



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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO  
AUTORIZADO – CPA**

**TEMA  
LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y  
RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALI  
ECUADOR S.A.**

**Tutor  
LCDA. MGS. MAYRA ARIAS CANDELARIO**

**Autor  
ALEX ABEL MATA MENESES**

**Guayaquil, 2017**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>		
<b>TITULO Y SUBTITULO:</b> LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALI ECUADOR S.A.		
<b>AUTOR:</b> ALEX ABEL MATA MENESES	<b>REVISORES:</b> LCDA.MGS. MAYRA ARIAS CANDELARIO	
<b>INSTITUCIÓN:</b> UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	<b>FACULTAD:</b> ADMINISTRACIÓN	
<b>CARRERA:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORIA		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>N. DE PAGS:</b> 83	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> CONTABILIDAD - FINANZAS		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> LA GESTION DE COBRANZA, LIQUIDEZ, RENTABILIDAD, RATIOS FINANCIEROS.		
<b>RESUMEN:</b> La presente investigación tiene como finalidad analizar los comportamientos de la liquidez y rentabilidad a través de la gestión de cobranzas de la compañía de seguros Generali Ecuador además de analizar el tratamiento que se da a las Cuentas por Cobrar para tener una eficiente recuperación de Cartera.		
<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b> ALEX ABEL MATA MENESES	<b>Teléfono:</b> 593 04 3072-141	<b>e-mail:</b> consucontab@hotmail.com
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	MGs. Darwin Ordoñez Iturralde, DECANO Teléfono: 2596500 Ext. 201 DECANATO e-mail: dordonezy@ulvr.edu.ec MGs. Byron López Carriel, DIRECTOR DE CARRERA Teléfono: 2596500 ext. 271 e-mail: blopezc@ulvr.edu.ec	

Quito: Av. Whympier 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

## **Declaración de Autoría y Cesión de Derechos Patrimoniales**

El estudiante egresado ALEX ABEL MATA MENESES, declara bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cede sus derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALI ECUADOR S.A..

Autor:

---

ALEX ABEL MATA MENESES

C.I. 0917753279

## **Certificación de Aceptación del Tutor**

En mi calidad de Tutor(a) del Proyecto de Investigación LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALI ECUADOR S.A., nombrado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: *“LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALI ECUADOR S.A.”*, presentado por la estudiante ALEX ABEL MATA MENESES como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO – CPA, encontrándose apto para su sustentación

Atentamente,

LCDA. MGS. MAYRA ARIAS CANDELARIO

C.I. 0916756091

## Certificado de Anti plagio



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Alex Mata26-09-2017 correcciones.docx (D30815021)  
**Submitted:** 9/27/2017 2:57:00 AM  
**Submitted By:** mariasc@ulvr.edu.ec  
**Significance:** 3 %

#### Sources included in the report:

Planeación estratégica para optimizar la gestión de cobranza en la empresa DISAN ultimo-2.docx (D25638857)  
<http://alejolopezcasao.weebly.com/blog/gestion-del-cobro-y-la-morosidad>

#### Instances where selected sources appear:

3

## **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo de titulación:

En primer lugar a Dios, a mi esposa Patricia Alexandra Castillos Fuentes, a mi padre Tirso Abel Mata Zambrano, a mi madre Carmen Esther Meneses Alvear, a mis hijas Génesis, Paulina y Alejandra Mata, a mis amigos que me apoyaron y me dieron su voto de confianza.

## **Agradecimiento**

Agradezco principalmente a Dios por darme la fuerza y fortaleza para continuar con mi proyecto y no dejarme vencer en este gran camino hacia el éxito profesional.

A mi amada esposa que fue la que siempre me animó, me aconsejó y me apoyó en todo momento para culminar con esta larga etapa de mi carrera y así seguir adelante con nuevas metas y proyectos.

A mis amados padres, que siempre estuvieron conmigo brindándome todo su apoyo incondicional y les estoy eternamente agradecidos por haberme dado la mejor herencia que son los estudios.

## Índice General

Introducción.....	1
CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.Tema de investigación .....	3
1.2.Planteamiento del problema de investigación.....	3
1.3.Formulación del problema de investigación .....	4
1.4.Sistematización del problema de investigación .....	4
1.5.Justificación de la investigación .....	4
1.6.Objetivos .....	5
1.6.1. Objetivo General.....	5
1.6.2. Objetivos Específicos.....	5
1.7.Delimitación de la investigación.....	6
1.8.Idea a defender .....	6
Capítulo II: Marco teórico .....	7
2.1.Antecedentes .....	7
2.2.Marco teórico referencial.....	8
2.2.1. Teoría administrativa .....	8
2.2.2. La organización.....	9
2.2.3. El control interno .....	10
2.2.4. Control administrativo .....	11
2.2.5. Control financiero .....	11
2.2.6. Teoría de sistemas .....	12
2.2.7. Sistema administrativo.....	13
2.2.8. Sistema financiero.....	13
2.2.9. Gestión por procesos .....	14
2.2.10. Gestión administrativa.....	15
2.2.11. Gestión financiera .....	15
2.2.12. La información financiera.....	15
2.2.13. Los estados financieros .....	16
2.2.14. El análisis de crédito.....	17

2.2.15. El riesgo crediticio .....	18
2.2.16. Administración de cobranzas .....	19
2.2.16.5. Calificación de la cartera vencida .....	22
2.3.Marco conceptual.....	23
2.3.1. Las NIIF Normas Internacionales de Información Financiera .....	23
2.3.2. NIC Normas Internacionales de Contabilidad .....	23
2.3.3. Análisis Financiero.....	24
2.3.4. Actividad y rendimiento .....	24
2.3.5. Balance:.....	24
2.3.6. Cobranza: .....	24
2.3.7. Compañías de Seguros .....	24
2.3.8. Crédito:.....	25
2.3.9. Cuentas por cobrar.....	25
2.3.10. Estados Financieros .....	25
2.3.11. Finanzas.....	25
2.3.12. Flujo de efectivo:.....	25
2.3.13. Índices de eficiencia .....	25
2.3.14. Índices de suficiencia .....	26
2.3.15. Liquidez .....	26
2.3.16. Período de cobranza de la cartera .....	26
2.3.17. Recursos económicos o financieros .....	26
2.3.18. Rentabilidad: .....	26
2.3.19. Riesgo .....	26
2.3.20. Riegos Financieros.....	26
2.3.21. Rotación de cartera .....	27
2.3.22. Seguro: .....	27
2.3.23. Sistema Dupont.....	27
2.3.24. Solvencia .....	27
2.3.25. Análisis vertical.....	27
2.3.26. Análisis horizontal .....	27
2.3.27. Medidas de liquidez o de solvencia a corto plazo.....	28
2.3.28. Razón circulante o liquidez corriente.....	28
2.3.29. Periodo promedio de cobro .....	29
2.3.30. Periodo promedio de pago .....	29

2.3.31. Índice de endeudamiento .....	29
2.4.Marco legal .....	30
2.4.1. Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.....	30
2.4.2. Normas Internacionales de Contabilidad 39 (NIC).....	31
Capítulo III Marco metodológico .....	33
3.1.Metodología .....	33
3.1.1. Tipo de investigación .....	33
3.1.2. Enfoque de la investigación .....	33
3.1.3. Técnicas de investigación.....	33
3.2.Población y muestra.....	34
3.2.1. Población:.....	34
3.2.2. Muestra:.....	34
3.3.Análisis de resultados. ....	34
3.3.1. Entrevista aplicada al Gerente Financiero de la Compañía. ....	34
3.3.2. Entrevista aplicada al Jefe de Cobranzas de la Compañía. ....	36
3.3.3. Análisis de las entrevistas: .....	38
3.4.Análisis de la capacidad financiera de la Compañía.....	39
3.4.1. Análisis horizontal del estado de pérdida y ganancias. ....	39
3.4.2. Análisis Vertical del estado de pérdidas y ganancias.....	40
3.4.3. Análisis horizontal del estado de situación financiera.....	41
3.4.4. Análisis Vertical del estado de situación financiera.....	42
3.4.5. Ratios financieros año 2015 y 2016 .....	43
Capítulo IV: Informe Técnico .....	46
4.1.Antecedentes:.....	46
4.2.Actividades realizadas .....	47
4.3.Políticas de recuperación extrajudicial de cartera.....	48
4.4.Políticas de recuperación judicial de cartera.....	49
4.4.1. Línea de acción para la ejecución de la gestión de cobranzas.....	51
Conclusiones y Recomendaciones .....	53
Conclusiones .....	53

Recomendaciones .....	53
Bibliografía.....	55

## Índice de Tablas

Tabla 1 Análisis horizontal del estado de pérdidas y ganancias.....	39
Tabla 2 Análisis vertical del estado de pérdidas y ganancias .....	41
Tabla 3 Análisis horizontal del estado de situación.....	41
Tabla 4 Análisis vertical del estado de situación .....	44
Tabla 5 Inventario de procesos de la gestión de cobranzas .....	49
Tabla 6 Políticas de recuperación extrajudicial de cartera.....	50
Tabla 7 Políticas de recuperación judicial de cartera.....	51
Tabla 8 Línea de acción para la ejecución de la gestión de cobranzas .....	52

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1. Formato de la Entrevista .....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 2 Ruc de Generali Ecuador Compañía de Seguros .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 3. Extracto de la Ley de Régimen Tributario Interno .....</b>	<b>62</b>
<b>Anexo 4. Extracto de NIC 39.....</b>	<b>65</b>

## Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación geográfica de la empresa.....	6
--	---

## **Abstract**

GENERALI ECUADOR CÍA. DE SEGUROS S.A., is an insurance company, founded in 1940, belonging to GRUPO GENERALI, which is currently one of the most powerful insurance companies in the world, with a presence in more than 60 countries. The company in Ecuador has continuously innovated the insurance offer products that grant special coverages and integral solutions to companies, at the same time it promotes life insurance, personal accidents and individual and family medical assistance. Due to the diversity of its products and the volume of customers it manages, the company provides credit facilities, which sometimes produce portfolio maturities that need to be properly managed in order to mitigate the risk they cause, and this proposal was Aimed at the development of a Collection Management Model that will enable the company to adequately maintain and recover the resources necessary to meet its business goals and objectives. For that, a methodological design was applied with a qualitative and descriptive approach, through the application of the interview technique to 3 Company Directors (General Manager, Financial Manager and Commercial Manager). The objective of the proposal was to establish the main lines of action to be followed to maintain adequate portfolio recovery management, identifying the strategic management of collections management, establishing the organizational structure required for collection management, determining management policies Collections, elaborating a Manual of Collection Management Processes and proposing a line of action for the execution of the collections management of the company.

**Keywords:** management, collections, manual, processes, profitability, liquidity, efficiency, policies, strategies, actions

## **Introducción**

La cartera vencida es un problema que tienen las empresas que otorgan crédito o facilidades de pago, situación que influye negativamente en el presupuesto ocasionando pérdidas en tiempo y dinero, ya que no se puede cumplir con los objetivos y metas que se hayan trazado.

Las causas que se dan para que exista una alta cartera vencida, se presentan de acuerdo a la realidad de cada empresa, es decir, las políticas de cobro son decisiones internas que son dirigidas por los gerentes. Sin embargo, es importante establecer que el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes se debe principalmente a su capacidad económica.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de la aplicación de las políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

Para cumplir con los objetivos generales y específicos en el capítulo I se describirá el diseño de la investigación, planteamiento del problema, la formulación del problema, se sistematización del problema, justificación de la investigación, luego se plantearán los objetivos generales y específicos, se describirá la delimitación de la investigación, finalmente se establece la idea a defender.

En el capítulo II, se determina el marco teórico, para lo cual, en primer lugar se plantean los antecedentes, posteriormente se establecen las bases teóricas, luego el marco conceptual y finalmente se identifica el marco legal, que brinda el sustento a la investigación.

El capítulo III Marco metodológico, se define el tipo de investigación, enfoque de la investigación, las técnicas que se van a utilizar, la población y muestra, se realiza el procesamiento de datos y finalmente el análisis y presentación de resultados de los instrumentos aplicados.

En el capítulo IV en el informe, se analiza los resultados y se establecen estrategias y acciones para mejorar la gestión de cartera de la empresa.

Finalmente se establecen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## **CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Tema de investigación**

La gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la Compañía de Seguros Generali Ecuador S.A.

### **1.2. Planteamiento del problema de investigación**

GENERALI ECUADOR Compañía de Seguros S. A., dentro de su portafolio de productos ofrece desde seguros personales y familiares, incluyendo seguros integrales para la pequeña y mediana empresa hasta seguros para las grandes corporaciones. En el Ecuador, a raíz de la dolarización de la economía, el desarrollo de los seguros está fuertemente ligado a la promoción de coberturas para la pequeña y mediana empresa y a la oferta de seguros personales y familiares de consumo masivo. Generali Ecuador frente a esta realidad, ha innovado los seguros para las Pymes y está ofreciendo productos que le otorgan coberturas especiales y soluciones integrales. Al mismo tiempo promociona seguros gremiales de: vida, accidentes personales y de asistencia médica individual y familiar. Paralelamente, con el respaldo de una unidad operativa del Grupo Generali denominada Generali Global gestiona seguros para las grandes corporaciones.

Dentro del giro normal de su negocio, la compañía, bajo un análisis de riesgo y conforme las políticas establecidas a nivel global, proporciona crédito a sus clientes, principalmente durante las operaciones de compra y venta de seguros y reaseguros. El entorno económico que actualmente vive el país, los cambios políticos y fiscales, la falta de responsabilidad de los clientes, así como el no contar con un sistema más eficiente de gestión de cobro, ha traído como consecuencia que la compañía incremente de su cartera vencida.

La sucursal de Guayaquil es donde se establece la jefatura de cobranzas, la cual realiza el control de cartera y emite las directrices en las sucursales. Tanto la Jefatura, como los departamentos de cobranzas de las diferentes sucursales se han mantenido por más de 23 años con una misma estructura, por lo que se hace necesario que la gestión de cobranzas se adapte permanentemente al macro-entorno en el que se desarrolla y, por lo tanto, pueda

fortalecerse para reducir los índices de cartera vencida y así disponer de un aumento en el flujo de efectivo para que la compañía cuente con una adecuada liquidez y rentabilidad.

Los problemas que se presentan son los siguientes:

- Aumento de cartera vencida, lo que afecta a la liquidez y rentabilidad de la compañía.
- Mayor provisión de cuentas incobrables, ocasionando observaciones de los auditores internos y externos.
- Reducción del presupuesto para costos operativos y posibilidad de expansión de la compañía, debido a la falta de liquidez y rentabilidad por el incremento de la cartera vencida.
- Clientes y corredores de seguros no reciben oportunamente los estados de cuenta, esto ocasiona reducción en el flujo de efectivo por la falta de pago.
- Menor grado de inversión, provoca que no se cumpla con las expectativas y políticas establecidas por la casa matriz en Italia.

### **1.3. Formulación del problema de investigación**

¿Cuál es el impacto que genera la gestión de cobranzas en la liquidez y rentabilidad de la compañía de Seguros Generali Ecuador S.A.?

