



Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
Previo a la Obtención del Título de:**

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA

TEMA:

**“LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE
RESULTADO”**

Autora

JULIANA MABELL FUENTES SANTANA

TUTOR:

ECON. ANIBAL NEPTALI SALAZAR ESCOBAR, MBA.

GUAYAQUIL – ECUADOR



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO de tesis	
TITULO Y SUBTITULO: "LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADO"	
AUTOR/ES: JULIANA MABELL FUENTES SANTANA	REVISORES: ECON. ANIBAL NEPTALI SALAZAR ESCOBAR, MBA.
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	FACULTAD: ADMINISTRACIÓN
CARRERA: CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N. DE PAGS: 85
ÁREAS TEMÁTICAS:	
PALABRAS CLAVE: Cuentas por cobrar, gestión de cobros, indicadores financieros	
RESUMEN: Para realizar este trabajo de investigación se efectuó una evaluación sobre como afectaba en los estados financieros al no recuperar la cartera a tiempo en el periodo 2015 en la empresa Comercial Fuentes S.A. la cual es dedicada a la venta de motores agrícolas y repuestos de los mismos. Por eso realice 3 entrevistas que fueron dirigidas al gerente, contador y jefe de cobranzas para poder estudiar alternativas para la solución del problema que está causando por no tener al día la cartera, En las alternativas de investigación fue realizar un análisis financiero mediante ratios la	

cual analizamos indicadores de liquidez, indicadores de actividad, indicadores de endeudamiento, y los indicadores de rentabilidad, Otra alternativa fue de reestructurar las políticas de créditos y cobranzas para así mejor la gestión de los cobros .		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES: JULIANA MABELL FUENTES SANTANA	Teléfono: 0992630088	E-mail: july25fuentes@gmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	MSC. DARWIN ORDOÑEZ ITURRALDE, DECANO Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: dordonezi@ulvr.edu.ec	

Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 2509054

Certificación De Aceptación Del Autor

En mi calidad de tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por la Decano de la Facultad de Administración de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el tema: “LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADO”, presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales, viabilidad e importancia del tema:

Presentado por el Egresado:

Srta. Juliana Mabell Fuentes Santana C.C. 0926105065

ECON. ANIBAL NEPTALI SALAZAR ESCOBAR, MBA.
TUTOR

Certificado De Autoría Y Cesión De Derechos

Por medio de la presente tengo a bien certificar que el trabajo de investigación bajo el título de “LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADO”, ha sido elaborado por la Srta. JULIANA MABELL FUENTES SANTANA, para obtener el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría –C.P.A., doy fe que el presente trabajo de investigación ha sido dirigido y revisado en todas sus partes bajo mi tutor y el mismo reúne los requisitos para ser defendidos ante el Tribunal Examinador que se designé para el defecto.

La presente investigación ha sido ejecutada con el propósito de que La compañía Comercial Fuentes S.A. De la ciudad de Guayaquil logre una óptima gestión en sus cuentas por cobrar

SRTA. JULIANA MABELL FUENTES SANTANA
C.C. 0926105065

Certificado Antiplagio

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO DE JULIANA FUENTES.docx (D22360842)
Submitted: 2016-10-13 02:17:00
Submitted By: asalazare@ulvr.edu.ec
Significance: 7 %

Sources included in the report:

Proyecto Sra. Villagrán.docx (D21218073)
TESIS DE GLADYS OÑA OÑA.-.docx (D14217784)
Introducción.docx TESIS DE GLADYS OÑA OÑA O A 01.docx (D13812212)
<http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>
<http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/feed>
<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/contabilidad-finanzas/boletin8.pdf>
http://baasesores.com/news_a/

Instances where selected sources appear:

17

Dedicatoria

A mis padres, a mi esposo e hija
Que han sido instrumento de fortaleza
Y sabiduría para seguir adelante con
Sus sabios consejos supieron guiarme
Para alcanzar mis metas propuestas
Y sirvan de ejemplo para mi hija.

Agradecimiento

Al terminar esta investigación quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios nuestro padre, quien me guió, enseñándome el verdadero valor de la vida sobre la tierra, además quiero dar mis gratitudes a las personas que me apoyaron siempre.

A mi tutor que siempre estuvo ahí apoyándome.

A las personas que hicieron y me brindaron su apoyo en la empresa para realizar esta investigación.

Juliana Mabell Fuentes Santana

Índice General

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	I
Certificación De Aceptación Del Autor	III
Certificado De Autoría Y Cesión De Derechos	IV
Certificado Antiplagio.....	V
Dedicatoria	VI
Agradecimiento.....	VII
Índice General	VIII
Índice De Gráficos	XII
Índice de Tablas.....	XIII
Introducción.....	1
Capítulo I.....	3
Diseño De La Investigación	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema.....	6
1.3 Sistematización del problema	7
1.4 Objetivos de la investigación	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
1.5 Justificación de la investigación	8
1.6 Delimitación o alcance de la investigación	8
1.7 Ideas a Defender	9
Capítulo II	10
Marco Teórico	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Marco Teórico Referencial	11
2.2.1 Cartera vencida.....	11
2.2.2 Análisis de Crédito.	14
2.2.3 Análisis vertical y horizontal	14

2.2.4	Administración del Crédito.....	17
2.2.5	Gestión de las Cuentas por Cobrar.	18
2.2.6	Políticas de Crédito.	21
2.2.7	Condiciones del Crédito.	22
2.2.8	Políticas de Cobro.....	24
2.2.9	Cuentas por cobrar.....	26
2.2.10	Recuperación de cartera vencida.....	26
2.2.11	Estrategia para recuperacion de cartera	27
2.2.12	Estados de Resultados	27
2.2.13	Análisis financiero	29
2.2.14	Cuentas por cobrar	29
2.2.15	Ratios financieros	29
2.2.15.1	Indicadores de Liquidez	29
2.2.15.1.1	Relación Corriente O De Liquidez.....	30
2.2.15.1.2	Prueba Ácida	31
2.2.15.2	Indicadores de Actividad	32
2.2.15.2.1	Rotación De Cartera	32
2.2.15.2.2	Rotación De Activos Fijos	33
2.2.15.2.3	Rotación de ventas	33
2.2.15.2.4	Periodo Medio de Cobranza	34
2.2.15.3	Indicadores De Endeudamiento	35
2.2.15.3.1	Endeudamiento Sobre Activos Totales	35
2.2.15.3.2	Endeudamiento De Leverage O Apalancamiento	35
2.2.15.4	Indicadores De Rentabilidad	36
2.2.15.4.1	Rentabilidad del Patrimonio	37
2.2.15.4.2	Margen Bruto.....	37
2.2.15.4.3	Gastos De Administración Y Ventas	38
2.2.15.4.4	Margen Operacional de Utilidad	39
2.3	Marco Conceptual	40
2.4	Marco Legal	43
Capítulo III	45

Metodología de la Investigación.....	45
3.1 Metodología	45
3.1.1 Tipo de investigación.....	45
3.1.2 Enfoque de la investigación.....	46
3.1.3 Técnicas de investigación	47
3.2 Población Y Muestra	48
3.3 Recopilación de información.....	49
3.3.1 Resultado de las entrevistas	49
3.3.2 Conclusiones de las entrevistas	58
3.3.2.1 Conclusiones de la entrevista efectuada al Gerente General	58
3.3.2.2 Conclusiones de la entrevista efectuada al Contador General	58
3.3.2.3 Conclusiones de la entrevista efectuada al Jefe de Cobranzas.....	59
Capítulo IV.....	61
Informe Técnico	61
4.1 Resultado y análisis de razones financieras de la Empresa Comercial Fuentes S.A.	61
4.1.1 Relación Corriente O De Liquidez:	61
4.1.2 Prueba Ácida.....	61
4.1.3 Rotación De Cartera.....	62
4.1.4 Rotación De Activos Fijos.....	62
4.1.5 Rotación de ventas.....	63
4.1.6 Periodo Medio de Cobranza.....	63
4.1.7 Endeudamiento Sobre Activos Totales.....	64
4.1.8 Endeudamiento De Leverage O Apalancamiento.....	64
4.1.9 Rentabilidad del Patrimonio.....	65
4.1.10 Margen Bruto	65
4.1.11 Gastos De Administración Y Ventas	66
4.1.12 Margen Operacional de Utilidad.....	67
4.1.13 Resumen de razones financieras	67

4.2 Análisis de la Cartera	68
4.2.1 Proyección Impacto Cartera Vencida	70
4.3 Conclusiones.....	74
4.4 Recomendaciones	75
Bibliografía	84

Índice De Gráficos

Gráfico 1 Árbol de Problemas	6
Grafico 2 Organigrama Funcional.....	78

Índice de Anexos

Estados Financieros de la empresa Comercial Fuentes S.A.	81
---------------------------------------------------------------	----

Índice de Tablas

Tabla 1 Muestra Comercial Fuentes	48
Tabla 2 Razones Financieras	67
Tabla 3 Detalle de cartera.....	68
Tabla 4 Registro contable provisión incobrable.....	69
Tabla 5 Proyección impacto de cartera vencida análisis de composición vertical	70
Tabla 6 Proyección cuenta por cobrar análisis de composición vertical	70
Tabla 7 Proyección impacto cartera análisis de tendencia horizontal	71
Tabla 8 Proyección impacto cartera análisis de tendencia horizontal	71
Tabla 9 Proyección de cuentas por cobrar análisis de tendencia horizontal.	73
Tabla 10 Proyección de cuentas por cobrar análisis de tendencia horizontal.	73

Introducción

En actualidad hay muchas empresas que enfrentan día a día con esta problemática en que los estados financieros se ven afectados por la falta de recuperación de cartera.

La cartera vencida en una empresa genera problemas serios en el sistema económico. Los créditos que se conceden no son pagados a la fecha de su vencimiento. En cierto sentido, una cartera vencida se da como resultado cuando una empresa otorga crédito sin el análisis previo por cuanto no posee políticas de crédito establecidas y un seguimiento eficaz de la cartera. Esto conlleva a un objetivo claro que es lograr que cada empresa llegue a manejar las cuentas por cobrar de manera eficiente. Por lo que para efectos de la investigación se tomara como ejemplo la empresa Comercial Fuentes S. A. ubicada en el norte de Guayaquil, empresa que ha sufrido todos los problemas referentes a la problemática planteada en esta investigación, sufre problemas en la liquidez a causa de la cartera vencida.

Como objetivo general realice un análisis de la cartera vencida y su incidencia en el Estado de Resultado de la empresa Comercial Fuentes S.A. y en sus objetivos específicos se analizó los Estados Financieros mediante indicadores para saber su posición financiera, se estableció nuevas políticas de créditos y cobranzas en la empresa .

En la empresa Comercial Fuentes S.A., la función de crédito no analizaba y evaluaba el riesgo de las operaciones comerciales ni se gestionaba el riesgo de los clientes, debido a la tecnología se pudo analizar ciertas políticas de créditos implementadas ya en la empresa pero no abastecía para calificar a los clientes que se les otorgaban crédito.

En este trabajo de titulación se trabajó con el tipo cualitativo - cuantitativo puesto que se procedió a observar el comportamiento del problema en la cartera de clientes de la empresa, de esta forma podremos medir la eficacia de los procesos actuales existentes en la empresa Comercial Fuentes S.A., y su colocación de créditos, el control y seguimiento, y su posterior recuperación.

Mediante un análisis de información que se recolectó y proporcionó de manera detallada el comportamiento de la cartera de clientes de la empresa.

Fue una entrevista estructurada, las preguntas fueron relacionadas con las actividades que conforman una adecuada planificación estratégica, permitiendo indagar sobre las ventajas y desventajas competitivas que tiene la empresa, se efectuó, con una duración aproximada de media hora a los que conforman la área de crédito y cobranzas incluyendo al contador de la empresa.

También se realizó un análisis financiero mediante ratios la cual analizamos indicadores de liquidez, indicadores de actividad, indicadores de endeudamiento, y los indicadores de rentabilidad. Adicional se reestructuró las políticas de créditos y cobranzas para un mejor manejo en el área de crédito.

Capítulo I

Diseño De La Investigación

1.1 Planteamiento del problema

La cartera vencida en una empresa genera problemas serios en el sistema económico. Los créditos que se conceden no son pagados a la fecha de su vencimiento. En cierto sentido, una cartera vencida se da como resultado cuando una empresa otorga crédito sin el análisis previo por cuanto no posee políticas de crédito establecidas y un seguimiento eficaz de la cartera. Esto conlleva a un objetivo claro que es lograr que cada empresa llegue a manejar las cuentas por cobrar de manera eficiente. Finalmente, el principal problema que acarrea o enfrenta una empresa con una excesiva cartera caída es el poco flujo de efectivo que contarían para poder cubrir sus obligaciones corrientes.

