ingresos de efectivo ha sido un primer semestre difícil pero tenemos que afrontarlo esperamos tener mejores recaudaciones el segundo semestre del año.

7. ¿Qué influencia tienen estos rubros en la rentabilidad de la empresa Osella S.A.?

Bueno las ganancias están allí sólo hay que cobrarlas, suena sencillo pero esperamos que las condiciones mejoren para que nuestros clientes puedan cubrir sus créditos, no queremos que a final del período no tengamos utilidades o rentabilidad.

8. ¿Qué estrategias son necesarias para mantener niveles adecuados de cuentas por cobrar en la compañía?

Considero que también la empresa debe crear estrategias óptimas para agilizar las recaudaciones y replantear su política de crédito, la misma que no es muy clara ya que al ser clientes antiguos a veces se realizan excepciones que a la larga son las causantes de que los saldos de las cuentas por cobrar sean tan altos para el 2016.

9. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?

Es una decisión importante más personal representa más gastos y este es un año difícil, habría que realizar un estudio minucioso, aunque estoy consciente que el personal actual no puede recibir más funciones ya que tienen suficiente trabajo.

10. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas?

Creó que un departamento de cobranzas es una buena idea, pero quizás demande muchos gastos, tal vez podría ser mejor conformar un equipo o un área de cobranzas tratando de maximizar nuestros recursos y contratando menos personal.

Repuestas a entrevistas: Asistente de Exportación y Créditos.

- 1. ¿Considera usted que los créditos con plazos excesivos han permitido mantener a la compañía niveles de competitividad adecuados?**

Si la empresa no da créditos a los clientes pues ellos buscarán a otros que se los den así de sencillo.

- 2. ¿Existen políticas de cobro y créditos claros en la empresa?**

Realmente no sé, los créditos muchas veces se otorgan en función de la empresa que los pida no existe un lineamiento general.

- 3. ¿Qué factores han influido para que la empresa Osella mantenga niveles tan altos de cuentas por cobrar al año 2016?**

El no perder a los clientes es fundamentalmente la primera razón, aunque otra de peso es lo perecible que es el producto.

- 4. ¿Considera usted que fue apropiado otorgar esos niveles de cuentas por cobrar sin contar con políticas de cobro y crédito apropiadas?**

Apropiado no fue, necesario quizás con tal de mantener a la clientela de la empresa.

- 5. ¿Cuáles considera son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?**

Falta de personal, las funciones de cada uno de los miembros del área administrativa están al tope, descuidándose las cobranzas.

6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?

De gran manera, muchos pagos se han visto atrasados. En torno a la rentabilidad no estoy muy seguro mi trabajo es colaborar al gerente de exportación y crédito en todo lo que pueda y no manejo los balances internos de la compañía, pero no es necesario ser experto para saber que si habrá una baja en la rentabilidad.

7. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?

Rotundamente sí, aunque sé que representará gastos la empresa no debe escatimar en el mismo.

8. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas?

Exactamente un departamento no sabría decirlo, pero si se debe contratar más personal.

Repuestas a entrevistas: Contador.

1. ¿Considera usted que los créditos con plazos excesivos han permitido mantener a la compañía niveles de competitividad adecuados?

Los créditos son importantes dentro de las compañías, el cual se otorga como un acuerdo de confianza entre la compañía y sus clientes, los créditos permiten mantener la clientela ganando terreno en el mercado.

2. ¿Existen políticas de cobro y créditos claros en la empresa?

Lamentablemente este ha sido un problema en Osella, nuestros clientes son marcas internacionales y ese preliminar hace que seamos flexibles en los créditos para no perderlos, además los cobros son muy flexibles por causa del mismo motivo.

3. ¿Qué factores han influido para que la empresa Osella mantenga niveles tan altos de cuentas por cobrar al año 2016?

Muchos de los clientes de la empresa presentaron dificultades en sus compañías, las ventas han disminuido lo que se traduce en menos ingresos y consecuentemente menos dinero para pagos, tratamos de mantener a los clientes fieles a nuestros productos así que se autorizó ese monto de créditos.

4. ¿Considera usted que fue apropiado otorgar esos niveles de cuentas por cobrar sin contar con políticas de cobro y crédito apropiadas?

Toda operación comercial tiene riesgo, pero evidentemente era necesario, la competencia en el mercado es enorme con tantos países exportadores, entiéndase que al exportar gran parte de nuestra producción y que la misma es perecible no podemos ponernos exquisitos.

5. ¿De acuerdo a su perspectiva cuales son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?

La situación económica es difícil a nivel global no sólo en el país sino también a nivel internacional, la falta de liquidez en las empresas y la disminución de los productos que los consumidores adquieren han mermado las ventas, por otra parte creo que la compañía tiene problemas para manejar los créditos otorgados.

6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?

Existe un impacto negativo en el disponible de la empresa sobre todo el año pasado, en este año también se han visto afectada la liquidez, ha sido un primer semestre difícil, esperamos tener mejores recaudaciones el segundo semestre del año y mejorar así la liquidez.

7. ¿Qué influencia tienen estos rubros en la rentabilidad de la empresa Osella S.A.?

Las ganancias hay que cobrarlas si esto demora mucho se disminuirán, esperamos que las condiciones mejoren en este año y para el venidero para que nuestros clientes puedan cubrir sus créditos, si la situación no mejora al final del período no habrá utilidades o rentabilidad.

8. ¿Qué estrategias son necesarias para mantener niveles adecuados de cuentas por cobrar en la compañía?

Estrategias como establecer políticas claras de crédito y cobranza son primordiales para solventar este problema.

9. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?

Es una decisión que se debe pensar pero si la empresa mantiene esos niveles de crédito sí debería hacerse.

10. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas?

Como lo estipule anteriormente si los niveles se mantienen se debería pensar en establecer este departamento en la empresa.

Repuestas a entrevistas: Asistente Contable.

1. ¿Considera usted que los créditos con plazos excesivos han permitido mantener a la compañía niveles de competitividad adecuados?

De alguna manera sí, si a un cliente se le niega un crédito simplemente busca a alguien que se lo dé.

2. ¿Existen políticas de cobro y créditos claros en la empresa?

No, tengo entendido que los créditos se otorgan por parte de la gerencia más no por reglas o lineamientos.

3. ¿Qué factores han influido para que la empresa Osella mantenga niveles tan altos de cuentas por cobrar al año 2016?

La crisis económica que se siente a todo nivel, la falta de personal en la compañía dedicado y especializado en estos asuntos.

4. ¿Considera usted que fue apropiado otorgar esos niveles de cuentas por cobrar sin contar con políticas de cobro y crédito apropiadas?

Es complicado de decir por una parte se hubieran perdido clientes pero por otra esto ha generado problemas de liquidez.

5. ¿De acuerdo a su perspectiva cuales son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?

La falta de políticas claras para saber específicamente como proceder con los clientes y falta de personal asignado a ello.

6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?

Especialmente en los pagos menores aquellos que pueden esperar un poco pero que a la larga causan molestias.

7. ¿Qué influencia tienen estos rubros en la rentabilidad de la empresa Osella S.A.?

No podría decirlo con exactitud pero definitivamente hay una afectación.

8. ¿Qué estrategias son necesarias para mantener niveles adecuados de cuentas por cobrar en la compañía?

Contratar más personal y mejorar las políticas de cobro y crédito, quizás impartir capacitaciones de las mismas.

9. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?

Sí, estoy convencida de que eso será acertado.

10. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas?

Puede ser, quizás crear un equipo de cobro sería mejor.

3.3.2. Respuestas a segundo modelo de entrevistas.

Repuestas a entrevistas: Gerente de Administrativo.

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en Osella S.A.?

En la empresa llevo trabajando alrededor de cinco años.

2. ¿Conoce usted si existen políticas para realizar cobros y otorgar créditos en la empresa?

Bueno no se había manejado volúmenes de crédito tan altos y creó que las políticas de cobro y crédito no están muy claras o no están actualizadas, en virtud de la situación actual debemos replantear ciertas normas.

3. ¿Qué problemas tiene la empresa para realizar los cobros de las cuentas por cobrar?

Bueno en primer lugar la situación económica que no sólo es un problema local si no mundial, en segundo lugar la falta de políticas claras para realizar las recaudaciones, falta de personal entendiéndose que actualmente el personal empleado no se abastece a realizar este tipo de funciones.

4. ¿Qué estrategias considera oportunas para realizar los cobros de los créditos que otorga la empresa?

Buenos se puede implementar todo tipo de estrategias como definir las políticas de cobro y crédito, contratar personal para que gestione los cobros de la cartera o hasta crear un departamento de cobranzas.

5. ¿Cree usted que se deben poner límites a los montos de los créditos?

Obviamente que sí, no se puede entregar niveles de crédito desproporcionados a los clientes, todo debe ser observado, aprobado y revisado mediante un proceso.

6. ¿Qué tipo de percances presenta la compañía a causa de los niveles de cuentas por cobrar?

En los últimos meses del año pasado e inicios de este se ha reflejado los problemas por la falta de liquidez en la empresa, algunos rubros no se han podido completar a tiempo como los pagos a nuestros proveedores los mismos que son pequeños productores que necesitan su dinero enseguida.

7. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?

Realmente creó que sí, el personal a mi mando no podría manejar más trabajo, se necesita una persona o un equipo que tenga como meta final disminuir la cartera quizás se puede contratar por cierto tiempo personal o establecer personal de planta redistribuyendo las funciones.

8. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas

En base a la situación yo considero que sí, la cartera vencida ha aumentado demasiado si no queremos tener afectaciones en los niveles de utilidades o en la liquidez de la compañía se debe emplear estrategias concretas ahora.

Repuestas a entrevistas: Gerente de Logística.

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en Osella S.A.?

En la empresa llevo laborando un tiempo cercano a los cinco años.

2. ¿Conoce usted si existen políticas para realizar cobros y otorgar créditos en la empresa?

Las políticas existen pero no están actualizadas, generalmente no mantenemos esos niveles de créditos pero se debe entender que el cacao es un producto perecible y debe mantener un buen sistema de logística con la finalidad de que mantenga su integridad.

3. ¿Qué problemas tiene la empresa para realizar los cobros de las cuentas por cobrar?

El personal actual no puede tener más funciones entendiéndose que en la parte administrativa de Osella sólo están siete personas sin incluirme, encargadas de compras, ventas, labores de producción, trámites de exportación, contabilidad, pago de tributos, etc.

4. ¿Se evidencian problemas en el área de logística a causa de los niveles de cuentas por cobrar?

Si, en algunos casos vemos retrasos en pagos que se relacionan directamente con la función logística como el pago de los trámites aduaneros, entiéndase que la empresa mantiene una baja liquidez.

5. ¿En los registros del departamento de logística se incluye información del pago que realiza el cliente al momento de adquirir la producción de Osella S.A.?

No, cuando se da la orden de salida de la mercadería no se detalla la forma de pago que el cliente está usando para cancelar los valores adeudados.

6. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?

Creó que contratar a una o dos personas que se encarguen de las operaciones de cobranzas permitirá disminuir el volumen de cuentas por cobrar.

7. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas?