### **1.4. Sistematización del problema de investigación**

1. ¿Cuál es la situación actual de la Compañía Generali en la gestión de cobranzas?
2. ¿Cuáles son los problemas que afectan directamente a la gestión de cobranza en la compañía de seguros Generali Ecuador S.A.?
3. ¿Cuál son los índices financieros para los años 2015 y 2016 de la compañía Generali Ecuador?

### **1.5. Justificación de la investigación**

La Gestión de Recuperación de Cartera es un importante servicio que permitirá disminuir los altos índices de morosidad que se presentan. La cobranza puede ser vista

también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo las pérdidas de años anteriores en ingresos a través de la cobranza coactiva o judicial y también puede convertirse en un proceso estratégico clave para generar una cultura adecuada de acceso al crédito y facilidades de pago que las empresas conceden a sus clientes.

La investigación busca aportar con una propuesta de modelo estratégico para la recuperación de cartera, con el propósito de mejorar la recaudación de valores que aporten a optimizar los recursos previstos para la ejecución de la planificación financiera, a través de la determinación de los conceptos sobre crédito y cobranzas. Durante el proceso de análisis se aplicará un enfoque metodológico que guiará los objetivos de estudio planteados, permitiendo una imparcialidad y confiabilidad en los resultados obtenidos, basados en cifras que proporcione la compañía de seguros Generali del Ecuador S.A.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Evaluar la gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez y en la rentabilidad de la compañía de seguros Generali Ecuador S. A.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobranzas en la compañía de seguros Generali.
2. Determinar los problemas en la gestión de cobranza de la compañía de seguros Generali Ecuador S. A.
3. Analizar los índices financieros de los años 2015 y 2016 de la compañía de seguros Generali Ecuador S. A.

## 1.7. Delimitación de la investigación

### UBICACIÓN GEOGRÁFICA:

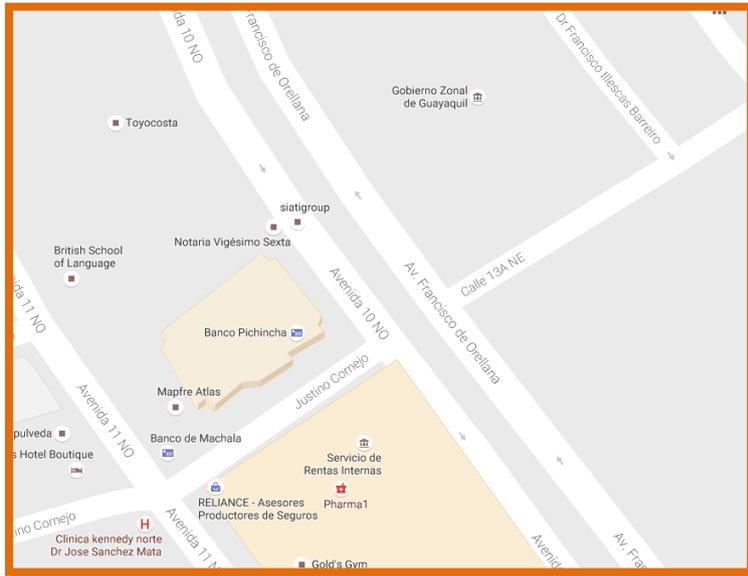


Figura 1 Ubicación geográfica de la empresa

Fuente: (GOOGLEMAPS, 2016)

EMPRESA:	GENERALI ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S. A.
DIRECCIÓN:	Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo
TELÉFONO:	593 4 2630170 - 2630171
CIUDAD:	Guayaquil
CANTÓN:	Guayas
CAMPO:	Seguros
ÁREA:	Financiero/Cobranzas
TIEMPO:	Año 2015 - 2016

## 1.8. Idea a defender

La eficiente Gestión de cobranzas optimiza la liquidez y la rentabilidad de la Compañía de Seguros Generali Ecuador.

## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

El señor Víctor Humberto Aguilar Pinedo, para obtener su título de Contador Público en la Universidad de San Martín de Porres, durante el año 2012, desarrolló la propuesta de investigación denominada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S. A. C.”, cuyos resultados determinaron que en la actualidad existen normas de auditoría relacionadas con el uso de técnicas de análisis mediante herramientas informáticas, lo cual puede ser aprovechado por las empresas medianas del sector comercial para identificar oportunidades de mejora en la recuperación de las cuentas por cobrar, y poder generar mayor rentabilidad en sus operaciones. Con respecto a la liquidez se resume diciendo que sin manejo de liquidez no hay empresa, porque si no hay dinero o clientes que deban, cómo se podrá cumplir con las obligaciones o deudas. El manejo de la liquidez se refirió a cómo la empresa afrontó sus pagos es decir, en cuánto tiempo la empresa pudo liquidar sus deudas, solo hablando del corto plazo por lo regular el corto plazo es de un año. Sin el manejo de una liquidez adecuada, la empresa se vio en la necesidad de estar inyectando capital o contrayendo deuda para realizar pagos atrasados etc. y entonces es un cuento de nunca acabar, y llegado el momento, por esos mismos problemas los proveedores dejan de surtir, los bancos no atenderán tus necesidades financieras, los inversionistas dejarán de inyectar capital, porque, por el solo hecho de que no existir una recuperación adecuada de tus finanzas, la empresa no estará generando activo circulante para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Y recomendó que la Corporación Petrolera SAC, debe considerar una política de crédito y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes potenciales en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. De esta manera la empresa logrará contratar con empresas que le generen más rentabilidad a la empresa. Además, la empresa debe aplicar estrategias para contrarrestar las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios ejecutados por parte de sus clientes potenciales y la empresa no se vea en la necesidad de buscar financiamiento externo a través del uso del factoring y de esta manera mejorar su liquidez y rentabilidad. (Pinedo, 2013)

Posteriormente, en el año 2017, la señorita Mónica Alexandra Avelino Ramírez, previo a la obtención de su título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – CPA en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, elaboró el trabajo de investigación “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda., cuyo resultado demostró que mediante diferentes indicadores financieros que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Al aplicar los ratios financieros se observó que la empresa tenía una razón corriente para el año 2015 de 1.86 veces adquiriendo la liquidez suficiente para poder respaldar las obligaciones tanto internas como externas, el nivel de endeudamiento que poseía la empresa era del 29% de los activos totales lo cual fue financiado por los acreedores y de liquidarse estos activos totales al precio en libros quedaría un saldo de 71% de su valor, después del pago de las obligaciones vigentes; lo cual debió ser corregido mediante políticas internas y externas que maneja la cobranza. Por lo que se recomendó: Tomar en consideración el análisis de indicadores financieros para así, controlar y medir el desempeño de las actividades de la empresa; lo cual permitirá determinar cuáles son las variables fundamentales del éxito de un negocio. Implementar estrategias y Políticas en la Empresa, para la recuperabilidad de la cartera, permitiendo a cada cliente cumplir con sus obligaciones de pagos de una manera rápida y oportuna. Para el 20% de la cartera vencida dentro de las estrategias, la organización puede optar por vender la cartera a un tercero especializado en cobranzas, de manera que recupere su valor incobrable, y aumente la liquidez en los estados financieros. Y recomendó que elabore un plan de trabajo para el Departamento de Créditos y Cobranzas, que permita tomar las medidas correctivas para futuros problemas en las cuentas por cobrar, así como un cronograma de trabajo estableciendo prioridades en el cobro de la cartera. (Ramirez, 2017)

## **2.2.Marco teórico referencial**

### **2.2.1. Teoría administrativa**

Las investigaciones en el área administrativa “se basaron en un enfoque sintético, global y universal de la empresa, con una concepción anatómica y estructural de la organización”. (Chiavenato, 2012, p. 125).

Uno de sus resultados fue la creación de una serie de 14 principios que toda empresa debería aplicar: unidad de mando, autoridad, unidad de dirección, centralización, subordinación del interés particular al general, disciplina, división del trabajo, orden, jerarquía, justa remuneración, equidad, estabilidad, iniciativa y espíritu de cuerpo. (Chiavenato, 2012, p. 132).

García (2011) determina que:

Frederick Winslow Taylor es considerado uno de los primeros pensadores de la administración gerencial. Con su obra Principios de la administración científica, da los primeros pasos del pensamiento administrativo y hoy su legado es considerado como fundamental y una referencia obligatoria para cualquier gerente ya que a pesar del tiempo, sus apreciaciones resultan de gran actualidad. (García, 2013, p. 112).

El aporte de Taylor fue el desarrollo de “una ciencia del trabajo y una administración científica basado en los principios de organización del trabajo, entrenamiento, cooperación, responsabilidad y especialización en la planeación del trabajo”. (Besley, 2013, p. 96).

Los autores determinan que las bases teóricas de la administración es un proceso que incluye actividades de planear, organizar, dirigir y controlar, para alcanzar las metas que se plantea una organización, para lo que utilizan los recursos disponibles de manera organizada y planificada.

### **2.2.2. La organización**

“Una vez que la organización ha sido creada debe dotarse de una estructura organizativa, es decir, debe establecerse una organización, dividiendo y distribuyendo el trabajo entre personas o departamentos que colaboren entre sí para conseguir los fines propuestos”. (Fernández, 2012, p. 168).

Para que la organización sea eficaz deben estar muy claros los fines que se pretenden alcanzar, así como las funciones y actividades que se deben desarrollar para alcanzar

dichos fines. Una buena organización debe ser flexible, y esto se consigue a través de la coordinación y la comunicación entre todos los elementos que la conforman. (Chiavenato, 2012, p. 135).

La organización consiste en “definir la tarea que se va a desarrollar, determinar las relaciones que deben existir entre ellas y fijar sus responsabilidades con la intención de obtener los objetivos previstos de la forma más eficaz” (Fred, 2012, p. 118).

La organización responde a los niveles de autoridad basada en la especialización. La organización debe mantener una estructura jerárquica con niveles consultivos para asesorar a los distintos niveles jerárquicos.

### **2.2.3. El control interno**

Según Meigs (2011), el propósito del control interno es “promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. (p.115).

Fernando Catácora (2012), manifiesta que “un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos”. (p. 156).

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización no existe un mecanismo que se cerciore e informe los hechos que van de acuerdo con los objetivos. (Reyes, 2013, p. 126).

El control interno es un componente primordial de la organización, ya que este analiza y evalúa los procesos administrativos, operativos, financieros, comerciales, identificando problemas y errores que se generan dentro de los procesos y a su vez proporciona soluciones fiables para toma de decisiones de manera oportuna y eficaz.

#### **2.2.4. Control administrativo**

Para Catácora (2012), el control administrativo “son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad”. (p. 98).

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. (Bravo, 2011, p. 124).

Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. (Besley, 2011, p. 154)

Todo control es de función administrativa por lo que por ella se evalúa el rendimiento organizacional. Siendo el control un elemento del proceso administrativo se debe incluir a todas las actividades comerciales y operativas para garantizar que estas coincidan con lo planificado. Debemos recordar que cuando hablamos de la labor administrativa, es obligatorio tener en cuenta el control, ya que esta, es una labor gerencial básica, que debemos considerar como una de las más significantes para una óptima labor gerencial.

#### **2.2.5. Control financiero**

De acuerdo a Catácora (2012), sobre el control financiero manifiesta que “este tipo de control presenta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos”. (p. 96).

Los controles financieros comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. (Bravo, 2011, p. 107).

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la organización. (Besley, 2011, p. 89).

El control financiero nos permitirá realizar el análisis necesario para detectar las desviaciones a nuestro plan económico general, dándonos la oportunidad de tomar todas las medidas correctoras que necesitemos.

#### **2.2.6. Teoría de sistemas**

“La Teoría General de Sistemas afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente”. (Bertalanffy, 2012, p. 136).

Para Ferreter (2013), la teoría de sistemas se refiere a “las características y parámetros que establece para todos los sistemas. Aplicada a la administración la teoría de sistema, la organización se ve como una estructura que se reproduce y se visualiza a través de un sistema de toma de decisiones, tanto individual como colectivamente”. (p.125).

“La teoría de sistemas, una teoría frente a otras teorías, busca reglas de valor general que puedan ser aplicadas a toda clase de sistemas y con cualquier grado de realidad. Cabe destacar que los sistemas consisten en módulos ordenados de piezas que se encuentran interrelacionadas y que interactúan entre sí”. (Nunes, 2013, p. 146).

La teoría de sistemas está orientada a describir los rasgos principales de las diferentes etapas del proceso administrativo, lo que facilitará la comprensión de su dinámica, de la

manera de cómo se aplique o se ajuste a las necesidades mercado económico y del giro comercial.

### **2.2.7. Sistema administrativo**

Conforme lo que establece García, (2012) “un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (p. 124).

La supervisión de las organizaciones está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. (Fernández, 2012, p. 156).

El sistema administrativo es la distribución de procesos que tiene la finalidad de ayudar a la realización de los objetivos dentro de una organización y a su vez ayuda a administrar eficientemente los recursos de la organización.

### **2.2.8. Sistema financiero**

De acuerdo a Nunes (2013):

El sistema financiero es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. (p. 169).

Según Bravo (2011):

La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos. La gestión financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico: el capital. (p. 125).

El sistema financiero como tal representa los activos financieros que contribuyen a la generación de productos y servicios de intermediación los cuales son muy útiles para el crecimiento particular de la economía en general.

### **2.2.9. Gestión por procesos**

Los procesos se consideran en la actualidad como la base operativa de gran parte de las organizaciones y progresivamente se han convertido en la base estructural de un número creciente de empresas.

Los procesos son una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. (Normas Internacionales de Gestión de Calidad, 2015).

La aplicación de un sistema por procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como enfoque basado en procesos". Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos. (Normas Internacionales de Gestión de Calidad, 2015).

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de: La comprensión y el cumplimiento de los requisitos; La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor; La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso; y, La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. (Normas Internacionales de Gestión de Calidad, 2015).

El objetivo principal de la gestión por procesos es la implementación de las políticas necesarias que logre el enfoque en los objetivos deseados. A esto se suma las estrategias para mejorar el control administrativo y financiero de la empresa.

### **2.2.10. Gestión administrativa**

La utilización de diferentes términos, que tienen que ver con la eficiencia, eficacia, calidad y control, se incorporan en los modelos de gestión adecuados, por lo que los conceptos relacionados implican la interacción entre diferentes elementos de la gestión administrativa.

El sistema de gestión administrativa comprende todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la institución, para proteger, resguardar y llevar la eficiencia, eficacia, calidad y control de sus operaciones.

### **2.2.11. Gestión financiera**

La gestión financiera está íntimamente vinculada a la planificación estratégica institucional, en consecuencia su análisis dependerá del tipo y grado de desarrollo del modelo de gestión administrativo y organizacional que posea la compañía de seguros Generali Ecuador S. A.:

El sistema de gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. (Nunes, 2013, p. 147)

En el actual escenario empresarial se busca que las organizaciones realicen esfuerzos en disponer de una gestión financiera eficiente, con el fin de mantenerse cada vez más competitivos disponiendo de los suficientes recursos económicos, a través de estrategias que permitan ejecutar acciones y procesos eficaces sostenibles en la empresa.

### **2.2.12. La información financiera**

La información financiera es información que produce la contabilidad indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas y por lo tanto es procesada y concentrada para uso de la gerencia y personas que trabajan en la empresa. La necesidad de esta información hace que se produzcan los estados financieros. (Besley, 2011, p. 135).