En el caso de las macro empresas que tienen mayor personal con una estructura que se dedica exclusivamente a calificar el cliente al cual se le otorga el crédito mediante la aplicación de políticas de crédito, también miden los riesgos, determinan los flujos de efectivo con un mejor control ya que constituyen una organización más grande en donde usan sistemas tecnológicos avanzados que les ayudan a la recuperación de cartera lo cual se refleja en los Estados Financieros.

Afirmar que lo mencionado se puede cumplir como regla general para empresas con la misma estructura y características administrativas, por lo que para efectos de la investigación se tomara como ejemplo la empresa Fuentes

S. A. ubicada en el norte de Guayaquil, empresa que ha sufrido todos los problemas referentes a la problemática planteada en esta investigación, sufre problemas en la liquidez a causa de la cartera vencida. Los clientes reciben sus créditos en la adquisición de los motores, pero como la empresa no aplica una coercitiva política de crédito, algunos pagan las primeras cuotas y el saldo no se llega a pagar en su totalidad. Existen clientes fidelizados a la empresa que viven en el campo por el cual no existe un adecuado proceso de cobranza ya que no se sienten presionados a cumplir con los pagos restantes.

Este problema existente ha llevado a las empresas a reducir su personal, puesto que la fuente principal de financiamiento son los pagos de sus clientes. Y en esta desaceleración de la economía en términos de consumo dan lugar al serio problema de la cartera vencida y por ende a un problema de liquidez por falta de disponibilidad del efectivo a corto y mediano plazo. Por tal motivo no cuenta para el pago de obligaciones mes a mes de la empresa. Su situación en la cartera vencida de la empresa ejemplo genera inestabilidad en la estructura financiera, falta de mecanismo de recuperación deficiente del trabajo en equipo, la asignación de más créditos incrementa el riesgo crediticio. Por no existir una buena gestión de cobros, no se cuenta con factores de crédito que aseguren el retorno de inversión, el sistema de calificación crediticia no es el correcto ya que se aplica una sencilla gestión de cobro y un personal no actualizado.

Causas

- No posee una adecuada calificación de clientes, es decir no existe un manual de procedimientos y políticas que permitan la verificación del tipo de cliente que está solicitando crédito en la empresa, por cuanto para que el cliente sea considerado idóneo, sería importante conocer su historial crediticio en otras empresas.

- No se solicita garantías al momento de vender, en todo tipo de negocio se debería solicitar una garantía, no solo que pueda cubrir el valor del crédito concedido, incluso debería sobrepasar dicho valor, sea de tipo prendario o personal.
- No se aplica un buen manejo de las cobranzas, esto implica que no se realiza los trámites pertinentes, agotando todas las formas de recuperación de cartera, incluso llegando a instancias legales, puesto que las cobranzas son la base de la obtención de recursos para seguir operando.

Síntomas

- Cualquier persona puede adquirir crédito y entrar en un alto grado de morosidad.
- Como no se exige garantías para el préstamo, los mecanismos de recuperación son más difíciles de aplicar a los morosos.
- Falta de liquidez en la empresa por no recuperar el dinero pendiente de cobro.
- Un desbalance entre compras y ventas a crédito cuando la recuperación del dinero o crédito es deficiente.

ÁRBOL DEL PROBLEMA

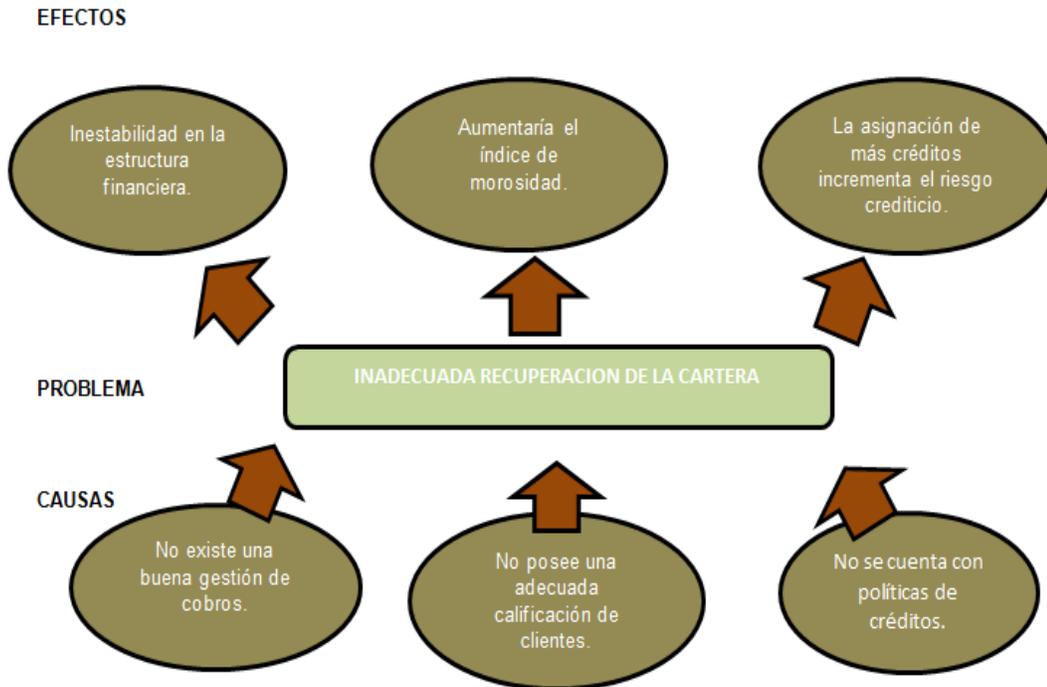


Gráfico 1 Árbol de Problemas
Fuente: Comercial Fuentes
Elaborado: por la Autora

1.2 Formulación del problema

¿Cómo afecta la cartera vencida en el Estado de Resultado?

1.3 Sistematización del problema

- ¿De qué modo afecta la cartera vencida en el Estado de Resultado especialmente en la empresa Comercial Fuentes S.A.?
- ¿Cómo incide los procedimientos de cobranzas que tiene la empresa Comercial Fuentes S.A. en la cartera vencida?
- ¿Cómo afecta la cartera vencida en la rentabilidad financiera de la empresa Comercial Fuentes S.A.?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar la cartera vencida y su incidencia en el Estado de Resultado de la empresa Comercial Fuentes S. A.

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar la cartera vencida reflejada en los Estados Financieros mediante indicadores para saber su posición financiera.
- Determinar la incidencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa.

- Establecer el efecto de la cartera vencida en la rentabilidad financiera de la empresa.

1.5 Justificación de la investigación

El presente estudio es relevante desde el punto de vista investigativo y científico porque servirá como un documento de consulta para profesionales y estudiantes interesados en el tema, puesto que incluye temas como el crédito, su comportamiento y las características de la cartera vencida.

El aspecto financiero de una empresa se fortalece mediante las ventas, sea a crédito o al contado, lo que genera la liquidez necesaria para poder tener capital de trabajo con el cual la empresa genera bienes y servicios.

El interés de este trabajo es poner en práctica todos mis conocimientos universitarios para así aportar a la empresa en la toma de decisiones estableciendo mecanismos para mejorar su liquidez, de tal manera que se promueva el mejor manejo de los recursos financieros, para así mejorar la productividad de la empresa.

1.6 Delimitación o alcance de la investigación

Área Departamento de cobranzas

Campo Contable Financiero

Aspecto Cuentas por Cobrar

Tiempo 2015

Marco Espacial Comercial Fuentes

Lugar Guayacanes Mz. 40 V. 3 y 4, Parroquia Tarqui, Cantón Guayaquil,
Provincia del Guayas.

1.7 Ideas a Defender

La rentabilidad de la empresa permitirá aplicar medidas, políticas y procedimientos que contribuirán a mejorar la situación financiera de la empresa.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

En el mundo del comercio las empresas tienen dos formas de vender sus productos, al contado y al crédito. El crédito es en realidad una herramienta para incrementar las ventas y obtener mayores beneficios. Antes, la gestión del riesgo crediticio se limitaba en contabilizar las cuentas de clientes, a gestionar los medios de cobro y a perseguir los impagados que aparecían. A medida que paso el tiempo se produjo cierta evolución en las funciones de crédito. En este caso, con la empresa Comercial Fuentes S.A., la función de crédito no analizaba y evaluaba el riesgo de las operaciones comerciales ni se gestionaba el riesgo de los clientes, debido a la tecnología se pudo analizar ciertas políticas de créditos implementadas ya en la empresa pero no abastecía para calificar a los clientes que se les otorgaban crédito.

Comercial Fuentes S.A., se constituyó en el año 2000, en la actualidad cuenta con 18 empleados es catalogada como micro empresa dedicada a la venta e instalación de materiales y accesorios para sistemas de riego. Importa Válvulas de admisión, de escape, empaques, etc. Comercializa herramientas y repuestos, además, oferta válvulas, bombas industriales, bombas de Presión, bombas de agua, de riego y centrifugas de presión.

Comercial Fuentes S.A., necesita recuperar la cartera vencida para que no se vea afectado en los Estados Financieros mediante nuevos mecanismos de procedimientos y su gestión cobros a tiempo.

2.2 Marco Teórico Referencial

2.2.1 Cartera vencida

Se conoce a la cartera vencida al monto total de créditos cuyo capital no han sido cancelados de manera íntegra a la empresa o entidad dentro de los treinta primeros días contados desde su vencimiento. Una cartera pasa de atraso a vencida a partir del día treinta desde su fecha de vencimiento. Por lo tanto, la cartera se convierte en generador de flujo para la entidad.

Cartera vencida son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento. (Pazmiño, 2011).

Según el economista Adrián Pazmiño existen diferentes problemas para una cartera vencida entre las que menciona:

- Inestabilidad en la estructura financiera de la entidad.
- Falta de mecanismos de recuperación deficiente trabajo en equipo.
- La asignación de créditos incrementa el riesgo crediticio que crea desconfianza de los socios.
- El incremento de la cartera vencida afecta a la rentabilidad financiera.
- No existe un efectivo control en la gestión de cobros.

- No se cuenta con factores de crédito que aseguren el retorno de la inversión.
- El sistema de calificación crediticia no es el correcto.

En la cartera vencida de una empresa se aceptan las principales funciones de pago en las deudas si el deudor comienza a hacer pagos de nuevo en una cartera vencida, se convierte en un préstamo de efectuar de nuevo, incluso si el deudor no ha puesto al día en todos los pagos atrasados, al recuperación de una cartera vencida.

Según (Banco Pichincha, 2014) se tiene la capacidad de acceder a oportunidades fuera de la fase previa, predominantemente en las transacciones pequeñas y exclusivas con competencia limitada, dadas las relaciones de varias capas con las empresas, conjuntamente con el sector financiero, una plataforma de trabajo en casa para ayudar en el proceso de gestión de créditos y carteras de activos, para supervisar y trabajar en estrecha colaboración con administradores de terceros y socios operativos, para apoyar a los equipos de adquisición y de ejecutar planes de negocios suscritos.

Una de morosidad es la suma de dinero o prestado en los que el deudor no ha hecho los pagos conjuntamente programados durante un plazo al menos 90 días, un índice de deuda ya sea en forma predeterminada o cerca de estar en mora, una vez que un préstamo está en mora, las probabilidades de que será reembolsado en su totalidad se considera que son sustancialmente más bajos. (Ibarra, Lopez, Garcia, & Quintero, 2013)

La cartera vencida generalmente es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa (una o dos parcialidades (generalmente mensualidades) vencidas),

pasando por la cartera ya litigiosa (que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías), hasta la que se considera prácticamente incobrable (aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto (pérdida).

El análisis de crédito es un estudio que toda empresa debe realizar antes de otorgar un crédito, cuyo propósito es que la empresa no pierda la liquidez-.

Para discernir mejor este tema

“Según Teresa Guerrero, catedrática del Instituto Tecnológico Autónomo de México, esto no significa limitarse a observar los índices financieros de una empresa, sino que deberán considerarse planes de exportación o proyectos de inversión a futuro.” (Estrada, 2016)

Según, Guerrero el expediente de análisis de crédito deberá incluirse el acta de constitución de la empresa, una investigación sobre referencias en cámaras, asociaciones, proveedores y bancos. Un reporte de visita, también es importante para otorgar el crédito. En esta ficha se debe incluir información sobre el mercado de la compañía, clientes, proveedores, concesiones, marcas y cultura corporativa. (Estrada, 2016)

Por su parte, Reyes de Guzmán, de Kimberly Clark, dice que para realizar un buen análisis de crédito, los departamentos de crédito y ventas de una compañía no deben ser uno solo, pues debido al afán de los vendedores por incrementar ventas, la cartera vencida asciende indiscriminadamente. “La decisión y criterio para otorgar un crédito no debe ser unipersonal, debe existir un comité de crédito”. (Estrada, 2016)

Coincidimos con los autores de que para haber un adecuado análisis de crédito es necesario realizar estudios, hacer un seguimiento a través de un comité de crédito o departamento de aprobación que clasifique al cliente de acuerdo a los principios básicos de la política crediticia de la empresa.