Podría ser quizás un jefe y dos asistentes, pero si es temporal o permanente es algo que debe establecerse, si los niveles de ventas suben y captamos más clientes podría ser un departamento fijo que se encargue de estos asuntos.

Repuestas a entrevistas: Jefe de Logística.

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en Osella S.A.?

Trabajo en Osella alrededor de dos años.

2. ¿Conoce usted si existen políticas para realizar cobros y otorgar créditos en la empresa?

Si hay políticas el problema es que no están actualizadas los niveles de venta son mayores, el monto de esa venta es mayor y la forma de cobranzas ha variado mucho con las nuevas tecnologías ahora más se maneja vía internet o se proponen descuentos por pronto pago para evitar el retraso en las recaudaciones.

3. ¿Qué problemas tiene la empresa para realizar los cobros de las cuentas por cobrar?

Principalmente la crisis económica, muchos de los clientes de la empresa presentaron problemas para cancelar sus créditos, pocas acciones de cobro por variados motivos como falta de personal o para no dañar la relación con los clientes, tratamos de mantener un buen trato con los clientes así que se autorizó ese monto de créditos.

4. ¿Se evidencian problemas en al área de logística a causa de los niveles de cuentas por cobrar?

Si, en el área de logística se evidencian problemas como el pago tardío a proveedores.

5. ¿En los registros del departamento de logística se incluye información del pago que realiza el cliente al momento de adquirir la producción de Osella S.A.?

No, nuestra función sólo es revisar el pedido y despacharla, no tenemos ningún detalle del pago o de la forma como se va a realizar.

6. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?

Podría ser, quizás alguien experto en cobros, los clientes principalmente están fuera del país así que los métodos de cobro deben ser bien fijados y ejecutados de buena manera.

7. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas?

Sí, definitivamente debe existir uno más aún si se piensa mantener esos niveles de crédito.

3.3.3. Conclusiones de entrevistas.

3.3.3.1. Conclusiones de entrevista a Gerente de Exportación y Crédito.

El Gerente de Exportación y Crédito de Osella S.A. precisó que los créditos son importantes en todas las organizaciones por la escasa liquidez existente en los mercados actuales, y que los mismos generan una mayor competitividad en la empresa al ofrecer opciones a sus clientes. El entrevistado acotó que los créditos que Osella S.A. brindó a sus clientes se hicieron principalmente con la finalidad de mantenerlos fieles a la marca, entendiéndose que al ser una empresa exportadora debe velar por el establecimiento de relaciones comerciales duraderas.

Entre los factores que para el Gerente de Exportación y Crédito inciden en los niveles altos de cuentas por cobrar se enuncia la crisis económica que causa iliquidez en varias empresas del

mercado mundial. Al consultarle al Gerente de Exportación y Crédito sobre si un departamento de Cobranzas facilitaría la gestión de cobros, este asegura que demandaría de muchos gastos en la empresa y que la opción más viable sería formar un equipo de cobranzas.

3.3.3.2. Conclusiones de entrevista al Asistente de Exportación y Crédito.

El asistente de exportación y crédito mantiene puntos de vista muy claros en torno al problema, el considera que si la empresa no se hubiera manejado de esa manera los clientes simplemente hubieran buscado otro proveedor de cacao, en torno a los créditos a pesar de no estar directamente involucrado con el área sostiene que se entregan en función del cliente que los solicita. El entrevistado enuncia que los principales factores que influyeron para que la empresa mantenga esos niveles de crédito fueron la falta de personal y la falta de políticas claras. Además se enuncia que el entrevistado concuerda con el criterio de algunos otros empleados en la empresa asegurando que la contratación de personal permitiría recuperar la cartera.

3.3.3.3. Conclusiones de entrevista al Contador.

A criterio del Contador de Osella S.A. los créditos son importantes dentro de las compañías porque son un acuerdo de confianza entre la compañía y sus clientes, los créditos permiten mantener y fidelizar a la clientela ganando terreno en el mercado a los competidores directos. El Contador enuncia que en la empresa las políticas de cobro y crédito no están actualizadas ni elaboradas en base a el comportamiento de los clientes, entendiéndose que la mayoría son marcas internacionales con los cuales se debe mantener buenas relaciones. Uno de los principales factores que influyen en los niveles de cuentas por cobrar en Osella S.A. son los problemas que han presentado las compañías que compran los productos de Osella S.A. a causa de la disminución de los ingresos por la baja de las ventas. En cuanto a la implementación de un

departamento de Cobranzas el contador precisa que mantenerse estos niveles de crédito se debería crear el departamento.

3.3.3.4. Conclusiones de entrevistas a Asistente Contable.

De acuerdo a la opinión de la asistente contable el otorgamiento de créditos con plazos excesivos ha permitido a la compañía mantener competitividad frente a sus competidoras, además enuncia que en la empresa no existen políticas de cobro y crédito claras, entre los principales factores que influyen en los niveles altos de cuentas por cobrar de la compañía la asistente enuncia a la crisis económica y la falta de personal de la empresa. El criterio de la asistente es escueto y no profundiza demasiado en la problemática de estudio.

3.3.3.5. Conclusiones de entrevista de Gerente Administrativo.

El gerente administrativo de Osella S.A. labora en la compañía alrededor de cinco años, el enuncia que la empresa no había manejado estos niveles de cuentas por cobrar anteriormente y por ende no contaba con políticas de cobro y crédito actualizadas. Además enunció que los clientes de Osella son principalmente de países como México, Suiza, Francia e Italia y la compañía no puede permitirse el perderlos. Otra de las conclusiones importantes es que no existen en la empresa políticas de cobro y créditos claras en Osella S.A. principalmente porque no se habían manejado volúmenes tan grandes de cuentas por cobrar, el entrevistado aseguró que aunque no fue apropiado otorgar esos niveles de créditos, el desarrollo de esta acción le parece una "apuesta" para no quedarse con la producción y mantener a los clientes. El Gerente administrativo se muestra de acuerdo con la implementación de un departamento de cobranzas y a la designación de políticas de cobros y créditos claras.

3.3.3.6. Conclusiones de entrevista a Gerente de Logística.

Este entrevistado también opinó que la situación se debió prever, antes de otorgar esos niveles de créditos era necesario establecer las políticas de cobro y créditos, entre los principales problemas que presenta Osella S.A. por los altos niveles de crédito es la liquidez, el Gerente de Logística establece que esto se evidencia en el retraso en el pago de proveedores del departamento de Logística. Al consultarle al entrevistado si la creación de un departamento de cobranzas coadyuvaría a la solución de los problemas de Osella S.A. el entrevistado acotó que podría ser quizás un jefe y dos asistentes, pero si es temporal o permanente es algo que debe establecerse, si los niveles de ventas suben y captamos más clientes podría ser un departamento fijo que se encargue de estos asuntos.

3.3.3.7. Conclusiones de entrevista a Jefe de Logística.

El jefe de logística de Osella S.A. se encarga de la correcta distribución de los pedidos internacionales y enuncia que los créditos que ha otorgado la compañía fueron necesarios para mantener la competitividad, justificándose en el hecho de que a pesar de que el cacao ecuatoriano goza de un excelente prestigio a nivel internacional puede ser sustituido. Además precisa que en la empresa no se mantiene políticas actualizadas de cobro y crédito que concuerden con la dinámica internacional en cuanto a la realización de las ventas. El entrevistado sostiene que la empresa conoce de los riesgos de otorgar esos niveles de crédito y las consecuencias del mismo como la iliquidez y la baja de la rentabilidad pero que era necesario. Al cuestionarle al Jefe de Logística sobre si se debe implementar un departamento de cobranzas para la recaudación de la cartera vencida el entrevistado se mostró de acuerdo.

3.3.3.8. Conclusiones Generales.

La empresa Osella S.A. en un afán de conservar a su clientela ha derivado en el otorgamiento de niveles altos de créditos, los mismos que entre el año 2015 y el 2016 han presentado niveles muy altos y que podrían llegar a afectar su rentabilidad y liquidez. Gran parte de esta circunstancia se justifica en que los clientes de la empresa se establecen fuera del país y perderlos no es una opción para la gerencia de Osella. Otro de los enunciados en que más han concordado los entrevistados es que estas acciones eran necesarias ya que al existir una competencia enorme en el mercado de exportación de cacao, la empresa debía mostrar esta flexibilidad en los créditos para no perder espacio en el mercado de este producto.

Los clientes de Osella están en países como México, Suiza, Francia e Italia, en estos lugares el cacao ecuatoriano es muy apreciado pero eso no es ningún seguro de exclusividad para con el cacao ecuatoriano. La empresa como tal debe enfrentar con tesón este problema e innovar sus procesos a fin de mantener sus relaciones comerciales. Los empleados de Osella concuerdan en que la empresa no presenta políticas de cobro y crédito actualizadas que le permitan mantener estos niveles de crédito lo que ha originado problemas de liquidez en la compañía, se enuncia que el retraso en pagos de proveedores o gastos menores son los principales anuncios de un problema. Además se establece que de no corregir este problema a tiempo se traduciría en baja de la rentabilidad de la empresa. Al preguntarles sobre contratar nuevo personal para la empresa hay dos visiones los altos mandos piensan en los gastos que esto representarían pero son conscientes del problema mientras que los mandos medios y bajos estipulan que es una necesidad imperiosa. La creación de un departamento de cobranzas es mayormente aceptada por los mandos medios pero los mandos altos no la descartan como un aporte a subsanar este problema en la compañía.

3.4. Análisis de datos.

3.4.1. Análisis de los Estados Financieros de Osella S.A.

Tabla 10.

Estado de Situación Financiera Comparativo de la empresa OSELLA S.A. (1ra parte)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA OSELLA S.A	2015	2016	%
Nombre de la Cuenta Contable	Valor	Valor	VARIACION
PATRIMONIO NETO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA		\$ 3,00	100%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	\$ 734.738,69	\$ 1.064.566,94	31%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS LOCALES	\$ 481.396,89	\$ 432.106,23	-11%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS LOCALES	\$ 405.552,75	\$ -	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS DEL EXTERIOR	\$ 1.328.506,86	\$ 1.653.796,37	20%
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTE NO RELACIONADOS LOCALES		\$ 360.534,95	100%
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO POR IVA	\$ 85.479,34	\$ 107.822,56	21%
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO POR RENTA	\$ 96.516,98	\$ 96.263,81	0%
INVENTARIO DE MATERIA PRIMA (NO PARA LA CONSTRUCCION)	\$ 654.879,75	\$ 373.332,59	-75%
INVENTARIO DE SUMINISTROS, HERRAMIENTAS, REPUESTOS Y MATERIALES (NO PARA LA CONSTRUCCION)	\$ 10.285,49	\$ 15.508,67	34%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 3.797.356,75	\$ 4.103.932,12	7%
TERRENOS (COSTO HISTORICO ANTES DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES)		\$ 13.320,00	100%
MAQUINARIA EQUIPO, INSTALACIONES Y ADECUACIONES (COSTO HISTORICO ANTES DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES)	\$ 129.139,13	\$ 129.139,13	0%
MUEBLES Y ENSERES	\$ 7.040,16	\$ 7.040,16	0%
EQUIPO DE COMPUTACION Y SOFTWARE	\$ 1.290,07	\$ 12.290,07	90%
VEHICULOS EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MOVIL	\$ 107.298,76	\$ 125.298,76	14%
DEL COSTO HISTORICO ANTES DE REEXPRESIONES O REVALUACIONES	\$ 187.058,47	\$ 203.571,67	8%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES NO CORRIENTES RELACIONADAS LOCALES	\$ 98.523,90	\$ -	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES NO CORRIENTES NO RELACIONADAS LOCALES	\$ 358.209,48	\$ -	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 525.443,03	\$ 83.516,45	-529%
TOTAL ACTIVO	\$ 4.322.799,78	\$ 4.187.448,57	-3%