El correcto manejo y simplificación de la información financiera nos permite conocer nuestra realidad económica, la cual nos ayudará en la toma de decisiones, ya sea para la aprobación de nuevos presupuestos, nuevas inversiones y cualquier otro tipo de operación que conduzcan al aumento de las ganancias. A su vez para proteger los intereses económicos de la empresa.

#### **2.2.12.1. Características cualitativas de la información financiera**

Para Maside (2012):

La información financiera debe reunir determinadas características cualitativas con el fin de propiciar el cumplimiento de sus objetivos y, en consecuencia, garantizar la eficacia en su utilización por parte de sus diferentes destinatarios. En definitiva las características cualitativas de la información financiera se orientan a potenciar su utilidad. (p. 265).

Si la información financiera no está bajo los estándares nacionales (NEC) e internacionales (NIIF) se corre el riesgo de que la toma de decisiones no sea la apropiada para mejorar o proteger los intereses de la organización.

#### **2.2.13. Los estados financieros**

De acuerdo a Bravo (2011), los estados financieros son:

Estado de Situación Financiera: En este estado deben relacionarse los activos pasivos y el patrimonio, con el propósito que al ser reconocidos se pueda determinar razonablemente la situación financiera del ente económico a una fecha dada; Estado de Resultados: La sumatoria de los ingresos, costos, gastos y la corrección monetaria, debidamente asociados nos debe arrojar los resultados del ejercicio; y otros. (p. 128).

Indices financieros

#### **2.2.14. El análisis de crédito**

Dentro de las estrategias de análisis de riesgo que emplean las entidades financieras para evitar la cartera vencida, es el análisis de un grupo de factores necesarios para el otorgamiento de los créditos, como son:

##### **2.2.14.1. Capacidad:**

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Es la capacidad de pago del negocio que toma dinero prestado. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. (Córdova, 2013, p. 145).

##### **2.2.14.2. Capital:**

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera. El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento. (Córdova, 2013, p. 148).

##### **2.2.14.3. Colateral:**

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Son las garantías adicionales que se ofrecen por si acaso el negocio incumple con su deber de pagar el préstamo. (Córdova, 2013, p. 151).

#### **2.2.14.4. Condiciones:**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Las condiciones son, en parte, los propósitos o los usos que se le dará al dinero tomado en préstamo. Puede que se utilice en la compra de equipo o inventario. Puede que se use como capital de trabajo. (Córdova, 2013, p. 153).

#### **2.2.14.5. Carácter:**

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito. La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, mediales y verificables tales como: Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito; Obtener un Reporte de Buró de crédito; Obtener Referencias Bancarias. (Córdova, 2013, p. 155).

El análisis de los créditos ayuda a los comercios a tener una idea muy clara de la situación económica de los clientes dependiendo del tipo de crédito a otorgar, y en el mercado en el que se desenvuelven, entre otros. Lo indudable es que cada uno de los factores antes mencionados posee una gran importancia a la hora de otorgar los créditos, por lo que no se puede decidir sobre el resultado de uno de ellos.

#### **2.2.15. El riesgo crediticio**

“Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y evaluación del riesgo, así como la clasificación de los clientes. Estos procesos de análisis de riesgos precisan de fuentes de información, tanto internas como externas y de unos sistemas específicos”. (Córdova, 2013, p. 125).

La gestión de riesgos puede afrontarse de una forma masiva o adoptando unos criterios cualitativos. La gestión masiva es posible cuando existen miles de millones de clientes, encontrándose el cliente individualmente considerado falto o carente de excesivo valor, esto es, se acomete la gestión desde un proceso de insensibilidad y distanciamiento, de

forma objetiva y aplicando la Ley de los grandes números, el número está por encima del individuo. (Bravo, 2011, p. 147).

En la gestión de riesgos pueden adoptarse mecanismos preventivos o defensivos y mecanismos curativos. Dentro de los procesos preventivos, que tienen el objetivo de evitar la asunción de riesgos por encima de la política de la empresa, se encuadran el análisis previo del cliente, la vigilia de riesgos, los informes comerciales, los sistemas de análisis financiero, el control de la deuda del cliente, los sistemas de control de límites, etc. (Fernández, 2012, p. 99).

Para Generali Ecuador, medir el riesgo crediticio es muy fundamental, puesto que en él podremos analizar y controlar a quienes se entrega cobertura de nuestros servicios de seguros, ya que se corre el riesgo de tener pérdidas al momento de cubrir siniestros en donde las primas no han sido debidamente pagadas. Por lo que es de mucha importancia considerar el volumen de crédito, y las políticas de otorgamiento de créditos.

Por lo que se concuerda con los autores en que se debe analizar todos los créditos que se otorgan para que estos no impacten significativamente a las operaciones de liquidez en la compañía de seguros.

## **2.2.16. Administración de cobranzas**

### **2.2.16.1. Cuentas por cobrar**

Para Besley (2011) “Las cuentas por cobrar reflejan lo que los clientes aún no han pagado a la empresa, a pesar de haber recibido sus mercancías o servicios. Estas cuentas pendientes de cobro no están amparadas o respaldadas por instrumentos formales de pago, sino a través de facturas, recibos, entre otros”. (p.56).

Según Bravo (2011) “el objetivo de las cuentas por cobrar que sigue la empresa por lo general consiste en fomentar las ventas y ganar más clientes otorgándoles crédito”. (p. 96).

Para Gitman (2007) “lograr el establecimiento de una gestión de cuentas por cobrar consecuente que responda a los objetivos de la organización es necesario la definición de

diferentes variables, que depende de tres factores fundamentales: Política de Crédito, Condiciones del crédito y Política de Cobro. (p. 126).

Las cuentas por cobrar son de mucha importancia dentro de nuestra economía ya que significa que existen ventas y que tenemos la capacidad para otorgar créditos, en el caso de las compañías de seguros, esta significan coberturas otorgadas que deben ser regularizado los más pronto posible, ya que al tratarse de un servicio estos pueden pasar por desapercibidos ante la mala cultura aseguradora que tiene nuestro mercado local.

#### **2.2.16.2. Procesos de cobranza**

Para Gomez, (2009) “los procedimientos de cobranza deben de ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de cuentas por pagar”. (p. 111).

Según Molina (2007), Es importante abordar el tema del proceso de cobranza, partiendo desde un enfoque axiológico para tratar de concientizar a los gestores de cobranza de la mala actitud que tienen para cobrar, ya que esto ocasiona molestias ante los clientes, que en algunos casos quieren tratar de negociar una buena reestructura de pagos y quieren realizar su pago de buena manera. (p. 124).

De acuerdo a Córdova (2013), Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. (p. 145).

Los procesos de cobranzas se ajustan de acuerdo a las necesidades del mercado y de nuestra cultura crediticia, sin embargo todo se debe canalizar bajo políticas y sistemas de gestiones, los cuales deben cumplirse adecuadamente para no ocasionar perdidas ni problemas legales al no seguir estos sistemas.

Las compañías de seguros las cuales están bajo el control de la Superintendencia de Bancos deben cumplir debidamente con todos los procesos en la otorgación de créditos y en la gestión de

cobranzas, ya que al no llevarse adecuadamente este proceso podría ocasionar la ejecución de ciertas penalidades que ocasionan gastos administrativos.

### **2.2.16.3. Gestión de cobranzas**

Para Bravo (2011), La administración y políticas de crédito están estrechamente relacionadas con el giro del negocio y la competencia del mercado en que la empresa opera. Dependiendo del giro del negocio y la competencia se otorga el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra, o se recibe en efectivo el importe de la venta. Por lo tanto, las ventas a crédito se transforman en Cuentas por Cobrar representando generalmente en la empresa una importante inversión del activo circulante. (p. 147).

La gestión de cobranza es de suma importancia para las operaciones de la compañía ya que al ser efectiva mejora la liquidez de la misma, por lo que es de suma importancia de que estas gestiones estén debidamente planificadas, controladas y con políticas que se ajusten a la economía local.

### **2.2.16.4. Vencimiento de cartera**

La cartera vencida se puede definir como la porción del total de los clientes, deudores, que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Por consiguiente a la cartera vencida lo conforman los clientes que por alguna razón no cumplen con el pago de sus deudas. (Sagner, 2011, p. 145).

De acuerdo con Werner (2013), la cartera es el “conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista”. La cartera, en definitiva, es la razón de ser de las entidades bancarias. Por este motivo, según el mismo autor citado, “la calidad de la cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito”. (p. 125).

La gestión de cobranzas no podría operar si no existiesen clientes con cartera vencida, y estos que nacen por efectos económicos, sociales o personales los cuales deben controlarse

a través de tiempos oportunos para la recuperación de la cartera, ya que ante mayor tiempo de vencimientos mayor son los costos y cargos operativos que se generan.

#### **2.2.16.5. Calificación de la cartera vencida**

La cartera vencida usualmente es calificada de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de los pagos, desde la menos riesgosa conformada en la mayoría de las ocasiones por mensualidades, llegando a la cartera litigiosa la cual pasa a manos de los tribunales con la intención de recuperar o ejecutar las garantías, o no se puede obtener la recuperación del adeudo y se le considera como quebranto para cualquier entidad financiera. (Sagner, 2011, p. 148).

**Categoría A:** Crédito normal. Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores y/o los flujos de fondos del proyecto, así como la demás información crediticia, indican una capacidad de pago adecuada, y los deudores están al día en sus pagos o sus atrasos no son mayores a 30 días. (Superintendencia de Bancos, 2015).

**Categoría B:** Crédito aceptable. Los créditos calificados en esta categoría están adecuadamente atendidos y protegidos, pero existen debilidades potenciales provenientes de situaciones que afectan o pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o de sus codeudores o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito. Los deudores en esta situación se encuentran con atraso en sus pagos de 1 a 3 meses. (Superintendencia de Bancos, 2015).

**Categoría C:** Crédito deficiente. Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o de sus codeudores o en los flujos de fondos del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos, aunque no en forma significativa. En esta situación los deudores presentan retrasos de 3 a 6 meses en sus pagos. (Superintendencia de Bancos, 2015).

**Categoría D:** Crédito de difícil cobro. Es aquel que tiene cualquiera de las características del deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa. En estos casos los deudores presentan atrasos de 6 meses a 1 año en sus pagos. (Superintendencia de Bancos, 2015).

**Categoría E:** Crédito incobrable. Es aquel que se estima irrecuperable. Caso en el que los deudores presentan más de 12 meses de vencidos sus pagos. (Superintendencia de Bancos, 2015).

La calificación de la cartera o clasificación de los vencimientos es de suma importancia, ya que nos muestra la realidad de las operaciones que se ha realizado dentro del Departamento de Cobranzas o Departamento encargado de estas recuperaciones, los valor que no se recaudan oportunamente pasan a provisiones de cuentas incobrables lo cual representa gastos, y pérdidas a las empresas o compañías. Cuando la cartera está vencida se debe clasificar por los tiempos, y realizar según lo planificado, todas las gestiones de recuperación permitidas y sustentadas según las políticas, además de los procedimientos ya planificados y aprobados por los altos directivos.

### **2.3. Marco conceptual**

2.3.1. **Las NIIF Normas Internacionales de Información Financiera:** Según: Vasco, (2012) expresa lo siguiente:

Es el conjunto de normas e interpretaciones de carácter técnico, aprobadas, emitidas y publicadas por el concejo de normas Internacionales de contabilidad (conocido por sus siglas en inglés como el IASB). Debe entenderse que los estados financieros de propósito general son aquellos que satisfacen las necesidades de información financiera de una gama de usuarios. (p.10)

2.3.2. **NIC Normas Internacionales de Contabilidad:** Según: Pesantes Arreaga M. Á., (2013) señala lo siguiente:

Son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento; sino, más bien son normas que el hombre creó de acuerdo a sus experiencias comerciales, para la presentación de la información financiera.

Son normas de calidad que están orientadas a reflejar la esencia económica de las operaciones y actividades de un negocio y presentar una imagen fiel de la situación real financiera de una institución. Las NIC son emitidas por el International Accounting Standards Board (anterior International Accounting Standards Committee); hasta la fecha se han emitido 41 normas, de las que 34 están en vigor en la actualidad, junto con 30 interpretaciones. (p. 34)

- 2.3.3. **Análisis Financiero:** “Interpretación, comparación, y estudio de estados financieros y datos operacionales de una entidad; implica el cálculo y la significación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros complementarios y auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la organización”. (Besley, 2011, p. 156).
- 2.3.4. **Actividad y rendimiento:** “Es el conjunto de operaciones que se efectúan en el mercado de oferentes y demandantes de Recursos Financieros, incluyendo aquellas operaciones que intervienen en la formación del Mercado de Dinero y de capitales”. (Andrade, 2011, p. 124).
- 2.3.5. **Balance:** “Inventario establecido periódicamente en forma de balanza de la totalidad de lo que la empresa posee (activo) y adeuda (pasivo)”. Confrontación de activo. (Bravo, 2011, p. 177).
- 2.3.6. **Cobranza:** “Es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como facturas, pagares, letras de cambio, otros títulos valores”. (Bravo, 2011, p. 142).
- 2.3.7. **Compañías de Seguros:** “Son las que realizan operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente

Ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas”. (Superintendencia de Compañías, 2015).

- 2.3.8. **Crédito:** “Es aquella que dice es la transferencia temporal de poder adquisitivo a promesa de reembolsar éste más sus intereses determinado y en la unidad monetaria convenida”. (Bravo, 2011, p. 211).
- 2.3.9. **Cuentas por cobrar:** “Las cuentas por cobrar reflejan lo que los clientes aún no han pagado a la empresa, a pesar de haber recibido sus mercancías o servicios. Estas cuentas pendientes de cobro no están amparadas o respaldadas por instrumentos formales de pago, sino a través de facturas, recibos, entre otros”. (Besley, 2011, p. 101).
- 2.3.10. **Estados Financieros:** “También denominados Estados Contables, Informes Financieros o Cuentas Anuales, son informes y reportes que utilizan las instituciones para transmitir la situación económica, financiera y los cambios que experimenta”. (Bravo, 2011, p. 236).
- 2.3.11. **Finanzas:** “es una parte del área de administración de las empresas que se preocupa de la capacitación y determinación de los flujos de fondos. A su vez, de la distribución y administración de esos fondos entre los diversos activos, además del señalamiento de plazos y fuentes de financiamiento tratando siempre de maximizar el valor económico de la sociedad”. (Bravo, 2011, p. 206).
- 2.3.12. **Flujo de efectivo:** “Es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado, también se podría decir que es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado”. (Andrade, 2011, p. 136).
- 2.3.13. **Índices de eficiencia:** “Evalúan que tan buena es la empresa para generar efectivo, en comparación con otros años o con otras empresas. Los índices se determinan a partir de la comparación del efectivo generado por las ventas, por la utilidad operativa o por los activos y luego se comparan con el índice interno o externo que se haya tomado como base”. (Andrade, 2011, p. 111).