2.2.2 Análisis de Crédito.

Otorgar crédito a un cliente, se realiza mediante un análisis que requiere de parámetros específicos que determinen la solvencia del cliente

Para discernir este tema, claramente

(Ross, Westerfield, & Jordan, 2012). Hasta el momento, la atención se ha concentrado en el establecimiento de los términos de crédito. Después de que una empresa decide otorgar crédito a sus clientes, tiene que establecer lineamientos para determinar a quiénes se les permitirá o no comprar a crédito. El análisis de crédito se refiere al proceso de decidir si se otorgará crédito o no a un cliente particular. En general abarca dos pasos: recopilar la información pertinente y determinar la solvencia del cliente. El análisis de crédito es importante porque las posibles pérdidas en las cuentas por cobrar son considerables.

2.2.3 Análisis vertical y horizontal

El primer enfoque del análisis se hace mediante la observación de las variaciones de los principales rubros en los estados financieros históricos de los últimos tres períodos, lo que permite identificar comportamientos fuera de lo común y crecimientos de cuentas que no están de acuerdo con las tendencias de otras análogas.

Para un buen análisis se tiene en cuenta:

Comparación del crecimiento de las ventas con el crecimiento del costo de ventas y gastos de administración, para explicar las variaciones en los márgenes de utilidad.

Analizar el estado de pérdidas y ganancias de la empresa, enfatizando en los márgenes operacional y neto, los cuales se evalúan dependiendo del tipo de empresa (comercial, manufacturera o de servicios). Así mismo, aclarar el origen de las posibles variaciones en los márgenes de rentabilidad de la empresa, e identificar muy claramente el efecto del comportamiento de los ingresos, egresos y costos operacionales sobre la utilidad operacional.

Analizar la estructura de los activos de la empresa, observando si se ajusta a las características propias de su actividad económica.

En el activo no corriente, observar posibles desviaciones del objeto social de la empresa al presentarse una alta concentración en rubros como inversiones permanentes o adquisición de activos fijos que no contribuyen al desarrollo operacional de la empresa.

Evaluar la política de financiación de la empresa a la luz de la estructura actual de los pasivos con terceros y con socios (patrimonio) y determinar los efectos de dicha política así como de sus posibles variaciones sobre el estado de pérdidas y ganancias de la empresa.

Observar la contribución de los ingresos no operacionales a la utilidad neta de la empresa, verificando que ésta debe ser inferior a la registrada por la utilidad operacional. En este caso es necesario explicar las causas de dicho comportamiento, ya que es un factor de riesgo pues la utilidad de la empresa

depende de ingresos originados en actividades ajenas a su objeto social y que por ende son poco estables.

Analizar fuentes y usos de recursos que se manejan en la empresa a través del flujo de caja, determinando si la operación genera efectivo, cómo se está financiando el crecimiento (vía deuda, o vía capitalizaciones), pagos de dividendos acordes con la realidad de la empresa. Si se presenta un flujo de caja libre negativo se analiza si es una situación puntual porque la empresa está efectuando inversiones con el fin de mejorar su competitividad, o si hay problemas en la generación operacional.

Análisis de indicadores financieros

Los indicadores financieros, determinados mediante la aplicación de razones, son posiblemente la herramienta más utilizada para el análisis de estados financieros.

Se conoce con el nombre de razón el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades. Así que con las cifras de un conjunto de balances de una misma empresa, se podrán determinar un sinnúmero de razones comparando los saldos de unas cuentas con los de otras, el monto de unos grupos con otros y haciendo toda clase de combinaciones entre cuentas y grupos de cuentas, para determinar la relación que existe entre ellas.

El análisis por razones o indicadores señala los puntos fuertes y débiles de un negocio e indica probabilidades y tendencias.

Clasificación de los indicadores financieros

Se agruparon los indicadores en cinco grandes grupos para el análisis de crédito, tales como:

- Liquidez
- Actividad
- Endeudamiento
- Rentabilidad
- Capacidad de pago

2.2.4 Administración del Crédito.

Los niveles de una cuenta por cobrar están dados por el tiempo que se entre la venta y la cancelación de la mercadería. (Berghe Romero, 2010, pág. 287)

Se deben considerar los siguientes puntos para la evaluación del riesgo:

Carácter.-Nivel de pago del cliente para con sus obligaciones. (Berghe Romero, 2010, pág. 287)

Capacidad.-Nivel de endeudamiento que posee un cliente para con sus obligaciones. Dependerá del respaldo financiero para pagar las deudas. Se evalúa el historial crediticio y como ha sido el comportamiento de sus pagos. (Berghe Romero, 2010, pág. 287)

Capital.-Valor de posesiones físicas que reflejen solvencia y liquidez como respaldo de obligaciones a adquirir a través de un crédito. (Berghe Romero, 2010, pág. 287)

Condiciones.- Requisitos establecidos por la empresa para reducir el impacto económico provocado por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes. (Berghe Romero, 2010, pág. 287)

2.2.5 Gestión de las Cuentas por Cobrar.

Unos de los principales retos a los que se enfrenta una empresa es tener clientes a los que se les otorgue créditos y por eso es importante, contar con una cartera de clientes que favorezca la liquidez de la empresa, por eso es indispensable contar con una óptima gestión de cuentas por cobrar.

Los recursos invertidos en esta gestión deberán contar con la suficiente responsabilidad financiera puesto que es la más importante para alcanzar propósitos institucionales, los riesgos que implica, al igual que estar actualizados con las posibles mejoras en las gestiones de cobro.(Córdoba Padilla, 2012).

A continuación se detalla las variables a considerar para La gestión de cuentas por cobrar.

Gastos de Oficina.

Estos incurren de acuerdo a los procesos de control para el otorgamiento de los créditos, a mayor proceso más gastos de oficina menos riesgos de cartera caída y viceversa. (Córdoba Padilla, 2012).

Inversión de Cuentas por Cobrar.

Hay un costo relacionado con el manejo de cuentas por cobrar. Mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la empresa, es más costoso su manejo y viceversa. Si la empresa hace más flexibles sus estándares de crédito, debe elevarse el nivel promedio de cuentas por cobrar, en tanto que si se presentan restricciones en los estándares por ende deben disminuir. (Gómez, 2002)

“Entonces se tiene que los estándares de crédito más flexibles dan como resultado costos de manejos más altos y las restricciones en los estándares dan como resultado costos menores de manejo.” (Gómez, 2002)

Estimación de Cuentas Incobrables.

Otra variable que se afecta por los cambios en los estándares de crédito es la estimación de cuentas incobrables. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo. (Gómez, 2002)

Volumen de Ventas.

Como se denoto en párrafos anteriores, a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles se espera que aumenten las ventas y las restricciones las disminuyen, se tiene entonces que los efectos de estos cambios tienen incidencia directa con los costos e ingresos de la empresa y por ende la utilidad esperada.(Gómez, 2002)

Obtención de la Información de Crédito.

Cuando un cliente que desee obtener crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes.(Gómez, 2002)

Si la empresa ya le ha concedido anteriormente crédito al solicitante, ya tiene su información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante. Las fuentes externas principales de información crediticia es la brindada por los estados financieros, por las oficinas de referencias comerciales, las bolsas de información crediticia, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores.(Gómez, 2002)

Estados Financieros.

Pidiéndole al solicitante que suministre sus estados financieros de los últimos años, la empresa puede analizar la estabilidad financiera de éste, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento. Aunque en un Balance o un Estado de resultados no aparece información con respecto a las normas de pago pasadas, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la administración financiera total.(Gómez, 2002)

Oficinas de intercambio de referencias o centrales de riesgo.

Las empresas pueden obtener información de crédito por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red que cambia información crediticia con base en reciprocidad. Accediendo a suministrar información crediticia a esta oficina de créditos acerca de sus clientes actuales,

una empresa adquiere el derecho de solicitar información a la oficina de créditos relacionada con clientes en perspectiva. (Gómez, 2002)

Verificación Bancaria.

Puede que sea posible que el banco de la empresa obtenga información crediticia del banco del solicitante. Sin embargo, el tipo de información que se obtiene probablemente es muy vago a menos que el solicitante ayude a la empresa, en su consecución. Normalmente se suministra un estimado del saldo en caja de la empresa. (Gómez, 2002)

Otros Proveedores.

“Este consiste en obtener información de otros proveedores que vendan al solicitante del crédito y preguntarles cuáles son las normas de pago y sus relaciones inter-empresariales.” (Gómez, 2002)

2.2.6 Políticas de Crédito.

La estrategia de riesgos es la espina dorsal de la gestión del riesgo comercial de una empresa. No obstante la estrategia de riesgos sólo marca las grandes líneas de actuación en materia de riesgos comerciales. Como los trazados superiores pueden adolecer de vaguedad e imprecisión a la hora de regular las actividades del departamento de créditos, también es preciso determinar a un nivel de operativo las funciones de crédito en la empresa. (Brachfield, 2009)

Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes. Los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos sirven para facilitar que los

empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial. (Brachfield, 2009)

Las políticas de crédito y cobranza actúan directamente sobre el periodo medio de cobro ya que regulan los plazos de cobro, controlan el cumplimiento de los mismos por parte de los clientes y gestionan el cobro de las facturas vencidas. (Brachfield, 2009)

“No obstante las políticas también actúan sobre el volumen total de ventas, puesto que las políticas de crédito inciden directamente en las decisiones de crédito de la empresa.” (Brachfield, 2009)

- “Definir el organigrama del departamento de créditos y determinar la responsabilidad y autoridad de cada uno de sus empleados.
- Determinar cómo se trataran los litigios y conflictos comerciales que bloquean el cobro de facturas vencidas y como actuara el departamento de créditos para resolver estas disputas con los clientes.
- Redactar los procedimientos detallados para la concesión y control de los créditos y la gestión de cobros.

Precisar la forma como se han de medir los resultados cuantitativos y cualitativos y el tipo de reporte que se implantará.” (Brachfield, 2009)

2.2.7 Condiciones del Crédito.

“Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar nocivos para la empresa.” (Brachfield, 2009)

Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones de crédito de la empresa pueden tener efectos en su rentabilidad total. Los factores positivos y negativos relacionados con tales cambios y los procedimientos cuantitativos para evaluarlos se presentan a continuación.(Brachfield, 2009)

- **Descuentos por pronto pago**

Cuando una empresa establece o aumenta un descuento por pronto pago pueden esperarse cambios y efectos en las utilidades, esto porque el volumen de ventas debe aumentar, ya que si una empresa está dispuesta a pagar al día el precio por unidad disminuye. Si la demanda es elástica, las ventas deben aumentar como resultado de la disminución de este precio. (Brachfield, 2009)

También el periodo de cobro promedio debe disminuir, reduciendo así el costo del manejo de cuentas por cobrar. La disminución en cobranza proviene del hecho de que algunos clientes que antes no tomaban los descuentos por pago ahora lo hagan. (Brachfield, 2009)

- **Periodo de descuento por pronto pago**

El efecto neto de los cambios en el periodo de descuento por pronto pago es bastante difícil de analizar debido a los problemas para determinar los resultados exactos de los cambios en el periodo de

descuento que son atribuibles a dos fuerzas que tienen relación con el periodo promedio de cobro. (Brachfield, 2009)

Cuando se aumenta un periodo de descuento por pronto pago hay un efecto positivo sobre las utilidades porque muchos clientes que en el pasado no tomaron el descuento por pronto pago ahora lo hacen, reduciendo así el periodo medio de cobros. (Brachfield, 2009)

Sin embargo hay también un efecto negativo sobre las utilidades cuando se aumenta el periodo del descuento porque muchos de los clientes que ya estaban tomando el descuento por pronto pago pueden aún tomarlo y pagar más tarde, retardando el periodo medio de cobros. El efecto neto de estas dos fuerzas en el periodo medio de cobros es difícil de cuantificar. (Brachfield, 2009)

2.2.8 Políticas de Cobro.

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. (Brachfield, 2009)

Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. Si se supone que el nivel de cuentas malas atribuible a las políticas de crédito de la empresa es relativamente constante, puede esperarse un aumento en los gastos de cobro para reducir las cuentas de difícil cobro de la empresa. (Brachfield, 2009)

El aumento en los gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el periodo medio de cobros, aumentando así las utilidades. Los costos de esta estrategia puede incluir la pérdida de ventas además de mayores gastos de cobro si el nivel de la gestión de cobranza es demasiado intenso; en otras palabras, si la empresa apremia demasiado a sus clientes para que paguen sus cuentas, estos pueden molestarse y llevar sus negocios a otra parte, reduciendo así las ventas de la empresa. (Brachfield, 2009)

La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un periodo razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. (Brachfield, 2009)

- **Cartas:** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas. (Brachfield, 2009)
- **Llamadas telefónicas:** Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago. (Brachfield, 2009)

- **Utilización de agencias de cobros:** Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir. (Brachfield, 2009)
- **Procedimiento legal:** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados. (Brachfield, 2009)

2.2.9 Cuentas por cobrar

Las ventas a créditos en cuentas abiertas aumentan las cuentas por cobrar, cantidades que los clientes deben a la compañía por la entrega de bienes o por la prestación de servicios. Estas cuentas, a veces llamadas documentos comerciales por cobrar, se presentan cuando la compañía concede créditos permanentes a sus clientes.

