



**Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**TEMA**  
**LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA**  
**EMPRESA NAGPUR S.A.**

**Tutor**  
ECO. JOSE ALBERTO BASTIDAS ROMERO MFE.

**Autor**  
PRISCILA MERCEDES CASTILLO GÓMEZ

**Guayaquil, 2017**



## REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS

<b>TITULO Y SUBTITULO:</b> LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NAGPUR S.A.		
<b>AUTOR/ES:</b> PRISCILA MERCEDES CASTILLO GÓMEZ	<b>REVISORES:</b> ECO. JOSE BASTIDAS MFE.	
<b>INSTITUCIÓN:</b> UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	<b>FACULTAD:</b> ADMINISTRACIÓN	
<b>CARRERA:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>N. DE PAGS:</b>	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> LIQUIDEZ, CUENTAS POR COBRAR, EMPRESA, MEJORA, ESTADOS FINANCIEROS		
<b>RESUMEN:</b> La empresa NAGPUR S.A. es una empresa familiar mediana, dedicada a la comercialización de productos de ferretería, quienes durante los años de funcionamiento se han dedicado a su crecimiento y formalidad del negocio ante los organismos reguladores. En su curva de crecimiento, las actividades administrativas y financieras fueron desarrollándose empíricamente y conforme la necesidad del negocio se presente, lo realizan y buscan ayuda profesional para cubrir obligaciones, sin embargo los propietarios consideran que existe una debilidad en la gestión de cobranza, lo cual está ocasionando que disminuyan sus ganancias por falta de políticas claras con respeto a la asignación de crédito a sus clientes, así como de las actividades para lograr una cobranza efectiva y disponer de flujos recurrentes. Con la finalidad de poder efectuar un análisis integral de las cuentas por cobrar y el impacto que genera para la empresa NAGPUR S.A. en lo que respecta a su liquidez, se describe de forma detallada en cada capítulo los diversos factores que se tomaron en consideración para el estudio.		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES: PRISCILA MERCEDES CASTILLO GÓMEZ	Teléfono: 0993681067,2470113	E-mail: prisci_19_62@hotmail.com

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	MGS. Darwin Ordoñez Iturralde, DECANO Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: <a href="mailto:dordonezy@ulvr.edu.ec">dordonezy@ulvr.edu.ec</a> AB. BYRON LOPEZ, MG. Teléfono: 2596500 EXT. 272 <a href="mailto:blopezc@ulvr.edu.ec">blopezc@ulvr.edu.ec</a>
-----------------------------	--

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

La estudiante egresada PRISCILA MERCEDES CASTILLO GÓMEZ, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a los/las suscritos(as) y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

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

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NAGPUR S.A.

Autora:

---

PRICIA MERCEDES CASTILLO GOMEZ  
C.I. 0993681067

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NAGPUR S.A.** , nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: *“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NAGPUR S.A”*, presentado por la estudiante **PRISCILA MERCEDES CASTILLO GOMEZ** como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de **DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, encontrándose apto para su sustentación

---

JOSE ROBERTO BASTIDAS ROMERO

C.I.

# CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** LAS CUENTAS POR COBRARY SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NAGPUR S.A..docx (D28327393)  
**Submitted:** 2017-05-17 18:45:00  
**Submitted By:** ibetancourt@ulvr.edu.ec  
**Significance:** 4 %

### Sources included in the report:

WENDY TESIS FINAL 03-02-2017..docx (D25490876)  
1417048354\_217\_\_las%252Bnic%252Bnueva.docx (D12390169)  
1486587471\_316\_\_Investigaciones%252B2do%252Bparcial\_GRUPO.docx (D25587887)  
NIC 18 - TUTORIA (4).docx (D12511089)  
DESARROLLO TESIS Modificado dr javier peñaherrera.doc (D13330100)  
<http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>  
<http://raimon.serrahima.com/las-necesidades-operativas-de-fondos-n-o-f/>

### Instances where selected sources appear:

11

## **AGRADECIMIENTO**

A mi padre celestial por permitirme dar cada paso que doy, por acompañarme siempre y por darme una bella familia.

A mi madre Priscila Gómez García, mi mayor bendición, pilar principal en mi vida que me inculcó principios, valores y amor a lo que se hace, la cual realizo doble rol, por darme esa mano amiga, por ayudarme y estar a mi lado en cada momento de mi vida, y poder darme el mejor legado, los estudios, sin ti no hubiera llegado a la meta.

A Segundo Ortega quien fue un padre, a quien extraño mucho, que supo quererme como una hija, te cumplí lo que prometí, ahora me toca ser ese apoyo incondicional para mis hermanos.

A mis hermanos que los amo tanto, han sido mi apoyo en todo momento, una gran ayuda en el cuidado de mis hijos para poder culminar mi carrera.

A mis hijos que los amo con mi vida, ya que por ellos me decidí a seguir estudiando, aunque el camino no fue fácil lo logré, he aquí los resultados, la culminación de mi carrera.

A mi padre Carlos Castillo, quien está ahora junto a mis hijos y a mí, nunca es tarde para recuperar el tiempo perdido.

A mi compañero que es mi esposo, por su ayuda incondicional, por su comprensión y apoyo en cada decisión tomada que hizo posible la realización de mi tesis.

A mis tíos, tías, primos y amigos, que me ayudaron y siempre han estado en todo momento.

A mi tutor Msc. José Roberto Bastidas, por su paciencia, apoyo y por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis.

También agradezco a mis maestros, por su enseñanza diaria que me brindaron a lo largo de estos años, para que sea una excelente profesional.

**Priscila**

## DEDICATORÍA

El presente trabajo lo dedico:

A mi Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fuerzas para continuar.

A mi amada madre, por su esfuerzo y valentía de poder sacarnos adelante y sobre todo por los estudios que me dio, sin ella no hubiera podido culminar mi carrera, esto es por ti mamá y papá a la vez.

En especial a Segundo Ortega, quien fue un padre y aporte en mi camino, estudios y con el cual viviré agradecida toda una vida, que me enseñó que nunca se debe dar por vencida.

A mis adorados hijos, su nacimiento en mis estudios no fue obstáculo alguno, más bien fueron mi motor y mi fortaleza para seguir y salir adelante, mostrando que todo es posible cuando uno se propone una meta.

A mis hermanos a quienes amo, los cuales contribuyeron con un granito de arena para que esto sea posible.

A mi esposo quien, por ser mi compañero que contribuyó con su respaldo, dándome fuerzas para continuar y no decaer en el camino.

A mi padre Carlos Castillo, quien ahora está conmigo y con mis hijos.

A una persona muy especial Ruth Hidalgo, una amiga, mamá quien con sus consejos me enseñó a no decaer nunca.

**Priscila**

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
Capítulo I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Tema de investigación.....	3
1.2 Planteamiento del Problema .....	3
1.3 Formulación del Problema.....	5
1.4 Sistematización del Problema .....	5
1.5 Justificación de la Investigación .....	6
1.6 Objetivo de la Investigación.....	7
1.6.1 Objetivo General.....	7
1.6.2. Objetivos específicos .....	7
1.7 Delimitación de la Investigación .....	7
1.8. Idea a Defender.....	8
Capítulo II MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Antecedentes .....	9
2.2 Marco teórico referencial .....	10
2.2.1 Administración de las cuentas por cobrar .....	10
2.2.2. Las cuentas por cobrar y su incidencia en el área comercial.....	11
2.2.3. La importancia de las cuentas por cobrar .....	12
2.2.4. Políticas de Crédito y Cobranzas.....	13
2.2.5 Ciclo de vida de efectivo .....	15
2.2.6 Flujo de efectivo.....	16
2.2.7 Objetivo de la liquidez.....	17
2.2.8. Riesgo y Rentabilidad .....	19
2.3 Marco Conceptual .....	20
2.3.1. Auditoria Operacional .....	20
2.3.2. Control de cuentas por cobrar .....	21
2.3.3. Cuentas incobrables: .....	21
2.3.4. Procedimientos o estándares de créditos .....	22
2.3.5. Planificación estratégica y operativa.....	22
2.3.6. Capacidad de endeudamiento .....	23
2.3.7. Políticas de cobro .....	24
2.3.8 Línea de Crédito .....	25

Capítulo III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1. Método de Investigación.....	26
3.1.1. Tipo de Investigación .....	26
3.1.2. Técnicas de recolección de datos.....	27
3.2. Población y Muestra .....	28
3.3. Análisis de los resultados .....	29
3.3.1. Recolección de datos por medio de entrevistas .....	29
3.1.2 Resultados de la Investigación documental.....	50
3.4 Situación actual de las cuentas por cobrar.....	53
3.4.1 Análisis de las cuentas por cobrar .....	53
3.4.2 Manejo en cuentas por cobrar .....	57
3.5. Procedimiento y política de crédito.....	59
3.6 Incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa ...	62
3.7. Caso Práctico .....	64
Capítulo IV INFORME TÉCNICO.....	66
4.1. Análisis de la Cuenta por Cobrar.....	66
4.2 Propuesta para control del flujo.....	66
4.3 Propuesta para control de crédito .....	67
4.4. Resultados esperados de la propuesta: .....	69
CONCLUSIONES .....	73
RECOMENDACIONES.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS.....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Árbol del problema de investigación .....	4
Tabla 2	Población de la Investigación .....	28
Tabla 3	Muestra de la Investigación .....	28
Tabla 4	Política de Asignación de crédito .....	38
Tabla 5	Procedimiento del ingreso de factura .....	51
Tabla 6	Procedimiento de la gestión de cobranza .....	52
Tabla 7	Procedimiento del área contable .....	53
Tabla 8	Estado Financiero de NAGPUR S.A. ....	53
Tabla 9	Análisis Vertical cuentas NAGPUR.....	54
Tabla 10	Descripción cuentas por cobrar .....	55
Tabla 11	Análisis de cuentas por cobrar.....	55
Tabla 12	Análisis horizontal de cuentas NAGPUR .....	56
Tabla 13	Documento y revisión de la política de crédito actual .....	60
Tabla 14	Esquema de la política de crédito actual .....	61
Tabla 15	Detalle de plazos de cuentas por cobrar.....	58
Tabla 16	Incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez .....	62
Tabla 17	Ejemplo de registro de venta para cliente N.A. ....	63
Tabla 18	Prioridad en las áreas de Impacto .....	68
Tabla 19	Criterio de evaluación .....	68
Tabla 20	Escenario actual y propuesto .....	71

## ÍNDICE DE ANEXOS

NIC 8: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores....	91
Normas Internacionales de Contables (NIC) .....	92
NIC 18: Ingresos ordinarios .....	92
NIC 32 Instrumentos financieros: presentación .....	92

## INTRODUCCIÓN

La empresa NAGPUR S.A. es una empresa familiar mediana, dedicada a la comercialización de productos de ferretería, quienes durante los años de funcionamiento se han dedicado a su crecimiento y formalidad del negocio ante los organismos reguladores. En su curva de crecimiento, las actividades administrativas y financieras fueron desarrollándose empíricamente y conforme la necesidad del negocio se presente, lo realizan y buscan ayuda profesional para cubrir obligaciones, sin embargo los propietarios consideran que existe una debilidad en la gestión de cobranza, lo cual está ocasionando que disminuyan sus ganancias por falta de políticas claras con respecto a la asignación de crédito a sus clientes, así como de las actividades para lograr una cobranza efectiva y disponer de flujos recurrentes.