Tabla 11.*Estado de Situación Financiera Comparativo de la Empresa OSELLA S.A. (2da parte)*

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA OSELLA S.A	2015	2016	%
Nombre de la Cuenta Contable	Valor	Valor	VARIACION
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR COMERCIALES CORRIENTE RELACIONADOS LOCALES	\$ 97.947,23	\$ 328.386,99	70%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR COMERCIALES CORRIENTE NO RELACIONADOS LOCALES	\$ 501.399,15	\$ 125.587,62	-299%
OTROS DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENTES A ACCIONISTAS, SOCIOS, PARTICIPES, BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL LOCALE	\$ 800.000,00	\$ 800.000,00	0%
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENTE NO RELACIONADOS LOCALES		\$ 9.511,48	100%
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS CORRIENTE NO RELACIONADAS LOCALES	\$ 271,77	\$ -	
OBLIGACIONES IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO CORRIENTE	\$ 41.324,06	\$ 12.289,94	-236%
OBLIGACIONES PARTICIPACION TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO CORRIENTE	\$ 33.147,64	\$ 9.858,24	-236%
OBLIGACIONES CON EL IESS	\$ 2.579,14	\$ 4.116,58	37%
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	\$ 1.476.668,99	\$ 1.289.750,85	-14%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR COMERCIALES LARGO PLAZO RELACIONADOS LOCALES	\$ 419.028,50	\$ 419.028,50	0%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR COMERCIALES LARGO PLAZO NO RELACIONADOS LOCALES	\$ 956.298,61	\$ 956.298,61	0%
PROVISIONES PARA JUBILACION PATRONAL	\$ 31.710,62	\$ 37.322,30	15%
PROVISIONES PARA DESAHUCIO	\$ 11.615,28	\$ 13.997,08	17%
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTE	\$ 1.418.653,01	\$ 1.426.646,49	1%
TOTAL PASIVOS	\$ 2.895.322,00	\$ 2.716.397,34	-7%
CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADO	\$ 800,00	\$ 800,00	0%
RESERVA LEGAL	\$ 433,03	\$ 433,03	0%
UTILIDAD NO DISTRIBUIDA EJERCICIOS ANTERIORES		\$ 1.305.420,03	100%
RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCION POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF		\$ 120.824,72	100%
UTILIDAD DEL EJERCICIO PATRIMONIO	\$ 146.512,59	\$ 43.573,45	-236%
TOTAL PATRIMONIO NETO	\$ 1.427.477,78	\$ 1.471.051,23	3%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 4.322.799,78	\$ 4.187.448,57	-3%

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir de información brindada por OSELLA S.A. (2017).

En la tabla anterior se muestran los valores comparados de los Estados Financieros de la empresa OSELLA S.A. a los años 2015 y 2016, además se muestra la variación en porcentaje de los valores. Aquí se evidencia claramente como los valores de cuentas por cobrar que mantiene la compañía al año 2016 han aumentado con respecto a los valores que están registrados en el año 2015.

Es preciso definir que este incremento se debe a que la empresa no ha logrado recuperar el valor total del monto de créditos otorgados durante el año, se precisa que el valor de las utilidades del periodo de la empresa Osella S.A. al año 2016 se ven reducidas, estableciéndose que este es uno de los principales impactos que tiene los altos niveles de cuentas por cobrar en la economía de la empresa.

Es preciso destacar en la empresa no se realizan provisiones para las cuentas por cobrar, la provisión es importante porque permite a la empresa determinar un valor de las cuentas por cobrar que no será recuperable, esto se justifica en que las operaciones de las empresas mantienen un riesgo imperativo, para lo cual la provisión busca asumir ese riesgo de forma gradual, generalmente la provisión disminuye el valor de cuentas por cobrar y en contrapartida se crea una cuenta de gastos.

Es importante realizar este tipo de ajustes porque permite mantener una panorámica real de la situación de la empresa, estableciéndose que los estados financieros son importantes al momento de tomar decisiones respecto de las operaciones de la compañía. Si en el valor de cuentas por cobrar no se expresan las cantidades con su respectiva provisión se corre el riesgo de tomar decisiones erróneas en base a esas cantidades.

Tabla 12.*Estado de Resultados Comparativo de la Empresa OSELLA S.A. (Ira parte)*

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS OSELLA S.A	2015	2016	%
Nombre de la Cuenta Contable	Valor	Valor	VARIACION
VENTAS NETAS LOCALES DE BIENES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	\$ 540,00	\$ 1.575,00	66%
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA CERO O EXENTAS DE IVA	\$ 319.913,75	\$ 102.282,00	-213%
EXPORTACIONES NETAS DE BIENES	\$ 10.735.612,40	\$ 11.076.651,50	3%
OTRAS RENTAS GRAVADAS	\$ 142.198,79	\$ 91.324,27	-56%
TOTAL INGRESOS	\$ 11.198.264,90	\$ 11.271.832,80	1%
INVENTARIO INICIAL BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	\$ 358.049,14	\$ 665.165,24	46%
COSTO COMPRAS LOCALES NETAS DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA SOCIEDAD	\$ 9.948.233,51	\$ 9.650.255,89	-3%
COSTO INVENTARIO FINAL BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	\$ 27.381,71	\$ -	
COSTO INVENTARIO FINAL MATERIA PRIMA	\$ 565.165,24	\$ 373.332,56	-51%
COSTO INVENTARIO INICIAL PRODUCTOS TERMINADOS	\$ 18.871,68	\$ 18.871,24	0%
COSTO INVENTARIO FINAL PRODUCTOS TERMINADOS		\$ 15.508,67	100%
TOTAL COSTOS	\$ 10.090.708,78	\$ 10.360.545,70	3%
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	\$ 1.107.556,12	\$ 911.287,10	-22%
GASTO SUELDOS SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	\$ 137.149,05	\$ 140.871,52	3%
GASTO BENEFICIOS SOCIALES INDEMICACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	\$ 35.983,18	\$ 37.623,79	4%
GASTO APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL INCLUYE FONDO DE RESERVA	\$ 41.048,72	\$ 42.161,85	3%
GASTO HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	\$ 13.143,40	\$ 7.107,51	-85%
GASTO PROVISIONES PARA JUBILACION PATRONAL	\$ 5.307,36	\$ 5.611,68	5%
GASTO PROVISIONES PARA DESAHUCIO	\$ 3.129,93	\$ 2.381,80	-31%
GASTO POR DEPRECIACION DEL COSTO HISTÓRICO DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO NO ACELERADA	\$ 18.178,10	\$ -	
GASTO POR AMORTIZACIONES - OTRAS AMORTIZACIONES	\$ 9.875,57		
GASTO TRANSPORTE	\$ -	\$ 7.057,63	100%
GASTO COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 16.097,13	\$ 8.926,37	-80%
GASTOS DE VIAJE GASTO	\$ 1.250,47	\$ -	

Tabla 13.*Estado de Resultados Comparativo de la Empresa OSELLA S.A. (2da parte)*

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS OSELLA S.A	2015	2016	%
Nombre de la Cuenta Contable	Valor	Valor	VARIACION
GASTOS DE GESTION	\$ 7.599,53	\$ -	
GASTO SUMINISTROS Y MATERIALES	\$ 68.888,87	\$ 75.882,74	9%
GASTO MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		\$ 35.789,65	100%
GASTOS DE SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	\$ 9.451,18		
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	\$ 58.967,14		
IVA QUE SE CARGA AL GASTO	\$ 16.094,62	\$ 20.774,88	23%
GASTO SERVICIOS PUBLICOS	\$ 20.987,20	\$ 22.149,34	5%
GASTO OTROS GASTOS	\$ 394.595,73	\$ 358.444,17	-10%
GASTOS DE TRANSACCION (COMISIONES BANCARIAS, HONORARIOS, TASAS, ENTRE OTROS) NO RELACIONADAS LOCAL	\$ -	\$ 33.441,75	100%
GASTOS INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS RELACIONADAS LOCAL	\$ 4.824,64	\$ -	
GASTO INTERESES PAGADOS A TERCEROS RELACIONADOS LOCAL	\$ 24.000,00	\$ -	
TOTAL GASTOS	\$ 886.571,82	\$ 845.565,47	-5%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 10.977.280,60	\$ 11.206.111,20	2%
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 220.984,30	\$ 65.721,63	-236%
UTILIDAD ANTES BENEFICIOS E IMPUESTOS	\$ 220.984,29	\$ 65.721,63	-236%
PARTICIPACION A TRABAJADORES	\$ 33.147,64	\$ 9.858,24	-236%
UTILIDAD GRAVABLE	\$ 187.836,65	\$ 55.863,39	-236%
IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	\$ 41.324,06	\$ 12.289,95	-236%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 146.512,59	\$ 43.573,44	-236%

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir de información brindada por OSELLA S.A.(2017)

En la tabla anterior se muestran los valores comparados de los Estados de Resultados de la empresa OSELLA S.A. a los años 2015 y 2016, además se muestra la variación en porcentaje de los valores. Se estable que el valor de la utilidad operacional disminuye al año 2016, una clara muestra de cómo los niveles de cuentas por cobrar tienen una incidencia en la rentabilidad y la liquidez.

Tabla 14.

Indicadores Financieros de la empresa OSELLA S.A. (1ra parte).

Indicadores Financieros			
RATIOS FINANCIEROS		2015	2016
Ratios de Liquidez			
Liquidez o Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente	en veces	2,6	3,2
Liquidez Seca o Prueba Ácida = (Activo Corriente - Inventarios) / Pasivo Corriente	en veces	2,1	2,9
Capital de Trabajo	en dinero	\$ 2.320.687,76	\$ 2.814.181,27
Riesgo de Il liquidez = 1 - (Activos Corrientes / Activos)	en porcentaje	12%	2%
RATIOS DE ENDEUDAMIENTO			
Endeudamiento o Apalancamiento = Pasivo / Activo	en porcentaje	67%	65%
Pasivo Corriente / Pasivo	en porcentaje	34%	31%
Pasivo / Patrimonio	en veces	2,0	1,8
Cobertura 1 = Utilidad Operativa / Gastos Financieros	en veces	45,8	na

Tabla 15.

Indicadores Financieros de la empresa OSELLA S.A. (2da parte).