2.2.10 Recuperación de cartera vencida

Una buena estrategia para la recuperación de cartera vencida: "Hay que generar mapas que permitan visualizar e identificar los sectores donde hay

mayor cartera vencida, así focalizamos los esfuerzos de recaudación y motivar al personal de crédito y cobranzas”

Esto nos trata de explicar que debemos focalizarnos bien en los sectores de la empresa o persona que más nos deben y así disminuir un poco el flujo de deuda.

2.2.11 Estrategia para recuperación de cartera

Hay que trabajar primero en la estrategia para la recuperación de cartera vencida indiscutiblemente creo yo que pueden ser necesarios cambios en algunas de las áreas que vayan enfocadas en el tema de la cartera vencida, pero lo más importante en este momento es la estrategia, en la cual primero implementaría un proyecto de cobranza, vería cuál es el comportamiento y el perfil adecuado para poderlo implementar, alguien que tuviera experiencia en el tema y que pudiera generarme un resultado.

Lo que indica es que hay que generar estrategias para la recuperación de cartera vencida, que hay que tener el personal adecuado con experiencia en el tema e implementar lo más pronto posible un manual de procedimientos en el área de cobranzas.

2.2.12 Estados de Resultados

Un Estado de Resultados (llamado también Estado de Pérdidas y Ganancias) es un estado de actividad que detalla los ingresos y los gastos durante un periodo de tiempo determinado. La utilidad (pérdida) neta es el famoso resultado final de un Estado de Resultados, esto es, el remanente después de deducir todos los costos del ingreso. (Hasen-Holm, Hansen-Holm, Hansen-Holm, & Chávez, 2011)

La entidad presentará un desglose de los gastos, utilizando para ello una clasificación basada en la naturaleza de los mismos o en la función que cumplan dentro de la entidad, dependiendo de cuál proporcione una información que sea fiable y más relevante. (Hasen-Holm, Hansen-Holm, Hansen-Holm, & Chávez, 2011)

La primera forma se denomina método de la naturaleza de los gastos. Los gastos se agruparán en la cuenta de resultados de acuerdo con su naturaleza (por ejemplo: depreciación, amortización, compras de materiales, costos de transporte y costos de publicidad) y no se redistribuirán atendiendo a las diferentes funciones que se desarrollan en el seno de la entidad. Este método resulta simple de aplicar, puesto que no es necesario distribuir los gastos de la explotación entre las diferentes funciones que lleva a cabo la entidad (Hasen-Holm, Hansen-Holm, Hansen-Holm, & Chávez, 2011)

La segunda forma se denomina método de la función de los gastos o método del “Costo de Ventas”, y consiste en clasificar los gastos de acuerdo con su función como parte del Costo de Ventas o, por ejemplo, de los gastos de las actividades de distribución o administración. Siguiendo este método, la entidad revelará, al menos, su Costo de Ventas con independencia de los otros gastos. (Hasen-Holm, Hansen-Holm, Hansen-Holm, & Chávez, 2011)

2.2.13 Análisis financiero

El análisis financiero consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados financieros de la empresa que nos permite ordenar, clasificar la información financiera con el propósito de obtener medidas, índices, razones y así diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa, identificar sus fortalezas y debilidades, con la finalidad de poder tomar decisiones adecuadas.

El análisis financiero es de gran importancia puesto que constituye un conjunto de técnicas que nos permite diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con la finalidad de poder tomar correctivos.

2.2.14 Cuentas por cobrar

Las ventas a créditos en cuentas abiertas aumentan las cuentas por cobrar, cantidades que los clientes deben a la compañía por la entrega de bienes o por la prestación de servicios. Estas cuentas, a veces llamadas documentos comerciales por cobrar, se presentan cuando la compañía concede créditos permanentes a sus clientes.

2.2.15 Ratios financieros

2.2.15.1 Indicadores de Liquidez

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus

pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor a un año. De esta forma, los índices de liquidez aplicados en un momento determinado evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en caso excepcional. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.1.1 Relación Corriente O De Liquidez

$$\text{Relacion Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo. (Superintendencia de Compañías, 2011)

La liquidez corriente muestra la capacidad de las empresas para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de iliquidez y posteriores problemas de insolvencia en las empresas. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Generalmente se maneja el criterio de que una relación adecuada entre los activos y pasivos corrientes es de 1 a 1, considerándose, especialmente desde el punto de vista del acreedor, que el índice es mejor cuando alcanza valores más altos. No obstante, esta última percepción debe tomar en cuenta que un índice demasiado elevado puede ocultar un manejo inadecuado de activos

corrientes, pudiendo tener las empresas excesos de liquidez poco productivos. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.1.2 Prueba Ácida

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios. (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

No se puede precisar cuál es el valor ideal para este indicador, pero, en principio, el más adecuado podría acercarse a 1, aunque es admisible por debajo de este nivel, dependiendo del tipo de empresa y de la época del año en la cual se ha hecho el corte del balance. Al respecto de este índice cabe señalar que existe una gran diferencia, por razones obvias, entre lo que debe ser la prueba ácida para una empresa industrial por ejemplo, que para una empresa comercial; pues de acuerdo con su actividad las cantidades de inventario que manejan son distintas, teniendo esta cuenta diferente influencia en la valoración de la liquidez. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.2 Indicadores de Actividad

Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.2.1 Rotación De Cartera

Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.(Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

Se debe tener cuidado en no involucrar en el cálculo de este indicador cuentas diferentes a la cartera propiamente dicha. Sucede que, en la gran mayoría de balances, figuran otras cuentas por cobrar que no se originan en las ventas, tales como cuentas por cobrar a socios, cuentas por cobrar a empleados, deudores varios, etc. Como tales derechos allí representados no tuvieron su origen en una transacción de venta de los productos o servicios propios de la actividad de la compañía, no pueden incluirse en el cálculo de las rotaciones

porque esto implicaría comparar dos aspectos que no tienen ninguna relación en la gestión de la empresa. En este caso, para elaborar el índice se toma en cuenta las cuentas por cobrar a corto plazo. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.2.2 Rotación De Activos Fijos

Indica la cantidad de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados. Señala también una eventual insuficiencia en ventas; por ello, las ventas deben estar en proporción de lo invertido en la planta y en el equipo. De lo contrario, las utilidades se reducirán pues se verían afectadas por la depreciación de un equipo excedente o demasiado caro; los intereses de préstamos contraídos y los gastos de mantenimiento. (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Rotación de Activos Fijos} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Fijo}}$$

2.2.15.2.3 Rotación de ventas

La eficiencia en la utilización del activo total se mide a través de esta relación que indica también el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos. (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Rotación de Ventas} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

Este indicador se lo conoce como "coeficiente de eficiencia directiva", puesto que mide la efectividad de la administración. Mientras mayor sea el volumen de ventas que se pueda realizar con determinada inversión, más eficiente será la dirección del negocio. Para un análisis más completo se lo asocia con los índices de utilidades de operación a ventas, utilidades a activo y el período medio de cobranza. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.2.4 Período Medio de Cobranza

Permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena marcha de la empresa. En la práctica, su comportamiento puede afectar la liquidez de la empresa ante la posibilidad de un período bastante largo entre el momento que la empresa factura sus ventas y el momento en que recibe el pago de las mismas. (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Período Medio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

Debido a que el índice pretende medir la habilidad de la empresa para recuperar el dinero de sus ventas, para elaborarlo se utilizan las cuentas por cobrar de corto plazo, pues incluir valores correspondientes a cuentas por

cobrar a largo plazo podría distorsionar el análisis en el corto plazo. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.3 Indicadores De Endeudamiento

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.3.1 Endeudamiento Sobre Activos Totales

Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada. Por el contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores. (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

2.2.15.3.2 Endeudamiento De Leverage O Apalancamiento

Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa. (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}}$$

Esta razón de dependencia entre propietarios y acreedores, sirve también para indicar la capacidad de créditos y saber si los propietarios o los acreedores son los que financian mayormente a la empresa, mostrando el origen de los fondos que ésta utiliza, ya sean propios o ajenos e indicando si el capital o el patrimonio son o no suficientes. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.4 Indicadores De Rentabilidad

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total). (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.4.1 Rentabilidad del Patrimonio

La rentabilidad operacional del patrimonio permite identificar la rentabilidad que le ofrece a los socios o accionistas el capital que han invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores. Por tanto, para su análisis es importante tomar en cuenta la diferencia que existe entre este indicador y el de rentabilidad financiera, para conocer cuál es el impacto de los gastos financieros e impuestos en la rentabilidad de los accionistas. (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Rentabilidad Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio Bruto}}$$

2.2.15.4.2 Margen Bruto

“Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.” (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Margen Bruto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

En el caso de las empresas industriales, el costo de ventas corresponde al costo de producción más el de los inventarios de productos terminados. Por consiguiente, el método que se utilice para valorar los diferentes inventarios (materias primas, productos en proceso y productos terminados) puede incidir significativamente sobre el costo de ventas y, por lo tanto, sobre el margen bruto de utilidad. El valor de este índice puede ser negativo en caso de que el costo de ventas sea mayor a las ventas totales.

(Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.4.3 Gastos De Administración Y Ventas

Si bien una empresa puede presentar un margen bruto relativamente aceptable, este puede verse disminuido por la presencia de fuertes gastos operacionales (administrativos y de ventas) que determinarán un bajo margen operacional y la disminución de las utilidades netas de la empresa. (Superintendencia de Compañías, 2011)

$$\text{Gastos de Admin. y Ventas} = \frac{\text{Gasto Admin. y Venta}}{\text{Ventas Netas}}$$

La necesidad de prever esta situación hace que el cálculo de este índice crezca en importancia, adicionalmente porque podría disminuir las posibilidades de fortalecer su patrimonio y la distribución de utilidades, con lo

cual las expectativas de crecimiento serían escasas. El deterioro de la opción de capitalización vía utilidades podría impulsar a la vez a un peligroso endeudamiento que, a mediano plazo, restrinja los potenciales beneficios que generaría la empresa. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.2.15.4.4 Margen Operacional de Utilidad

La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar. Una compañía podría desarrollar su actividad social sin incurrir en gastos financieros, por ejemplo, cuando no incluye deuda en su financiamiento, o cuando la deuda incluida no implica costo financiero por provenir de socios, proveedores o gastos acumulados. (Superintendencia de Compañías, 2011)

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

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Debido a que la utilidad operacional es resultado de los ingresos operacionales menos el costo de ventas y los gastos de administración y ventas, este índice puede tomar valores negativos, ya que no se toman en cuenta los ingresos no operacionales que pueden ser la principal fuente de ingresos que determine que las empresas tengan utilidades, como en el caso de las empresas holding por ejemplo. (Superintendencia de Compañías, 2011)

2.3 Marco Conceptual

- **Balance de Comprobación de Sumas y Saldos.**-Es un documento de comprobación, que refleja que el Mayor General ha sido correctamente registrado y establece la razonabilidad de los saldos presentados por las diferentes cuentas contables.
- **Ajustes Contables.**- Son asientos de regulación valorativa que se hacen a determinadas cuentas con el propósito de establecer saldos reales.
- **Cartera vencida.**-Parte de la cuenta por cobrar reflejada en los estados financieros.
- **Morosidad.**- Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor.
- **Obligaciones.**-Son pagos que la empresa debe realizar en distintas áreas, proveedores, sueldos, prestamos.

- **Administración de Cartera.**-Control que se le asigna a las cuentas por cobrar. Cobros, convenios, pre cancelaciones etc.

- **Resultado bruto.**- Término otorgado a la diferencia dada entre las ventas originadas de las actividades de la empresa menos los costos incurridos.

- **Estado de resultados.**- Es un estado financiero que muestra de manera ordenada y detallada la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

- **Cartera improductiva.**- Se llama cartera improductiva a los préstamos que ya no generan renta financiera a la empresa o entidad y se incluyen en la cartera vencida.