Con la finalidad de poder efectuar un análisis integral de las cuentas por cobrar y el impacto que genera para la empresa NAGPUR S.A. en lo que respecta a su liquidez, se describe de forma detallada en cada capítulo los diversos factores que se tomaron en consideración para el estudio.

Capítulo 1, se describe ampliamente la situación actual y el problema encontrado en la empresa NAGPUR S.A. proveniente de las actividades internas que tiene el personal, así como se describen cuáles son las estrategias de trabajo de la empresa y los problemas que le imposibilitan poder cumplir con los objetivos empresariales.

Capítulo 2, se toma en consideración las bases teóricas que fundamentan el estudio pertinente con relación a los puntos principales de la investigación como es la importancia y administración de las cuentas por cobrar, las políticas, objetivo de la liquidez, entre otros. Por otra parte también se pone a consideración el marco conceptual de los términos relevantes, y se complementan en los anexos las bases legales del estudio.

Capítulo 3, se describe la metodología de investigación utilizada, que fue pertinente para recopilar información, fundamentada entre las entrevistas realizadas así como también sobre la documentación que fue proporcionada para realizar el análisis contable de la situación actual de la empresa NAGPUR S.A. utilizando instrumentos de levantamiento de información.

Capítulo 4, se realiza el informe técnico basados en la información recopilada, en la que se expone los análisis varios con relación a las cuentas por cobrar y también se dirige hacia los procesos internos con relación a la gestión de cobranza, que también forma parte del impacto en la liquidez recurrente que debe tener la empresa para cumplir con sus obligaciones, por lo cual se presentan propuestas por parte de la estudiante para mejorar sus procesos.

Al final se encuentran las conclusiones y recomendaciones que se plantean como aportación para el mejoramiento de las funciones de la empresa NAGPUR S.A. así como manifestar que la investigación sirva de base para futuras investigaciones.

# Capítulo I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 Tema de investigación

“Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa NAGPUR S.A.”

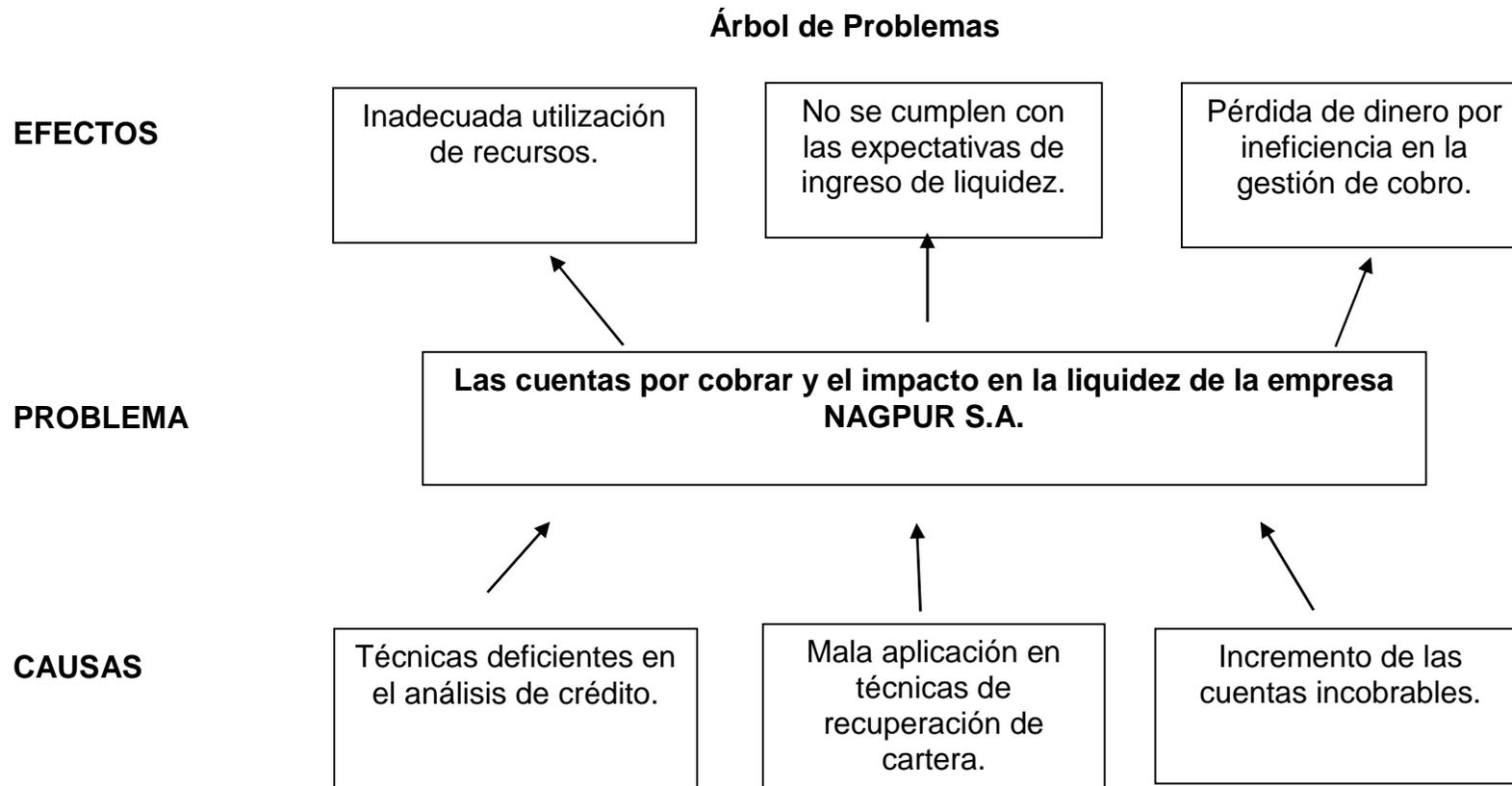
## 1.2 Planteamiento del Problema

Basados en un control adecuado y saludable para las cuentas por cobrar de la empresa NAGPUR S.A. se ha tratado de disminuir los créditos a clientes, a pesar de que, esta forma de pago constituye un atractivo para concretar más ventas, lo cual está afectando a la liquidez de la empresa, por lo cual ha reducido su crecimiento en ingresos, pero por otra parte esta medida tomada se debe al incremento de deudas por cobrar.

Siendo una empresa familiar, no tiene formalizado ciertos procedimientos internos como es la asignación de créditos para clientes actuales, y posibles clientes nuevos, sucede lo mismo en el proceso de recuperación de cartera, cuya afectación principal se evidencia en la recaudación realizada y lo que se había presupuestado, ocasionando retrasos en pagos corrientes.

Para graficar la situación actual, se realizó el árbol de problemas basados en las causas y efectos que la empresa NAGPUR S.A. está presentando, y describiendo a continuación cada punto, para mejor apreciación.

**Tabla 1**  
**Árbol del problema de investigación**



Tomado de la empresa NAGPUR S.A.

1. La causa de una técnica deficiente en el análisis de crédito que se otorga a los clientes ha provocado el aumento en el saldo por cobrar en la cartera. La empresa no posee un medidor de riesgo que sirva como indicador para entregar créditos flexibles y evitar problemas de cobranza, por lo tanto el efecto es la inadecuada utilización de los recursos económicos y humanos al no poder recaudar el dinero de forma eficiente, y seguir aumentando este rubro.
2. La causa de la mala aplicación en técnicas de recuperación de cartera provoca disminución en la liquidez. La falta de actualización en técnicas de cobranzas y contratación de personal capacitado en esta área, por lo tanto el efecto es que a pesar que la empresa tenga proyecciones sobre los flujos que debe tener en cuenta, no se cumplan y lleguen a estar por debajo de lo planeado para cubrir obligaciones corrientes.
3. La causa de incremento de las cuentas incobrables provoca pérdida de dinero. Uno de los atractivos de la empresa es facilitar la forma de pago a sus clientes mediante el crédito, sin embargo al no tener una buena gestión de cobranza se incrementan las cuentas por cobrar, por lo tanto, el efecto es la reducción de la liquidez en las cuentas y en la solvencia, por mantener cuentas incobrables.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿De qué manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa NAGPUR S.A.?

### **1.4 Sistematización del Problema**

) ¿Cuál es la situación actual del control de cuentas por cobrar que mantiene NAGPUR S.A.?

- ) ¿Cómo es el procedimiento y política de cuentas por cobrar de la empresa NAGPUR S.A.?
- ) ¿Cuál es la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?

### **1.5 Justificación de la Investigación**

El presente proyecto de investigación nace con la necesidad de analizar todas las actividades funcionales que efectúa la empresa NAGPUR S.A.; para el tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar, su correcto recaudo de valores y fondos de la compañía, así como también su correcta contabilización y el seguimiento de la cuenta.

La investigación se justifica en la importancia de formalizar un adecuado control de cuentas cobrar y además de prevenir el incremento de este rubro, mediante un análisis integral de los clientes que se asigna el crédito, por lo tanto se debe analizar los puntos críticos que actualmente se evidencian en la empresa para corregir inadecuados procesos.

Las cuentas por cobrar para la empresa NAGPUR S.A. representan un rubro importante, porque en la comercialización de los productos lo realizan mediante varias formas de pagos, entre ellas el crédito, de esta manera se ha logrado generar más facturación de sus productos, aspirando que la recuperación sea en la misma proporción, situación que en los últimos años se ha visto mermada y que este estudio se justifica para evidenciar los procedimientos aplicados en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Estas cuentas por cobrar tienen importancia para la empresa, porque es una de las principales fuentes de ingreso de liquidez además de las ventas en efectivo que realiza NAGPUR S.A., por lo tanto la recuperación de la cartera es necesaria para el desarrollo y crecimiento de la empresa, además de proveer la liquidez y cancelar oportunamente sus obligaciones.

La presente investigación aportará de manera significativa a la empresa, debido a que se analizará los inconvenientes que se presentan en las cuentas por cobrar, aportara a la carrera debido a que se desplegarán todos los conocimientos adquiridos de la materia, a la sociedad brindará una herramienta de base de análisis que deben tener las cuentas por cobrar para la liquidez de una organización, de la misma manera participara a la universidad como documento válido para trabajo posteriores.

## **1.6 Objetivo de la Investigación**

### **1.6.1 Objetivo General**

Analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa NAGPUR S.A. en el año 2014.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- ) Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar que mantiene la empresa NAGPUR S.A.
- ) Examinar el procedimiento y la política de crédito que realiza la empresa NAGPUR S.A.
- ) Evidenciar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa NAGPUR S.A.