- 2.3.14. **Índices de suficiencia:** “Evalúan la habilidad de la empresa para generar efectivo en operaciones, suficiente para cubrir sus necesidades de inversión y financiamiento, como pagar sus deudas, reinvertir en activo fijo y pagar dividendos”. (Bravo, 2011, p. 148).
- 2.3.15. **Liquidez:** “Es la capacidad con la que cuenta la empresa para pagar las obligaciones que esta contrae a corto plazo. La liquidez dentro de la empresa es interesante ya que se les daría importancia a cualquier problema que pudiera tener la empresa con fin de solucionarlo y nos ayuda a que disminuya el número de cierres de empresas que la pérdida de beneficios”. (Besley, 2011, p. 112).
- 2.3.16. **Período de cobranza de la cartera:** “Una vez conocido el número de veces de rotación de las cuentas por cobrar se puede calcular los días que se requieren para recaudar las cuentas y documentos por cobrar a clientes”. (Andrade, 2011, p. 94).
- 2.3.17. **Recursos económicos o financieros:** “sinónimo de factor productivo. Se caracteriza por ser escaso, su disponibilidad es limitada en relación a las necesidades que con ellos se pueden satisfacer, se distingue entre recursos humanos, recursos naturales, recursos renovables, etc.”. (Andrade, 2011, p. 125).
- 2.3.18. **Rentabilidad:** “Es la capacidad de un bien para producir beneficios y la medida que proporciona al comprarse cuantitativamente con la inversión que lo origina”. (Besley, 2011, p. 115).
- 2.3.19. **Riesgo:** “Tiene como finalidad pronosticar la probabilidad de pérdida, debido al incumplimiento del prestatario que conlleva el no pago, o el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”. (Besley, 2011, p. 164).
- 2.3.20. **Riesgos Financieros:** “Es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. Es decir, se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización”. (Andrade, 2011, p. 102).

2.3.21. **Rotación de cartera:** “Establece el número de veces que las cuentas por cobrar retornan, en promedio, en un período determinado. Normalmente, el factor "ventas" debería corresponder a las ventas a crédito, pero como este valor no se encuentra siempre disponible para el analista, se acepta tomar las ventas totales de la compañía, sin importar si han sido de contado o a crédito”. (Bravo, 2011, p. 156).

2.3.22. **Seguro:** “Es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato”. (Andrade, 2011, p. 122).

2.3.23. **Sistema Dupont:** “Se basa en que a partir de la interrelación de ciertos índices financieros de una empresa, genera el índice que mide su capacidad para generar utilidades”. (Bravo, 2011, p. 136).

2.3.24. **Solvencia:** “Capacidad para hacer frente a todos los compromisos financieros en el largo plazo”. (Andrade, 2011, p. 114).

2.3.25. **Análisis vertical:** Según: Sinisterra V, Polanco I, & Heano G, (2011) expresan lo siguiente:

Conocido también como normalización de los estados financieros, el análisis vertical consiste en presentar cada rubro o cuenta como un porcentaje de un subgrupo de cuentas o del total de las partidas que constituyen estos estados financieros. Su objetivo es determinar el porcentaje que ocupa cada cuenta en el total de los estados financieros y observar su comportamiento a lo largo de la vida de la empresa. (p. 306)

2.3.26. **Análisis horizontal:** Según: Sinisterra V, Polanco I, & Heano G, (2011) expresan lo siguiente:

El análisis horizontal es una herramienta de análisis financiero que consiste (Sinisterra V, 2011) en determinar las tendencias de las cuentas que conforman los estados

financieros para dos o más periodos contables consecutivos. Su importancia radica en el control que puede hacer la empresa de cada una de sus partidas. Las tendencias se deben presentar en valores absolutos (dólares y centavos) y en valores relativos (porcentajes). Para su elaboración se debe disponer mínimo de los estados financiero de dos periodos consecutivos, y al frente de cada partida se consignan los aumentos o las disminuciones que han tenido lugar entre estos dos periodos. Las disminuciones se presentan con signo negativo o entre paréntesis. (p. 304)

**2.3.27. Medidas de liquidez o de solvencia a corto plazo:** Según (Ross, 2009) “Como lo indica su nombre, las razones de solvencia a corto plazo, como grupo, tienen como finalidad proporcionar información acerca de la liquidez de una empresa, por lo cual algunas veces se denominan medidas de liquidez. El principal punto de interés es la capacidad de la empresa para pagar sus cuentas en el corto plazo sin presiones excesivas. En consecuencia, estas razones se concentran en los activos circulantes y en los pasivos circulantes. Por razones obvias, las razones de liquidez son particularmente interesantes para los acreedores acorto plazo. Debido a que los administradores financieros constantemente trabajan con los bancos y con otros prestamistas a corto plazo, comprender estas razones es esencial.

Una ventaja de comparar los activos y los pasivos circulantes es que sus valores en libros y sus valores de mercado probablemente sean similares. Con frecuencia (aunque no siempre), estos activos y pasivos simplemente no viven lo suficiente como para que los dos se aparten seriamente. Por otra parte, al igual que cualquier tipo de activos que son casi efectivo, los activos y los pasivos circulantes pueden, y de hecho cambian, con gran rapidez, y por lo tanto los montos del día de hoy pueden no ser una guía confiable para el futuro”.(p.44-45).

**2.3.28. Razón circulante o liquidez corriente:** Una de las razones más conocidas y que más ampliamente se utiliza es la razón circulante. Como usted podría deducirlo, la razón circulante se define como:

$$\text{Razón circulante o Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

Debido a que, en principio, los activos y los pasivos circulantes se convierten en efectivo a lo largo de los 12 meses siguientes, la razón circulante es una medida de la liquidez a corto plazo. (Ross, 2009, p.45)

2.3.29. **Periodo promedio de cobro:** “El periodo promedio de cobranza o cobro nos indica el número de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir, el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo”. (Chimbo, 2012, p.1).

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 365}{\text{Ventas Anuales}}$$

2.3.30. **Periodo promedio de pago:** “El promedio periodo de pago de las cuentas resulta valioso para determinar la probabilidad de que un solicitante de crédito pueda pagar a tiempo” (Chimbo, 2012, p.4).

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar} * 365}{\text{Compras anuales}}$$

2.3.31. **Índice de endeudamiento:** “El endeudamiento es uno de los elementos más importantes del análisis financiero, junto a la liquidez y la rentabilidad. El análisis del endeudamiento permite estudiar y sustentar decisiones claves para el adecuado funcionamiento de las operaciones que sustentan la actividad económica, con el propósito de preservar la salud de las finanzas del negocio. (López, 2016)

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activos}}$$

## **2.4. Marco legal**

### **2.4.1. Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno**

**Art. 10 LRTI, 28 RALRTI.-** Sobre la deducibilidad de los créditos incobrables.

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.

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.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

1. - Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
2. - Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
3. Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
4. - En caso de quiebra o insolvencia del deudor;

- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación

de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca.

Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible. (Ver Anexo N°1 Resumen Cuentas Incobrables, Reglamento LRTI)

Este análisis para determinar la deducibilidad de la cartera vencida lo elabora el Departamento financiero a la mano de la información que proporcione la Jefatura de cobranzas sobre todas gestiones que se realizaron para recuperar cartera y fueron fallidas.

#### **2.4.2. Normas Internacionales de Contabilidad 39 (NIC)**

##### **Instrumentos Financieros.**

##### **Alcance**

Esta norma considera a las cuentas por cobrar como un instrumento financiero, dando la oportunidad a intercambiarse por otro, como el efectivo y que de este mismo se genere una rentabilidad.

**Definición:** Un instrumento derivado (o un derivado) es un instrumento financiero u otro contrato dentro del alcance de la Norma que cumpla las tres características siguientes:

- (a) Se clasifica como mantenido para negociar. Un activo o pasivo financiero se clasificará como mantenido para negociar si:

- (i) se adquiere o se incurre en él principalmente con el objetivo de venderlo o volver comprarlo en un futuro inmediato;
- (ii) es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados, que se gestionan conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o (iii) es un derivado (excepto los derivados que sean contratos de garantía financiera o hayan sido designados como instrumentos de cobertura y cumplan las condiciones para ser eficaces). (IASB, 2012)

**(b)** En el reconocimiento inicial, es designado por la entidad para ser contabilizado a valor razonable con cambios en resultados. Una entidad sólo podrá realizar tal designación cuando esté permitido según lo dispuesto en el párrafo 11A, o cuando al hacerlo se obtenga información más relevante debido a que:

- (i) con ello se elimine o reduzca significativamente alguna inconsistencia en la valoración o en el reconocimiento (a veces denominada “asimetría contable”) que surgiría, al utilizar diferentes criterios para valorar activos y pasivos, o para reconocer pérdidas y ganancias de los mismos sobre bases diferentes; o
- (ii) el rendimiento de un grupo de activos financieros, de pasivos financieros o de ambos, se gestione y evalúe según el criterio del valor razonable, de acuerdo con una estrategia de inversión o de gestión del riesgo que la entidad tenga documentada, y se facilite internamente información sobre ese grupo, de acuerdo con el criterio del valor razonable, al personal clave de la dirección de la entidad (según se define este término en la NIC 24 Información a revelar sobre partes vinculadas, revisada en 2003), como por ejemplo al consejo de administración u órgano de gobierno equivalente y al director general. (IASB, 2012) (Ver Anexo N°2 Resumen de NIC-39)

## Capítulo III Marco metodológico

### 3.1. Metodología

#### 3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, debido a que la información se recolectó sin influir en el ambiente y se trabajó implicando por una sola vez al grupo de personas, en donde el investigador mantuvo una participación constante con el involucrado, donde se aplicó diferentes instrumentos para recolectar la información necesaria.

#### 3.1.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación fue cualitativo, que utilizó la recolección de información sin medición numérica para descubrir o afinar las preguntas de investigación durante el proceso de interpretación.

#### 3.1.3. Técnicas de investigación

Para este proyecto se utilizó la entrevista y el análisis financiero los cuales se detalla a continuación:

**La entrevista:** se define como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (Hernández, 2014, p. 96). En esta investigación se llevó a cabo la entrevista estructurada, cuyo objetivo fue obtener la opinión del entrevistado desde la perspectiva de la situación financiera de la empresa, vinculado con la gestión de cobranzas.

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población:**

En la presente investigación se considera como población a todos los empleados y funcionarios de la compañía de seguros Generali Ecuador S. A. que en total son 80 personas.

#### **3.2.2. Muestra:**

Como muestra se ha considerado al Gerente Financiero de la compañía y al Jefe del Departamento de Cobranzas.

### **3.3. Análisis de resultados.**

Para el análisis de la información se utilizará técnicas de estadística descriptiva o deductiva, a fin de recoger, organizar, resumir y analizar los datos.

#### **3.3.1. Entrevista aplicada al Gerente Financiero de la Compañía.**

Nombre del entrevistado	CPA. Carlos Gallardo Alvarado
Cargo o Función	Gerente Financiero
Fecha de la entrevista	05/06/2017
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	Obtener la opinión del entrevistado para constatar el proceso de crédito y cobranzas.

#### **Pregunta No. 1: ¿La Compañía cuenta con un sistema de gestión para el área de cobranzas?**

Si, la Compañía si contempla con un sistema de gestión de cobranza, la misma que se encuentra de acuerdo a las normas establecidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

**Pregunta No. 2: ¿La Compañía cuenta con un departamento de cobranza y sus respectivos manuales de funciones?**

Actualmente si existe un área de cobranza la misma que centraliza sus funciones en la Matriz, aquí en la ciudad de Guayaquil, así mismo cada sucursal de las ciudades de Quito y Cuenca, también realizan actividades de gestión de cobro, siempre bajo las políticas que establece la Compañía a nivel internacional.

**Pregunta No. 3 ¿Cuál considera que ha sido el mayor inconveniente para la recaudación de los valores que han sido concedidos en crédito?**

El cliente se toma más tiempo de lo que se ha convenido, muchas veces debido a la situación económica del país, por lo que en muchas ocasiones dejan sin cancelar seguros que han sido planificados para un año o más, sin embargo, se les brinda facilidades siendo flexibles para que se pongan al día en sus valores, lo que en algunas ocasiones no surge efecto.

**Pregunta No. 4. ¿Quiénes son las personas encargadas de otorgar el crédito y como se analiza la concesión del mismo?**

Una vez que el cliente contrata un seguro, de acuerdo a las cláusulas establecidas, se establece montos y plazos de pago, esto lo realiza el bróker de seguros, lógicamente también se considera la política de la Compañía, ya que los casos son diferentes y los clientes también.

**Pregunta No. 5 ¿La Compañía evalúa a través de índices de morosidad su cartera?**

Si, esto se lo realiza mediante índices financieros que se procesan de manera mensual o de acuerdo a los requerimientos del Gerente General o cuando hay Junta de Accionistas, con el propósito de brindarles información para la toma de decisiones. Así mismo la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros realiza el control mediante auditorías de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.

De acuerdo a estudios realizados por el Departamento de Cobranzas, a nivel de las Compañías de Seguros se refleja una tasa de morosidad en el pago de primas de seguros

privados, el cual ascendía para el año 2016 al 38%. GENERALI ECUADOR año 2016 mantiene un índice de cartera vencida del 21,11%, lo que se encuentra por debajo del promedio de morosidad de las compañías de seguro a nivel nacional. Sin embargo, para la compañía representa casi la cuarta parte de sus ingresos operativos, lo que puede afectar a la rentabilidad y liquidez de la compañía.

**Pregunta No. 6: ¿Existen acciones de recuperación de la cartera vencida? ¿Cuáles son y quienes son los encargados de ejecutar esas acciones?**

Si, el Departamento de Gestión de Cobranzas, en primera instancia envía notificaciones según vencimientos hasta un plazo máximo de 90 días se trata de llegar a acuerdos extrajudiciales, caso contrario se llega el caso a instancias legales.

**Pregunta No. 7: ¿Considera usted que los índices de cartera vencida afectan a la rentabilidad de la empresa?**

Si, ya que el 21,11% de índice de morosidad, para la Compañía representa casi la cuarta parte de sus ingresos operativos, lo que afecta a la rentabilidad y liquidez de la compañía.

**Pregunta No. 8: ¿Qué considera usted sería la solución para evitar una cartera vencida?**

Realmente siempre existirá una cartera vencida y lamentablemente, ya que no se puede dejar de comercializar los productos que ofrece la Compañía, pero un mejor seguimiento sin perder el equilibrio con las relaciones comerciales, podría representar bajar los índices de morosidad de la Compañía.

**3.3.2. Entrevista aplicada al Jefe de Cobranzas de la Compañía.**

Nombre del entrevistado	Ing. Johanna Soto A.
Cargo o Función	Jefe Nacional del Dpto. de Cobranzas
Fecha de la entrevista	05/06/2017
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	Obtener la opinión del entrevistado para constatar el proceso de crédito y cobranzas.

**Pregunta No. 1: ¿La Compañía cuenta con un sistema de gestión para el área de cobranzas?**

Efectivamente contamos con procesos y políticas para realizar efectivamente las gestiones de cobranzas y de recuperación de cartera, las mismas que han sido aprobadas por los directivos de Generali Ecuador.

**Pregunta No. 2: ¿La Compañía cuenta con un departamento de cobranza y sus respectivos manuales de funciones?**

Actualmente si contamos con el Departamento de Cobranzas y con manuales de funciones, los cuales hace unos años atrás no teníamos, y que ha sido un cambio positivo actualmente.

**Pregunta No. 3 ¿Cuál considera que ha sido el mayor inconveniente para la recaudación de los valores que han sido concedidos en crédito?**

Actualmente la situación financiera nacional ha estancado la producción de los seguros y a su vez a detenido en parte la recaudación de los valores por conceptos de cartera, claro está que nos hemos flexibilizados con los clientes dando más plazos para que estén seguros de su cobertura y con la confianza de que pensamos en ellos.