- **Cartera improductiva.**- Se llama cartera improductiva a los préstamos que ya no generan renta financiera a la empresa o entidad y se incluyen en la cartera vencida.

- **Índices financieros.**- Sirven para medir la efectividad de la administración de la entidad y el uso adecuado de los recursos y, de esta manera convertirlo en utilidades.

- **Administración.**- Se trata de la ciencia social, técnica y arte que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos sean estos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento de la organización o entidad. Todo esto con el propósito de obtener el máximo beneficio posible.

- **Índice de morosidad.-** Este índice mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta.

$$IMOR = \frac{CARTERA VENCIDA}{CARTERA TOTAL}$$

Uno de los principales riesgos que enfrenta una empresa o entidad es el riesgo de crédito, es decir, el riesgo de que sus deudores pierdan la capacidad de pago de las obligaciones prometidas. Las pérdidas originadas por la materialización de este riesgo tienen efectos negativos, sobre la rentabilidad y el nivel de adecuación de capital.

- **Definición de crédito.-** La palabra crédito se desprende del latín “creer”, el crédito es credulidad. El cliente hace la promesa de pagar, y el comerciante cree en la promesa. (Solorio, 2012)
- **Tipos de créditos.-** A nivel financiero tenemos los créditos de consumos, de vehículos, de vivienda, hipotecarios. Los microcréditos.
- **Reglamento de Crédito**
 - Requisitos básicos para el acceso al crédito:
 - Garantías
 - Morosidad
 - Simultaneidad de préstamos vigentes
 - Niveles de aprobación, comité de crédito

2.4 Marco Legal

Reglamento para el control de las ventas a crédito y de la emisión de tarjetas de circulación restringida, por parte de las compañías sujetas a la supervisión de la superintendencia de compañías.

Art, 1.- Ámbito.-Las disposiciones de la presente resolución se aplican a las compañías nacionales y extranjeras con actividades en el Ecuador, sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, cuando dentro del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito o emitan a sus clientes tarjetas de identificación, consumo, descuento, crédito de casa comercial y otras similares de circulación restringida para adquisición de bienes o servicios.(Superintendencia de Compañías, 2012)

En el caso de ventas a crédito, de forma directa o a través de tarjetas de crédito circulación restringida, las compañías cobrarán como tope la tasa de interés máxima efectiva del segmento de consumo establecida por el Banco Central del Ecuador, más los correspondientes impuestos de ley, de estar previstos, y de ninguna manera podrán cobrar comisiones u otros conceptos adicionales que permitan superar dicha tasa.(Superintendencia de Compañías, 2012)

De ser el caso, podrán cobrar también la tasa máxima de mora permitida por el Banco Central del Ecuador, pero de ningún modo podrán cobrar gastos de cobranza u otros conceptos adicionales, con excepción de los gastos por cobranza judicial. (Superintendencia de Compañías, 2012)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Capítulo IV

Depuración de los ingresos

Art. 10.- Deducciones.- En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. (Servicio de Rentas Internas, 2016)

3.- Los impuestos, tasas, contribuciones, aportes al sistema de seguridad social obligatorio que soportare la actividad generadora del ingreso, con exclusión de los intereses y multas que deba cancelar el sujeto pasivo u obligado, por el retraso en el pago de tales obligaciones. No podrá deducirse el propio impuesto a la renta, ni los gravámenes que se hayan integrado al costo de bienes y activos, ni los impuestos que el contribuyente pueda trasladar u obtener por ellos crédito tributario. (Servicio de Rentas Internas, 2016)

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.(Servicio de Rentas Internas, 2016)

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.(Servicio de Rentas Internas, 2016)

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Metodología

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se analizó es el comportamiento de la cartera vencida en la empresa en mención y su incidencia en el estado de resultado.

Investigación exploratoria

Constituyó un estudio preliminar, una primera aproximación al problema objeto de estudio, se estableció entonces en la investigación el contacto y la familiarización con la realidad y el incremento de la cartera vencida y su incidencia en el Estado de Resultado proporcionando así información inicial acerca del problema.

Investigación Descriptiva

Los estudios descriptivos se buscaron trabajar sobre una realidad de hecho, en este caso se demostró que si se sigue de forma adecuada los pasos de los procedimientos desde que se vende hasta que cobra el dinero se obtuvo una mayor organización y mejoras al Departamento de Crédito y Cobranzas en la empresa.

Investigación Correlacionar o Asociación de variables

Los estudios correlacionales en tercer nivel pretendió responder a preguntas de investigación, es decir este tipo de estudios tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre la variable Independiente: Cartera Vencida y la Variable Dependiente: Estado de Resultado.

3.1.2 Enfoque de la investigación

En este trabajo de titulación se trabajó con el tipo cualitativo - cuantitativo puesto que se procedió a observar el comportamiento del problema en la cartera de clientes de la empresa, de esta forma se pudo medir la eficacia de los procesos actuales existentes en la empresa Comercial Fuentes S.A., y su colocación de créditos, el control y seguimiento, y su posterior recuperación.

Método de Investigación

Dentro de esta investigación, podemos mencionar las herramientas investigativas que se utilizaron:

Investigación de Campo

Esta permitió estudiar la situación actual en el área de Crédito y Cobranzas para diagnosticar necesidades y problemas.

Investigación Bibliográfica-Documental

Con esta investigación se buscó detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques y teorías, relacionadas al trabajo de investigación (fuentes primarias) o en libros, revistas (fuentes secundarias). De esta manera se recopiló toda

la información conceptual en la investigación se lo realizó en base a lo existente dentro de la institución, para de esta forma se obtuvo datos relevantes, se halló problemas, identificarlos, formularlos y se trató de encontrar su solución, sea con ayuda del conocimiento existente, sea con el conocimiento nuevo y, en todo caso, a la luz de la razón y de la experiencia.

3.1.3 Técnicas de investigación

Entrevista

Además se aplicó al gerente de la empresa Fuentes S. A. una entrevista la cual consistió en responder las preguntas que le hizo el entrevistador a través de un cuestionario.

Mediante un análisis de información que se recolectó y proporcionó de manera detallada el comportamiento de la cartera de clientes de la empresa.

Fue una entrevista estructurada, las preguntas estuvieron relacionadas con las actividades que conformaron una adecuada planificación estratégica, que permitió indagar sobre las ventajas y desventajas competitivas que tiene la empresa, y que incluye tanto las actividades primarias (logística de entrada, operaciones, logística de salida, ventas y servicios) se efectuó, con una duración aproximada de media hora a los que conformaron la área de crédito y cobranzas incluyendo al contador de la empresa.

Observación directa.

Esto se efectuó en el entorno interno de la empresa, estando relacionada con la recopilación de datos acerca de los procesos que se manejaron, atención

que se brindó, la duración de la ejecución de trámites, la interrelación existente entre los funcionarios de las áreas que se estudió.

Análisis Documentario.

Con el análisis de documentación del sistema informático que nos proporcionaron.

Herramientas

Cuestionarios para entrevistar, guía de entrevistas y de observación, formato de observación, grabadora.

3.2 Población Y Muestra

La población y muestra estuvo constituida por las siguientes personas a las cuales se realizó una entrevista para extraer la información adecuada para resolver el problema dentro de la empresa Fuentes S. A.

Tabla 1 Muestra Comercial Fuentes

Estratos	Población
Gerente	1
Empleados	17
TOTAL	18

Fuente: Registro de los empleados de la empresa Comercial Fuentes S. A.

Elaborado por: Juliana Fuentes

3.3 Recopilación de información

3.3.1 Resultado de las entrevistas

Entrevista al Sr. Steven Simón Fuentes Rodríguez Gerente General Comercial Fuentes

1.- ¿Qué tiempo tiene Ud., ejerciendo la gerencia de ventas?

En la gerencia de ventas tengo 3 años en la empresa Comercial Fuentes S.A. tengo el contacto directo con los vendedores y como realizan las ventas formas de pagos, plazos condiciones de ventas y post-ventas realizo reportes de ventas semanales y trabajo a la mano con el departamento de crédito y cobranzas.

2.- ¿Qué tipo de cambios ha experimentado en su departamento en el transcurso de los años que ha laborado en esta empresa?

La empresa Comercial Fuentes S.A. es una empresa familiar la cual se maneja con mucha cautela en los años que he trabajado no he visto cambio alguno en cuanto a mi área sigue siendo lo mismo.

3.- ¿Cuándo Ud. Ingreso a la empresa se manejaba políticas de crédito y cobranzas al conceder un crédito?

Si se manejaba pero poco se cumplía en cuanto las políticas de crédito ya que por ejemplo el dueño tiene un amigo y porque era el amigo le otorgaba crédito sin haberle el debido análisis en el buró ni verificar referencias personales , comerciales y bancarias.

4.- ¿Posee la empresa algún sistema de calificación de clientes?

Si ya lo han actualizado porque se trabajaba con un sistema un poco desactualizado.

5.- ¿Para la aprobación de un crédito los clientes que tipo de filtros o análisis deben pasar?

Se revisa en el buró de crédito, se solicita referencias bancarias comerciales y personales, alguien que firme de garante se hace llenar como una solicitud de crédito membretada por la empresa para los clientes que deseen solicitar créditos.

6.- ¿Que parámetros se utilizan para calificar a los clientes para conceder un crédito?

Se realiza la verificación en el buró de crédito, No debe tener mayores deudas a largo plazo , tener nacionalidad ecuatoriana, ser mayor de edad , no estar en central , llevar una copia de rol de pagos últimos 3 meses.

7.- ¿Qué tiempo le toma a la empresa aprobar un crédito, considerando la información básica, el análisis, y la evaluación de la persona para saber si es sujeto de crédito?

Se realiza una verificación del domicilio y donde labora un promedio de 10 días.

8.- ¿Qué tipo de relación existe entre el departamento que Ud., dirige con el resto de departamentos que manejan los créditos y las cobranzas?

Tengo una relación directa por lo que brindo toda la información de las ventas a créditos y a qué plazos se cancelara en un futuro.

9.- ¿Cree Ud., que los trabajadores deben recibir cursos de actualización en el área de crédito y cobranzas?

Si creo ya que como el personal que trabaja es la familia obviamente no dice que se necesita pero si fuera bueno actualizarse cada cierto tiempo.

10.-¿Qué cree usted que está afectando al no recuperar la cartera a tiempo?

Creo que la manera que se gestiona el cobro y la presión que debería realizarse a diario ser constante y no dejar pasar tanto tiempo porque se acumulada e incrementa más la cartera.

11.-¿Cuáles son los procedimientos que emplean para realizar un cobro en la empresa?

Se llama al cliente para darle a conocer el valor adeudar y darle soluciones para que se cancele inmediato con convenios de pagos, trámites judiciales, cartas hasta que uno de estas llamadas haga efecto.

12.-¿Considera Ud., qué la empresa se ve afectada en su liquidez y flujo de caja al no recuperar el dinero de inmediato?

Si, ya que hay dinero que no ha sido recuperado y esto me veo afectado yo ya que no podrán importar más rápido para tener más stock en la mercadería para venderla.

13.-¿Cuál sería para usted el porcentaje de la cartera por recuperar?

Hipotéticamente un 50%

14.-¿El manejo de la cartera vencida que porcentaje está permitido con relación a sus activos y su patrimonio?

En el manejo de la cartera está permitido un 25% de toda la cartera.

15.-¿Existe un reporte de la antigüedad de la cartera que sirva para aplicar mecanismos de recuperación de cartera?

Si poseo información de los clientes que se encuentran en mora y no se ha podido recuperar hace años atrás por mala gestión de cobranzas.

17.- ¿La empresa en sus políticas contables aplica la provisión para créditos incobrables?

Si las aplica para sacar qué es lo que nos queda por cobrar.

18.- ¿Qué porcentaje de cartera se ha declarado como incobrable en cada periodo de operaciones?

El 10%

19.- ¿Con el fin de mantener la fidelidad de los clientes, la empresa mantiene el servicio post-venta, es decir se brinda la garantía en el mantenimiento, la reparación y la venta de repuestos de los equipos?

Si se brinda servicios post ventas, garantías en lo que vendemos, mantenimientos instalamos repuestos que vendemos de las maquinarias.

20.- ¿Si estuviera en sus manos que cambiaría en la empresa para tener mejores resultados financieros y un menor porcentaje de créditos incobrables?

Tener una mejor gestión de cobranzas y una mejor organización en la empresa según las actividades del personal responsable de cada área.

Entrevista al Ing. Jorge Barrera Contador General Comercial Fuentes

1.- ¿Qué tiempo tiene Ud., ejerciendo de Contador en la empresa?