## **1.7 Delimitación de la Investigación**

Se encuentra delimitada en la empresa NAGPUR S.A. en el departamento financiero contable, en el área de cobranzas, que en base a la ventas a crédito, se realiza el registro de la forma de pago y luego pasa a esta área, que toma en consideración el listado de sujetos de cobro, para realizar la respectiva organización y distribución de trabajo para ejercer la actividad de cobranza a los clientes.

## **1.8. Idea a Defender**

Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la liquidez de la empresa NAGPUR S.A.; por lo tanto, aplicar una correcta gestión de cobranza beneficiaría a la empresa para mejorar su liquidez y hacer frente a las obligaciones contraídas.

## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

La empresa NAGPUR S.A. es una empresa familiar dedicada al comercio de equipos de construcción, útiles para el bricolaje y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, entre otros.

El crecimiento que ha tenido buscando nuevos segmentos para comercializar sus productos, además de generar ingresos para la empresa, ha sido también el motivo para que el trabajo operativo se multiplique, áreas como contabilidad, facturación, ventas, cobranzas, han requerido redoblar sus esfuerzos para poder cumplir internamente y con los organismos reguladores a quien tienen que presentar cifras, como la Superintendencia de compañías, Seguro Social y Servicio de Rentas Internas.

Basado en este incremento de operativa, se han dejado de efectuar actividades importantes que fortalecen la solvencia del negocio, siendo el área de cobranza, un área crítica y estratégica, ya que de su gestión se organiza la empresa para determinar los flujos futuros que serán los ingresos provenientes del negocio y los egresos que tiene que cumplir con proveedores y demás instituciones.

Esta situación, ha provocado que ésta área no haga un seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar, además de la falta de políticas y procedimientos idóneos, que le permita conocer cómo actuar en determinadas situaciones, para hacer frente ante la liquidez que debe tener la empresa. Así mismo, por tratarse de una empresa en crecimiento, no dispone de manuales y procedimientos para entregar créditos a los clientes, determinando el riesgo y prudencia financiera.

Por lo anterior, se entiende que NAGPUR S.A., es una empresa familiar que ha tenido un crecimiento importante en ventas, pero carece de procedimientos idóneos para recuperar la cartera, por la carga operativa que tiene la empresa, y por la falta de manuales y procedimientos. Basados en estos antecedentes, es importante conocer las bases teóricas que avalan el estudio y establecer conclusiones adecuadas para la empresa. En el siguiente temario se describen las más relevantes.

## **2.2 Marco teórico referencial**

### **2.2.1 Administración de las cuentas por cobrar**

A través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio. (Noriega, 2011, p. 34)

Las cuentas por cobrar de una organización se entregan para brindar mejores servicio a los clientes actuales y potenciales de NAGPUR S.A. de esta manera existe la posibilidad de aumentar la cartera de los clientes. La efectiva administración de cuentas por cobrar debe ser el tiempo más corto posible en la teoría, aunque en la práctica se toma más tiempo del plazo señalado.

La gestión eficaz de cuentas por cobrar es de gran importancia, ya que, mediante el aumento de los flujos de efectivo, conduce a la buena salud financiera y la flexibilidad de una entidad comercial. Hay varias razones para la creación de cuentas por cobrar en una organización empresarial: una de las cuales puede ser, cuando los bienes o servicios se proporcionan en el crédito; y la segunda las cuentas por cobrar por registros de negocios que a

su vez aumenta los ingresos.

### **2.2.2. Las cuentas por cobrar y su incidencia en el área comercial**

Las cuentas por cobrar representan una inversión considerable que se determina a través del volumen de ventas a crédito esta inversión se considera como propiedades de un negocio, el dinero, las mercancías y las cuentas por cobrar a los clientes están ligados en una secuencia, ya que el dinero se transforma en mercancías y éstas en cuentas, las cuales a su vez se convierten en dinero, iniciándose así un ciclo que se repite indefinidamente en las actividades de una empresa. (Morales, 2012, p.52)

La incidencia en el área comercial de NAGPUR S.A., está basado por los términos de crédito que la empresa estipula, se debe contar con todos los documentos de los clientes que solicitan crédito, por lo tanto en el momento de realizar la venta paralelamente mediante un proceso claro se debe definir qué tipo de crédito se va a firmar, establece los plazos, las garantías que ofrece el cliente, como se reciben, el monto de pagos que debe realizar y la manera que se procede para realizar la recuperación, los castigos o consecuencias si existe incumplimiento.

El área comercial es un aliado y trabajo en conjunto con el área de cobranzas, ya que el nexo entre la empresa y cliente para transmitir la gestión de cobranza, el procedimiento a seguir, indicar fechas de pago y demás información necesaria para que el cliente tenga claro el periodo y monto de crédito. A pesar de que la relación de cuentas por cobrar es a menudo un buen indicador de la capacidad de una empresa para gestionar el pago, que podría ser malinterpretada.

El objetivo de administrar cartera vencida o el libro de cuentas por cobrar, no solamente se debe realizar la cobranza a tiempo, también se debe considerar las varias alternativas de cuotas que representa cada

cliente para conseguir un beneficio parcial y extender por un pequeño lapso de tiempo para la cancelación total. Estos factores debe comprender la política de crédito y cobranzas que debe establecer la empresa, puesto que se debe efectuar periódicamente el seguimiento de la cartera.

Las cuentas por cobrar en la contabilidad se registran el incremento o disminución de cuotas derivados de las ventas generadas por concepto de créditos que realiza la empresa. Las cuentas por cobrar normalmente estipulan la cantidad máxima a cancelar y las cuotas que deben ser provisionadas hasta el pago total. Pertenecen al activo circulante mientras esta no se convierta en capital existe riesgos en la empresa. (Hornngren, Sundem y Elliott, 2011, p.87).

Las ventas a crédito son un atractivo, puesto que ayudan a los clientes a financiarse de mejor manera, mientras encuentran la liquidez para cancelar las deudas, sin embargo, se debe establecer hasta qué punto la empresa puede extender los días de crédito, puesto que la cuenta por cobrar debe ser un mecanismo de liquidez inmediata para que se convierta en capital de trabajo y siga su cadena normal de producción, no puede tener incrementos excesos porque se deja sin liquidez para operar normalmente.

### **2.2.3. La importancia de las cuentas por cobrar**

Analizando la influencia de una administración de cuentas por cobrar en el campo de la inversión se puede mencionar un aspecto de importancia ya que la inversión optima se determina comparando los beneficios que se obtienen de un cierto nivel de inversión optima se determina comparando todos los benéficos que se alcanza a un cierto nivel de inversión con los costos que ocasionan el mantenerlo. (Aranda y Sangolqui, 2010, p. 48)

La administración de cuentas por cobrar, en la empresa tiene relevancia, porque depende del giro de la producción que tenga ya sea una empresa comercial, industrial o de servicio, debido a que mientras más

rápido sea su cobranza, se puede producir más, pero si sucede lo contrario, existirá una producción más lenta, es aquí, cuando la empresa comienza a evaluar las ventajas o desventajas de manejar políticas de crédito, que debe estar asociado con las de inventario y producción.

La administración de cuentas por cobrar es de gran importancia para NAGPUR S.A., porque proporciona una ventaja competitiva con relación a la competencia, cuando se otorga crédito a los clientes recurrentes. Las normas de crédito actualmente consiste en receptar documentación, pero carece de establecer los requisitos que tiene que reunir los clientes, para documentar el análisis, para determinar si existe riesgo para entregar crédito, así como definir el monto máximo que se debe otorgar al cliente, ya que no todos tienen las mismas características, y se debe evitar poner en riesgo la liquidez de la empresa.

#### **2.2.4. Políticas de Crédito y Cobranzas**

Para aumentar al máximo las utilidades derivadas de las políticas de crédito y cobranza, la empresa debe ajustarla de manera simultánea hasta lograr una solución óptima. Esa solución determinará la combinación más adecuada de los estándares de crédito, el periodo de crédito, las políticas de descuento por pronto pago, los términos especiales y el nivel de gastos por cobranza. (Van Home, 2002, p. 261)

Las cuentas por cobrar representan el dinero que aún no ha sido cobrado por la empresa pero que en un corto periodo de tiempo se hará efectivo. Las cuentas por cobrar son importantes en las empresas porque son los resultados de las ventas que realiza la empresa a crédito, por lo tanto en la administración de la empresa se establezcan todas las condiciones que garanticen la recuperación de las mismas, con recursos adecuados y políticas claras para manejar su cobranza.

En la empresa NAGPUR S.A. existe una política de crédito muy general de la cual consiste en receptor la documentación acerca de sus movimientos comerciales, registro de contribuyente y referencias bancarias, pero son para archivar en carpeta, sin realizar un análisis integral sobre el riesgo y la estimación del cupo y plazo de endeudamiento, hay que recalcar que esta actividad solo se realiza una vez y no hay seguimiento constante para actualizar información de los clientes.

Es fundamental para una empresa el analizar la cartera vencida y el de realizar una clasificación de acuerdo al crédito de cada uno respecto a los valores adeudados y el tiempo de mora, y que de ahí se origina el proceso de categorización de deudores asignándole letras del alfabeto (A, B, C, D, E). Siendo en la primero categoría (A), como un cliente con un buen nivel de pagos y la categoría (E) como no recuperable.

En el análisis de cartera se califica a toda la cartera de clientes de acuerdo al comportamiento crediticio de los cada uno de ellos con relación al pago y a la antigüedad de saldos; esta calificación consiste en saber cómo es el cliente como pagador, si se encuentra en cartera vencida por ser cliente moroso o si tiene algún problema externo que haya afectado su comportamiento. Esta calificación se puede indicar con letras, por ejemplo:

- ) A Excelente pagador (paga anticipadamente al vencimiento).
- ) B Buen pagador (paga el día del vencimiento).
- ) C Regular (paga unos días después del vencimiento).
- ) D Malo (Paga vía extrajudicial o judicial).
- ) E Castigo (No recuperable). (Román, 2012, p.69)

Aquí el autor hace referente al manejo de la cartera vencida, que se debe tener ciertos criterios para ser tomados en cuenta al momento de manejar los saldos con el fin de categorizarlos e una mejor manera. De ahí

la importancia de conocer el traspaso a cartera vencida. Respecto a las condiciones que se requieren.

Se supone tener una ventaja, por medio de la asignación de crédito, pues brinda la oportunidad de ganar más clientes, porque se sienten atraídos por el crédito, pero no es menos cierto que se debe precautelar los beneficios para la empresa, porque no se puede ampliar la cartera de clientes, si no se dispone de las condiciones idóneas para obtener la estabilidad integral de la empresa. Por lo tanto, el crédito constituye una inversión para la empresa, la cual debe ser analizada con los beneficios o perjuicios que esto conlleve.