Indicadores Financieros			
RATIOS FINANCIEROS		2015	2016
RATIOS DE ACTIVIDAD (Uso de Activos)			
Rotación de Activos = Ventas / Activos	en veces	2,6	2,7
Rotación de Inventarios = Ventas / Inventario Promedio	en veces	17,1	30,2
Días Promedio en Stock = 360 / Rotación de Inventarios	en días	21,1	11,9
Rotación de Cartera = Ventas / Ctas por Cobrar	en veces	5,1	5,4
Días Promedio de Cobro = 360 / Rotación de Cartera	en días	71,2	66,6
Rotación de Proveedores = Compras / Ctas por Pagar	en veces	7,2	7,0
Días Promedio de Pago = 360 / Rotación de Proveedores	en días	49,8	51,3
Tiempo de Recuperación de Efectivo = días de stock + días de cobro - días de pago	en días	43	27
Ratios de Rentabilidad			
Margen Bruto = Utilidad Bruta / Ventas Netas	en porcentaje	9,89%	8,08%
Margen Operacional = Utilidad Operacional / Ventas Netas	en porcentaje	1,97%	0,58%
Margen Neto = Utilidad Neta / Ventas Netas	en porcentaje	1,31%	0,39%
ROA = Utilidad Neta / Activos	en porcentaje	3,39%	1,04%
ROE = Utilidad Neta / Patrimonio	en porcentaje	10,26%	2,96%
Identidad de Dupont:			
a) Utilidad Neta / Ventas	Margen Neto	1%	0,39%
b) Ventas / Activos	Rotación Act	2,6	2,7
c) ROA = a) * b)		3%	1%
d) Deuda / Activos	Apalancamiento	67%	65%
e) 1 - Apalancamiento		33%	35%
f) ROE = c) / e)		10%	3%

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir de información brindada por OSELLA S.A. (2017).

En los ratios mostrados, mismos que fueron elaborados a partir de la información de OSELLA S.A., se pudo con respecto al tratamiento de las cuentas por cobrar que el riesgo de iliquidez de la compañía disminuye un 10% entre los años estudiados, toda vez que existe una reducción de 10 puntos en este indicador. Además el tiempo requerido para la rotación de los días de cobro en el año 2015 (71,2) es mayor al año 2016 (66,6) lo que significa que en el año 2016 se necesitan menos días para cobrar la cartera. Por otro lado el tiempo de recuperación del efectivo es mayor al año 2016, específicamente en el año 2015 se recuperaba el efectivo cada 43 días mientras que en el año 2016 se recupera cada 27 días pero esto se logra por el mejoramiento de otros indicadores como los días promedios de rotación.

Haciendo una comparativa de los años 2015 y 2016 de los estados financieros, se evidencia que la compañía ha tenido una mejora en cuanto al nivel de liquidez; dado que la razón circulante o el ratio de liquidez registran un cambio de mejora significativa. En tal sentido en el año 2015 la razón circulante se encontraba en 2.6 veces, lo cual significa que tiene la capacidad de pagar oportunamente todas las obligaciones exigibles a la brevedad inmediata sin ningún problema e inclusive en caso de efectuarlo tendría exceso de liquidez por 1,6 veces. Para el año 2016 esta razón se ubica en 3.2 veces es decir que tiene 3.2 la capacidad para pagar todos sus pasivos; por ende es fácil llegar a la conclusión de que esta compañía tiene un alto índice de liquidez.

Sin embargo es importante evidenciar la capacidad de pago de obligaciones con terceros descontando el inventario o mercaderías, en virtud de que al momento de ejecutar la prueba ácida, esta arroja un indicador de liquidez real dado que se tiene conocimiento del dinero constante y sonante, toda vez que el inventario siempre será realizable. Esto significa que esta compañía tiene no solo tiene buenas cifras, sino que también su modelo de gestión es exitoso

dado que puede cubrir ampliamente sus deudas de corto plazo exigibles; a pesar de que su inventario evidentemente está conformado por activos que son realizables es decir que deben ser puestos a la venta y por consiguiente no representan una transformación en dinero tan rápida.

Es notable evidenciar que en cuánto al endeudamiento, esta compañía tiene una cantidad de pasivos versus “x” cantidad de activos; en virtud de estos antecedentes es notorio que la misma alcanzó un 67% de nivel de endeudamiento en el año 2015 no obstante al año siguiente estos niveles reducen al 65% lo que significa que la compañía tiene menos deuda a la hora de financiarse en su estructura de capital.

Dentro de los puntos importantes a destacar se evidencia que el capital de trabajo en el 2015 era de USD \$ 2'320,687.76 sin embargo para el año 2016 el presupuesto de capital del trabajo aumento alcanzando los USD \$ 2'814,181.27 esto significa que la compañía tiene mayor capacidad de flujo de dinero, tiene mayor capital de trabajo y por ende al haberlo puede generar mayor cantidad de ingresos; evidentemente porque tiene mayor capacidad para gestionar compra de materia prima e insumos que le sirvan para la venta. En cuanto los ratios de actividad la compañía ha mejorado la rotación de sus activos en virtud de que sus ventas vez que en el año 2015 este índice se encontraron 2.6 y en el año 2016 se encontraron 2.7 veces en cuanto a los días promedio de cobro se evidencia que en el año 2015 la cartera rota va cada 71 días pero que en el año 2016 la cartera está rotando cada 66 días esto significa que la compañía está logrando tener un mejor rendimiento en sus operaciones toda vez que el ciclo de recuperación del efectivo es más corto.

3.4.2. Análisis de la cartera vencida de Osella S.A.

Tabla 16.

Comportamiento de las cuentas por cobrar periodo 2015 – 2016 en dólares.

Cuentas por cobrar de la empresa OSELLA	2015	2016	Variación 2015 - 2016
Relacionados locales	481.396,89	432.106,23	-10,24%
No relacionados locales	405.552,75	-	-100,00%
No relacionados del exterior	1.328.506,86	1.653.796,37	24,49%
Otras no relacionadas locales	0	360.534,95	
Total	2.215.456,50	2.446.437,55	10,43%

En la tabla 16 se puede observar cómo se han venido comportando las cuentas cobrar que mantiene la empresa OSELLA al año 2016 frente al año 2015, pudiendo analizar que los montos adecuados por clientes en el exterior reflejan un incremento significativo, contribuyendo a que en el periodo exista un aumento del 10,43% en el total de los valores pendientes de cobro.

Tabla 17.

Saldos de cuentas por cobrar al finalizar el año (clientes del exterior).

OSELLA S.A.				
EMPRESAS DEUDORAS DEL EXTERIOR	SALDOS DE CUENTAS POR COBRAR AL FINALIZAR EL AÑO			
	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
Blommer S.A.	352.700,25	86.056,65	2.468,06	59.175,23
Olam Europe Ltda.	879,44	0	353.697,36	355.511,74
Elah Dufors S.A.	1.098.301,58	674.549,34	805.445,62	1.044.472,87
Jindal drugs limited	0	4.141,94	0	13.468,45
Albrecht dill S.A.	0	0	0	0
Barry S.A.	0	0	0	0
General Cocoa	2.663,60	0	5.608,55	0
Nestlé México	0	0	0	0
Panpandayancocoa industries	0	0	0	0
Touton S.A.	0	0	0	0
Walter Matter	27.660,68	157.157,19	161.287,27	169.233,15
Agroindustrias unidas de cacao	1.641,55	141.802,53	0	11.934,93
Onen Gida	0	0	0	0
Guan Chong Cocoa Manufacturer	0	0	0	0
Cargill indonesia	0	0	0	0
Anhui Time Technology	0	0	0	0
TOTAL	1.483.847,10	1.063.707,65	1.328.506,86	1.653.796,37
% TOTAL		-28,31%	24,89%	24,49%

Nota: Tabla elaborada por la autora a partir de información brindada por OSELLA S.A. (2017).

La empresa Osella S.A. ha mantenido generalmente una cartera vencida de alrededor de un millón de dólares pero al año 2014 en clientes del exterior presentando incluso una reducción en ese año en los montos por cobrar, sin embargo pero esta cifra de cuentas por cobrar ha mostrado un incremento significativo en años posteriores, alcanzando al año 2016 los 1,65 millones de dólares, surgiendo la problemática del estudio.

En la tabla 17 se aprecia a los clientes de Osella S.A. del exterior, además se pormenoriza los saldos vencidos que mantienen al finalizar los años. Se puede apreciar que uno de los principales clientes de Osella S.A. es Elah Dufors S.A. y que esta empresa mantienen los niveles más altos de cuentas por cobrar con la empresa al año 2016, ascendiendo su deuda a 1'044.472,87 dólares que corresponde a cerca del 63% del saldo de cuentas por cobrar que mantiene Osella S.A. al finalizar el 2016 fuera del país.

Este preliminar representa un inconveniente para la empresa ya que no es propicio que los niveles de ventas dependan en su mayoría de un cliente sino más bien una empresa debe buscar la diversificación de su cartera para evitar problemas como los presentados por la compañía, siendo altos niveles de endeudamiento.

Otro cliente de exterior que mantiene un saldo por cuentas por cobrar importantes es Olam Europe Ltda con alrededor de \$355,51 mil dólares, precisándose que sus niveles de endeudamiento con Osella S.A. ha aumentado considerablemente desde el año 2015. Se observa también que existen clientes que tratan en lo posible de mantener sus pagos al día como Nestlé México, en este tipo de clientes Osella S.A. debe enfocar sus esfuerzos, además es de vital importancia la creación de políticas claras que permitan reducir los niveles de cuentas por cobrar.

3.5. Procesos de Cobro en Osella S.A.

La empresa Osella S.A. tiene una serie de problemas con sus cuentas por cobrar y esto se origina principalmente por la falta de políticas claras. La compañía no tiene ninguna política para realizar los cobros, sólo para realizar las ventas. Para la entrega de un pedido se sigue un esquema básico donde interviene el departamento contable-financiero. El mismo que se detalla a continuación.