Como contador tengo 2 años trabajando para mi tío yo le llevo la contabilidad y estoy organizando mejor la parte contable ya que años atrás solo se registraba en libros no en un sistema.

2.- ¿Qué tipo de cambios ha experimentado en su departamento en el transcurso de los años que ha laborado en esta empresa?

En el transcurso de estos últimos años llevamos la contabilidad mediante un programa la cual sigo alimentando para poder sacar informes comparativos de años anteriores.

3.- ¿Cuándo Ud. Ingreso a la empresa se manejaba algún programa donde llevaran la contabilidad de la empresa?

No, pero recién este año se ha estado alimentando información de años anteriores y actual para llevar un mejor reporte contable.

4.- ¿Cómo manejaba los créditos el departamento contable?

Me envían información para ingresar al sistema y poder sacar reportes de la cartera según sus emisiones de cobros debitando los saldos contables.

5.- ¿Cómo han manejado la liquidez de la empresa en los últimos años?

Con las ventas de los motores repuestos y servicios de mantenimientos que cancelan de contado ya que la mayoría de los clientes son personas de la zona rural.

6.- ¿Con el mecanismo que han utilizado mes a mes pueden recuperar dinero de la cartera que se encuentra vencida?

Si pero muy poco se necesita más presión hacia los clientes para que se pueda gestionar mejor una buena organización ya que se gestionando mal y la familia se encuentra mal organizada porque no están alto de sus obligaciones.

7.- ¿Ud., que cree que se debería hacer en la empresa para poder recuperar la cartera?

Cree que se debería capacitar a las personas encargadas en la gestión de cobro o hacer una contratación de una empresa dedicada a la recuperación de cartera.

8.- ¿Qué porcentaje de cartera se ha declarado como incobrable en cada periodo de operaciones?

Un 10%

9.- ¿El manejo de la cartera vencida que porcentaje está permitido con relación a sus activos y su patrimonio?

Un 25%

10.- ¿Si estuviera en sus manos que cambiaría en la empresa para tener mejores resultados financieros y un menor porcentaje de créditos incobrables?

Trataría de recuperar el dinero inmediato mediante convenios de pagos que sean factibles cancelar al cliente para así poder bajar el % de créditos incobrables.

11.- ¿Cree Ud., que los trabajadores deben recibir cursos de actualización en el área de crédito y cobranzas?

S, todos para poder rendir mejor en nuestras labores diarias y poder tener un mejor desempeño en el trabajo.

Entrevista al Sr. María Verónica Fuentes Rodríguez Jefe de Cobranzas Comercial Fuentes

1.- ¿Que responsabilidades del departamento de crédito y cobranzas tiene?

Verificar todos los créditos otorgados para su futura recuperación, realizar reportes de los cancelados y los que no para realizar los debidos convenios de pagos.

2.- ¿Cómo es evaluado el crédito autorizado a los clientes?

Mediante el sistema del buro se verifica si este aplica se le hace llenar una solicitud membretada por la compañía solicitando documentos personales y referencias.

3.- ¿Cuáles son los términos del crédito?

Los términos del crédito máximo plazos a 3 meses se pueden cancelar cada quincena y si pasa de lo estimado se cobra el interés del 15% de la deuda.

5.- ¿Qué tipo de clientes tiene, ya sea personas jurídicas o personas naturales?

Trabajamos con personas naturales que tienen fincas, arroceras que siembran que hacen uso de los motores que vendemos.

6.-¿Con los clientes actuales tiene límites de crédito?

Si, con todos los clientes se trata de verificar una mucha cautela el estado del solicitante.

7.- ¿Al realizar la cobranza, la empresa lo hace cuando necesita fondos o lo realiza en un tiempo determinado?

Todos los días se gestiona las cobranzas de los clientes que tienen una mayor deuda y se estima a recuperar en las quincenas y fines de mes.

8.- ¿Cuántas cuentas gestiona la empresa en la verificación de los clientes?

Por lo general una cuenta se revisa si el cliente la tiene en movimiento constante se solicita al banco o se le pide copias al cliente de la libreta de ahorro.

9.- ¿Qué porcentaje de cartera se ha declarado como incobrable en cada periodo de operaciones?

Un 10%

10.- ¿El manejo de la cartera vencida que porcentaje está permitido con relación a sus activos y su patrimonio?

Un 25%

11.- ¿Si estuviera en sus manos que cambiaría en la empresa para tener mejores resultados financieros y un menor porcentaje de créditos incobrables?

U mejor manejo de cartera en cuanto al otorgamiento de créditos y procedimientos de cobranzas para así gestionarlo mejor y poder recuperar la cartera de inmediato.

12.- ¿Cree Ud., que los trabajadores deben recibir cursos de actualización en el área de crédito y cobranzas?

Si, a toda el área debería de capacitarnos para estar así preparado para cualquier situación que se presente en la empresa.

3.3.2 Conclusiones de las entrevistas

3.3.2.1 Conclusiones de la entrevista efectuada al Gerente General

No es actualizada la cartera de clientes mediante un tiempo determinado deberían ser contantes en los cobros e ingresando al sistema los abonos o la totalidad que cancele los clientes de sus saldos a pagar para así saber los valores exactos que le queda por cancelar.

No existen un manual de procedimientos desde que realizan las ventas y cobran el dinero no conoce el personal los pasos a seguir hasta que recupere el dinero por eso se demoran en recuperar la cartera.

No poseen políticas de créditos y cobranzas que hagan recuperar la cartera vencida de la empresa por eso se establecer nuevas políticas para así llegar a mejorar los cobros.

3.3.2.2 Conclusiones de la entrevista efectuada al Contador General

En el sistema contable no está la cartera de créditos otorgados actualizada, al parecer el contador se encuentra alimentando información de años anteriores y no se encuentra en orden la cartera de crédito clasificado por su forma de pagos ni plazos debería orden en archivos bien clasificados para un futuro no llegue a tener problemas en sacar reportes actualizados.

No se capacita al personal mediante un tiempo determinado, todo el personal no se encuentra capacitado por lo que se recomienda una capacitación en general para que tengan un mejor rendimiento.

No poseen un manual de procedimientos en general todas las áreas no poseen paso a paso a seguir en que actividad que realiza el personal.

3.3.2.3 Conclusiones de la entrevista efectuada al Jefe de Cobranzas

No se maneja políticas claras de concesión de créditos como es una empresa familiar siempre hay clientes que son recomendados de la familia y no se le realiza el debido análisis antes de otorgar el crédito.

El análisis de los clientes no es muy rígido o estricto para todos los clientes, el personal de crédito solo revisa el buro y otorga inmediatamente no se realiza con eficacia para no tener a futuro el incremento de la cartera vencida.

No se exige suficientes garantías para conceder los créditos, el personal del área de crédito no exige garante debería de hacer en caso de que el solicitante no pueda cancelar.

El personal de cobranzas no tiene una actualizada capacitación ya que debería de recibir constantemente actualización del área de que se encuentre.

Al conceder un crédito se tiene que establecer límites en los montos en función a la capacidad de pago y garantías de los clientes deben solicitar roles de pagos de los últimos meses para ver sus ingresos y así poder saber si podrá cancelar en el momento que se le otorgue el crédito.

Capítulo IV

Informe Técnico

4.1 Resultado y análisis de razones financieras de la Empresa Comercial Fuentes S.A.

4.1.1 Relación Corriente O De Liquidez:

$$\text{Relacion Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{463,720.35}{197,162.12}$$

$$\text{Año 2015} = 2.35$$

La interpretación de este resultado nos dice que por cada \$1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con \$2,35 de respaldo en el activo corriente para el año 2015.

4.1.2 Prueba Ácida

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{463,720.35 - 230,253.75}{197,162.12}$$

$$\text{Año 2015} = 1.18$$

El resultado anterior nos dice que por cada dólar que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con \$ 1,18 para su cancelación.

4.1.3 Rotación De Cartera

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{696,138.06}{202,291.83}$$

$$\text{Año 2015} = 3.44 \text{ veces}$$

La cartera tuvo una rotación de 3,44 veces, o sea que los \$202,291.83 los convirtió a efectivo 3,44 veces. Podemos concluir que en el año 2015 se demoró 106 días rotando 3,44 veces su cartera.

4.1.4 Rotación De Activos Fijos

$$\text{Rotación de Activos Fijos} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Fijo}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{696,138.06}{217,483.16}$$

Año 2015 = 3.20 veces

La empresa durante el año de 2015, vendió 3,20 veces por cada dólar invertido en activos fijos. También decimos que la empresa roto su activo fijo en el 2015, 3,20 veces.

4.1.5 Rotación de ventas

$$\text{Rotación de Ventas} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{658,257.47}{189,045.30}$$

Año 2015 = 3.48 veces

4.1.6 Periodo Medio de Cobranza

$$\text{Periodo Medio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{202,291.83 * 365}{696,138.06}$$

Año 2015 = 106 días

4.1.7 Endeudamiento Sobre Activos Totales

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{491,227.72}{585,509.48}$$

Año 2015 = 0.71 veces

Por cada dólar que la empresa tiene en el activo, debe \$0,71 centavos para 2015, es decir, que ésta es la participación de los acreedores sobre los activos de la compañía.

4.1.8 Endeudamiento De Leverage O Apalancamiento

$$\text{Nivel de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Patrimonio}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{491,227.72}{170,347.36}$$

Año 2015 = 2.88 veces

Del resultado anterior se concluye que la empresa tiene comprometido su patrimonio 2,88 veces para el año 2015.

4.1.9 Rentabilidad del Patrimonio

$$\text{Rentabilidad Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio Bruto}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{6,559.94}{170,347.36}$$

Año 2015 = 3.90%

Lo anterior nos permite concluir que la rentabilidad del patrimonio bruto fue del 3,9%.

4.1.10 Margen Bruto

$$\text{Margen Bruto de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{9,025.45}{658,257.47}$$

Año 2015 = 0.013 veces

La empresa genera una utilidad bruta del 1.37% por cada dólar vendido para el 2015.

4.1.11 Gastos De Administración Y Ventas

$$\text{Gastos de Admin. y Ventas} = \frac{\text{Gasto Admin. y Venta}}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Año 2015} = \frac{450,459.25}{658,257.47}$$

Año 2015 = 1.32 veces

Los resultados anteriores, nos indican que para la empresa, debe invertir en gastos de ventas y administración, el 1,32% en el 2015, de las ventas realizadas.

4.1.12 Margen Operacional de Utilidad

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

$$\text{Año 2015} = \frac{859,026.91}{658,257.47}$$

Año 2015 = 1.30 veces

La empresa generó una utilidad operacional, equivalente al 1,30% en el 2015, con respecto al total de ventas.

4.1.13 Resumen de razones financieras

Tabla 2 Razones Financieras

Ratio Financiero	2015
Relación Corriente O De Liquidez:	\$ 2,35
Prueba Ácida	\$ 1,18
Rotación De Cartera	3,44 Veces
Rotación De Activos Fijos	3,20 Veces
Rotación de ventas	3,48 Veces
Periodo Medio de Cobranza	106,00 Días
Endeudamiento Sobre Activos Totales	\$ 0,71 Cts.
Endeudamiento De Leverage O Apalancamiento	2,88 Veces
Rentabilidad del Patrimonio	3,90%
Margen Bruto	1,37%
Gastos De Administración Y Ventas	1,32%
Margen Operacional de Utilidad	1,30%

Nota: Elaborado por la autora

4.2 Análisis de la cartera

La cartera tiene una composición desglosada por periodos, el cual se indica en la tabla 4, que se muestra a continuación:

Tabla 3Detalle de cartera

Período	Valor	Prov. Incobrable
2009	34.497,67	-
2010	31.223,94	-
2011	26.232,51	-
2012	18.351,41	-
2013	23.721,25	-
2014	23.001,97	-
2015	45.179,83	451,80
Total Cartera	202.208,58	451,80
Límite Deducible	20.220,86	
Valor Disponible	19.769,06	

Nota: Elaborado por la autora

Los valores detallados en la tabla 4 corresponden al desglose de cartera donde se observa que existen montos desde el 2009.

Pese a que el indicador de cartera muestra una rotación de 3.44 veces en el año, al momento de definir la cartera se establece que la cuenta por cobrar en años anteriores al 2015 la cobranza no tuvo una efectividad, mientras que en el 2015 si mejoraron los cobros.

La cartera vencida dentro de los estados financieros tiene un efecto sobre la rentabilidad y sobre la razón financiera. De manera contable la cartera que tenga un periodo superior a 5 años de antigüedad se puede dar de baja hasta el 100% afectando a cuentas de balance y de resultados según normas internacionales de contabilidad, pero como la normativa tributaria indica que,

para que la provisión incobrable sea deducible esta no puede ser superior al 10% de la cartera total. Si la cartera en libros muestra 202mil el límite de deducibilidad para el año 2015 es de \$20,220.86 (tabla 3). La provisión del año 2015 fue de \$451.80 estos corresponden a la cartera 2015 que restado de la cartera total la provisión de incobrabilidad puede llegar a un tope máximo de \$19,769.06.