### **2.2.5 Ciclo de vida de efectivo**

Según Bodie (2003), señala que “el ciclo de vida de efectivo es el número de días entre la fecha en la que la empresa debe empezar a pagar efectivo a sus proveedores y la fecha en que empieza a recibir efectivo de sus clientes” (p. 89).

Es el plazo que transcurre desde que se paga la materia prima, pasa por la transformación, la venta y llega hasta la cobranza de dicho producto. Este ratio de medición es conocido también como ciclo de caja. Es decir se obtiene el número de días que regresa el dinero que invirtió la empresa, hasta que se logra cobrar al cliente. Sirve para conocer exactamente cuántos días se tiene de margen para otorgar créditos a clientes, todo va a depender del número días que se tarde en cobrar y de pagar.

Sirve para poder conocer el número de días que tarda el dinero en regresar a la empresa, esto con el objetivo de identificar si la empresa presenta eficiencia o no en la cobranza, de lo contrario podría tener problemas de liquidez y de necesitar de financiamiento para cumplir con las obligaciones. La relación de cuentas por cobrar revela la cantidad de días que tarda una empresa para recibir el pago de las ventas a crédito, significa

que es un promedio desde el momento de la venta al momento del pago.

Si la proporción es alta o baja depende de la gestión de la compañía. Los promedios de la gestión son los puntos de referencia que el propietario de una pequeña empresa podría utilizar para medir el rendimiento de la empresa. Para la empresa NAGPUR S.A. esta evaluación de desempeño en la recuperación de cartera ha sido alta, en el 2014 y 2015 porque se han quedado deudas sin recuperarse oportunamente.

### **2.2.6 Flujo de efectivo**

Otorgar crédito a los clientes, aunque principalmente es una decisión de marketing, afecta directamente la cuenta de efectivo de una empresa. Al vender a crédito y por tanto permitir a los clientes retrasar el pago, la empresa vendedora retrasa la entrada de flujo de efectivo. (Gooderl, 2012, p. 22)

Mediante la NIC establece el flujo de efectivo a los saldos en caja o bancos e inversiones menores a 90 días. A diferencia de los otros estados financieros, este estado de flujo de efectivo se encarga de revisar el momento de entrada y salida de efectivo, no necesariamente coinciden con las transacciones cuando se registran ingresos por ventas o gastos. El principio devengado obliga a que se registre en ingreso por venta a crédito en el estado de resultado aun cuando el ingreso en caja sea posterior.

Así como también que los gastos afecten al estado de resultados aunque no haya habido egreso. El Estado de Flujo de efectivo persigue explicar las diferencias de saldo de efectivo entre dos periodos para ello se examina las entradas y salidas de dinero clasificando en tres tipos de actividades, de operación, de inversión y de financiamiento. Las de operación, son los que la empresa realiza de forma ordinaria, los de inversión son pagos por compras nuevas de marcas, activos, etc.

El flujo de efectivo para la empresa NAGPUR S.A. se ha complicado en los últimos meses debido a la situación económica del país, combinado con la incobrabilidad de deudas a los clientes, y la lenta recuperación de las deudas antiguas. Esta situación ha provocado que la empresa incurra a préstamos financieros, elevando gastos por intereses y comprometiendo más aún su liquidez para cancelar obligaciones con los proveedores y pagos fijos mensuales como es el sueldo, prestaciones, entre otros.

### **2.2.7 Objetivo de la liquidez**

Según Tanaka (2005), indica que “el objetivo de la liquidez deberá planearse el flujo de fondos teniendo en cuenta los principales ingresos de caja: capital social, endeudamiento, ventas al contado, cobro de créditos concedidos, etc.” (p. 195).

La liquidez de una empresa NAGPUR S.A. es la parte integral monetaria que son utilizados para cumplir con las obligaciones, su principal fuente de ingreso es la recuperación de cartera y ventas en efectivo. Utiliza los métodos más sencillos que es imprimir el informe de las cuentas por cobrar actuales y antiguas. Este informe divide la edad de las cuentas por cobrar en varios rubros, que a veces se puede alterar para que coincida con las condiciones de facturación.

La liquidez se debe manejar de forma efectiva, de tal manera que se pueda disponer de un saldo a la vista por medio de una adecuada estrategia de Tesorería para maniobrar entre las entradas y salidas de dinero. La liquidez que tenga la empresa es la fuente de recursos y comportamiento que mediante el uso y el orden de importancia que se entrega de tal manera que esté trabajando en operaciones de la empresa, que le generen más ingresos.

Para una empresa, la liquidez permite crear capacidad en efectivo. Casi cada activo de la empresa es tener liquidez en algún grado, pero

algunos poseen más liquidez que otros. El inventario de mercancías y cuentas por cobrar son considerados "activos corrientes", lo que significa que una empresa puede esperar para convertirlos en dinero en efectivo Generalmente Dentro del próximo año. Sin embargo, las cuentas por cobrar son consideradas los más líquidos de los dos.

Por costumbre, las empresas representan el valor de los activos en los balances en orden de liquidez decreciente. El dinero en efectivo siempre es primero. Las cuentas por cobrar siempre están antes que el inventario, porque el consenso es que la contabilidad de los créditos son más líquidos. Una medida básica de la liquidez de la empresa conocida como el coeficiente de liquidez o razón ácida confirma el estado de cuentas por cobrar como uno de los activos más líquidos de una empresa.

El coeficiente de liquidez compara las fuentes de una compañía en relación de liquidez frente a sus pasivos corrientes, las obligaciones que se deben pagar en un año. La liquidez es la capacidad de una empresa para convertir activos a corto plazo en dinero en efectivo, es una de las principales preocupaciones de los gerentes financieros debido a que los problemas de liquidez pueden tener un gran impacto en la eficiencia operativa y rentabilidad.

Las razones de liquidez son herramientas de análisis financieros comúnmente utilizados para medir la capacidad de una empresa para pagar a los acreedores a corto plazo fuera del fondo de caja. Los ratios de liquidez miden los activos líquidos de la empresa frente a sus obligaciones a corto plazo. En general, los activos más líquidos tiene que cubrir los pasivos a corto plazo, lo más probable es la capacidad de pagar las deudas a su vencimiento sin el funcionamiento de fondos para apoyar las operaciones.

El efectivo más valores negociables a corto plazo dividido por pasivo corriente da la proporción de dinero en efectivo. Muchos acreedores prefieren utilizar esta relación de fondo en aplicaciones de evaluación, ya

que es más conservador y se basa en los activos que están fácilmente disponibles para pagar por sus siglas de pasivos a largo plazo. El coeficiente de liquidez mide la capacidad de una empresa para cumplir con los pasivos corrientes de los activos actuales.

### **2.2.8. Riesgo y Rentabilidad**

El Riesgo es evidenciar un hecho eminente y la proximidad de un daño, debido a la incertidumbre de visualizar con claridad los fenómenos que afecten a la empresa, también se evidencia este riesgo por la falta de conocimiento y de la seguridad y claridad de llevar correctamente los controles adecuados. Por otra parte la rentabilidad es la capacidad que tiene un activo para generar una renta. La forma adecuada de medir el riesgo sería estableciendo pautas de control y seguimiento como:

- ) Evaluar proyección de valor esperado, compararlos con la realidad, analizar y determinar los motivos del incumplimiento.
- ) Desviación típica, este cálculo es el adecuado para evidenciar de forma aritmética la incidencia numérica del riesgo.
- ) Coeficiente de variación, corresponde a la desviación típica sobre el rendimiento, para confinar si la empresa está siendo rentable en la gestión administrativa de cobranzas.

Según Escudero (2003) manifestó “Riesgo de crédito es la imposibilidad por parte del deudor de hacer frente al pago de intereses y la cantidad invertida inicialmente” (p.288).

Las empresas con bajos coeficientes de liquidez tienen un mayor riesgo de encontrarse con dificultades para cumplir con las obligaciones. Los ratios de liquidez, permiten medir su capacidad de pago a corto plazo. El coeficiente de caja es el ratio de liquidez más conservadora, ya que elimina muchos activos corrientes cuando un negocio considera la capacidad para

satisfacer las deudas en periodos cortos. El coeficiente de caja sólo tiene en cuenta los activos líquidos y cuentas por cobrar.

La empresa NAGPUR S.A. carece de un análisis de riesgo integral en cuanto al monto asignado y plazo de espera para que se cancele. La rentabilidad en los últimos años se ha visto afectada, producto de una recaudación poco efectiva. Las deudas de largo plazo se decidió realizar un acercamiento directo con los clientes, con el fin de reestructurar los montos adeudados y recuperar dinero.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1. Auditoria Operacional**

La auditoría operacional para la recuperación de la cartera vencida es un análisis crítico, imparcial y sistemático que realiza la administración de una organización, para determinar de una manera eficaz las acciones a realizarse para la respectiva cobranza a los clientes morosos. El activo se contabilizará por encima del monto recuperable, cuando el monto en los libros supere los montos que se pueda recuperar mediante el uso o venta del activo. Si este fuera la situación el activo se lo considerará como deteriorado.

La definición de auditoría operacional hace referencia a un análisis integro de una unidad operativa dentro de una organización, donde se evalúa los sistemas, desempeño y controles que se miden con los objetivos de la entidad, a diferencia de la auditoría financiera esta mide los resultados de las operación dentro de la organización.(Chávez,2012, p.92)

Se otorga crédito por cada pre venta realizada por bajo del esquema de las NIIF o NIC, deben contar con un proceso para poder administrar el riesgo que pueden ocurrir, dentro de cada proceso o norma debe incluir subprocesos que permita identificar las pérdidas que puedan ocurrir. Las decisiones para el otorgamiento de crédito, contribuye a incrementar el nivel

de ventas lo cual establece la generación de fondos futuros, pero se debe fijar el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar.

### **2.3.2. Control de cuentas por cobrar**

Según Ortiz (2009) son los “medios para verificar en qué medida se está cumpliendo lo planificado y conocer la relación de las cuentas por cobrar dentro de la estructura financiera” (p. 13).

Por otra parte, el control operacional constituye la gestión que realizan las áreas basados en las especificaciones funcionales de cada puesto, esto parte del manual de procedimientos que deben regirse, y que deben ser realizados en fechas y horarios adecuados, de tal manera que las funciones que dependen antes y después de su operación, se efectúen con normalidad, evitando retrasos que representan costos para la empresa, que debe asumir, por lo tanto deben efectuarse eficazmente.

### **2.3.3. Cuentas incobrables:**

La unidad debe especificar y formalizar un listado de sus cuentas incobrables, conteniendo un detalle de las facturas incobrables o con altas probabilidades de incobrabilidad. La definición debe ser acorde con la perspectiva u objetivo de minimizar y controlar los riesgos financieros. (Cepeda, 2010, p. 55)

La incobrabilidad de cuentas, surge en los negocios por el bien o servicio que se ofrece, por lo tanto es el riesgo que se asume bajo las condiciones que está transaccionando. La estructuración y gestión de cuentas por cobrar depende del análisis que realice la empresa para comercializar al contado o crédito, también del tipo de negocio y las expectativas que tenga frente al mercado en el cual se desenvuelve, por lo tanto el nivel de riesgo que quiera correr depende de la ganancia que quiere percibir.