**Pregunta No. 4. ¿Quiénes son las personas encargadas de otorgar el crédito y como se analiza la concesión del mismo?**

Al momento de que el cliente solicite un seguro con Generali, el departamento comercial se encarga según las políticas estipuladas en otorgar el crédito en caso de que el cliente lo solicite, ya que existen límites y condiciones antes de conceder estos créditos.

**Pregunta No. 5 ¿La Compañía evalúa a través de índices de morosidad su cartera?**

Si, mensualmente realizamos los reportes respectivos para posterior análisis en conjunto con la gerencia general, la gerencia financiera, y jefes departamentales.

Allí se toman importantes decisiones ya sea para otorgar o detener créditos a clientes que tengan un alto grado de cartera vencida.

**Pregunta No. 6: ¿Existen acciones de recuperación de la cartera vencida? ¿Cuáles son y quiénes son los encargados de ejecutar esas acciones?**

Para la recuperación de cartera vencida, el ejecutivo de cobranzas envía las respectivas comunicaciones a las áreas implicadas y sobre todo al cliente en donde se notifica la deuda a pagar indicando además que en caso de incumplimiento se cancela la póliza dejando al bien asegurado sin cobertura, expuestas a cualquier siniestro.

**Pregunta No. 7: ¿Considera usted que los índices de cartera vencida afectan a la rentabilidad de la empresa?**

Si, actualmente tenemos el 21,11% de índice de morosidad, que tiene su valor representativo a nivel de costos y gastos que se generan, obviamente afectando a la liquidez y rentabilidad de Generali.

**Pregunta No. 8: ¿Qué considera usted sería la solución para evitar una cartera vencida?**

Sin cartera vencida este departamento no tendría razón de ser por lo que necesitamos entregar créditos, necesitamos que adquieran los seguros y que se comprometan a pagar de acuerdo a nuestro plan de financiamiento.

### **3.3.3. Análisis de las entrevistas:**

Los resultados de las entrevistas permiten establecer que en la compañía si existe un sistema de gestión y recuperación de cartera, sin embargo, por las características y giro de negocio de la compañía mantienen un nivel de cartera vencida que sigue creciendo, considerando también que existen normativas que impiden la recuperación de valores, al ser una compañía de seguros, el momento que el cliente deja de pagar, pierde vigencia la póliza del seguro, lo que produce inconvenientes para la recuperación de valores en mora, por lo que

se requiere determinar políticas más adaptables al sistema de seguros del Ecuador, para mantener el seguimiento de clientes y cartera que beneficien a la compañía.

### 3.4. Análisis de la capacidad financiera de la Compañía

#### 3.4.1. Análisis horizontal del estado de pérdida y ganancias.

Los resultados del análisis horizontal del estado de pérdida y ganancia tal como se muestra en la siguiente tabla, determinan un crecimiento oscilatorio de los ingresos siendo positivo en el 2015 y 2016 con un incremento del 36,56%. Dentro de los ingresos más significativos se pueden distinguir a recuperaciones y salvamento de siniestros con un 263% y recuperaciones de reaseguros cedidos 233%.

En cuanto a los gastos, mantienen un comportamiento similar a los ingresos, creciendo en el 2015 en un 21,45%. 36,56%. Dentro de los gastos más significativos se pueden distinguir a seguros con un crecimiento del 20,97% y comisiones pagadas con un 17,93%.

Tabla 1 Análisis horizontal del estado de pérdidas y ganancias

ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
CÓD.	DETALLE	2015	2016	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
<b>4</b>	<b>Egresos</b>	<b>124,251,871</b>	<b>169,674,538</b>	<b>45,422,668</b>	<b>36.56%</b>
41	Gastos de administración	5,619,343	5,176,798	-442,544	-7.88%
42	<b>Comisiones pagadas</b>	3,794,425	4,474,875	680,450	<b>17.93%</b>
4201	<b>Por seguros</b>	3,438,283	4,159,459	721,176	<b>20.97%</b>
43	Primas por reaseguros no proporcionales	1,275,846	1,320,021	44,175	3.46%
44	Primas de reaseguros cedidos y coaseguros cedidos	10,961,593	15,937,078	4,975,484	45.39%
45	Liquidaciones y rescates	10,583,687	20,772,934	10,189,247	96.27%
46	Siniestros pagados	12,543,289	24,151,196	11,607,907	92.54%
47	Otros egresos	2,031,065	4,584,221	2,553,156	125.71%
48	Constitución de reservas técnicas	75,129,503	92,641,169	17,511,666	23.31%
49	Resultados	2,313,119	616,246	-1,696,873	-73.36%
4901	Utilidades del ejercicio	<b>2,313,119</b>	<b>616,246</b>	<b>-1,696,873</b>	<b>-73.36%</b>
<b>5</b>	<b>Ingresos</b>	<b>-124,251,871</b>	<b>-169,674,538</b>	<b>-45,422,668</b>	<b>36.56%</b>
51	Prima emitida	-40,942,815	-58,346,771	-17,403,956	42.51%
52	Comisiones recibidas	-2,575,559	-2,693,857	-118,299	4.59%
53	<b>Recuperaciones y salvamentos de siniestros</b>	-4,244,241	-14,137,580	-9,893,339	<b>233.10%</b>
5301	<b>Recuperaciones de reaseguros cedidos:</b>	-3,791,987	-13,767,241	-9,975,254	<b>263.06%</b>
54	Intereses de inversiones	-725,316	-961,443	-236,127	32.56%
55	Otras rentas	-114,464	-54,109	60,355	-52.73%
56	Otros ingresos	-2,698,134	-591,107	2,107,027	-78.09%
57	Liberación de reservas técnicas	-72,951,341	-71,925,102	1,026,239	-1.41%
63	Acreeadoras por el contrario	302,764	302,764	0	0.00%
64	Acreeadoras	302,764	302,764	0	0.00%
71	Deudoras	15,429,686	19,430,421	4,000,735	25.93%

Fuente: Departamento de Contabilidad de Generali Ecuador.

### 3.4.2. Análisis Vertical del estado de pérdidas y ganancias.

En cuanto al análisis vertical del Estado de Pérdidas y Ganancias, tal como se muestra en la siguiente tabla, la cuenta más influyente en los resultados del ejercicio es la cuenta liberación de reservas técnicas con el 58,71% en el 2015, la misma que disminuye en el año 2016 42,39%, mostrándose con ello una disminución en la eficiencia de sus operaciones. Sin embargo se ha de señalar que el volumen de egresos por constitución de reservas técnicas han aumentado y con ello el porcentaje con respecto los ingresos.

De forma general la eficiencia de las operaciones de la empresa se muestra en la cuenta de Utilidad del Ejercicio, la cual muestra un decremento en el período analizado, siendo de 1,86% en el 2015, bajando a 0,36% en el 2016.

Tabla 2 Análisis vertical del estado de pérdidas y ganancias

ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
CÓD.	DETALLE	2015	%	2016	%
<b>4</b>	<b>Egresos</b>	<b>124,251,871</b>	<b>100%</b>	<b>169,674,538</b>	<b>100%</b>
41	Gastos de administración	5,619,343	4.52%	5,176,798	3.05%
42	<b>Comisiones pagadas</b>	3,794,425	3.05%	4,474,875	2.64%
4201	<b>Por seguros</b>	3,438,283	2.77%	4,159,459	2.45%
4202	Por coaseguros	33,874	0.03%	37,454	0.02%
4204	Por otros conceptos	322,268	0.26%	277,963	0.16%
43	Primas por reaseguros no proporcionales	1,275,846	1.03%	1,320,021	0.78%
44	Primas de reaseguros cedidos y coaseguros cedidos	10,961,593	8.82%	15,937,078	9.39%
45	Liquidaciones y rescates	10,583,687	8.52%	20,772,934	12.24%
46	Siniestros pagados	12,543,289	10.10%	24,151,196	14.23%
47	Otros egresos	2,031,065	1.63%	4,584,221	2.70%
48	<b>Constitución de reservas técnicas</b>	75,129,503	<b>60.47%</b>	92,641,169	<b>54.60%</b>
49	Resultados	2,313,119	1.86%	616,246	0.36%
4901	Utilidades del ejercicio	<b>2,313,119</b>	<b>1.86%</b>	<b>616,246</b>	<b>0.36%</b>
<b>5</b>	<b>Ingresos</b>	<b>-124,251,871</b>	<b>100%</b>	<b>-169,674,538</b>	<b>100%</b>
51	Prima emitida	-40,942,815	32.95%	-58,346,771	34.39%
5101	De seguros directos:	-38,376,778	30.89%	-55,609,416	32.77%
52	Comisiones recibidas	-2,575,559	2.07%	-2,693,857	1.59%
5202	Por coaseguros	-26,981	0.02%	-27,027	0.02%
5203	Por reaseguros cedidos	-2,548,577	2.05%	-2,666,830	1.57%
53	Recuperaciones y salvamentos de siniestros	-4,244,241	3.42%	-14,137,580	8.33%
54	Intereses de inversiones	-725,316	0.58%	-961,443	0.57%
5402	De renta variable	-75,408	0.06%	-194,739	0.11%
55	Otras rentas	-114,464	0.09%	-54,109	0.03%
5501	Intereses sobre obligaciones	-96,408	0.08%	-47,194	0.03%
5503	Otros	-18,056	0.01%	-584	0.00%
56	Otros ingresos	-2,698,134	2.17%	-591,107	0.35%
57	<b>Liberación de reservas técnicas</b>	<b>-72,951,341</b>	<b>58.71%</b>	<b>-71,925,102</b>	<b>42.39%</b>
63	Acreeadoras por el contrario	302,764	-0.24%	302,764	-0.18%
6301	Valores no retenidos por contribución	302,764	-0.24%	302,764	-0.18%
64	Acreeadoras	302,764	-0.24%	302,764	-0.18%
6401	Valores no retenidos por contribución	302,764	-0.24%	302,764	-0.18%
71	Deudoras	15,429,686	-12.42%	19,430,421	-11.45%

Fuente: Departamento de Contabilidad de Generali Ecuador

### 3.4.3. Análisis horizontal del estado de situación financiera.

Los resultados del análisis horizontal en el Estado de Situación muestran en el caso de los activos un incremento de 9,06% en el 2016, ocasionado en gran medida por activos corrientes valores se incrementaron en \$ 3.157.875,84 millones de dólares. Las primas por cobrar clientes es otro de los ítems que se aumentó durante el periodo, siendo del 24,81% en el 2016.

El comportamiento de los pasivos durante el periodo analizado, tal como se observa en la siguiente tabla, muestra un decrecimiento general de \$-4.284.469,45 dólares en el 2016. Un análisis más detallado de las cuentas de pasivo muestra como en el caso de los pasivos corrientes, el decrecimiento de la misma se caracteriza por primas por pagar coaseguros cedidos las cuales en el 2016 fueron de \$441.517,30 dólares lo que equivale a un 77,13%. Los impuestos, retenciones y contribuciones por pagar en 264,84% en el 2016.

Por último los resultados del patrimonio muestran un decrecimiento de \$778.470,61 dólares para el 2016 lo que equivale a un 5,29%. El resultado operativo del 2016 fue inferior al año 2015 en \$2.405.277,69 dólares lo que representa un 115,54%.

Tabla 3 Análisis horizontal del estado de situación

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION O BALANCE GENERAL					
CÓD.	DETALLE	2015	2016	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
1	<b>Activo</b>	38,718,441	42,224,440	3,505,999	<b>9.06%</b>
11	<b>Inversiones</b>	18,457,397	21,615,273	<b>3,157,876</b>	17.11%
12	Deudores por primas	11,871,084	11,475,030	-396,054	-3.34%
1201	<b>Primas por cobrar</b>	6,682,420	8,340,578	1,658,157	<b>24.81%</b>
13	Deudores por reaseguros y coaseguros	5,214,046	3,134,452	-2,079,593	-39.88%
14	Otros activos	3,175,914	5,051,308	1,875,394	59.05%
2	<b>Pasivos</b>	-23,990,223	-28,274,693	<b>-4,284,469</b>	<b>17.86%</b>
21	Reservas técnicas	-12,281,211	-14,017,579	-1,736,368	14.14%
22	Reaseguros y coaseguros cedidos	-4,205,651	-4,614,702	-409,051	9.73%
2201	Primas por pagar reaseguros cedidos	-3,517,617	-3,539,744	-22,128	0.63%
2203	<b>Primas por pagar coaseguros cedidos</b>	-572,454	-1,013,972	<b>-441,517</b>	<b>77.13%</b>
2204	Acreeedores por siniestros coaseguros cedidos	-115,580	-60,986	54,594	-47.23%
23	Otras primas por pagar	-177,419	-207,845	-30,426	17.15%
25	Otros pasivos	-7,325,942	-9,434,566	-2,108,624	28.78%
2501	<b>Impuestos, retenciones y contribuciones por pagar</b>	-340,782	-1,243,313	-902,531	<b>264.84%</b>
3	<b>Patrimonio</b>	-14,728,217	-13,949,747	<b>778,471</b>	<b>-5.29%</b>
31	Capital	-4,327,444	-8,000,000	-3,672,556	84.87%
32	Reservas	-6,707,949	-6,252,949	455,000	-6.78%
34	Resultados	-3,692,824	303,202	3,996,027	-108.21%
3402	<b>Utilidad del ejercicio</b>	-2,081,807	323,471	<b>2,405,278</b>	<b>-115.54%</b>

Fuente: Departamento de Contabilidad de Generali Ecuador.

### 3.4.4. Análisis Vertical del estado de situación financiera.

En cuanto al análisis vertical, tal como se observa en la siguiente tabla, la composición de los activos está dada en el año 2015 por un 61,96% de pasivos y un 38,04% de patrimonio mostrándose el moderado nivel de endeudamiento de la Compañía en dicho año, sin embargo, se ha de señalar que el nivel de endeudamiento sigue siendo alto para los próximos años el mismo se ha incrementado, siendo para el 2016 de un 66,96% de pasivos y 33,049% de patrimonio.