Si la cartera no tiene ningún indicio de recuperación, no puede ser mantenida en estados financieros puestos que estos generan una información lejos de la realidad que midan la rentabilidad financiera.

Por otra parte la cartera al no ser cobrada y cancelada por parte del cliente, significan una pérdida dentro del estado de resultados a menos que se recupere el bien objeto de venta.

Esta pérdida se la contabiliza a través de una provisión, para la empresa Comercial Fuentes, la provisión que debe realizarse es por el año 2010 y 2009, pero siguiendo el lineamiento de la deducibilidad del gasto esta solo se daría de baja el 2009 cuyo valor será de \$19,769.06 dejando una cartera vigente para el 2009 por \$14,728.61.

Tabla 4 Registro contable provisión incobrable

Código	Cuenta	Debe	Haber
5 - Gasto	Gasto por Provisión Incobrable	19.769,06	
1 - Activo	Provisión cuenta incobrable		19.769,06

Nota: Elaborado por la autora

4.2.1 Proyección Impacto Cartera Vencida

Manteniendo un crecimiento en venta según el histórico de la compañía se procedió con la proyección de la cartera y, siguiendo con el criterio de dar de baja las cuentas que no tengan indicios de cobros. Se definió lo siguiente:

Tabla 5 Proyección impacto de cartera vencida análisis de composición vertical

Descripción	2015	Ratio	2016	Ratio	2017	Ratio
Ventas	696.138,06	100%	835.365,67	100%	1.002.438,81	100%
(-) Costos	477.317,72	69%	568.008,09	68%	675.929,62	67%
(-) Gastos	216.661,44	31%	257.827,11	31%	306.814,27	31%
(-) Provisión Incobrables	20.220,86	3%	18.190,00	2%	16.380,00	2%
Utilidad o Pérdida	- 18.061,96	-	8.659,53		3.314,92	

Nota: Elaborado por la autora

Tabla 6 Proyección cuenta por cobrar análisis de composición vertical

DESCRIPCIÓN	2015	%	2016	%	2017	%
Cuentas por cobrar	202.208,58	100%	181.987,72	100%	163.797,72	100%
(-) Provisión Incobrables	20.220,86	10%	18.190,00	10%	16.380,00	10%
Neto por cobrar	181.987,72		163.797,72		147.417,72	

Nota: Elaborado por la autora

La proyección realizada fue hasta el 2017, donde se observa que manteniendo los límites de deducibilidad del gasto en el estado de resultado integral arroja pérdida operativa en el año 2015 y 2016, mientras que en el 2017 se observa una utilidad a pesar de asumir la cartera vencida.

Esta proyección no aplica para los casos en que se recuperen la cartera o en otro caso no alejado de la realidad, esta cartera se venda a casas comerciales que se dedican a esta actividad.

Tabla 7 Proyección impacto cartera análisis de tendencia horizontal

Descripción	2015	2016	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ventas	696.138,06	835.365,67	139.227,61	20%
(-) Costos	477.317,72	568.008,09	90.690,37	19%
(-) Gastos	216.661,44	257.827,11	41.165,67	19%
(-) Provisión Incobrables	20.220,86	18.190,00	-2.030,86	-10%
Utilidad o Pérdida	-18.061,96	-8.659,53	9.402,43	-52%

Nota: Elaborado por la autora

Tabla 8 Proyección impacto cartera análisis de tendencia horizontal

DESCRIPCIÓN	2016	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ventas	835.365,67	1.002.438,81	167.073,14	20%
(-) Costos	568.008,09	675.929,62	107.921,53	19%
(-) Gastos	257.827,11	306.814,27	48.987,16	19%
(-) Provisión Incobrables	18.190,00	16.380,00	-1.810,00	-10%
Utilidad o Pérdida	-8.659,53	3.314,92	11.974,45	-138%

Nota: Elaborado por la autora

De las proyecciones realizadas para el análisis horizontal de la provisión por cartera vencidas se define que:

- En la tabla 7 se muestra un crecimiento en ventas, costos de ventas, de la misma manera con los gastos centrándonos en la utilidad del ejercicio, esta ascendería en \$9.402,43 pero en el 2016 seguiría arrojando la pérdida.

- La pérdida generada en el 2015 y 2016 se puede hacer uso del beneficio tributaria de amortizar la pérdida en un máximo de 5 años.
- Para el período 2016 – 2017 la proyección de venta se mantiene con la misma promesa de crecimiento y controlando los costos y gastos. Estos dan como resultado una variación absoluta positiva indicando un incremento en la utilidad por \$ 11,974.45. La variación relativa muestra que este incremento representa al 138.28% sobre la pérdida del año 2016.

Tabla 9 Proyección de cuentas por cobrar análisis de tendencia horizontal

DESCRIPCIÓN	2015	2016	Variación Absoluta	Variación Relativa
Cuentas por cobrar	202.208,58	181.987,72	-20.220,86	-10%
(-) Provisión Incobrables	20.220,86	18.190,00	-2.030,86	-10%
Neto por cobrar	181.987,72	163.797,72	-18.190,00	-10%

Nota: Elaborado por la autora

Tabla 10 Proyección de cuentas por cobrar análisis de tendencia horizontal

DESCRIPCIÓN	2016	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Cuentas por cobrar	181.987,72	163.797,72	-18.190,00	-10%
(-) Provisión Incobrable	18.190,00	16.380,00	-1.810,00	-10%
Neto por cobrar	163.797,72	147.417,72	-16.380,00	-10%

Nota: Elaborado por la autora

De las proyecciones realizadas para el análisis de tendencia horizontal de las cuentas por cobrar y su provisión incobrables se define que:

- En la tabla 9 muestra que para el año 2015 hay un neto por cobrar mucho más alto que el del año 2016, dando como porcentaje relativo de un 10% que es lo permitido.
- En la tabla 10 nos indica que para el 2017 el porcentaje relativo va a ser lo permitido para provisionar, de tal modo que bajaría un poco su variación absoluta arrojándolo en negativo.

Conclusiones

- Mediante este proyecto de investigación se pudo evidenciar que la compañía no aplica políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.
- Se pudo comprobar que la compañía no cuenta con una buena estructura organizacional y que los empleados no tienen especificadas sus funciones y obligaciones del puesto de trabajo que está realizando, esto no permite cumplir a cabalidad los objetivos establecidos.
- Por medio de las técnicas de investigación también pudimos comprobar que no se realiza una gestión de cobranza en tiempos establecidos lo que no permite realizar nuevas inversiones, se debe considerar de gran importancia este punto debido a que no permitirá satisfacer a los clientes y futuros beneficiarios.

- Se puede verificar que no se realizan las provisiones de créditos incobrables en su balance, esto es una debilidad muy significativa que tiene la compañía que provoca mucha incertidumbre porque en un futuro no se podrían cubrir las posibles pérdidas y podrán llevarnos a un desequilibrio económico.

Recomendaciones

- Se sugiere establecer políticas de crédito, cobranzas y un organigrama funcional para la empresa Comercial Fuentes S.A.

POLITICAS DE CRÉDITO

1. Capacidad del cliente para acceder a un crédito.

- Se estudiara su historia crediticia
- Se solicitara un garante
- Dos referencias personales
- Dos referencias comerciales
- Copias a color del garante y del solicitante del crédito.

Y si es persona jurídica los atributos anteriormente mencionados

- Antigüedad de la empresa.

2. Capital del cliente

En este punto se estudiara cual es el poder financiera del deudor tiene según sus activos que posee para tener de comodín en caso de que no cancele la deuda.

3. Condiciones del crédito

En este caso se estudiara de que el solicitante tenga capacidad de pago según sus ingresos será el límite del otorgamiento del crédito.

4. Límite del crédito

El monto máximo de crédito otorgado a los clientes es el que puedan contraer para el pago puntual del crédito nos basamos en las necesidades del cliente y en su capacidad de pago pues una cosa es lo que el cliente necesita y otra es cuanto puede pagar por esto es necesario averiguar bien los siguientes aspectos:

Si es persona natural que sus compras no excedan su pago puntual y se aplica la siguiente fórmula:

De meses de plazo X promedio mensual de compras = CUPO

Si es persona jurídica se establece el porcentaje de la empresa que solicita el crédito para saber de cuanto es su capacidad de pago.

En ambos es importante que el cupo este limitado para lograr así un pago puntual del crédito y así la empresa no obtenga perdidas.

El límite máximo de otorgar crédito en la empresa Comercial Fuentes S.A. es de 3 meses, transcurrido este tiempo si no atienden el llamado de cancelar se dará 15 días para su pronto pago caso contrario entraría a un cobro jurídico.

5. Descuentos otorgados

6. Control interno de facturación de cobros

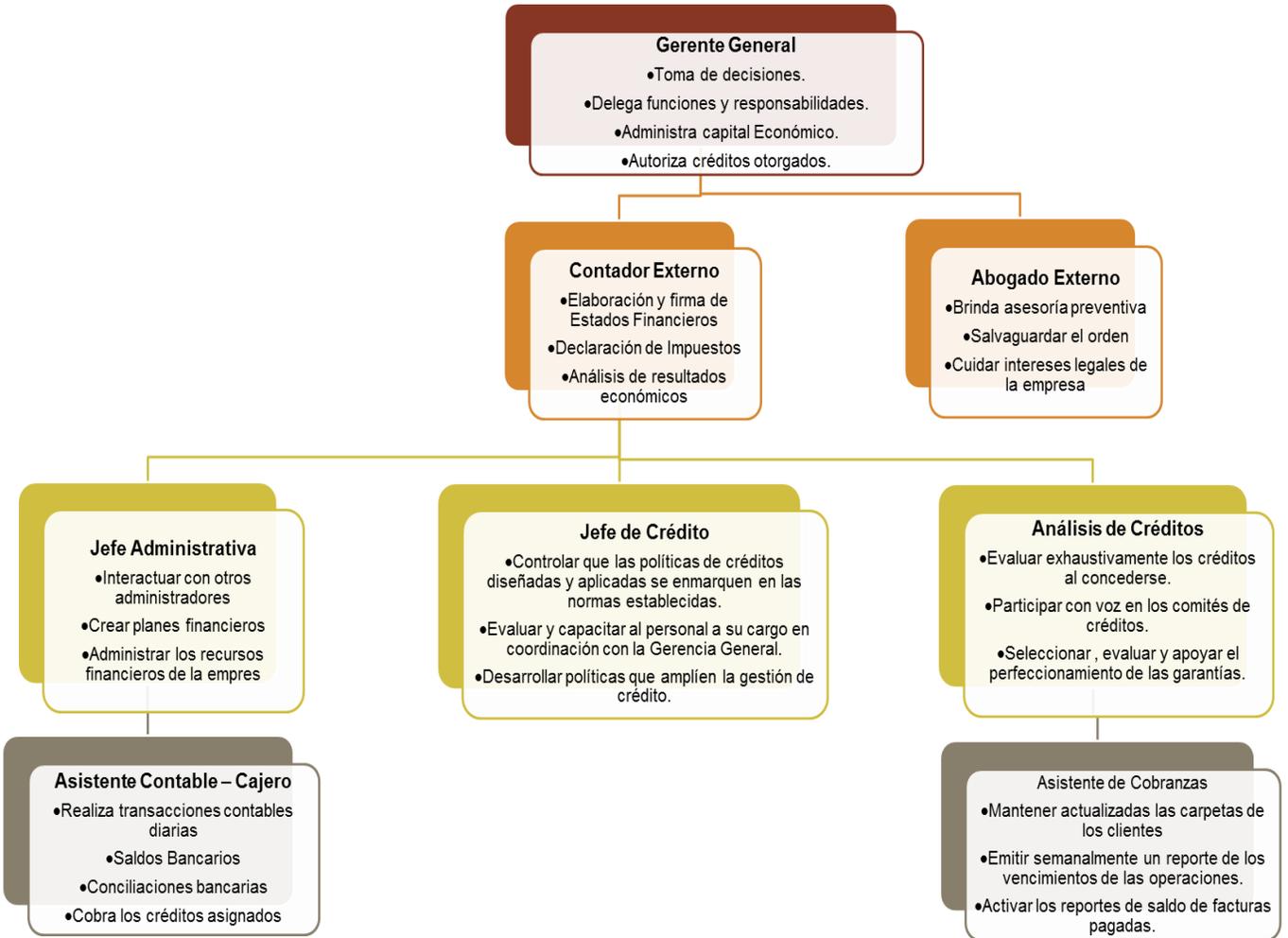
POLITICAS DE COBRANZAS

1. Se establecerá planes de cobranzas:

- Administrativa.- se hace un llamado al deudor para una pronta cancelación.
 - Prejudicial.- se establece una comunicación directa con el deudor anunciándole que se dirige a cancelar ya que será dirigido con un abogado.
 - Judicial.- ante dos llamados preventivos se emite una demanda donde se embarga ciertos bienes que estén de acorde con el valor a cancelar por el deudor.
2. Se debe realizar periódicamente una lista de todas las personas que deben detallando las cuotas y el tiempo de cancelación para tener una eficaz cobranza para no afectar a los estados financieros ni a la liquidez de la empresa.
 3. Alimentar el nuevo sistema contable para revisar, actualizar detalladamente las cuentas por cobrar y las provisiones de créditos incobrables mensualmente.
 4. El aumento de gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el periodo medio de cobros, aumentando así las utilidades.
 5. Registrar las cuentas por cobrar bajo diferentes condiciones de cobro, intereses o formas de financiamiento.
 6. Registros de cancelaciones parciales o totales.
 7. Emisiones de notas de débitos y de créditos.