Se denominan cuentas incobrables, cuando al pasar el tiempo de plazo de crédito no se ha efectuado el pago, la empresa debe manejar la política interna para reaccionar ante tal evento, como seguimiento al cliente por medio de llamadas y comunicación, obtener una promesa de pago y hasta llegar a una reestructuración de deuda si esta ha pasado mucho tiempo y la gestión de cobranza no ha tenido resultado favorables. Estas actividades y dinero sin recuperar representan pérdida para la empresa.

#### **2.3.4. Procedimientos o estándares de créditos**

Según Aguilar (2010) indica que “se basan prácticamente en la comparación de costos marginales (implícitos al implementar una nueva política de crédito), con las utilidades marginales provenientes del aumento en ventas” (p. 31).

Los procedimientos a seguir con los créditos entregados deben estar plasmados en una política de procedimiento y de especificación funcional de cómo proceder por parte del personal, y también debe figurar las novedades de alerta que la empresa debe tener para mejorar la gestión en lo que respecta a su liquidez, y poder aplicar estrategias adecuadas que permita seguir con el normal desenvolvimiento de la empresa, sin que esta se afecte operativamente en la producción de bienes y servicios.

Las políticas son una pauta de cómo proceder ante eventos que pueden suceder por factores externos o internos, por lo tanto deben estas plasmados como parte del procedimiento a seguir, para estandarizar la operativa de la empresa y que esta pueda reaccionar de forma oportuna cuando ocurra la incobrabilidad de valores a los clientes, lo cual afecta en la liquidez y en consecuencia con el capital de trabajo que opera la empresa para la producción y de tal manera que la cadena productiva no se detenga.

#### **2.3.5. Planificación estratégica y operativa**

La planeación es el corazón del trabajo de la organización enfocado al logro de resultados importantes y consistentes. Consiste en desarrollar los comportamientos empresariales en el campo de la inversión y financiación en el sector de capital de la empresa. (Paredes, 2010, p. 67)

Toda empresa necesita realizar la planificación financiera y operativa de forma anual, en la cual se realizan proyecciones sobre los ingresos provenientes de la operativa de su negocio y los resultados que pretende recibir durante el periodo fiscal. Se realiza el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la planificación de forma constante, de tal manera que se pueda corregir a tiempo si existe alguna desviación que incurra en pérdida para la empresa, y establecer la estrategia más adecuada.

Dicha planificación es el objetivo a seguir por parte de la institución, persiguiendo resultados que se acerquen a la realidad de su negocio y entorno, no se puede ser muy ambicioso puesto que luego la realidad no va a permitir cumplir y se va a incurrir en el desgaste de los recursos de la empresa, por lo tanto cada área debe planificar su gestión para que luego sea consolidada, y establecer una planificación general para que todos los involucrados conozcan cuales son los objetivos del año de la empresa.

### **2.3.6. Capacidad de endeudamiento**

Levy (2010) establece que es “la cantidad total de la deuda de una empresa puede incurrir, como restringida por los pactos de un contrato de préstamo, o por artículos de la firma de la asociación (o escritura de constitución)” (p. 38).

Corresponde a los límites en que una persona o empresa puede cancelar sus obligaciones, los cuales son concedidos mediante parámetros que los analizan en base a sus ingresos, provenientes de su trabajo o comercio que realice, y también se consideran sus gastos, porque sirven de evaluación de deuda y hasta cuanto puede extender el monto que se le

concede, y que en base a sus ingresos son capaces de poder cancelar en un tiempo determinado cumpliendo la programación de pagos.

La capacidad de endeudamiento, mide al beneficiario de la deuda su capacidad de pago en un tiempo determinado, esto le permite maniobrar internamente su liquidez, para cancelar en un futuro sus obligaciones, distribuyendo a corto o largo plazo, dependiendo del crédito que le fue concedido. Por otra parte, la capacidad de endeudamiento es analizada por personas que analizan el riesgo que se puede presentar en el futuro para que sean cancelados los créditos o inversiones realizadas.

### **2.3.7. Políticas de cobro**

Ettinger (2013) determina que son las “directrices escritas que establecen los términos y condiciones para el suministro de bienes a crédito, los criterios de calificación del cliente, los pasos que deben tomarse en caso de morosidad del cliente” (p. 82).

Al hablar de políticas, se entiende como los pasos que se deben seguir en la diversidad de las operaciones que tienen los negocios, los cuales que mediante un proceso ordenado y saludable se interconectan las áreas estratégicas del negocio, para que dicha política vaya de acuerdo con los objetivos del negocio, esto proviene de que todos los colaboradores involucrados deben conocer el producto y la política de crédito concedida para actuar de acuerdo con lo establecido en la misma.

Por otra parte, la política de crédito es parte fundamental de la organización, identificados los objetivos que desea alcanzar, además que si esta trabaja a crédito como atractivo para los clientes, es parte de la estructura financiera y administrativa, la primera porque va a permitir tener liquidez de forma programada y así mismo cancelar obligaciones conforme lleguen los flujos, y para la parte administrativa representa la planificación que tiene el personal sobre los objetivos que persigue la empresa.

### **2.3.8 Línea de Crédito**

La línea de crédito consiste en la asignación de fondos disponibles hasta una cierta suma a la cual se le denomina “tope” para que el cliente los utilice en forma parcial o total, pero al mismo tiempo estos puedan seguir utilizando el crédito conforme vaya pagando la deuda, siempre y cuando no sobrepasen el tope. (Escoto Leiva, 2001, p. 84)

La línea de crédito consiste en asignar un cupo determinado de flujo de efectivo para que el beneficiario lo utilice de acuerdo sea su necesidad, de consumo o comercial, o cualquiera sea su interés. Por lo tanto, es preciso recalcar que la línea de crédito es asignada pero puede ser consumida por el beneficiario de forma total o parcial, depende cual sea el fin que se necesita. Adicionalmente, cuando tenga que realizar la cancelación de esta línea de crédito debe cancelar los flujos con un interés.

Las líneas de crédito son concedidas en base a un análisis previo de la gestión financiera saludable que maneje la persona o la institución, no a todos se concede bajo las mismas condiciones, existen límites y circunstancias que deben ser cumplidas, para que el beneficiario de dicha línea de crédito pueda mantenerla por largo tiempo, por lo tanto ésta se ira ajustando de acuerdo con las cifras que vaya presentando en su negocio o de forma particular como sus ingresos van generando.

## **Capítulo III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Método de Investigación**

Para el desarrollo de la investigación que se aplicó a este proyecto se tomó en cuenta para la investigación exploratoria y descriptiva.

#### **3.1.1. Tipo de Investigación**

Investigación exploratoria:

Se consideró que sea la investigación exploratoria la que se utilice para recabar información, porque permitió al investigador revisar la documentación y evidenciar el fenómeno de estudio, esto concierne al análisis efectuado de las cuentas por cobrar, y su contabilización.

Por lo anterior la investigación exploratoria se basó en un tema real evidenciando la gestión de recuperación de cartera, por lo cual ameritó realizar un seguimiento para determinar las causas y explicarlas con claridad.

Investigación descriptiva:

Por medio de esta investigación permitió realizar levantamiento de información más directa para observar y describir de forma más exacta las actividades que realizaron las personas. Por medio de este investigador, pudo evaluar y describir las actividades del personal y de la cadena de acción de las cuentas por cobrar:

- ) Examinó las características del problema de la empresa, que es el poco control y registro de cuentas por cobrar.
- ) Analizó el riesgo crediticio de los clientes.
- ) Definió una hipótesis sobre lo explorado.

) Determinó las fuentes de información y personas que proporcionen datos certeros.

) Describió e interpretó de la información.

La investigación descriptiva permitió establecer contacto con la realidad, la finalidad radicó en formular nuevos planteamientos mediante los hechos existentes de los fenómenos de la realidad observada. El objetivo consistió en llegar a las costumbres de la descripción exacta de las funciones, y se identificó que existen entre dos o más variables de sus acciones.

### **3.1.2. Técnicas de recolección de datos**

#### **a) Entrevista**

La entrevista se realizó a los Jefes de Administración y Finanzas, con la herramienta de un cuestionario de preguntas, el mismo permitió obtener información de fuente directa, sobre la importancia o gestión que se da a las cuentas por cobrar y equilibrio de las finanzas. La entrevista se estructuró con cuestionamientos directos y de fácil entendimiento, lo cual permitió profundizar en las respuestas, para ampliar la situación actual para realizar un análisis profundo en virtud del manejo y administración de las cuentas por cobrar de la empresa.

#### **b) Documental**

Se solicitó evidencia de registros contables de todo el proceso del registro de cuentas por cobrar desde la facturación, hasta el análisis y seguimiento a clientes para la cancelación de la cartera. En este proceso, se requirió además una breve explicación sobre el manejo de los registros y análisis de cuentas, con la finalidad de sustentar la evidencia documental y el hallazgo.

### 3.2. Población y Muestra

La población total fue a nivel de Jefatura de la empresa NAGPUR S.A., el área de crédito y cobranza, ventas y contabilidad.

**Tabla 2**  
***Población de la Investigación***

AREA	CANTIDAD
Jefatura Administrativa	1
Jefatura Financiera	1
Crédito y Cobranza	1
Ventas	3
Contabilidad	2
<b>Total de población</b>	<b>8</b>

**Tomado de organigrama de NAGPUR S.A.**

Se planteó investigar a las áreas y personas que conformaban cada una, por lo tanto se va a investigar a los 4 elementos que trabajan en la empresa NAGMAR S.A. cuya información es de fuente primaria.

**Tabla 3**  
***Muestra de la Investigación***

AREA	CANTIDAD
Jefatura Administrativa	1
Jefatura Financiera	1
Crédito y Cobranza	1
Contabilidad	1
<b>Total de población</b>	<b>4</b>

**Tomado de organigrama de NAGPUR S.A.**

La razón porque se tomó 4 elementos de muestra fue por considerar a las jefaturas para que dieran una información más directa y clara sobre el tema de investigación que se está realizando.