Tabla 4 Análisis vertical del estado de situación

<b>ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION O BALANCE GENERAL</b>					
<b>CÓD.</b>	<b>DETALLE</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>Activo</b>	38,718,441	<b>100.00%</b>	42,224,440	<b>100.00%</b>
<b>11</b>	<b>Inversiones</b>	18,457,397	<b>47.67%</b>	21,615,273	<b>51.19%</b>
1101	Financieras	14,863,971	80.53%	17,894,621	82.79%
1102	Caja y bancos	436,507	2.36%	547,892	2.53%
1103	Activos fijos	3,156,920	17.10%	3,172,760	14.68%
<b>12</b>	<b>Deudores por primas</b>	11,871,084	<b>30.66%</b>	11,475,030	<b>27.18%</b>
1201	Primas por cobrar	6,682,420	100.00%	8,340,578	100.00%
<b>13</b>	<b>Deudores por reaseguros y coaseguros</b>	5,214,046	<b>13.47%</b>	3,134,452	<b>7.42%</b>
<b>14</b>	<b>Otros activos</b>	3,175,914	<b>8.20%</b>	5,051,308	<b>11.96%</b>
1401	Deudas del fisco	461,380	14.53%	219,063	4.34%
1402	Deudores varios	2,164,798	68.16%	1,326,806	26.27%
1403	Diferidos	549,737	17.31%	77,433	1.53%
<b>2</b>	<b>Pasivos</b>	-23,990,223	<b>-61.96%</b>	-28,274,693	<b>-66.96%</b>
<b>21</b>	<b>Reservas técnicas</b>	-12,281,211	<b>-31.72%</b>	-14,017,579	<b>49.58%</b>
<b>22</b>	<b>Reaseguros y coaseguros cedidos</b>	-4,205,651	<b>-10.86%</b>	-4,614,702	<b>16.32%</b>
<b>23</b>	<b>Otras primas por pagar</b>	-177,419	<b>-0.46%</b>	-207,845	<b>0.74%</b>
<b>25</b>	<b>Otros pasivos</b>	-7,325,942	<b>-18.92%</b>	-9,434,566	<b>33.37%</b>
<b>3</b>	<b>Patrimonio</b>	-14,728,217	<b>-38.04%</b>	-13,949,747	<b>-33.04%</b>
<b>31</b>	<b>Capital</b>	-4,327,444	<b>-11.18%</b>	-8,000,000	<b>57.35%</b>
3101	Capital pagado	-4,327,444	100.00%	-8,000,000	100.00%
<b>32</b>	<b>Reservas</b>	-6,707,949	<b>-17.32%</b>	-6,252,949	<b>44.82%</b>
3201	Legales	1,308,176	-19.50%	-1,308,176	20.92%
3203	Revalorización del patrimonio	-3,019,887	-45.02%	-2,564,887	41.02%
3206	Reserva de capital	-2,379,886	-35.48%	-2,379,886	38.06%
<b>34</b>	<b>Resultados</b>	-3,692,824	<b>-9.54%</b>	303,202	<b>-2.17%</b>
3401	Acumulados	-1,611,017	43.63%	-20,268	-6.68%
3402	Utilidad del ejercicio	-2,081,807	56.37%	323,471	106.68%

Fuente: Departamento de Contabilidad de Generali Ecuador

### 3.4.5. Ratios financieros año 2015 y 2016

#### Indicadores de Liquidez:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Bajo la fórmula de la liquidez corriente o razón circulante procederemos a medir la capacidad que tiene Generali Ecuador para cumplir con sus obligaciones a corto plazo:

Año 2015:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{38,718.440,94}{23,990.223,46}$$

Resultado: \$ 1.61

Año 2016 fórmula:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{42,224.439,78}{28,274.692,91}$$

Resultado: \$ 1.49

**Análisis Financiero:** Generali Ecuador al 31 de diciembre del 2015, dispone de \$1,61 dólares para cubrir sus obligaciones de corto plazo; por otra parte el indicador del año 2016 es de \$ 1,49 dólares lo que significa que existe una disminución en el índice de liquidez del año 2015 con relación al año 2016. Sin embargo esta disminución se debe al aumento de reservas y de adquisición de nuevos compromisos.

#### Periodo promedio de cobro

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ventas anuales}}$$

Así mismo evaluaremos el tiempo en recuperación de cartera de Generali Ecuador.

Año 2015:

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{17,085.129,38 \times 365}{40,942.814,17}$$

**Resultado: 152 días** para recuperar cartera.

Año 2016

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{14,609.482.3 \times 365}{58,346.770,80}$$

**Resultado: 91 días** para recuperación de cartera

**Análisis Financiero:** En el 2015 Generali Ecuador tardó 152 días en cobrar a sus clientes, para el año 2106 tardó 91 días para cobrar a sus clientes, aunque no es alentador el resultado, nos muestra una mejora en la recuperación de la cartera al 2016.

#### Periodo promedio de pago

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar} \times 365}{\text{Compras anuales}}$$

Así mismo analizaremos el tiempo de pago que tiene Generali Ecuador para evaluar su liquidez a contraer compromisos comerciales.

Año 2015:

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{4,383.070 \times 365}{21,651,207.28}$$

**Resultado: 74 días** en cumplir con sus pagos.

Año 2016:

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{4,822,547.31 \times 365}{26,908,772.26}$$

**Resultado: 65 días** en cumplir con sus pagos.

**Análisis Financiero:** En el 2015 la compañía tarda 74 días en pagar a sus proveedores, para el año 2016 tarda 65 días. Cabe indicar los serios problemas de liquidez que nos informan el indicador, pero a su vez nos muestra una mejora en la liquidez de la compañía ante sus compromisos adquiridos.

## Índice de endeudamiento

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activos}} \times 100\%$$

Procederemos también a la medición del financiamiento de los activos de Generali Ecuador, a través de sus acreedores.

Año 2015:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{23.990.223,46}{38.718.440,94} \times 100\%$$

**Resultado: 61.96%**

Año 2016:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{28.274.692,91}{42.224.439,78} \times 100\%$$

**Resultado: 66.96%**

**Análisis Financiero:** Este valor indica que la compañía ha financiado más de la mitad de sus activos con deuda, para el año 2015 es del 61,94%, sin embargo, se mantiene una tendencia creciente, aumentado en un 1.49% en el 2016. Lo cual justifica el ratio de liquidez financiera, sin embargo puede ser perjudicial para la compañía estar elevando los costos financieros.

## Capítulo IV: Informe Técnico

### 4.1. Antecedentes:

De acuerdo a datos emitidos por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la situación económica que actualmente vive el país ha reducido la capacidad de pago de algunos clientes del sector asegurador, lo que se refleja en el incremento de la tasa de morosidad en el pago de primas de seguros privados, que fue en el año 2016 al 38%.

A través de los ratios financieros actualmente los ingresos del año 2016 en relación al año 2015 reflejan un incremento del 36.56% que a su vez se asemeja en el crecimiento con los gastos incurridos en el giro del negocio con un 36.56% al año 2016 en relación al 2015 estos son por conceptos de Primas y comisiones pagadas, lo cual genera que la utilidad del ejercicio vaya decreciendo del año 2015 al año 2016. Sin embargo Generali Ecuador cuenta con capacidad para asumir sus obligaciones a corto plazo, aunque ha comprometido más del 50% sus activos con deuda.

De acuerdo a la Superintendencia de Compañías, valores y Seguros, Generali Ecuador Cía. de Seguros S. A. al año 2016 mantiene un índice de cartera vencida del 21,11%, lo que se encuentra por debajo del promedio de morosidad de las compañías de seguro a nivel nacional. Sin embargo, para la compañía representa casi la cuarta parte de sus ingresos operativos, lo que puede afectar a la rentabilidad y liquidez de la compañía.

Bajo este esquema, la gestión de cobranza para la compañía Generali Ecuador Cía. de seguros S. A., debe ser un proceso desarrollado para una recuperación eficiente de cartera de clientes que se encuentran en mora, con el fin de lograr que se pongan día en sus compromisos económicos, logrando con esto la continuidad del cliente, garantizando su acceso permanente a los productos que desarrollados por la compañía para la protección del patrimonio del cliente.

## 4.2. Actividades realizadas

La sucursal de Guayaquil es donde se establece la jefatura de cobranzas, la cual realiza el control de cartera y emite las directrices en las sucursales. Tanto la jefatura, como los departamentos de cobranzas de las diferentes sucursales se han mantenido por más de 23 años con una misma estructura, de lo cual se constató que al inicio del año 2016, la gerencia financiera solicitó a través de Price Waterhouse Coopers el levantamientos de procesos y funciones de cada uno de los asistentes de los diferentes departamentos de cobranzas para así mejorar los tiempos y recursos que se necesitan para una adecuada recuperación de cartera, y así disponer de un aumento en el flujo de efectivo para contar con una adecuada liquidez y rentabilidad.

Dentro del proceso levantamiento de la información que se realizó, pudimos notar que es necesario aplicar todos los requerimientos de adaptación a los cambios en el entorno y poder establecer una forma de actuar en el ámbito de la gestión de clientes, del crédito, de las cuentas por cobrar y de recuperación de cartera, estableciendo un proceso de diseño de estrategias de manera sistemática, lógica y racional, considerando los soportes básicos como la elaboración de estrategias, políticas, procesos, que le permita a la empresa el poder actuar y responder en ambientes o condiciones complejas.

Dentro de los procesos que el departamento de cobranzas maneja, podemos destacar las siguientes:

1. Se generan reportes semanales con la cartera actualizada, esto ayuda a controlar y a gestionar a los clientes a través de los estados de cuenta,
2. Envío de estados de cuentas a través de los correos electrónicos y mensajes de textos semanal.
3. Llamadas telefónicas a los clientes o intermediarios, para notificar la situación crediticia del cliente a cargo dependiendo de los días de vencimientos de su crédito.
4. Cartas de cancelación, las cuales son para notificar el periodo límite que tiene el asegurado para realizar el pago de sus valores vencidos, posterior a la fecha estipulada se envía a cancelar las pólizas por falta de pago.

5. Cobros a través de medios electrónicos los cuales se han incrementado paulatinamente, como por ejemplo las tarjetas de créditos y débitos recurrentes a las cuentas de ahorro o crédito.

*Tabla 5 Inventario de procesos de la gestión de cobranzas*

PROCESOS	SUBPROCESOS
<b>GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>	1. Elaboración de la base de datos
	2. Comunicación permanente con los clientes
	3. Actividades y gestión de cobro de cartera vencida
	4. Políticas de recuperación de la cartera vencida
	5. Establecimiento y aplicación acciones extrajudiciales
	6. Establecimiento y aplicación acciones judiciales
	7. Seguimiento y control
	8. Análisis de resultados

*Fuente: Elaborado por el autor.*

### **4.3. Políticas de recuperación extrajudicial de cartera**

Puesto que Generali Ecuador es una compañía de servicios, no cuenta con nada tangible para recuperar por parte del cliente, sino que, se otorga cobertura que pudiese ser cobradas a través de un siniestro, notamos que se desgasta mucho esfuerzo la gestión de cartera mayor a 150 días ya que la idea fundamental no es cancelar pólizas por falta de pago sino recuperar la cobertura que en su momento se otorgó.

Motivo por el cual se debe analizar la posibilidad de realizar recaudaciones extrajudiciales que pueden ahorrar a la compañía el costo de las gestiones actuales fallidas y de provisiones al gasto.

Tabla 6 Políticas de recuperación extrajudicial de cartera

POLÍTICA	ACCIÓN
<b>Elaboración de la base de datos</b>	Conforme el informe de gestión de cobranzas, elaborar una base de datos para disponer de información de la cartera vencida mayor a 150 días, que permita analizar y establecer acciones y procedimientos de cobranza.
<b>Recopilación de información</b>	Solicitar toda la documentación de respaldo, indicando solicitud, pagarés, garantías, información del deudor, plazos y montos vencidos y otros documentos que se consideren de importancia para la recuperación de los valores vencidos.
<b>Estrategias de recuperación de la cartera vencida</b>	En base a la información obtenida de cartera vencida, establecer las metas, acciones y políticas de recuperación de valores.
<b>Establecimiento y aplicación acciones extrajudiciales</b>	Desarrollar e implementar acciones extrajudiciales para la recuperación de cartera vencida.
<b>Seguimiento y control</b>	Elaborar un informe de cumplimiento de acciones extrajudiciales, determinando acciones y resultados de la recuperación de cartera. Cuando existan clientes que no han acogido las acciones extrajudiciales, elaborar un informe ampliatorio determinando causas, motivos y acciones que se realizaron para la recuperación de cartera vencida.

Fuente: Información elaborada por el autor.

#### 4.4. Políticas de recuperación judicial de cartera

Están destinadas a realizar actividades que garanticen la recuperación judicial de cartera, con un plazo mayor de 150 días:

*Tabla 7 Políticas de recuperación judicial de cartera*

<p><b>Establecimiento y aplicación acciones judiciales</b></p>	<p>Conforme el informe de cumplimiento de acciones extrajudiciales, establecer las metas, acciones y políticas de recuperación de valores por medios judiciales</p>
<p><b>Establecimiento y aplicación acciones extrajudiciales</b></p>	<p>Desarrollar e implementar acciones judiciales para la recuperación de cartera vencida.</p>
<p><b>Seguimiento y control</b></p>	<p>Elaborar un informe sobre el cumplimiento de acciones judiciales, determinando resultados alcanzados en la recuperación de cartera vencida.</p> <p>Realizar un análisis de los informes de gestión de cobro, recuperación extrajudicial y acciones judiciales, con el fin de determinar resultados y establecer acciones de control y seguimiento.</p>

*Fuente: Información elaborada por el autor.*

#### 4.4.1. Línea de acción para la ejecución de la gestión de cobranzas.

Tabla 8 Línea de acción para la ejecución de la gestión de cobranzas

Objetivo:	Establecer las principales líneas de actuación a seguir para mantener una adecuada gestión de recuperación de cartera para la compañía GENERALI ECUADOR CÍA. DE SEGUROS S.A.																									
Año:	Año 2017																									
Meses:	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Responsable	Costo
Semanas:	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Actividades:																										
1. Delinear las acciones estratégicas para la implementación del sistema de Gestión de Cobranzas																								Gerente General, Gerente Financiero, Gerente Comercial y Jefe de Cobranzas	200,00	
2. Establecer un cronograma para la implementación del sistema de Gestión de Cobranzas																								Gerente General, Gerente Financiero, Gerente Comercial y Jefe de Cobranzas	200,00	
3. Implementar la estructura organizacional por procesos para la gestión de cobranzas.																								Gerente Financiero, Jefe de Cobranzas	1.000,00	
4. Capacitar al personal del Departamento de Gestión																								Jefe de Cobranzas	1.000,00	



## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

En la compañía GENERALI ECUADOR CÍA. DE SEGUROS S.A., el 45% de las operaciones que realiza, son mediante opciones de crédito, debido a la diversidad de sus productos, costos y volumen de clientes que maneja, lo que produce permanentes vencimientos de cartera que requieren se deban tomar acciones encaminadas a mitigar este riesgo. El proceso de cobranzas de la empresa tiene como objetivo realizar el seguimiento cartera con el fin de que se realice la gestión de cobro, en donde se pudo establecer que no existe un procedimiento o políticas de crédito y cobranzas eficientes, puesto que la empresa con el tiempo ha acumulado una cartera importante de cuentas por cobrar que llega al 21,11%, algunas de las que se han vuelto prácticamente incobrables.

En la presente investigación se pudo establecer que la gestión de cartera es uno de los procesos más importantes para cualquier organización, debido a que le permite disponer de los recursos necesarios para cumplir con sus operaciones, considerando que las operaciones a crédito conllevan que la empresa paralice una parte importante de sus recursos económicos que producen cero rentabilidad, por lo que el hecho de contar con recursos acumulados en cartera, implica que la organización pueda incurrir en costos operativos y financieros, razón por lo que es necesario que la gestión de la cartera deba tener coherencia con la administración de las cuentas por cobrar y deba ser incluida en la planificación estratégica empresarial.

### **Recomendaciones**

Las acciones presentes en la propuesta pueden ser adoptadas por los administradores de la compañía GENERALI ECUADOR CÍA. DE SEGUROS S.A., con el fin de que establezca un proceso de mejora que aporte significativamente los resultados requeridos para obtener la mayor rentabilidad, debido a que se podría mantener un adecuado nivel de gestión financiera, minimizando el riesgo y garantizando la recuperación eficiente de cartera.