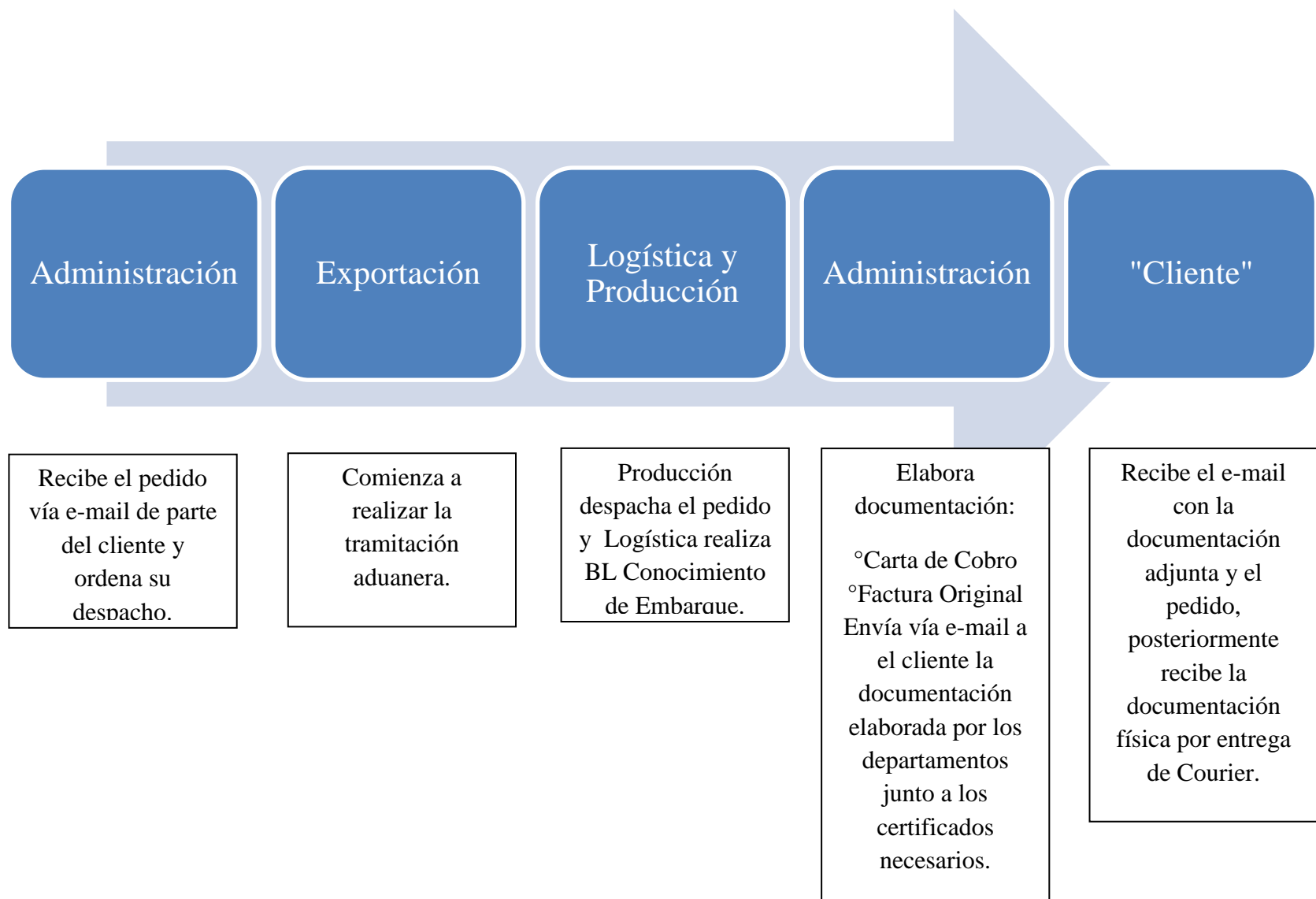


Figura 3: Proceso de Venta de Osella S.A.

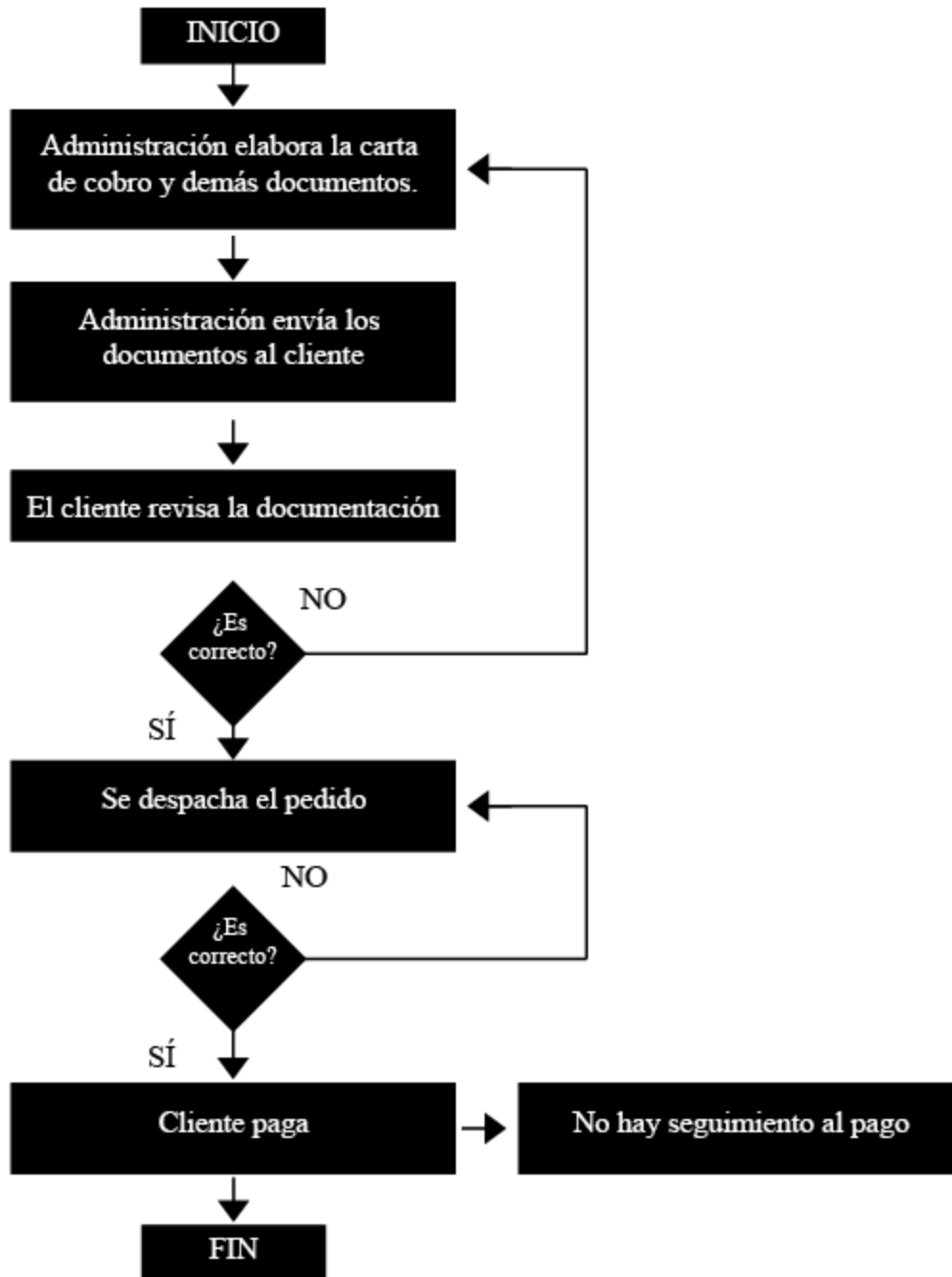


Figura 4:Flujograma del proceso de cobro de Osella S.A.

En la figura 3 se muestra el proceso de venta de la empresa Osella S.A. donde se detalla los pasos que la compañía realiza para la entrega del producto al cliente, entre los principales problemas que se destacan es que la empresa entrega una Carta de Cobro sin fecha.

Por otro lado en la figura 4 se detalla el proceso de cobro de la empresa Osella la misma que mantiene parámetros básicos, el proceso comienza con la elaboración por parte de administración de la factura comercial y la carta de cobro la misma que no lleva ninguna fecha descrita. El cliente procede a revisar la documentación y aprobarla para proceder a enviarle el pedido.

Una vez de que el cliente recibe el pedido, lo revisa y si está conforme con el mismo procede a pagarlo, pero ahí está el problema de que al no contar la carta de cobro con fecha el cliente decide cuándo efectuar el pago, sumado a que no existe personal designado para la función de cobranzas, ya que la empresa ni siquiera tiene lineamientos claros de cómo realizar esta acción. Otro de los problemas detectados es la falta de provisiones de las cuentas por cobrar, situación que hace que no se establezcan los valores reales de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO IV INFORME FINAL

4.1. Introducción

La empresa Osella S.A. al cierre del año 2016 registró montos considerables de cuentas por cobrar, se estima que este preliminar se suscita por el poco seguimiento y control que se realiza a la cartera de clientes en torno al cobro de los créditos otorgados. Toda empresa precisa de mantener un flujo constante de ingresos pero si estos se ven interrumpidos, puede desembocar en una serie de problemas e inconvenientes como una baja en la rentabilidad e iliquidez.

Es de importancia establecer que de seguir manteniendo la empresa estos problemas eventualmente se observará la afectación en sus estados financieros. En el presente estudio se propondrán una serie de estrategias que permiten recuperar la cartera vencida de Osella S.A. y definir políticas claras de crédito y Cobranzas.

Las empresas son unidades económicas que dinamizan la economía del país, precisándose el hecho de que es importante abordar los problemas e inconvenientes que las mismas presentan como un aporte al desarrollo nacional. Además la compañía Osella S.A. compra parte de su materia prima a agricultores de cacao fomentando el desarrollo de esas familias.

Por lo tanto es de importancia tratar de solucionar la problemática de Osella S.A. para que la empresa mejore sus resultados económicos, recupera sus niveles de rentabilidad y liquidez, se establecerán estrategias y tácticas que permitan disminuir el valor de cuentas por cobrar que actualmente mantiene la compañía.

El objetivo general que se alinea a diseñar estrategias y políticas de crédito y cobranzas para la empresa Osella S.A. que coadyuven a disminuir los valores de cuentas por cobrar. Los objetivos específicos son definir las políticas de crédito y cobranzas de Osella S.A., establecer un

equipo de cobranzas que recupere la cartera vencida y elaborar un flujograma del proceso de cobro propuesto para Osella S.A.

4.2. Actividades a Desarrollar

4.2.1. Estrategia 1: Definir las políticas de Crédito y Cobranzas.

4.2.1.1. *Táctica 1. Elaborar un documento con las políticas de crédito y cobranzas para la empresa Osella S.A.*

Toda organización con fines de lucro dedicada a la compra venta de bienes y servicios debe establecer lineamientos claros de cómo se efectuarán el otorgamiento de créditos y el proceso de cobros que la empresa tendrá. Esto se establece por varias razones, la primera es para estandarizar los procedimientos de la empresa, efectuar cobros de manera más ágil, prevenir el riesgo asociado a los créditos y mantener tratos cordiales con los clientes.

En la actualidad y con el contexto de la economía nacional una empresa no puede otorgar créditos “*a dedo*”, sino más bien debe tener la completa garantía de que esos fondos volverán a ingresar a la empresa en el período de tiempo establecido. Por eso se precisa conveniente el elaborar políticas de Cobro y Crédito para la empresa Osella S.A. Este tipo de documentos contiene una serie de parámetros como:

- Misión
- Objetivos
- Responsabilidad
- Evaluación de crédito
- Términos de crédito
- Cobranza

Todos estos parámetros permitirán elaborar una política de Crédito y Cobranzas acertadas que permiten mantener un control de estos rubros, pero a su vez sin descuidar los requerimientos de los clientes.



**MANUAL DE POLÍTICAS DE
CRÉDITO Y COBRANZAS**

Versión: 1

**MANUAL DE POLÍTICAS DE
CRÉDITO Y COBRANZAS**

OSELLA S.A.

AÑO 2017



**OSELLA S.A.
Contactos: 1800 525 365**

**Km. 1 1/2 Vía
Durán - Tambo,
Guayas**



MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Versión: 1

MISIÓN

En OSELLA S.A. estamos conscientes de las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, por eso se precisó establecer políticas de cobro y crédito apropiadas que sirvan de guía para las actividades que realiza la compañía. Este documento está orientado a los trabajadores y clientes de Osella que deseen conocer los lineamientos generales a tomar en consideración para solicitar un crédito a la empresa, y contempla los parámetros de las gestiones de cobro de la compañía.