### **3.3. Análisis de los resultados**

#### **3.3.1. Recolección de datos por medio de entrevistas**

##### **Cuestionario para Jefe Administrativo**

**Nombre: Ing. Tyron Bustamante**

#### **1. ¿Especifique los lineamientos y políticas que se han establecido para el correcto desempeño de la empresa?**

Toda empresa debe tener como base de actividades un objetivo trazado sobre el cual radica su razón de ser. Posterior a este reconocimiento se asigna a cada área su responsabilidad, funciones, actividades, entre otras cosas que van de acuerdo con actividad. Pero se necesita para que funcione correctamente un manual de procedimiento y de funciones asignadas para el personal que labora en la empresa, de esta manera no es necesario que los jefes de área estén atrás de cada uno para que cumpla con su trabajo, sino que de entrada ya sabe todo lo que tiene que realizar, en tiempo, hacia quien y como se debe realizar. La empresa proporciona los recursos, es trabajo de cada funcionario realizar las actividades en el horario y fecha establecida.

##### **Análisis:**

En base a la respuesta, se entiende que la empresa NAGPUR dispone de políticas internas en todas las áreas, sin embargo se denota que en las áreas críticas, no son utilizadas ni tampoco han sido transmitidas o actualizadas constantemente por los jefes de áreas, esto incurre a que el personal se olvide y comience a tomar otras actividades como normales y parte de su trabajo, cuando lo correcto se encuentra plasmado en una política.

## **2. ¿Existe falta de organización y cumplimiento de los lineamientos y políticas?**

Los manuales de políticas y procedimientos se realizaron en la empresa hace varios años, tal vez la empresa no tenía el volumen de ventas ni tenía gran movimiento como lo tiene hoy en día. Estas políticas no se volvieron a actualizar, a veces solo se transmite de funcionario a funcionario como se debe realizar, pero no existe como parte de las actividades la actualización de dichos manuales, de tal manera que quien sea que necesite conocer mejor un procedimiento los tenga a la mano. Más que falta de organización, se diría que no existe la cultura de trabajar bajo políticas y respetarlas, sino que se trabaja a conveniencia del funcionario.

### **Análisis:**

De lo manifestado, se interpreta que los manuales y políticas de procedimiento se realizaron por un cumplimiento administrativa, más no para que sirvan de guía para el área, tanto para el jefe como para subalternos. Se presume, que algunos de ellos no sepan de la existencia, pues se manejan conforme se presente la situación y encuentren la solución, más no se dirigen por un protocolo establecido.

## **3. ¿La jefatura administrativa realiza algún tipo de control a la jefatura financiera?**

En lo que respecta a los temas contables, financieros, tributarios y asesoría en ciertos cambios de normas de los entes reguladores, más allá del control existe una comunicación directa de lo que sucede con la parte numérica de la empresa, hacia donde vamos y que correctivos se sugieren que se deben tomar para que se cumplan los objetivos. La Jefatura Administrativa como tal, es un apoyo para la Jefatura Financiera ambos tiene una sinergia en las actividades, para cumplir con los propietarios de la empresa y con los entes públicos que nos supervisan.

## **Análisis:**

Cada Jefatura se maneja de forma independiente y tiene responsabilidades diferentes, mientras que la Administrativa tiene relación con el personal y el buen manejo de la empresa, la Financiera se encarga de la parte de presentación numérica. Ambas tienen responsabilidad para los organismos reguladores pertinentes, pero trabajan en conjunto para que la empresa NAGPUR cumpla con la ley y sus responsabilidades externas.

### **4. ¿Cuáles considera usted que deben ser los requisitos para realizar un control eficiente?**

Existen muchas formas y herramientas que se pueden tomar en consideración, de hecho la tecnología brinda con mejor eficiencia herramientas para cumplir oportunamente cada actividad, la situación radica es que a más de tener los recursos, el personal que labora se sienta identificado con la misión de la empresa.

Si un personal es consciente de la responsabilidad que fue contratado, y lo hace bien, el control sería una actividad principal de los jefes de cada área sin embargo, las funciones se encuentran desorganizadas que es difícil llevar un control con el sesgo y privilegios que se manejan cada área.

Considero que se deben tener en cuenta controles como:

- ) Cumplimiento real vs presupuesto
- ) Seguridad en puntos críticos de la empresa
- ) Efectividad
- ) Razones financieras
- ) Flujo diario

## **Análisis:**

La jefatura Administrativa ha planteado cinco puntos que considera de vital importancia para el buen funcionamiento de la empresa, a pesar que no es parte de su función el pago a proveedores, si tiene vinculación porque necesita que existe un flujo para pagos puntuales como el desembolso de sueldos, seguro social, caja chica, etc. Por lo tanto existe la comunicación de cuanto es que se necesita para cubrir en determinadas fechas.

**5. ¿Cuál considera usted que es el rol de la administración en las cuentas por cobrar?**

El rol principalmente es parte de una estrategia comercial para atraer clientes y que estos se mantengan por largo tiempo. Esta sugerencia se dio hace varios años, cuando la empresa necesita crecer en ciertos segmentos de clientes, que por ser importantes las condiciones de pago la ponían ellos, y NAGPUR se adaptó a esta circunstancia por la necesidad de vender. Si bien es cierto, no todos los clientes son iguales, hay algunos más grandes cuyo crédito va de acuerdo a su patrimonio y otras empresas pequeñas en la que el plazo y el monto también van coordinado.

**Análisis:**

En base a la explicación, se entiende que la empresa comenzó aplicar los créditos a clientes, cuando vio la necesidad de tener un crecimiento hacia nuevos segmentos, una de las estrategias de captación de clientes fue el crédito en tiempo y monto, sin lugar a duda consiguió su crecimiento, pero en el tiempo se comenzó afectar debido a que en algunos casos se entregó créditos excesivos y en otros casos la incobrabilidad que ha sido más lenta de lo programado.

**6. ¿Existe alguna preparación del personal que se contrata para el área de crédito y cobranza, antes de ingresarlo a esta área?**

Existe la inducción previa que se realiza al personal nuevo, no sólo con el

área de crédito, sino que se capacita integralmente con todo el ciclo del proceso en diferentes áreas, como por ejemplo Tesorería, Recursos Humanos, Operaciones, entre otros.

**Análisis:**

En el proceso de ingreso del personal existe una capacitación e inducción previa antes de ubicarla en el puesto que tiene que desarrollar, sin embargo a pesar que se cumple el procedimiento, se detectó que en el interior del área de crédito y cobranza no existe un programa sino que a medida que existan eventos se va indicando en el día a día como atender cada situación.

**7. ¿De qué manera contribuye el Área Administrativa con la gestión de cobranza?**

Brinda los recursos necesarios como es el equipo de computación, telefónico, así como los equipos de oficina y proveeduría, incluso hasta movilización si fuera el caso que tenga que trasladarse a efectuar una gestión de cobranza directa y no dispone de los volantes motorizados, o algún otro medio. El área Administrativa, también trabaja de forma conjunta con el área de crédito al igual que con Tesorería porque se necesita coordinar pagos, el primero que es el que ayuda a recaudar, el segundo que es quien organiza los pagos mediante los flujos proyectados y el área administrativa que distribuye la organización de los pagos.

**Análisis:**

El área administrativa a más de brindar los recursos, solo se encarga de proveer las comodidades y facilidades para que se realice la gestión de cobranza, sin embargo no tienen ninguna potestad sobre las decisiones de cómo ni cuándo realizarlo.

**8. ¿El Área Administrativa, ayuda a organizar el área de cobranza con los manuales de procedimientos y políticas internas?**

El área Administrativa es el custodio de los manuales, proporciona las políticas cuando son solicitadas.

**Análisis:**

En continuación a la respuesta de la pregunta anterior, se ratificó que el área Administrativa es solamente un participante pasivo, quien tiene los manuales de procesos bajo su custodio pero sin potestad de tomar decisiones que afecten al área, solamente se basa en cuidar que el personal que labora en el área de crédito y cobranza tenga la comodidad y recursos adecuados para cumplir sus funciones.

**9. ¿Cada qué tiempo se actualizan las políticas y procedimientos del área de crédito y cobranzas?**

No se las actualizado desde hace varios años, con las mismas que se inició el negocio se ha mantenido, lo que si incrementa y se actualiza es la base de clientes que se les asigna crédito, pero el procedimiento está estipulado en el manual, y se debería regir bajo ese parámetro.

**Análisis:**

Se denota una grave actuación en la actualización de procedimientos, porque estos deberían ser revisados, redactados y actualizados de forma anual, con este ejercicio el personal de cada área se ayuda a refrescar sus conocimientos, ratificarlos o rectificarlos en el caso de ser necesario. De lo expresado, hace tiempo no hay actualización sino que esta regidos bajo actividades impuestas conforme ha ido creciendo el área sin una correcta distribución de actividades.

## **10. ¿Se ha sugerido por parte del área Administrativa la actualización?**

No, No se lo ha hecho, solo se limita a mantenerlos en custodia.

### **Análisis:**

Manifestó con esta respuesta que no ha sido parte de sus funciones pedir la actualización, solo se mantiene en la custodia los documentos. Se entiende que no es una actividad que agregue importancia a sus funciones, o sea parte del buen control de la empresa.

### **Cuestionario para Jefe Financiero**

**Nombre: Ing. Jorge Luis Florencia**

#### **1. ¿Existen lineamientos de control interno en el departamento financiero con respecto a las cuentas por cobrar?**

Existe el control semanal sobre el seguimiento de los cobros a los clientes, el asistente es quien debe revisar de forma diaria si el cobro fue efectuado, caso contrario se comienza con las actividades programadas para el cobro, que va desde una persuasión hasta que se indique la fecha de pago y estar atentos.

### **Análisis:**

Con relación a la respuesta manifestada, existen los procedimientos para la presión y gestión de cobranza, dicho modelo de actuar se basa en indicaciones ya que cada cliente y deuda es diferente, en algunos casos existe la reprogramación y en otros un compromiso de fecha. No existe un procedimiento formal, porque cada caso es distinto, sin embargo en el primer llamado de cobranza al cliente se practica el mismo protocolo.

**2. ¿Si esta gestión no funciona como lo planeado, existe un plan B para recuperar los dineros adeudados?**

Se cancela el crédito para aquellos clientes que tienen tres meses de impagos a las facturas emitidas. Esa es una estrategia para que tanto los vendedores y gestores de cobranzas trabajen en conjunto antes de emitir una nueva factura, tiene que por lo menos cancelar el 50% de una factura pendiente de cobro de un mes, si la deuda es por más de tres meses el crédito es cancelado y solo se factura con pago inmediato.

**Análisis:**

Una de las maneras de presionar es cerrando la línea de crédito, que es comunicado a los vendedores para que en sus visitas ayuden presionando en la comercialización, sino existe el pago no pueden vender, además de recibir una retroalimentación de cuál sería la postura del cliente ante los pagos vencidos. Por otra parte si existe una promesa de pago, esta debe ser por lo menos el 50% de lo adeudado para volver a conceder el crédito.

**3. ¿La empresa posee política de crédito para los nuevos clientes? ¿Indique cuáles son?**

La empresa maneja su política de crédito y de asignación de cupo para los clientes nuevos, está va desde un monto establecido en base a su patrimonio y el plazo que se debe cancelar, no todos los clientes son iguales por eso no se generaliza.