Un eficiente sistema de gestión de cartera, puede constituirse en un instrumento importante para que la compañía pueda gestionar adecuadamente sus recursos económicos, por lo que sería importante que se pueda incorporar la cobranza extrajudicial y judicial para recupera en el menor tiempo posible la cartera vencida con más de 150 días.

Se debe dar periódicamente una capacitación regular a los ejecutivos encargados de recuperación de cartera, para que estos estén al tanto de las nuevas metodologías en la gestión de cobranzas a nivel global.

## Bibliografía

- Andrade, S. (2011). *Diccionario de Economía*. México: Editorial Andrade.
- Arteaga, F., & Ojeda, E. (2015). *Manual de funciones y procedimientos administrativos, crédito y cobranzas para la cooperativa de ahorro y crédito "Cariamanga" Ltda.* Loja: UDL.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: ANE.
- Asamblea Nacional. (2014). *Ley General de Seguros, Codificación*. Quito: ANE.
- Basante, C. (2013). *Plan estratégico de recuperación de la cartera financiera existente en la ESPOCH*. Riobamba: UPCH.
- Bertalanffy, L. v. (2012). *Teoría General de Sistemas*. Boston: EFC.
- Besley, S. (2013). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Van Horne.
- Bravo, M. (2011). *Contabilidad General* (10a ed.). Quito, Ecuador: Editora ESCOBAR impresores.
- Catácora, F. (2012). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mac Graw Hill.
- Córdova, E. (2013). *Crédito y cobranzas, gestión de riesgo*. Caracas: SE.
- Fernández, S. (2012). *Los proyectos de inversión: Evaluación financiera*. Tecnológica de CR.
- Ferreter, J. (2013). *Teoría de sistemas*. Madrid: Alianza.
- Fred, D. (2012). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: McGraw Hill.
- García, J. (2013). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. México: McGraw Hill.
- Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Gomez, T. (2009). *Procesos de cobranza en las empresas*. México: SE.
- GOOGLEMAPS. (2016). *Ubicación geográfica*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/francisco+de+orellana+y+justino+cornejo/@-2.1625093,-79.8978415,3a,75y,283.52h,92.76t/data=!3m6!1e1!3m4!1stDfOvuAgPrCaNmvh9wJtUA!2e0!7i13312!8i6656!4m2!3m1!1s0x0:0x720e4e27261b1fcc!6m1!1e1>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). Bogotá: McGraw Hill.
- International Accounting Standards Board. (2015). *Definiciones*. Obtenido de <http://www.ifrs.org/About-us/IASB/Pages/Home.aspx>

- Koontz, H., & Wehrich, H. (2012). *Administración Una Perspectiva Global*. México: McGraw Hill.
- Maside, J. (2012). *Marco conceptual para la información financiera*. Madrid: Pearsons.
- Meigs, L. (2011). *Principios de Auditoría*. México: Editorial Diana.
- Molina, V. (2007). *Estrategia de cobranza en época de crisis*. México: SE.
- Normas Internacionales de Gestión de Calidad. (2015). *Requisitos de las Normas de Gestión de Calidad ISO-9001:2015*. México: ISO.
- Nunes, P. (2013). *Sistemas de gestión financiera*. Sao Paulo: Pearsons.
- Oña, G. (2015). *Gestión de crédito y cobranza y su incidencia en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne, cantón La Maná, año 2014*. Quevedo: UDQ.
- Pesantes Arreaga, M. (2013). *Contabilidad Financiera Proceso Contable y Estados Financieros Bajo NIIF completas y NIIF para Pymes. En E. M. Arreaga, Contabilidad Financiera Proceso Contable y Estados Financieros Bajo NIIF completas y NIIF para Pymes. . Guayaquil: Tecnicopia Publicitaria.*
- Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.* Lima, Perú.
- Ramirez, M. A. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia. Ltda. Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia. Ltda.* Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Reyes, A. (2013). *Administración de Empresas, Teoría y Práctica*. México: Editorial Limusa.
- Ross, W. J. (2009). *Finanzas Corporativa 8ava Edición*. Mexico D. F.: Mc Graw Hill.
- Sagner, A. (2011). *El Flujo de Cartera Vencida como Medida de Riesgo de Crédito: Análisis y Aplicación al Caso de Chile. Análisis Económico, 27-54.*
- Sinisterra V, G. P. (2011). *Contabilidad Sistemas de información para las organizaciones Sexta Edición*. Bogota - Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Superintendencia de Bancos. (17 de diciembre de 2015). *Clasificación del Buró de Crédito*. Obtenido de [http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id\\_contenido=78](http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=78)
- Superintendencia de Compañías. (2015). *Informes estadísticos de seguros*. Quito: SC.

Vasco, F. (2012). *www.camaramedellin.com.co*. Obtenido de [www.camaramedellin.com.co](http://www.camaramedellin.com.co):  
<http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/memorias/normas-internacionales-de-financiera>

Werner, R. (2013). *Banca Central y Cambios Estructurales en Japon y Europa*. Tokio: Soshisha.

## Anexo 1. Formato de la Entrevista



### UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

#### ENTREVISTA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	
CARGO O FUNCIÓN	
FECHA DE LA ENTREVISTA	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA	Obtener la opinión del entrevistado para constatar el proceso de crédito y cobranzas.

#### PREGUNTAS:

Pregunta No. 1: ¿La Compañía cuenta con un sistema de gestión para el área de cobranzas?

Pregunta No. 2: ¿La Compañía cuenta con un departamento de cobranza y sus respectivos manuales de funciones?

Pregunta No. 3 ¿Cuál considera que ha sido el mayor inconveniente para la recaudación de los valores que han sido concedidos en crédito?

Pregunta No. 4. ¿Quiénes son las personas encargadas de otorgar el crédito y como se analiza la concesión del mismo?

Pregunta No. 5 ¿La Compañía evalúa a través de índices de morosidad su cartera?

Pregunta No. 6: ¿Existen acciones de recuperación de la cartera vencida? ¿Cuáles son y quienes son los encargados de ejecutar esas acciones?

Pregunta No. 7: ¿Considera usted que los índices de cartera vencida afectan a la rentabilidad de la empresa?

Pregunta No. 8: ¿Qué considera usted sería la solución para evitar una cartera vencida?

## Anexo 2 Ruc de Generali Ecuador Compañía de Seguros



### REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 0990064733001  
**RAZON SOCIAL:** GENERALI ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL  
**REPRESENTANTE LEGAL:** BATTINI ANDREA  
**CONTADOR:** ORDEÑANA JIMENEZ KARINA ALEXANDRA

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 17/07/1941      **FEC. CONSTITUCION:** 17/07/1941  
**FEC. INSCRIPCION:** 31/10/1981      **FECHA DE ACTUALIZACION:** 22/09/2015

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

SERVICIO DE PLANES DE SEGURO Y REASEGURO DE VIDA Y OTROS TIPOS DE SEGUROS

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

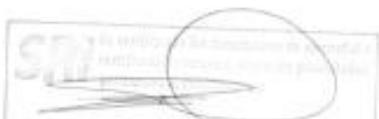
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: KENNEDY NORTE Calle: AV. FRANCISCO DE ORELLANA Número: S/N Intersección: JUSTINO CORNEJO Manzana: 111 Bloque: TORRE B Edificio: WORLD TRADE CENTER Piso: 15 Oficina: 1502 Referencia ubicación: JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Telefono Trabajo: 042630170 Telefono Trabajo: 042630171 Fax: 042630175 Apartado Postal: 09-01-1055 Email: ccadena@generaliecuador.com.ec  
**DOMICILIO ESPECIAL:**

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACION MENSUAL DE IVA
- \* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 005      **ABIERTOS:** 4  
**JURISDICCION:** ZONA 8: GUAYAS      **CERRADOS:** 1

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
 \_\_\_\_\_  
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: SIBO111206      Lugar de emisión: GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO      Fecha y hora: 22/09/2015 12:33:59



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0990064733001  
**RAZON SOCIAL:** GENERALI ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 17/07/1991  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**  
SERVICIO DE PLANES DE SEGURO Y REASEGURO DE VIDA Y OTROS TIPOS DE SEGUROS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: KENNEDY NORTE Calle: AV. FRANCISCO DE ORELLANA Número: SIN Intersección: JUSTINO CORNEJO Referencia: JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Manzana: 111 Bloque: TORRE B Edificio: WORLD TRADE CENTER Piso: 15 Oficina: 1502 Telefono Trabajo: 042630170 Telefono Trabajo: 042630171 Fax: 042630175 Apartado Postal: 09-01-1085 Email: ccadena@generali.com.ec

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 04/07/1994  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**  
SERVICIO DE PLANES DE SEGURO Y REASEGURO DE VIDA Y OTROS TIPOS DE SEGUROS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: BENALCAZAR Calle: JAPON Número: 844 Intersección: GASPAR DE VILLARROEL Edificio: ELECTRA Piso: 1 Oficina: 601 Telefono Trabajo: 022442740 Telefono Trabajo: 022442741 Fax: 022442745 Apartado Postal: 17001195 Telefono Trabajo: 022442745 Email: info.ulo@generali.com.ec

**No. ESTABLECIMIENTO:** 004 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 06/12/1999  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**  
SERVICIO DE PLANES DE SEGURO Y REASEGURO DE VIDA Y OTROS TIPOS DE SEGUROS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: AZUAY Cantón: CUENCA Parroquia: SUCRE Calle: ESMERALDAS Número: SIN Intersección: REMIGIO CRESPO Edificio: LOS TOTEMS Telefono Trabajo: 074090943 Telefono Trabajo: 072819099 Fax: 074093943 Telefono Trabajo: 072455703 Email: info.ulo@generali.com.ec

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
\_\_\_\_\_  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)  
**Usuario:** SHBO111206 **Lugar de emisión:** GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO **Fecha y hora:** 22/09/2015 12:34:00



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0990064733001  
**RAZON SOCIAL:** GENERALI ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.

**No. ESTABLECIMIENTO:** 005 **ESTADO** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.** 29/08/2012

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:**

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

SERVICIO DE PLANES DE SEGURO Y REASEGURO DE VIDA Y OTROS TIPOS DE SEGUROS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: KENNEDY NORTE Calle: FRANCISCO ORELLANA  
Número: SIN Intersección: JUSTINO CORNEJO Referencia: JUNTO AL SERVICIO RENTAS INTERNAS Bloque: TORRE B Edificio:  
WORLD TRADE CENTER Piso: 6 Oficina: 606 Teléfono Trabajo: 042630170 Teléfono Trabajo: 042630171 Email:  
ccadena@generali.com.ec

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **ESTADO** CERRADO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 31/10/1981

**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** 30/11/1981

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**

PLANES DE SEGURO Y REASEGURO DE VIDA Y OTROS TIPOS DE SEGUROS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: SANTA PRISCA Calle: ANTONIO ANTE Número: 362 Piso: 3 Oficina: 309  
Teléfono Trabajo: 2522249 Apartado Postal: 09-195

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
\_\_\_\_\_  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

**Usuario:** SRB0111205 **Lugar de emisión:** GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO **Fecha y hora:** 22/09/2015 12:34:00

### **Anexo 3. Extracto de la Ley de Régimen Tributario Interno**

#### **Capítulo IV DEPURACION DE LOS INGRESOS Sección Primera De las Deducciones**

*Nota: Título de Sección agregado por Art. 64 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007. 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. En particular se aplicarán las siguientes deducciones: 1.- Los costos y gastos imputables al ingreso, que se encuentren debidamente sustentados en comprobantes de venta que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento correspondiente; 2.- Los intereses de deudas contraídas con motivo del giro del negocio, así como los gastos efectuados en la constitución, renovación o cancelación de las mismas, que se encuentren debidamente sustentados en comprobantes de venta que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento correspondiente. No serán deducibles los intereses en la parte que exceda de la tasa que sea definida mediante Resolución por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como tampoco los intereses y costos financieros de los créditos externos no registrados en el Banco Central del Ecuador. Serán deducibles los costos o gastos derivados de contratos de arrendamiento mercantil o leasing, de acuerdo a la técnica contable pertinente. No serán deducibles los costos o gastos por contratos de arrendamiento mercantil o Leasing cuando la transacción tenga lugar sobre bienes que hayan sido de propiedad del mismo sujeto pasivo, de partes relacionadas con él o de su cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; ni tampoco cuando el plazo del contrato sea inferior al plazo de vida útil estimada del bien, conforme su naturaleza salvo en el caso de que siendo inferior, el precio de la opción de compra sea mayor o igual al saldo del precio equivalente al de la vida útil restante; ni cuando las cuotas de arrendamiento no sean iguales entre sí. Para que sean deducibles los intereses pagados por créditos externos otorgados directa o indirectamente por partes relacionadas, el monto total de éstos no podrá ser mayor al 300% con respecto al patrimonio, tratándose de sociedades. Tratándose de personas naturales, el monto total de créditos externos no deberá ser mayor al 60% con respecto a sus activos totales. Los intereses pagados respecto del exceso de las relaciones indicadas, no serán deducibles Para los efectos de esta deducción el registro en el Banco Central del Ecuador constituye el del crédito mismo y el de los correspondientes pagos al exterior, hasta su total cancelación. *Nota: Numeral 2 reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 405 de 29 de Diciembre del 2014. Nota: Numeral 2 reformado por Disposición Reformatoria Segunda, numeral 4 de Ley No. 0, publicada*

en Registro Oficial Suplemento 652 de 18 de Diciembre del 2015. 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, ni las sanciones establecidas por ley; *Nota: 3. reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de Septiembre del 2014.* 4.- Las primas de seguros devengados en el ejercicio impositivo que cubran riesgos personales de los trabajadores y sobre los bienes que integran la actividad generadora del ingreso gravable, que se encuentren debidamente sustentados en comprobantes de venta que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento correspondiente; 5.- Las pérdidas comprobadas por caso fortuito, fuerza mayor o por delitos que afecten económicamente a los bienes de la respectiva actividad generadora del ingreso, en la parte que no fuere cubierta por indemnización o seguro y que no se haya registrado en los inventarios; 6.- Los gastos de viaje y estadía necesarios para la generación del ingreso, que se encuentren debidamente sustentados en comprobantes de venta que cumplan los requisitos establecidos en el reglamento correspondiente. No podrán exceder del tres por ciento (3%) del ingreso gravado del ejercicio; y, en el caso de sociedades nuevas, la deducción será aplicada por la totalidad de estos gastos durante los dos primeros años de operaciones; 6-A (...).- Los gastos indirectos asignados desde el exterior a sociedades domiciliadas en el Ecuador por sus partes relacionadas, hasta un máximo del 5% de la base imponible del Impuesto a la Renta más el valor de dichos gastos. Para el caso de las sociedades que se encuentren en el ciclo preoperativo del negocio, éste porcentaje corresponderá al 5% del total de los activos, sin perjuicio de la retención en la fuente correspondiente. En contratos de exploración, explotación y transporte de recursos naturales no renovables, en los gastos indirectos asignados desde el exterior a sociedades domiciliadas en el Ecuador por sus partes relacionadas se considerarán también a los servicios técnicos y administrativo. *Nota: Numeral agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 94 de 23 de Diciembre del 2009. Nota: Inciso segundo agregado por Art. 26 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 244 de 27 de Julio del 2010.* 7.- La depreciación y amortización, conforme a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil, a la corrección monetaria, y la técnica contable, así como las que se conceden por obsolescencia y otros casos, en conformidad a lo previsto en esta Ley y su reglamento; La depreciación y amortización que correspondan a la adquisición de maquinarias, equipos y tecnologías destinadas a la implementación de mecanismos de producción más limpia, a mecanismos de generación de

energía de fuente renovable (solar, eólica similares) o a la reducción del impacto ambiental de la actividad productiva, y a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, se deducirán con el 100% adicional, siempre que tales adquisiciones no sean necesarias para cumplir con lo dispuesto por la autoridad ambiental competente para reducir el impacto de una obra o como requisito o condición para la expedición de la licencia ambiental, ficha o permiso correspondiente. En cualquier caso deberá existir una autorización por parte de la autoridad competente. Este gasto adicional no podrá superar un valor equivalente al 5% de los ingresos totales. También gozarán del mismo incentivo los gastos realizados para obtener los resultados previstos en este artículo. El reglamento a esta ley establecerá los parámetros técnicos y formales, que deberán cumplirse para acceder a esta deducción adicional. Este incentivo no constituye depreciación acelerada. Cuando un contribuyente haya procedido a la revaluación de activos la depreciación correspondiente a dicho revalúo no será deducible. *Nota: Inciso cuarto del numeral 7 agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 405 de 29 de Diciembre del 2014.*

## Anexo 4. Extracto de NIC 39

### **Norma Internacional de Contabilidad n° 39 (NIC 39) Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración**

Esta Norma revisada sustituye a la NIC 39 (revisada en 2000) *Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración*, y se aplicará en los ejercicios anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2005. Se permite su aplicación anticipada.