OBJETIVOS

Mantener una correcta gestión de los créditos otorgados por la empresa y definir lineamientos a seguir para el proceso de cobro.



OSELLA S.A.
Contactos: 1800 525 365

**Km. 1 1/2 Vía
Durán - Tambo,
Guayas**



MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Versión: 1

RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de mantener los niveles de cuentas por cobrar de la empresa Osella S.A. en niveles adecuados será responsabilidad del equipo de cobranzas encabezado por el Gerente Administrativo.

EVALUACIÓN DE CRÉDITO

Los créditos se otorgarán bajo los siguientes parámetros establecidos:

- Que el crédito sea menor a un año.
- El valor máximo de crédito a autorizar es de 200.000,00 dólares americanos
- No se realizarán ningún otro despacho de mercancías hasta la cancelación de por lo menos el 60% del crédito anterior.



OSELLA S.A.
Contactos: 1800 525 365

**Km. 1 1/2 Vía
Durán - Tambo,
Guayas**



MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Versión: 1

TÉRMINOS DE CRÉDITO

- Los créditos no podrán exceder el año de operaciones.
- Para solicitar un crédito el cliente deberá hacer una solicitud detallando el monto de la compra y especificando la forma de los cobros para aprobación del equipo de cobranzas.
- El cliente deberá cumplir con lo establecido en la solicitud de crédito para mantener una línea de crédito activa con Osella S.A.
- Cuando un cliente solicite un crédito por primera vez deberá brindar la información necesaria que se crea conveniente la compañía.
- Si el cliente no paga el crédito en los plazos estipulados y aprobados previamente por el equipo de cobranzas, los valores estarán sujetos al interés de mora legal vigente.
- Si el cliente no cumpliera con los plazos de crédito por más de tres ocasiones perderá la línea de crédito brindada.



OSELLA S.A.
Contactos: 1800 525 365

**Km. 1 1/2 Vía
Durán - Tambo,
Guayas**



MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Versión: 1

COBRANZA

- Las gestiones de cobranzas serán de responsabilidad del equipo de cobranzas.
- El cliente deberá justificar mediante notificación cuando no vaya a cumplir con el pago de algún préstamo en los tres días anteriores a que el mismo venza.
- Si el pago de un crédito se atrasa por más de una semana se notificará al cliente vía e-mail.
- Si el pago de un crédito se atrasa por más de diez días se notificará al cliente vía llamada telefónica.
- El equipo de cobranzas es el único autorizado para aprobar créditos.
- Se llevará un registro de todas las actividades de crédito y cobranzas.



OSELLA S.A.
Contactos: 1800 525 365

**Km. 1 1/2 Vía
Durán - Tambo,
Guayas**

4.2.2. Estrategia 2: Establecer un equipo de cobranzas.

4.2.2.1. Táctica 2. Establecer un equipo que se encargue de las operaciones de crédito y cobranzas.

Se establece crear un equipo de cobranzas estructurado por tres personas el gerente administrativo, un analista de cobranzas y un asistente. Este equipo estará encargado de las funciones relacionadas con los créditos otorgados por la compañía y el proceso de cobro que se seguirá.

Entre las obligaciones del equipo de cobranzas estará:

- Aprobar las solicitudes de crédito enviadas por los clientes.
- Generar reportes de los créditos otorgados.
- Realizar las gestiones de cobros cuando no se cumpla con los plazos establecidos en la solicitud de crédito.
- Recibir las notificaciones de los clientes cuando por algún motivo no vayan a realizar un pago.

El gerente administrativo ya forma parte del personal de Osella S.A. Sólo se precisa contratar a dos personas más el analista de cobranzas y el asistente, para estos cargos se estipulan los siguientes perfiles:

Perfil del puesto de Analista de Cobranzas

- Sexo masculino o femenino dentro del rango de edad entre 28 a 35 años.
- Conocimientos en la gestión de cartera, siendo de mínimo dos años.
- Contar con un título de tercer nivel obtenido en carreras relacionadas a la administración, siendo este de preferencia contable.
- Poseer un conocimiento medio en el manejo de Microsoft office.

Perfil del puesto de Asistente de Cobranzas

- Sexo indistinto con una edad entre los 23 - 26 años
- Experiencia en áreas administrativas por lo menos de un año
- Contar con un título de tercer nivel obtenido en carreras relacionadas a administración o contabilidad.
- Poseer un conocimiento medio en el manejo de Microsoft office.

4.2.3. Estrategia 3: Elaborar un Flujograma del proceso de cobro propuesto para Osella S.A.

4.2.3.1. Táctica 3. Diseño de Flujograma del proceso de cobro de Osella S.A.

Con el objetivo de que la empresa Osella S.A. adquiere una mejora en los procesos de cobro que lleva la compañía, se establece un proceso por medio del cual la empresa conocerá cuando se realizarán el cobro de los créditos que mantiene la empresa. El cliente de la empresa deberá adjuntar con su pedido una solicitud de crédito, en este documento se detallarán los días y los montos a cancelar por el cliente. Esta hoja de pedido será entregada al equipo de cobranzas que tiene la potestad de aprobar o negar el crédito si no está de acuerdo con los parámetros allí descritos.

Una vez se aprueba el crédito se procederá a entregar el pedido, el cliente deberá revisar que su pedido este correcto, al momento del cliente entregar su solicitud de crédito está describiendo en qué parámetros cancelará la deuda, además se enuncia que ningún crédito se otorgará con un plazo mayor de 120 días.

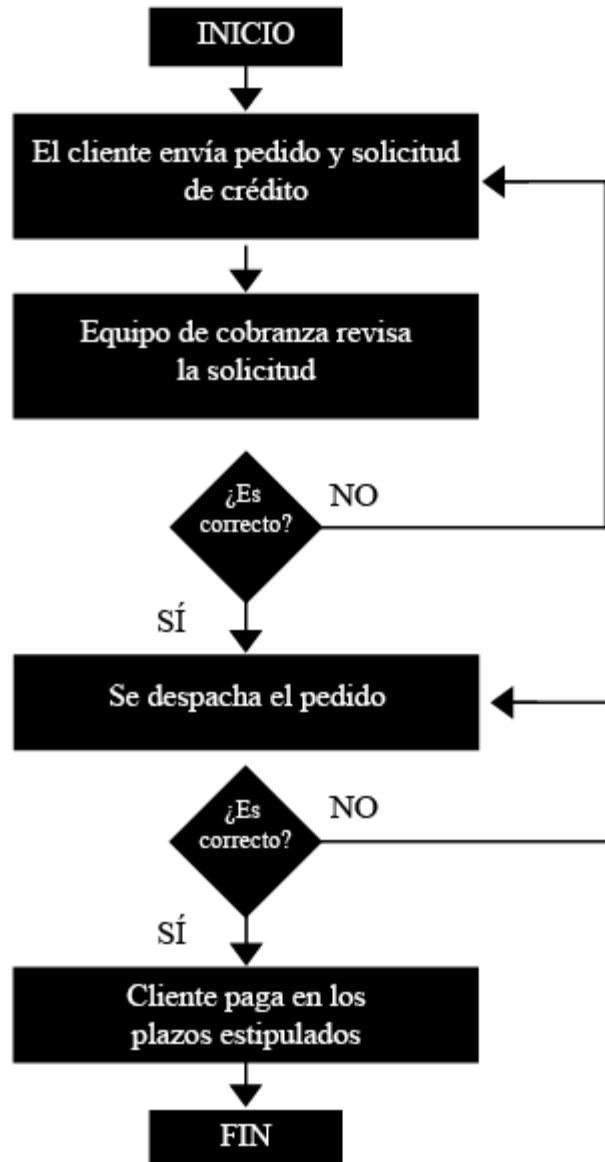


Figura 5: Flujograma del proceso de cobro propuesto para Osella S.A

Se propone que la empresa Osella S.A. realice las recaudaciones de una forma cordial con los clientes para no causar ningún tipo de fricción, una vez que las fechas de cobro estipuladas en la solicitud de crédito estén por vencerse el equipo de cobranzas de la empresa específicamente el o la asistente de cobranzas deberá enviar un e-mail de notificación al cliente, específicamente tres días antes, en este correo se debe detallar a cargo de que factura se realiza el cobro, el saldo pendiente a la fecha y los datos para realizar el pago.

Como los clientes de Osella S.A. están en su mayoría en el extranjero la forma de pago más utilizada es la transferencia bancaria, se enuncia que el cliente una vez haya cancelado por medio de la transferencia debe enviar el soporte de la transacción para proceder a dar de baja los valores cancelados.

4.2.4. Estrategia 4: Establecer la cuenta provisiones en la empresa Osella S.A.

4.2.4.1. *Determinar cómo se debe fijar el valor de provisiones en la empresa Osella S.A.*

Las operaciones de crédito mantienen un riesgo implícito, al otorgar un crédito a un cliente se corre el riesgo de que el mismo no pueda asumir sus obligaciones a corto o largo plazo, es decir no está en la capacidad de cubrir los valores adeudados a la compañía. Las empresas en previsión de esto deben considerar un valor referencial que representará ese porcentaje de créditos que no puede cobrar.

La provisión de cuentas incobrables es importante ya que permite a la empresa mantener valores reales en su cuenta de activo destinada a los documentos o cuentas por cobrar, entendiéndose que al ser la contabilidad la base para la toma de decisiones de la compañía siempre la misma debe reflejar valores reales y veraces.

Se establece que el valor de provisión de cuentas incobrables es el 1% de las cuentas y documentos por cobrar, pero este valor acumulado no debe superar el 10% de los valores de esta cuenta. Se precisa que solo se pueden provisionar los valores de cuentas por cobrar que sean originadas por la naturaleza del negocio, es decir los créditos a empleados o accionistas no se pueden provisionar.

La empresa Osella S.A. mantiene al año 2016 un valor en cuentas por cobrar de \$2.446.437,55 dólares se enuncia que la provisión vendría a tener un valor de:

$\$ 2.446.437,55 * 1\% = \$ 24.464,38$

El valor de la provisión sería \$ 24.464,38 dólares, para realizar su registro contable se realiza un crédito a la cuenta de provisión de cuentas incobrables y un débito a la cuenta gasto de provisión de cuentas incobrables. Este valor de provisión disminuye el valor de cuentas y documentos por cobrar no directamente pero permite ver reflejado los valores reales que la compañía debe recibir de sus acreedores.

4.2.5. Estrategia 5: Pasos para una adecuada gestión de cobros.

4.2.5.1. Táctica 5: Procedimientos para realizar los cobros.

La empresa Osella S.A. debe ejecutar estrategias que le permitan disminuir el nivel de cuentas por cobrar para esto se deben plantear procedimientos acertados que permitan agilizar los cobros sin mermar la relación con los clientes. Se estipula que para realizar el proceso de cobros en la empresa Osella se seguirán los siguientes parámetros.

Condiciones para otorgar un crédito:

- Enviar una solicitud de crédito al Equipo de Cobranzas.
- El plazo del crédito no debe ser mayor de 120 días.
- Deberá enviar un documento con el detalle de las fechas de pago del crédito.
- El pago se aceptará en dos o tres cuotas.
- La primera vez que solicite un crédito deberá firmar un pagaré como garantía del pago.