**Análisis:**

Si existe la política, de hecho desde que se comenzó a tener esta forma de vender se aplicó un solo esquema que es el que se mantiene hasta el momento. Sin embargo no se ha realizado ajustes a la misma a pesar que el entorno económico del país ha cambiado, NAGPUR considera que en época

de crisis sus clientes que son medianos comerciantes son los pagadores, pero se considera que se debe realizar unos ajustes para poder cubrirse ante eventualidades.

#### **4. ¿Esta política incluye un análisis de riesgo para el cliente?**

No, la política solo asigna una línea de crédito pero no se mide el riesgo del cliente. Está basado en la presentación de su información financiera, presentación de impuestos y balances a los organismos competentes, pero internamente no se realiza un análisis de riesgo. El crédito concedido es hasta máximo de 9 meses, como no es a largo plazo no se prevé que existan mayores riesgos al conceder el crédito.

#### **Análisis:**

La empresa no posee un control de riesgo crediticio, lo cual es un grave error porque el riesgo es latente en la liquidez y solvencia de la empresa. La forma de entregar línea de crédito no es la adecuada, porque no se realiza una investigación formal del futuro cliente así como tampoco se evalúa integralmente su estado financiero, sino que se basa en tomar el promedio de su patrimonio que en teoría es su respaldo, pero no es lo correcto para evitar cuentas impagas a largo o corto plazo.

#### **5. ¿El personal que se encuentra involucrado en el proceso de crédito conoce de estas políticas?**

El personal que ingresa por primera vez se le da a conocer las políticas de cada área, además de que es preparado en un tiempo determinado en la inducción de las funciones, hasta que pueda empaparse de todo lo que se debe de realizar.

#### **Análisis:**

De lo manifestado, solo tienen conocimiento las personas que tienen varios años laborando en la empresa, pero el personal nuevo carece del alcance de las mismas, y hasta algunos no saben que existen, simplemente se basan en efectuar su actividad como se ha indicado en su capacitación y hasta a veces en base a su criterio porque desean tener buenos resultados en la gestión de recuperar los dineros.

**6. ¿Indique el tipo de análisis que se realiza a los documentos proporcionados por los clientes nuevos?**

Para los clientes nuevos se solicita:

- Declaraciones al SRI
- Impuesto a la renta
- Escritura de constitución
- Nómina de accionistas
- Estados financieros del último periodo auditado

El análisis es cualitativo y cuantitativo. De acuerdo con el patrimonio de cada empresa se asigna el siguiente cupo:

**Tabla 4**  
**Política de Asignación de crédito**

Monto Patrimonio	Cupo
Menos de un Millón	Al contado
1'000.000	10%
2'000.000	15%
3'000.000	20%
Más de 3'000.000	25%

**NAGPUR S.A. Política interna de asignación de crédito a clientes**  
**Análisis:**

De lo manifestado, se entiende que es correcta la recopilación de información para apertura las carpetas de clientes, pero se debe mantener actualizada cada año, dicha actividad no la realiza, por otra parte también los cupos porcentuales se han basado históricamente siempre los mismos, pero

debería tener una actualización conforme la situación del mercado se vaya afectando o mejorando.

**7. ¿Cada qué tiempo se realiza la actualización de información para ratificar el cupo o para cambiarlo?**

Cada año, o hay clientes que se van y quieren volver, se tiene que documentar nuevamente la información para tener registros actualizados.

**Análisis:**

De acuerdo con la respuesta indicada, solo se actualiza la carpeta con la documentación de los clientes, pero no es analizada se basa a la primera información ingresada al sistema pero no tienen en un futuro actualización de cupos por lo que existiría variantes en las cifras que serían motivo para la suspensión de crédito, pero no existe este análisis, solo se actualiza la documentación.

**8. ¿A los clientes que han caído en mora, se les sigue otorgando más crédito?**

No, los que caen en mora más de 3 meses se cancela el crédito. Los que no han cancelado entre 1 y 3 meses solo se factura si cancela un 50% de los valores pendientes.

**Análisis:**

Existe un parámetro estable de suspender el crédito sino se ha pagado una factura durante tres meses, independiente del monto sea alto o bajo se suspende el crédito, y para aquellos que llevan mora menos de tres meses se sigue facturando pero si cancela el 50% de lo pendiente. Esta incertidumbre de pago deja a la empresa expuesta ante cualquier riesgo de liquidez por lo que se tendría que mejorar esta política de caer en mora.

**9. ¿Considera que se debe mejorar el análisis de crédito para asignar cupo a los nuevos clientes, o para actualizar a los clientes que se encuentran vigentes?**

Si, sin embargo no ha sido un tema primordial que se ha propuesto la empresa, porque tiene otros cumplimientos que seguir, por lo tanto es un tema que siempre se lo tiene presente pero aún no se ha realizado nada al respecto.

**Análisis:**

La persona entrevistada considera que si es necesario actualizar la política, pero que no es algo primordial en estos momentos, esto se denota que es más importante cumplir el día a día, que realizar proyecciones de mejoras a futuro, por lo que no se ha detenido a revisar la importancia de realizar un procedimiento adecuado en entregar créditos o mantenerlo y realizar la gestión de cobranzas.

**10. ¿Considera que el flujo de la empresa debe analizarse de forma semanal?**

Correcto, tanto pagos como cobros deben programarse cada semana, de tal manera que se pueda anticipar a cualquier evento y evitar situaciones que afecten la solvencia de la empresa. Actualmente el flujo lo maneja el área de Tesorería, sin embargo considero que se deben involucrar a otras áreas como un comité de tesorería para evaluar los cumplimientos, pagos, flujos, prospectos, entre otra información que es de vital importancia para la gestión de la empresa.

**Análisis:**

Se entiende que es importante mantener el flujo para cancelar obligaciones, esto es responsabilidad de la Tesorería la forma como se

maneja es averiguar en las diferentes áreas como es la proyección de ingresos para programar los pagos de NAGPUR, esta actividad no es sana, sino que se debe tener un mínimo en cuenta o realizar proyecciones para poder provisionar flujos.

## **Cuestionario para personal de Crédito y Cobranzas**

**Nombre: Srta. Roxana Rodríguez**

### **1. ¿Poseen normas de procedimientos para efectuar la actividad de cobranzas?**

Si, se cuenta con un esquema mensual y un listado para realizar las llamadas a los clientes, así como también la programación de visitas.

#### **Análisis:**

La persona encuestada supo manifestar el procedimiento que realizan para efectuar el control de cobranzas, pero no tienen un manual impreso con el cual se pueda regir para cada situación.

### **2. ¿Tienen la potestad de poder negociar formas de pago para clientes que se encuentran impagos?**

No, la negociación de reprogramación de deudas es tratada directamente por la gerencia.

#### **Análisis:**

Esta actividad de debe ser canalizada por medio de un comité de Riesgo y crédito, sin embargo no tienen una estructura y la responsabilidad se la está tomando la gerencia.

### **3. ¿Poseen un registro de control de las actividades de cobranzas?**

Se puede decir que sí se dispone del listado de clientes con los

valores por cobrar, y se procede a efectuar las llamadas, cualquier novedad se anota a mano en esta hoja, para luego transmitir a los propietarios.

**Análisis:**

Llevan un inadecuado control de cobranzas, no tienen un sistema para registrar cada actividad, sino que lo realizan de forma manual y sin un parámetro estructurado con una secuencia a seguir, sino que es un poco informal.

**4. ¿Entre sus actividades se encuentra realizar visitas cada cierto tiempo a sus clientes?**

Solo se realizan las visitas cuando se concreta una cobranza que amerite asistir a las instalaciones del cliente para cobrar dinero, cheque, etc.

**Análisis:**

Basan su confianza en una primera información que reciben del cliente, pero no hay un seguimiento sobre sus actividades que pueden mejorar o bajar el ritmo, sin embargo NAGPUR S.A. sigue entregando productos a crédito sin un respaldo de real de sus activos, en caso de existir falta de pago.

**5. ¿Cuándo el primer contacto con el cliente no es efectivo, como se procede?**

En algunos casos se vuelve a insistir, en otros casos se solicita asistir a la dirección, pero cualquier novedad que suceda se tiene que elaborar un listado de los intentos fallidos hacia los directores de la empresa.

**Análisis:**

Al no disponer de manuales de procesos, el personal del área de cobranzas no maneja un esquema a seguir para lograr una cobranza efectiva, o determinar en un tiempo un compromiso de pago.

**6. ¿Qué área es su fuente de información sobre los clientes actuales?**

El área de ventas

**Análisis:**

Existe una relación directa entre el área comercial y el de cobranzas.

**7. ¿Realizan actualización de información de los clientes cada cierto tiempo?**

No, solo se ingresan los datos proporcionados por ventas y si se factura por alguna ocasión posterior se actualizan datos como dirección, teléfono, mail, pero no hay más información que se actualiza.

**Análisis:**

Disponen de carpetas desactualizadas y en algunos casos carecen de información importante.

**8. ¿Quién realiza el análisis financiero de los clientes para asignar monto y plazo que se va a entregar en crédito la forma de pago?**

La información es proporcionada por ventas de los principales documentos como RUC, información financiera si disponen, que garanticen que sea una empresa constituida. Si es una persona natural no se entrega crédito, salvo autorización de gerencia.

**Análisis:**

No existe un área independiente entre ventas y cobranzas para que realice el análisis de los clientes, para que se determine de forma imparcial, cuál será el valor y tiempo estimado que se entrega a clientes.

**9. ¿En las cuentas incobrables, quien tiene mayor peso, las empresas jurídicas o las personas naturales?**

Considero que existen varios de ambos.

**Análisis:**

No hay seguimiento y control de las cuentas incobrables, para poder determinar de forma acertada cuanto es lo adeudado.

**10. ¿Existe un control para no aumentar la posición de deuda en los clientes, si no han sido efectivas las cobranzas?**

Si lo hay, pero no se aplica porque es importante vender.

**Análisis:**

Existen prioridades, pero no control efectivo de los futuros cobros para que NAGPUR S.A. disponga de liquidez en sus cuentas.

**Cuestionario para personal de Contabilidad**

**Nombre: Sr. Luis Torres**

**1. ¿Realiza un análisis mensual de cuentas por cobrar?**

Si, un detalle del movimiento contable de la cuenta, pero no detallado por nombre.

**Análisis:**

El área contable si dispone de un control mensual de la cuenta por cobrar, lo cual le permite mantener de forma saludable el seguimiento de esta cuenta para evidenciar su comportamiento durante el periodo.

**2. ¿Dispone de un reporte que le indique el estado de las cuentas por cobrar?**

Si, el sistema actual permite tener un reporte que cuadra el saldo de la cuenta y se evidencia el nombre de los clientes, lo facturado, los abonos, el tiempo de cada factura y el saldo a la fecha.

**Análisis:**

Se dispone del sistema el reporte detallado para controlar las cuentas por cobrar por cada cliente.