### **Norma Internacional de Contabilidad n° 39 (NIC 39) Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración**

#### **Objetivo**

1. El objetivo de esta Norma consiste en establecer los principios para el reconocimiento y valoración de los activos financieros, los pasivos financieros y de algunos contratos de compra o venta de elementos no financieros. Las disposiciones para la presentación de información sobre los instrumentos financieros figuran en la NIC 32 *Instrumentos financieros: Presentación*. Las disposiciones relativas a la información a revelar sobre instrumentos financieros están en la NIIF 7 *Instrumentos financieros: Información a revelar*.

#### **Alcance**

2. *Esta Norma se aplicará por todas las entidades, y a toda clase de instrumentos financieros, excepto:*

- (a) *Las participaciones en entidades dependientes, asociadas y negocios conjuntos, que se contabilicen según establecen la NIC 27 Estados financieros consolidados y separados, la NIC 28 Inversiones en entidades asociadas, y la NIC 31 Participaciones en negocios conjuntos. No obstante, las entidades aplicarán lo dispuesto en esta Norma a las participaciones en dependientes, asociadas o negocios conjuntos que, de acuerdo con las NIC 27, 28 ó 31, se deban contabilizar de acuerdo con esta Norma. Las entidades aplicarán esta Norma a los derivados sobre participaciones en dependientes, asociadas o negocios conjuntos, a menos que el derivado cumpla la definición de instrumento de patrimonio de la entidad, recogida en la NIC 32.*
- (b) *Derechos y obligaciones surgidos de los contratos de arrendamiento, en los que sea de aplicación la NIC 17 Arrendamientos. Sin embargo:*
  - (i) *las partidas a cobrar, derivadas del arrendamiento y reconocidas por el arrendador, estarán sujetas a los requisitos de baja en cuentas y deterioro del valor de los activos fijados en esta Norma (véanse los párrafos 15 a 37, 58, 59, 63 a 65 de la Norma y los párrafos GA 36 a GA 52 y GA 84 a GA93 del Apéndice A);*
  - (ii) *las partidas a pagar en un arrendamiento financiero, reconocidas por el arrendatario, estarán sujetas a los requerimientos sobre baja en cuentas contenidos en esta Norma (véanse los párrafos 39 a 42 de la Norma y párrafos GA57 a GA63 del Apéndice A); y*
  - (iii) *los derivados implícitos en un arrendamiento estarán sujetos a los requerimientos sobre derivados implícitos contenidos en esta Norma (véanse los párrafos 10 a 13 de la Norma y los párrafos GA27 a GA33 del Apéndice A).*
- (c) *Derechos y obligaciones de los empleadores derivados de planes de prestaciones, a los que se aplique la NIC 19 Retribuciones a los empleados.*
- (d) *Instrumentos financieros, emitidos por la entidad, que cumplan la definición de instrumento de patrimonio recogida en la NIC 32 [incluyendo las opciones y los certificados de opción para suscribir títulos (warrants)]. No obstante, el tenedor de dicho instrumento de patrimonio aplicará esta Norma a los mismos, salvo que cumplan la excepción mencionada en el apartado (a) anterior.*
- (e) *Derechos y obligaciones procedentes de (i) un contrato de seguro, tal como se define en la NIIF 4 Contratos de seguro, que sean diferentes de los derechos y obligaciones de un emisor procedentes de los contratos de seguros que cumplan la definición de contrato de garantía financiera que figura en el párrafo 9, o (ii) un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4 porque contenga una cláusula de participación discrecional. No obstante, esta Norma será*

*de aplicación a los derivados implícitos en un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4, siempre que dichos derivados no sean en sí mismos contratos que entren dentro del alcance de la referida NIIF 4 (véanse los párrafos 10 a 13 de esta Norma y los párrafos GA27 a GA33 del Apéndice A). Además, si el emisor de los contratos de garantía financiera hubiese manifestado*

*entre aplicar esta Norma o la NIIF 4 a dichos contratos de garantía financiera (véanse los párrafos GA4 y GA4A). El emisor puede decidirlo contrato por contrato, pero una vez adoptada la decisión será irrevocable.*

- (f) Contratos que establezcan contrapartidas de carácter contingente en una combinación de negocios (véase la NIIF 3 Combinaciones de negocios). Esta exención sólo se aplicará a la entidad adquirente.*
- (g) Contratos entre la entidad adquirente y un vendedor, en una combinación de negocios, con el objeto de comprar o vender una entidad adquirida, en una fecha futura.*
- (h) Compromisos de préstamo diferentes a los descritos en el párrafo 4. El emisor de un compromiso de préstamo aplicará la NIC 37 a los que no estén dentro del alcance de esta Norma. No obstante, todos los compromisos de préstamo estarán sujetos a las exigencias de baja en cuentas que figuran en esta Norma (véanse los párrafos 15 a 42 de la Norma y los párrafos GA36 a GA63 del Apéndice A).*
- (i) Instrumentos financieros, contratos y obligaciones derivados de transacciones con pagos basados en acciones a los que se aplique la NIIF 2 Pagos basados en acciones, excepto en el caso de los contratos que estén dentro del alcance de los párrafos 5 a 7 de la presente Norma, a los que se aplica la misma.*
- (j) Derechos a recibir pagos para reembolsar a la entidad por desembolsos realizados para cancelar un pasivo que reconociese como una provisión de acuerdo con la NIC 37 Provisiones, activos contingentes y pasivos contingentes, o para el cual, en un periodo anterior, se hubiese reconocido una provisión de acuerdo con la NIC 37.*

3. [Derogado]

4. *Los siguientes compromisos de préstamo están dentro del alcance de esta Norma:*

- (a) Compromisos de préstamo que la entidad designe como pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Una entidad que en el pasado haya vendido habitualmente compromisos de préstamo inmediatamente después de su nacimiento aplicará esta Norma a todos sus compromisos de préstamo de la misma clase.*
- (b) Compromisos de préstamo que puedan liquidarse, por el neto, en efectivo o emitiendo otro instrumento financiero. Estos compromisos de préstamo son instrumentos derivados. No se considerará que un compromiso de préstamo se liquide por el neto simplemente porque el desembolso del préstamo se haga en plazos (por ejemplo, un préstamo hipotecario para la construcción que se pague a plazos de acuerdo con el avance de la construcción).*
- (c) Compromisos de concesión de un préstamo a un tipo de interés inferior al de mercado. En el apartado (d) del párrafo 47 se especifican las valoraciones posteriores de los pasivos procedentes de estos compromisos de préstamo.*

5. *Esta Norma se aplicará a los contratos de compra o venta de elementos no financieros que se liquiden por el neto en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, como si esos contratos fueran instrumentos financieros, con la excepción de los contratos que se celebraron y se mantienen con el objetivo de recibir o entregar elementos no financieros, de acuerdo con las compras, ventas o requerimientos de utilización esperados por la entidad.*

6. Existen diversas formas mediante las que un contrato de compra o de venta de elementos no financieros puede liquidarse por el importe neto, ya sea en efectivo o con otro instrumento financiero o bien mediante el intercambio de instrumentos financieros. Entre las mismas se incluyen las siguientes:

- (a) Cuando las condiciones del contrato permitan a cualquier parte liquidar por el importe neto, en efectivo u otro instrumento financiero o por intercambio de instrumentos financieros;*
- (b) Cuando la capacidad para liquidar por el importe neto, en efectivo u otro instrumento financiero o por intercambio de instrumentos financieros, no esté explícitamente recogida en las condiciones del contrato, pero la entidad habitualmente liquide los contratos similares por el importe neto, en*

efectivo o con otro instrumento financiero o bien por el intercambio de instrumentos financieros (ya sea con la contraparte, mediante acuerdos de compensación o mediante la venta del contrato antes de que se cumpla el plazo de ejercicio o caducidad);

(c) Cuando, para contratos similares, la entidad habitualmente exija la entrega del subyacente y lo venda en un corto periodo de tiempo, con el objetivo de generar ganancias por las fluctuaciones del precio a corto plazo o por las comisiones de intermediación; y

(d) Cuando el elemento no financiero objeto del contrato sea fácilmente convertible en efectivo.

Un contrato al que sean de aplicación los apartados (b) o (c), no habrá sido celebrado con el objetivo de recibir o entregar un elemento no financiero de acuerdo con las necesidades de compra, venta o utilización esperadas por la entidad y, en consecuencia, estará dentro del alcance de la Norma. En el caso de otros contratos a los cuales se aplique el párrafo 5 anterior, se hará una evaluación para determinar si han sido celebrados o se mantienen con el objetivo de recibir o entregar un elemento no financiero, de acuerdo con las con las necesidades de compra, venta o utilización esperadas por la entidad y, por tanto, si están dentro del alcance de esta Norma.

7. Una opción emitida de compra o venta de elementos no financieros, que pueda ser liquidada por el importe neto, ya sea en efectivo o con otro instrumento financiero o bien mediante el intercambio de instrumentos financieros, de acuerdo con los apartados (a) o (d) del párrafo 6, estará dentro del alcance de la Norma. Tal contrato no se habrá celebrado con el objetivo de recibir o entregar un elemento no financiero, de acuerdo con las con las necesidades de compra, venta o utilización esperadas por la entidad.

## **Definiciones**

8. Los términos definidos en la NIC 32 se utilizan en esta Norma con los significados especificados en el párrafo 11 de la NIC 32. La NIC 32 define los siguientes términos:

- Instrumento financiero
- Activo financiero
- Pasivo financiero
- Instrumento de patrimonio

En la citada NIC 32 se suministran directrices para la aplicación de estas definiciones.

**9. Los siguientes términos se utilizan en esta norma con los significados especificados:**

### **Definición de un instrumento derivado**

*Un instrumento derivado (o un derivado) es un instrumento financiero u otro contrato dentro del alcance de la Norma (véanse los párrafos 2 a 7) que cumpla las tres características siguientes:*

*(a) su valor cambia en respuesta a los cambios en un determinado tipo de interés, en el precio de un instrumento financiero, en el precio de materias primas cotizadas, en el tipo de cambio, en el índice de precios o de tipos de interés, en una calificación o índice de carácter crediticio, o en función de otra variable, suponiendo que, en caso de que se trate de una variable no financiera, no sea específica para una de las partes del contrato (a menudo denominada “subyacente”);*

*(b) no requiere una inversión inicial neta, o bien obliga a realizar una inversión inferior a la que se requeriría para otros tipos de contratos, en los que se podría esperar una respuesta similar ante cambios en las condiciones de mercado; y*

*(c) se liquidará en una fecha futura.* **Definiciones de las cuatro categorías de instrumentos financieros**

*Un activo financiero o un pasivo financiero a valor razonable con cambios en resultados es un activo financiero o un pasivo financiero que cumple alguna de las siguientes condiciones:*

*(a) Se clasifica como mantenido para negociar. Un activo o pasivo financiero se clasificará como mantenido para negociar si:*

*(i) se adquiere o se incurre en él principalmente con el objetivo de venderlo o volver a comprarlo en un futuro inmediato;*

*(ii) es parte de una cartera de instrumentos financieros identificados, que se gestionan conjuntamente y para la cual existe evidencia de un patrón reciente de obtención de beneficios a corto plazo; o*

*(iii) es un derivado (excepto los derivados que sean contratos de garantía financiera o hayan sido designados como instrumentos de cobertura y cumplan las condiciones para ser eficaces).*

*(b) En el reconocimiento inicial, es designado por la entidad para ser contabilizado a valor razonable con cambios en resultados. Una entidad sólo podrá realizar tal designación cuando esté permitido según lo dispuesto en el párrafo 11A, o cuando al hacerlo se obtenga información más relevante debido a que*

*(i) con ello se elimine o reduzca significativamente alguna inconsistencia en la valoración o en el reconocimiento (a veces denominada “asimetría contable”) que surgiría, al utilizar diferentes criterios para valorar activos y pasivos, o para reconocer pérdidas y ganancias de los mismos sobre bases diferentes; o*

*(ii) el rendimiento de un grupo de activos financieros, de pasivos financieros o de ambos, se gestione y evalúe según el criterio del valor razonable, de acuerdo con una estrategia de inversión o de gestión del riesgo que la entidad tenga documentada, y se facilite información sobre ese grupo, de acuerdo con el criterio del valor razonable, al personal clave de la dirección de la entidad (según se define este término en la NIC 24 Información a revelar sobre partes vinculadas, revisada en 2003), como por ejemplo al consejo de administración u órgano de gobierno equivalente y al director general.*

*En los párrafos 9 a 11 y B4 de la NIIF 7 se dispone que la entidad revelará información sobre los activos financieros y los pasivos financieros que haya designado como al valor razonable con cambios en resultados, incluyendo la forma en que se han cumplido las condiciones citadas. Respecto a los instrumentos que cumplan las condiciones del apartado (ii) anterior, la información a revelar incluirá una descripción en la que se ponga de manifiesto cómo la designación a valor razonable con cambios en resultados es consistente con la estrategia de inversión o de gestión del riesgo que la entidad tenga documentada\*.*

*Las inversiones en instrumentos de patrimonio que no coticen en un mercado activo, y cuyo valor razonable no pueda ser determinado con fiabilidad [véase el apartado (c) del párrafo 46 y los párrafos GA80 y GA81 del Apéndice A] no se designarán a valor razonable con cambios en resultados.*

*Debe tenerse en cuenta que los párrafos 48, 48A, 49 de la Norma y los párrafos GA69 a GA82 del Apéndice A, que establecen los requisitos para poder determinar una medida fiable del valor razonable de un activo financiero o de un pasivo financiero, se aplicarán también a todas las partidas que se valoren por su valor razonable, ya sea a consecuencia de una designación o por otra causa, o cuyo valor razonable haya de revelarse*