8. Ofrecer al deudor convenios de pagos para así recuperar el dinero inmediato.

Organigrama Funcional



- Mantener una buena comunicación con los clientes ayudará a corregir la gestión de cobro, de esa manera se podrán cumplir en los tiempos establecidos, satisfacer a los clientes y se podrá tener una mayor y mejor rotación del capital invertido.
- Realizar las provisiones de créditos incobrables cada año para así cubrir las pérdidas a futuro y salvaguardar el crecimiento de la misma.

ANEXOS

**ESTADO DE SITUACION
COMERCIAL FUENTES S.A.
AÑO 2015**

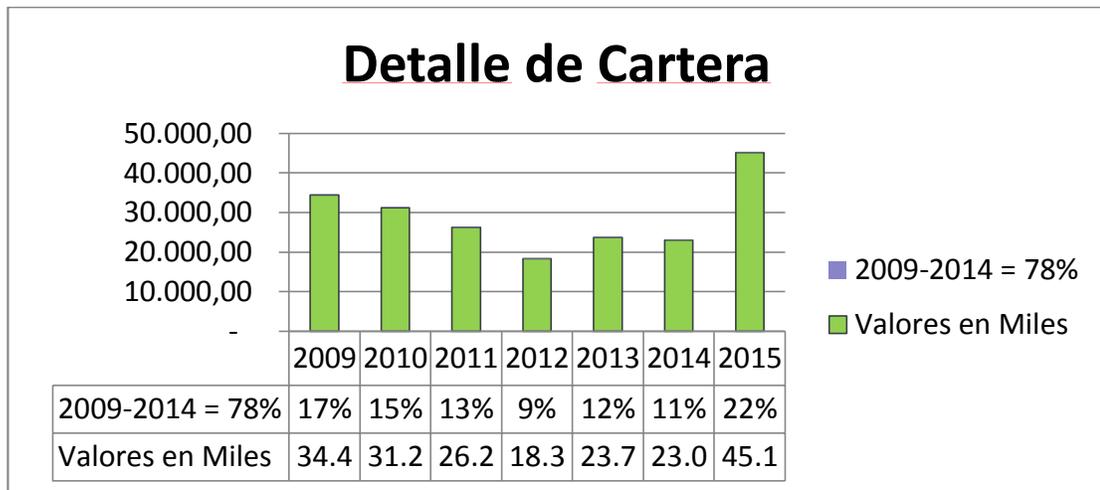
COD.CTA.	NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE	VALOR
311	EFFECTIVOS Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	17.229,26
312	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR C.CTE.RELAC.LOCALES	83,25
314	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR C.CTE.NO RELAC.LOCALES	152.638,63
315	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR C.CTE.NO RELAC.DEL EXTERIOR	49.569,95
323	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CTE.NO RELAC.LOCALES	5.812,94
332	ACTIVOS POR IMPUESTOS CTE.CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR SUJETO PASIVO(IVA)	876,31
333	ACTIVOS POR IMPUESTOS CTE.CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR SUJETO PASIVO (IMP.RTA)	7.114,12
335	MERCADERIAS EN TRANSITO	142,14
338	INV.DE PROD.TERM.Y MERCAD.EN ALMACEN	230.253,75
359	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	463.720,35
362	EDIFICIOS Y OTROS INMUEBLES (EXCEPTO TERRENOS)COSTO HISTORICO	94.828,08
366	MAQUINARIA,EQUIPO,INSTALACIONES,Y ADECUACIONES COSTO HISTORICO	2.176,94
371	MUEBLES Y ENSERES	6.248,69
372	EQUIPO DE COMPUTACION	11.242,21
373	VEHICULOS,EQUIPO DE TRANSPORTE Y CAMINERO MOVIL	70.751,34
381	OTRAS PROPIEDADES ,PLANTA Y EQUIPO	3.798,04
382	(-)DEPRECIACIÓN ACUM. DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO DEL COSTO HIST.	92.914,03
389	OTROS ACTIVOS INTANGIBLES	7.780,00
390	(-)AMORT.ACUMULADA DE ACTIVOS INTANGIBLES	2.780,00
439	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	20.657,86
449	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	121.789,13
499	TOTAL DEL ACTIVO	585.509,48
511	CTAS Y DOCUM.POR PAGAR COMERC.CTE.RELACIONADAS LOCALES	9.001,43
513	CTAS Y DOCUM.POR PAGAR COMERC.CTE.NO RELACIONADAS LOCALES	9.273,26
517	DIVIDENDOS POR PAGAR EN EFECTIVO	98.097,72
519	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENT.RELAC.LOCALES	26.327,00
521	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR CORRIENT.NO RELAC.LOCALES	7.291,52
525	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS-CORRIENTES NO RELAC.LOCALES	22.179,69
533	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	6.978,12
534	PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS PART.DE TRABAJ.POR PAGAR	1.353,82
535	PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS OBLIGAC.CON EL IESS	2.250,19
537	OTROS PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	14.409,37
551	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	197.162,12
557	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR NO CORRIENTES A ACCI.SOCIOS,PARTÍCIPE,BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHO DE REPRESENTATIVOS	218.000,00
589	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	218.000,00
599	TOTAL DEL PASIVO	415.162,12
601	CAPITAL SUSCRITO Y/O PAGADO	1.200,00
604	RESERVA LEGAL	600,00
606	OTRAS RESERVAS	86.546,64
611	UTILIDADES ACUMULADAS DE EJERCICIOS ANTERIORES	81.307,21
614	UTILIDAD DEL EJERCICIO	693,51
698	TOTAL PATRIMONIO	170.347,36
699	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	585.509,48

**ESTADO DE RESULTADOS
COMERCIAL FUENTES S.A.
AÑO 2015**

COD.CTA.	NOMBRE DE LA CUENTA CONTABLE	VALOR
6001	VENTAS NETAS LOCALES DE BIENES GRAVADAS CON TARIFA 12% DE IVA	491.227,72
6003	VENTAS NETAS LOCALES DE BIENES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	167.029,75
6133	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	37.880,59
6999	TOTAL INGRESOS	696.138,06
7001	COSTO INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	470.918,11
7007	COSTO IMPORTACIONES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	236.653,36
7010	(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO	230.253,75
7041	GASTO SUELDOS,SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	96.275,00
7044	GASTO BENEFICIOS SOCIALES,INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	18.626,53
7047	GASTO APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	19.646,24
7053	GASTO HONORARIOS Y OTROS PAGOS A NO RESIDENTES POR SERVICIOS OCASIONALES	3.368,15
7062	GASTO OTROS GASTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	1.576,14
7068	GASTO GASTOS POR DEPRECIACIONES DEL COSTO HISTORICO DE PROPIEDADES,PLANTA Y EQUIPO NO ACELERADA	10.721,21
7182	GASTO GASTOS DE VIAJE	1.505,54
7197	GASTO MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	6.242,68
7242	GASTO SERVICIOS PUBLICOS	3.476,05
7269	GASTO COSTOS DE TRANSACCIÓN(COMISIONES BANCARIAS,HONORARIOS,TASAS,ENTRE OTROS)NO RELACIONADAS LOCAL	1.229,17
7281	GASTO INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS NO RELACIONADAS LOCAL	4.052,08
7311	GASTO OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	43.076,10
7312	VALOR NO DEDUCIBLE OTROS GASTOS NO OPERACIONALES	783,55
7991	TOTAL COSTOS	477.317,72
7992	TOTAL GASTOS	209.794,89
7999	TOTAL COSTOS Y GASTOS	687.112,61
801	UTILIDAD DEL EJERCICIO	9.025,45
803	(-) PARTICIPACION A TRABAJADORES	1.353,82
806	(+) GASTOS NO DEDUCIBLES LOCALES	783,55
835	UTILIDAD GRAVABLE	8.410,18
845	SALDO UTILIDAD GRAVABLE 833-844	8.410,18
849	TOTAL IMPUESTO CAUSADO	1.850,24
851	(-)ANTICIPO DETERMINADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	6.978,12
854	(+) SALDO DEL ANTICIPO PENDIENTE DE PAGO	4.100,00
855	(-) RETENCIONES EN LA FUENTE QUE LE REALIZARON EN EL EJERCICIO FISCAL	4.236,10
866	SUBTOTAL SALDO A FAVOR	136,00
870	SALDO A FAVOR CONTRIBUYENTE	136,00
871	ANTICIPO CALCULADO PROXIMO AÑO SIN EXONERACIONES NI REBAJAS	5.978,69
874	ANTICIPO A PAGAR PRIMERA CUOTA	871,30
875	ANTICIPO A PAGAR SEGUNDA CUOTA	871,30
876	ANTICIPO A PAGAR SALDOA LIQUIDARSE EN DECLARACION PROXIMO AÑO	4236,10
879	ANTICIPO DETERMINADO PROXIMO AÑO	5.978,69
888	GASTO(INGRESO) POR IMPUESTO A LA RENTA CORRIENTE	6.976,12
98	CALCULO DE BASE PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES (-)BASE DE CALCULO DE PARTICIPACION A TRABAJADORES	9.025,45

**CARTERA POR TIEMPO
COMERCIAL FUENTES S.A.
AÑO 2015**

RANGO	SALDO	% Participación
<i>Corriente</i>	5.135,57	6%
<i>0 - 30</i>	12.875,87	6%
<i>31 - 60</i>	9.230,00	5%
<i>61 - 90</i>	5.353,99	3%
<i>91 - 120</i>	1.132,60	1%
<i>121 - 360</i>	11.451,80	3%
<i>Más de 360</i>	157.028,75	78%
Total cartera	202.208,58	100%



Bibliografía

- Banco Pichincha. (31 de Diciembre de 2014). <https://www.pichincha.com>. Recuperado el 30 de 09 de 2016, de <https://www.pichincha.com:https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/MemEsp2014.pdf>
- Berghe Romero, E. V. (2010). *Gestión y Gerencia Empresarial*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit Editorial .
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Estrada, I. (2016). www.soyentrepreneur.com. Obtenido de www.soyentrepreneur.com: http://baasesores.com/news_a/
- Gómez, G. (11 de Mayo de 2002). <http://www.gestiopolis.com/>. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Hasen-Holm, M. A., Hansen-Holm, M. T., Hansen-Holm, J. C., & Chávez, L. A. (2011). *NIF teoría y práctica*. Guayaquil: Hansen-Holm & Co.
- Hasen-Holm, M. A., Hansen-Holm, M. T., Hansen-Holm, J. C., & Chávez, L. A. (2011). *NIF teoría y práctica* (Segunda ed.). Guayaquil, Ecuador: Hansen-Holm & Co.
- Ibarra, L., Lopez, R., Garcia, L., & Quintero, B. (2013). *Sistema de recuperación de Cartera Vencida para una institución bancaria*. México: Limusa.
- Pazmiño, D. (Agosto de 2011). <http://repositorio.pucesa.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec: http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/696/1/75497.pdf>
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2012). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. México: Mc Graw Hill.
- Servicio de Rentas Internas. (21 de Julio de 2016). <http://www.sri.gob.ec/>. Recuperado el 30 de Septiembre de 2016, de <http://www.sri.gob.ec/>

http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=xS8c3jFJ&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_IN

Solorio, E. (2012). *Contabilidad Financiera*. Bloomington: Palibrio.

Superintendencia de Compañías. (28 de 10 de 2011).

<http://www.supercias.gob.ec/>. Obtenido de

<http://www.supercias.gob.ec/>:

http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf

Superintendencia de Compañías. (13 de Febrero de 2012).

<http://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/>. Recuperado el 30 de 09 de 2016, de <http://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/>: <http://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/webmaster/directorio/SIE-COM-12-06.pdf>