Condiciones para negar un crédito:

- Haberse retrasado en el pago de una cuota sin ninguna comunicación previa.
- Solicitar créditos por más de 120 días*.

- Solicitar otro crédito cuando todavía tenga pendiente más de la tercera parte de un crédito anterior.

Es importante destacar que el equipo de cobranzas tendrá independencia para otorgar o negar un crédito de acuerdo a condiciones especiales como que el cliente a pesar de cumplir los requisitos represente algún riesgo, que los valores sean muy altos como para acceder a un crédito.

Además todos los clientes deben estar prestos a brindar la información oportuna que se crea conveniente, cuando se pretenda acceder a un préstamo otorgado por la compañía. EL gerente administrativo quien lidera el equipo de cobranzas mantendrá reuniones quincenales con el equipo para intercambiar criterios acerca de las políticas o para tratar con cuentas problemáticas.

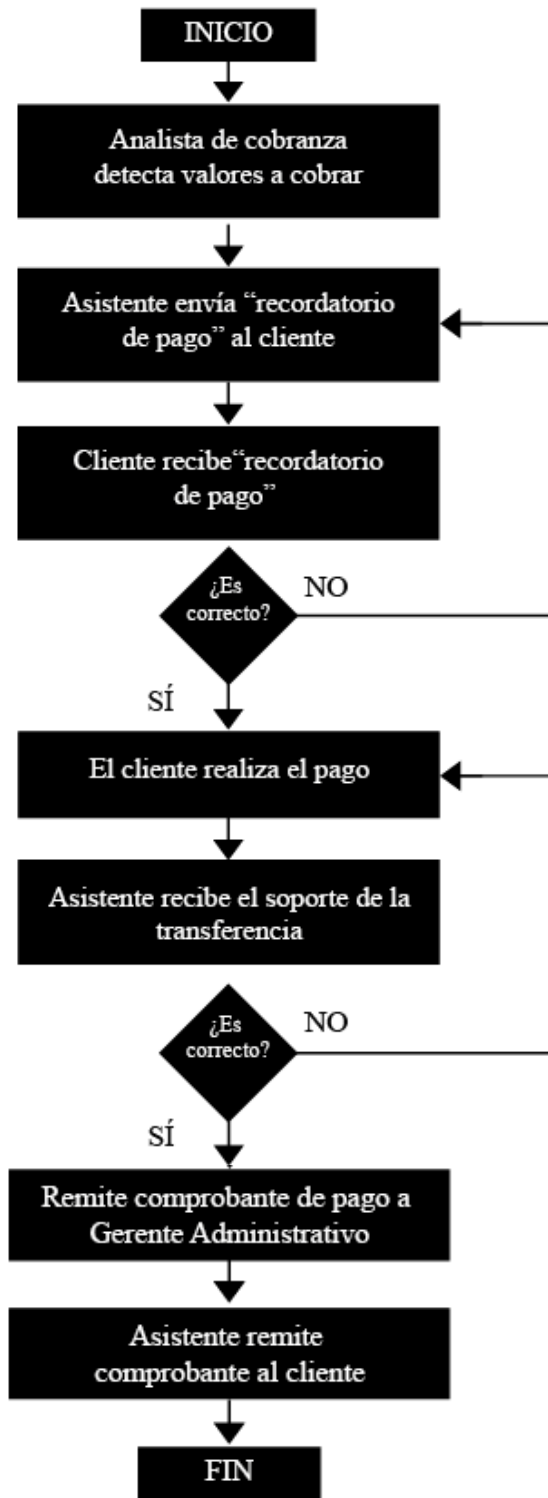


Figura 6:Flujograma propuesto para realizar los cobros en Osella S.A

Proceso de cobro del crédito:

1. Analista de cobranzas detecta valores por vencer de cliente detallados en la solicitud de crédito y remite al asistente de cobranzas para la elaboración de e-mail “recordatorio del pago”.
2. Asistente de cobranzas elabora el e-mail estipulando el valor a pagar, el concepto y el número de factura.
3. Cliente recibe e-mail y confirma los datos.
4. Cliente realiza transferencia interbancaria por los valores estipulados.
5. Asistente de cobranzas recibe soporte del pago.
6. Elabora y remite comprobante de pago a Gerente administrativo para su aprobación y firma.
7. Asistente envía comprobante de pago a cliente.

Conclusiones

1. La empresa Osella S.A. es una compañía dedicada a comprar y exportar granos de cacao, esto es posible por la excelencia en la calidad de los productos que la misma distribuye. Esta compañía presentó un incremento en el saldo de la cuentas por cobrar al año 2016 del 10,43% en relación al año 2015, sin embargo las cuentas por cobrar en el exterior han mantenido un crecimiento constante del 24% en los años 2015 – 2016.
2. Los clientes de la empresa son marcas internacionales como Nestlé y Elah Dufors, esto ha generado que la compañía como táctica para no perderlos el brindarles niveles superiores de crédito que debido a una mala planificación se tradujeron en problemas para la empresa, generando al año 2016 una cartera por cobrar de \$ 2.446.437,55 y de los cuales \$ 1.653.796,37 provienen del exterior.
3. De acuerdo a los resultados encontrados en el estudio se determina que la empresa no tiene políticas de crédito y cobranzas actuales para sobrellevar los niveles de crédito que ha otorgado, además se enunció que el personal que mantiene la compañía actualmente no es suficiente para realizar las gestiones de la cartera vencida.
4. Para resolver esta problemática se plantearon una serie de estrategias como la elaboración de las políticas de cobro y crédito de la compañía, la creación de un equipo de cobranzas encabezado por el gerente administrativo con la colaboración de un analista de cobranzas y un asistente, además se elaboró un Flujograma con el proceso propuesto por este estudio.
5. La compañía no registra el valor de provisión de cuentas por cobrar en sus estados financieros, siendo un grave error ya que los estados no reflejen información real ni confiable para la toma de decisiones. Para ello suele tomarse como provisión el 1% de las cuentas por cobrar, ascendiendo a \$ 24.464,38 si se considera como base el año 2016.

Recomendaciones

1. Se recomienda que la compañía mantenga los saldos de las cuentas por cobrar en niveles manejables, esto se puede lograr mediante el otorgamiento de niveles de crédito en valores moderados para que no se vea afectada su rentabilidad ni su liquidez, además de la implementación de estrategias de cobro que permitan agilizar la entrada de recursos en la empresa.
2. Se sugiere a la empresa ampliar su espectro de clientes, con la finalidad de no tener que recurrir a estrategias como los créditos flexibles para no perder clientes, justificándose el hecho de que entre más compañías adquieran la producción de la empresa, esta no se verá obligada a otorgar créditos a presión.
3. Se precisa que es de importancia utilizar las políticas de cobro y crédito establecidas en el informe técnico del presente estudio, con el objetivo de mantener lineamientos claros sobre los procesos de cobranzas y crédito que debe mantener la empresa.
4. Se propone implementar el proceso de cobro que se propone en el desarrollo del trabajo, con la finalidad de conocer en qué tiempo se cancelarán los créditos que los clientes de la organización mantienen con la misma, además se precisa la importancia de mantener registros actualizados de las operaciones de crédito y cobranzas.
5. Por último se manifiesta que la compañía debe establecer en sus estados financieros la cuenta de provisión de cuentas incobrables, esta provisión puede realizarse desde el 1% del total de la cartera y la suma acumulada de la cuenta no puede sobrepasar el 10% del total de cuentas por cobrar.

Bibliografía

1. Banca Fácil Chilena. (25 de Marzo de 2015). Banca Fácil Chilena. Obtenido de ¿Qué es el Crédito?:
<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000027&idCategoria=5>
2. Abal, C., Carrillo, F., & Hernández, Á. (2012). Economía. Madrid: Donostiarra.
3. Aching, C., & Aching, J. (2006). Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia.
4. Álvarez, J. (2012). Auditoría administrativa. México: DR.
5. Asamblea Nacional. (12 de Octubre de 2011). Ministerio de Industrias y Productividad. Recuperado el 9 de Mayo de 2016, de Ley Organica de Defensa del Consumidor:
<http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
6. Asamblea Nacional. (28 de Febrero de 2015). Asamblea Nacional. Obtenido de Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno:
<file:///C:/Users/HP/Downloads/REGLAMENTO%20APLICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
7. Bañuelos, S. (2009). Cobranza eficiente en el transporte de carga. México D.F.: AFS International.
8. Bonilla, K., & Vásquez, G. (2013). Estudio del sistema de control interno en el departamento de crédito y cobranzas de la empresa deporpas s. a. de la ciudad de Guayaquil del periodo 2011-2012. Guayaquil: ULVR.

9. Borrero, A., & Ortiz, O. (2016). PYMES: implementación de normas de información financiera internacional . Barranquilla: Universidad del Norte.
10. Brachfeld, P. (2012). Instrumentos para gestionar y cobrar impagados. Barcelona: Profit Editorial.
11. Brachfeld, P. (2012). Instrumentos para gestionar y cobrar impagados: Las herramientas indispensables para la gestión práctica de impagados. Barcelona.
12. Brachfeld, P. (2012). Políticas de créditos normales, restrictivos o flexibles. Brachfeld&Morosologos Asociados. Obtenido de <http://www.perebrachfeld.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
13. Brachfeld, P. (2013). Cómo establecer una política de crédito y cobro. Brachfeld&Morosologos Asociados. Obtenido de <http://www.perebrachfeld.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/como-establecer-una-politica-de-credito-y-cobro>
14. Brealey, M. (2015). Principios de Finanzas Corporativas. Mexico: MCGRAW-HILL.
15. Brealey, R., Allen, F., & Myers, S. (2010). Principios de Finanzas Corporativas. Mexico: MC Graw Hill.
16. Chagolla, M. (2013). Administración financiera del Capital del Trabajo. Michoacán: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
17. Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera. (27 de Noviembre de 2014). Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Obtenido de Norma de Información Financiera B-6: http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1165/1165_u3_a6.pdf

18. Córdoba, M. (2014). Análisis financiero. Bogotá: ECOE.
19. Cruz, L. (Julio de 2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Mirafior. Obtenido de Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Mirafior: <http://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/2628/2378>
20. De Alba, C. (2015). Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo. Madrid: Paraninfo.
21. Definicion. (19 de Mayo de 2015). Definicion. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Definicion de venta a credito: <http://definicion.mx/venta-a-credito/>
22. Definicion.De. (5 de Octubre de 2015). Definicion.De. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de CUENTAS POR COBRAR: <http://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
23. Definicion.De. (31 de Enero de 2016). Definicion.De. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de CRÉDITO: <http://definicion.de/credito/>
24. DefinicionABC. (11 de Mayo de 2015). DefinicionABC. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Definición de Cobranza: <http://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>
25. DefinicionABC. (19 de Mayo de 2015). DefinicionABC. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Definición de Estrategia: <http://www.definicionabc.com/general/estrategia.php>
26. DefinicionABC. (20 de Mayo de 2015). DefinicionABC. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Definición de Rentabilidad: <http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>
27. DefinicionABC. (29 de Enero de 2016). DefinicionABC. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Definición de Cliente: <http://www.definicionabc.com/general/cliente.php>

28. Dembik, C. (7 de Diciembre de 2015). La carta de la Bolsa. Obtenido de Es inevitable. Se avecina otra crisis financiera mundial:

[http://lacartadelabolsa.com/leer/articulo/es_inevitable._se_avecina_otra_crisis_financiera_mundi](http://lacartadelabolsa.com/leer/articulo/es_inevitable._se_avecina_otra_crisis_financiera_mundial)
al

29. Diario El Financiero. (3 de Diciembre de 2015). Diario El Financiero. Cuentas por Cobrar de ICA se quintuplican. Obtenido de Cuentas por Cobrar de ICA se quintuplican:

<http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/cuentas-por-cobrar-de-ica-se-quintuplican.html>

30. Diario El Telégrafo. (25 de Enero de 2015). Diario El Telégrafo. Recuperado el 28 de Abril de 2016, de La cartera vencida, un mal frecuente del emprendedor (Infografía):

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-cartera-vencida-un-mal-frecuente-del-emprendedor-infografia>

31. Eco-finanzas. (4 de Marzo de 2013). Eco-finanzas. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de CARTERA VENCIDA: [http://www.eco-](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_VENCIDA.htm)

[finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_VENCIDA.htm](http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_VENCIDA.htm)

32. Ecuador Inmediato. (13 de Mayo de 2012). Ecuador Inmediato. Recuperado el 28 de Abril de 2016, de CNT reporta positiva recuperacion de su cartera vencida:

[http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=173](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=173285)
285

33. El Telégrafo. (11 de Julio de 2016). Más de 1.000 proveedores se benefician del 'CFN Factoring'. Obtenido de Más de 1.000 proveedores se benefician del 'CFN Factoring':

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/mas-de-1-000-proveedores-se-benefician-del-cfn-factoring>

34. Enguidanos, A. M. (2013). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. Madrid: Ecobook .
35. Estupiñán, R. (2012). Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF. Bogotá: ECOE.
36. Estupiñan, R. (2015). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Bogotá: ECOE Ediciones.
37. Faga, H. (2006). Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales. Buenos Aires: Granica.
38. Fernández, J., & Campiña, G. (2012). Empresa y Administración. Madrid: Editex.
39. Fierro, A., & Fierro, F. (2015). Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes. Bogotá: ECOE Ediciones.
40. Fundación IASC. (27 de Enero de 2013). Fundación IASC. Obtenido de Módulo 21: Provisiones y Contingencias: http://www.ifrs.org/Documents/21_ProvisionesyContingencias.pdf
41. Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios de Administración Financiera. México D.F.: Pearson.
42. Griffin, R. (2011). Administracion. México: CengageLearning. Obtenido de Administracion.
43. Griffin, R. (2012). Administracion. México: CengageLearning. Obtenido de Administracion.

44. Guerrero, M., Jiménez, F., Varona, S., & Alomá, J. (2011). La administración del Capital de Trabajo en el marco de la administración financiera a corto plazo. Las Tunas: Observatorio de la economía Latinoamericana.
45. IASB. (2012). NIC 1 - Estados Financieros. IASB. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf>
46. IASB. (2012). NIC 37 - Provisiones, activos y pasivos contingentes. IASB.
47. IASB. (2012). NIC 39 Instrumentos financieros - reconocimiento y valoración. IASB.
48. IFRS. (2012). NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a revelar. IFRS.
49. International AccountingStandardsCommittee. (10 de Octubre de 2008). Norma Internacional de Información Financiera No. 7. Obtenido de Instrumentos Financieros: Información a revelar.: <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/niif7.pdf>
50. International AccountingStandards Committee. (Enero de 2006). International AccountingStandardsCommittee. Obtenido de Norma Internacional de Contabilidad No. 39: <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC39.pdf>
51. Jumah, A. (2015). Introducción a la Contabilidad para la Toma de Decisiones Estimación y aplicación para la toma de decisiones. Alicante: 3Ciencias.
52. Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB. (1 de Julio de 1999). Normas Internacionales de Contabilidad. Obtenido de Norma Internacional de Contabilidad nº 37 (NIC 37) : <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC37.pdf>

53. Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB. (31 de Marzo de 2004). Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. Obtenido de Norma Internacional de Contabilidad N° 7: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/NIC07_04.pdf
54. Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB. (1 de Enero de 2009). Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB. Obtenido de Norma Internacional de Contabilidad 18 : https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/18_NIC.pdf
55. Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB. (Junio de 2011). Banco Central de Uruguay. Obtenido de Norma Internacional de Contabilidad 1: http://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Concursos/NIC_01.pdf
56. Junta de Normas Internacionales de Contabilidad IASB. (Junio de 2012). Banco Central de Uruguay. Obtenido de Norma Internacional de Contabilidad 1: http://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Concursos/NIC_01.pdf
57. Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). Administración de Pequeñas empresas. Mexico D.F.: CengageLearning. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de https://books.google.com.ec/books?id=CswjaBfXHlkC&pg=PT333&dq=definicion+de+Estados+financieros+2011&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
58. López, M. (2010). Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administracion y Metodologia de la Investigación aplicada a la RSC. España: Gesbiblo , S.L.
59. Manco, J. (2014). Elementos básicos del control, la auditoría y la revisión fiscal. España: Copyright.

60. Mata, J. (2015). Introducción a la contabilidad financiera de las pymes. Madrid: Paraninfo.
61. Mendoza, J. (2012). Decisiones estratégicas: macroadministración. Barranquilla: Universidad del Norte. Obtenido de Decisiones estratégicas: macroadministración
62. Meza, C. (2007). Contabilidad Análisis de cuentas. San Jose, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San Jose.
63. Morales, A., & Morales, J. (2014). Crédito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.
64. Ordoñez, I. (2012). Propuesta de un Sistema Administrativo Contable en el Área de Cobranzas enfocada a un mejoramiento y recuperación de Cartera Vencida para "Laboratorios de Medicinas GUGONZA S.A.". Quito.
65. Palacios, C., & Estrada, V. (2015). Análisis de las cuentas por cobrar por medio de los indicadores de liquidez solvencia y de gestión de la empresa promologics s.a. de la ciudad de Guayaquil período 2013. Guayaquil: ULVR.
66. Palma, K., & Torres, J. (Agosto de 2015). Auditoría de la cuenta por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la empresa industrias Goya s.a. Obtenido de Auditoría de la cuenta por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la empresa industrias Goya s.a.: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/853>
67. Penn, S. (13 de Junio de 2014). 6 pasos para un proceso de auditoría. La voz de Houston. Obtenido de 6 pasos para un proces .
68. Pérez, J., & Veiga, C. (2013). La contabilidad y los estados financieros. Madrid: ESIC.

69. Pineda, M. (2013). ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE-ZAMORA AGENCIA LOJA, PERIODO 2011. Loja.
70. Plessi, P. (2012). Evaluar. Cómo aprenden los estudiantes el proceso de valoración. Madrid: Narcea S.A Ediciones Madrid.
71. Ramírez, C., & Ramírez, M. (2016). Fundamentos de administración. Bogotá: ECOE Ediciones.
72. Real Academia Española. (2014). Real Academia Española. Recuperado el 01 de Agosto de 2015, de <http://www.rae.es/>
73. Revista Líderes. (9 de Febrero de 2015). La pequeña y mediana empresa se apalancan en el factoring. Obtenido de La pequeña y mediana empresa se apalancan en el factoring: <http://www.revistalideres.ec/lideres/pequena-mediana-empresa-apalancan-factoring.html>
74. Rey, J. (2013). Proceso integral de la actividad comercial. Madrid: Paraninfo.
75. Rey, J. (2014). Contabilidad General. Curso práctico. Madrid: Paraninfo.
76. Rincón, C., Lasso, G., & Parrado, Á. (2012). Contabilidad Siglo XXI. Bogota: ECOE Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=eU7TAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=contabilidad+financiera+gerardo+guajardo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
77. Rodés, A. (2014). Gestioneconomica y financiera de la empresa. Madrid: Paraninfo S.A.
78. Ross, W. y. (2009). Finanzas Corporativa .

79. RT. (29 de Marzo de 2016). RT Canal Informativo Digital. Obtenido de La próxima crisis económica mundial tiene fecha exacta de comienzo: <https://actualidad.rt.com/economia/203351-fecha-crisis-bancos-prestamo>
80. Sánchez, S. (2012). Contabilidad Financiera. Estados Unidos: Copyright.
81. SENPLADES. (28 de Mayo de 2014). SENPLADES. Recuperado el 13 de Abril de 2016, de Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017:
<http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
82. Servicio de Rentas Internas. (29 de Diciembre de 2016). Servicio de Rentas Internas. Obtenido de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno:
<http://www.desarrolloamazonico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/LEY-DE-REGIMEN-TRIBUTARIO-INTERNO-act.pdf>
83. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2017). Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Obtenido de Flujo de efectivo de la empresa Mumtaz S.A 2015:
http://appscvs.supercias.gob.ec/portaldedocumentos/consulta_cia_menu.zul
84. Torres, D. (2011). Contabilidad General Básica. México: Heras.
85. UNAM. (13 de Julio de 2015). Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de Políticas: <http://info4.juridicas.unam.mx/unijus/obr/3/1.htm>
86. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo UMSHN. (28 de Mayo de 2015). Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo UMSHN. Obtenido de Administración Financiera de Cuentas por Cobrar. :
<http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20II%20>

Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf

87. Vidaurrí, H. (2012). Matemáticas Financieras. México D.F.: CENGAGE Learning.
88. Vite, V. (2014). Contabilidad General. México D.F.: Editorial Digital UNID.

Anexos

Anexo 1

Primer modelo de entrevista al personal de Osella S.A.:

1. ¿Considera usted que los créditos con plazos excesivos han permitido mantener a la compañía niveles de competitividad adecuados?
2. ¿Existen políticas de cobro y créditos claros en la empresa?
3. ¿Qué factores han influido para que la empresa Osella mantenga niveles tan altos de cuentas por cobrar al año 2016?
4. ¿Considera usted que fue apropiado otorgar esos niveles de cuentas por cobrar sin contar con políticas de cobro y crédito apropiadas?
5. ¿De acuerdo a su perspectiva cuales son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?
6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?
7. ¿Qué influencia tienen estos rubros en la rentabilidad de la empresa Osella S.A.?
8. ¿Qué estrategias son necesarias para mantener niveles adecuados de cuentas por cobrar en la compañía?
9. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?
10. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas?

Anexo 2

Segundo modelo de entrevista al personal de Osella S.A.:

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en Osella S.A.?
2. ¿Conoce usted si existen políticas para realizar cobros y otorgar créditos en la empresa?
3. ¿Qué problemas tiene la empresa para realizar los cobros de las cuentas por cobrar?
4. ¿Qué estrategias considera oportunas para realizar los cobros de los créditos que otorga la empresa?
5. ¿Cree usted que se deben poner límites a los montos de los créditos?
6. ¿Qué tipo de percances presenta la compañía a causa de los niveles de cuentas por cobrar?
7. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?
8. ¿Debe existir un departamento de Cobranzas?

Anexo 3

Fotos tomadas durante el proceso de tesis.



Figura 7:Entrevista con el Gerente de exportación y créditos.



Figura 8:Entrevista con el Gerente de logística.



Figura 9:Entrevista con la Contadora de Osella S.A.