**3. ¿A quién se proporciona el reporte de cuentas por cobrar?**

A las personas de diversas áreas que lo necesiten, en especial a ventas y cobranzas.

**Análisis:**

De forma mensual se proporciona al área de cobranza el reporte para que realice la gestión de cobro, por otra parte también se lo entrega al área de ventas, con lo cual se puede saber con qué clientes no se puede aumentar la posición para no incrementar el riesgo de la demora en la cobranza de la empresa.

**4. ¿Cómo es el tratamiento contable para el registro de las cuentas incobrables?**

Aun no se realiza ninguna depuración de cuentas, se mantienen los saldos de los clientes desde el inicio que se entregó el crédito.

**Análisis:**

Existe un mal procedimiento sobre el tratamiento porque debieron enviarse a resultados aquellos pagos superiores a un año. Pero no han tomado la decisión por parte de los propietarios de hacerlo.

**5. ¿Cuál es el procedimiento para dar de baja las cuentas incobrables?**

Se emite un reporte al final del mes, se adjunta el análisis de cuenta para que el área de cobranza realice la gestión de cobro, pero existen deudas que ya no se hacen seguimiento porque se han perdido el contacto con los clientes, esta clase de situaciones se lo transmite a los propietarios. No se hace casi nada con esta clase de clientes.

**Análisis:**

Esta pregunta es la continuidad de la anterior, en la que se ratifica que la decisión depende de los propietarios, porque de aquellos clientes que perdieron el rastro en un mínimo porcentaje se envió a resultados pero existe aún otro grupo de clientes con sus montos por cobrar que aún siguen pendientes, a pesar que dicha gestión de cobro no tiene efectos positivos, los propietarios contribuyen con su esfuerzo en la búsqueda de una mejor salida para cubrir esos pagos.

**6. ¿Existe una relación directa con el área comercial y el área de crédito?**

Contabilidad mantiene contacto con todas las áreas.

**Análisis:**

Existe relación directa entre todas las áreas. Contabilidad no es independiente.

**7. ¿Cuál es el periodo de existencia que tienen las cuentas por cobrar?**

Existen periodos desde hace más de un año, que se deben enviar a resultados como pérdida para la empresa. También existen cuentas por cobrar en los periodos que se asignó al cliente, y otras deudas que son menores de un año.

**Análisis:**

Existe una variedad de periodos en las cuentas por cobrar, no hay estándar de montos y plazos.

**8. ¿Realizan indicadores de gestión de las cuentas por cobrar?**

Si, de forma mensual o cuando se requiere.

**Análisis:**

Mantienen una saludable gestión mediante los indicadores.

**9. ¿Mantienen como procedimiento realizar indicadores financieros para presentar a gerencia?**

Si, de forma mensual o cuando se requiere.

**Análisis:**

Mantienen una saludable gestión mediante los indicadores.

**10. ¿Qué decisiones se toman con relación a las cuentas por cobrar**

## **con periodos pendientes más de año?**

Aun no se ha realizado ninguna gestión contable, se mantienen en el activo y no se han enviado a resultados para dar de baja como pérdida para la empresa.

### **Análisis:**

Los flujos de la empresa se encuentran comprometidos desde que no se realiza una adecuada depuración y saneamiento de cuentas, así como de crédito para clientes, para no repetir escenarios a lo largo del año fiscal, es decir se deben tomar decisiones en depurar los registros y en que las cuentas por cobrar de ciertos clientes ya no se incrementen si no cancelan a tiempo.

### **Análisis de las entrevistas:**

Tanto el jefe Administrativo como el de Contabilidad, concordaron que existía una política de crédito y cobranza, pero no había sido actualizada desde hace varios años, porque fue implementando bajo la necesidad de que la empresa quiso ampliar su cartera de clientes actuales y atrayendo a los nuevos mediante el crédito.

No se realizó una actualización constante de información básica como datos de dirección, declaraciones, teléfonos, sino que se basó en la información que se ingresó originalmente, a pesar que la situación económica, financiera y tributaria varió, se notaba un claro riesgo en la actualización de información básica.

Por otra parte, también manifestaron que el crédito que se entrega es a corto plazo por lo tanto no se requiere de que la información del cliente sea actualizada constantemente, ya que no es a largo plazo los valores prestados, se espera que la recuperación sea pronto máximo hasta tres

meses, cuyo método de presión para gestionar la clientes es que no se vuelva a facturar sino cancela las facturas pendientes.

Las áreas involucradas tenían conocimiento de la gestión que realizaban, porque ha sido parte de su instrucción y capacitación sobre sus funciones, sin embargo no han tenido actualización de sus funciones. No existió un registro formal sino que es anotado en cada factura o de forma independiente la promesa de pago para otra fecha.

En el análisis se identificó que se debieron actualizar los procesos de forma constante. Además de incluir como parte de revisión el riesgo de clientes actuales y nuevos; y Seguimiento y actualización de información en la base de datos de los clientes. Se estimó que si se hubiera incluido actividades de control y revisión el flujo de efectivo de la empresa no se encontraba por debajo de los parámetros mínimos para poder cubrir las obligaciones.

Por otra parte, el área de crédito y cobranza se evidenció que las personas cumplían con el seguimiento del proceso de sus actividades, conforme se ha estipulado pero que no se ha perfeccionado ni tampoco se ha innovado en los procesos, a pesar que los clientes cambian, los montos han aumentado, no ha existido una apertura para mejorar dicho proceso.

Se identificó que disponen de un reporte manual para realizar las actividades de cobranza, en donde describían las observaciones por clientes, sin embargo se detectó que la empresa tenía las herramientas tecnológicas para que se pueda ahorrar recursos y se disponga de información en línea de los saldos de los clientes.

De tal manera que la empresa pudo utilizar materiales de apoyo para la información de saldos de cuentas por cobrar de los clientes. Como conclusión el análisis de las entrevista, se hizo referencia al área contable que es donde reposaban las transacciones de la empresa, se representa

numéricamente la gestión de cobranza, y la liquidez que se necesita para cubrir sus obligaciones.

Actualmente realizan un análisis de cuenta por cobrar mensual que es transferido al área de cobranzas como parte de las herramientas de apoyo para que realice su gestión, se denotó que existe una relación directa con ésta área, pero muy poco con el área comercial, a fin de que se puedan conocer cuáles son los clientes con incremento de cartera vencida y no seguir entregando productos, sin antes haber cancelado las facturas pendientes.

### **3.1.2 Resultados de la Investigación documental**

#### **Análisis del área Crédito y Cobranzas**

Mediante la información que se recabó se documentó el proceso que involucra tanto al área de facturación como al de crédito y cobranzas. Se explica a continuación desde el momento que es emitida la factura, cuando el área comercial ha concretado la venta y se especificó en el documento si es por cobranza directa en efectivo o se le entregó crédito.

Cuando es en efectivo se archiva la factura directamente, cuando es por medio de crédito se las guarda en otro folder por fecha hasta el día del cobro para constatar el pago y poder archivarla definitivamente con el pago, tal como se explica en el diagrama siguiente.

Tabla 5  
*Procedimiento del ingreso de factura*

<b>Aspecto:</b>	Proceso de ingreso de facturas
<b>Objetivo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Verificar el procedimiento de organización de facturas para el cobro y archivo.</li> <li>) Verificar tiempo de acción para la gestión de cobranza.</li> </ul>
<b>Diagrama:</b>	<pre> graph TD     subgraph FACTURACIÓN         A[Emite las facturas]         B[Despacho de facturas]         C[Registro salida de inventario]     end     subgraph CRÉDITO_Y_COBRANZAS         D[Separación de facturas]         E[Clasificación de facturas, que se van para archivo pago de contado.]         F[Facturas de pago a crédito en otra carpeta]         G[Inventariar hasta el día del cobro]     end     A --&gt; B     B --&gt; C     B --&gt; D     D --&gt; E     E --&gt; F     F --&gt; G     </pre>
<b>Análisis:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Sinergia entre el área de facturación y crédito y cobranza.</li> <li>) Organización en el archivo.</li> <li>) Manipulación de la documentación correcta.</li> </ul>

Tabla 6

*Procedimiento de la gestión de cobranza*

<b>Aspecto:</b>	Gestión de cobranzas
<b>Objetivo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Verificar gestión semanal de cobranza.</li> <li>) Verificar organización de nombre de clientes y fechas.</li> </ul>
<b>Diagrama:</b>	<pre> graph TD     Start[CRÉDITO Y COBRANZAS Facturas de pago a crédito en otra carpeta] --&gt; Step1[Inventariar hasta el día del cobro]     Step1 --&gt; Dec1{Cancela?}     Dec1 -- SI --&gt; End1[Archivo final]     Dec1 -- NO --&gt; Step2[Llamada al cliente]     Step2 --&gt; Step3[Concretar fecha de pago]     Step3 --&gt; Dec2{Cancela?}     Dec2 -- SI --&gt; End2[Archivo final]     Dec2 -- NO --&gt; Step2     Step2 -.-&gt; Repite el proceso  Step2     </pre>
<b>Análisis:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Esquema integral de revisión y aprobación semanal para realizar cobranza.</li> <li>) Base actualizada de los clientes (sin embargo no se lo ha efectuado desde la primera factura)</li> <li>) Puntos críticos como pagos virtuales y asociación con valor de factura.</li> <li>) Nueva promesa de pago, registro manual.</li> </ul>

## Análisis documental del área Contabilidad

Tabla 7

*Procedimiento del área contable*

<b>Aspecto:</b>	Registro contable de cuentas por cobrar
<b>Objetivo:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Verificar contabilización a crédito.</li> <li>) Verificar contabilización cuenta incobrable.</li> </ul>
<b>Análisis:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Documentación para sustentar el registro de cuentas de crédito.</li> <li>) Firma de responsabilidad y aprobación.</li> <li>) No se realiza cuadro al final de cada mes sobre el análisis de la cuenta por cobrar entre contabilidad y el área de cobranzas.</li> <li>) La cuenta se vuelve incobrable y se registra de forma automática si no se dio de baja el pago por parte del cliente.</li> </ul>

### 3.4 Situación actual de las cuentas por cobrar

#### 3.4.1 Análisis de las cuentas por cobrar

Tabla 8

*Estado Financiero de NAGPUR S.A.*

#### ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL NAGPUR S.A.

Cifras en dólares

Cuentas	Año 2013	Año 2014
<b>Activo</b>	<b>184,237.30</b>	<b>220,878.16</b>
Activo Corriente	63,010.44	92,251.21
Efectivo Y Equivalentes Al Efectivo	590.00	4,330.79
Documentos Y Cuentas Por Cobrar Clientes	49,102.56	67,070.24
Otras Cuentas Por Cobrar	205.44	205.44
(-) Provisión Cuentas Incobrables Y Deterioro	-196.12	-196.12
<b>Pasivo</b>	<b>114,847.43</b>	<b>150,418.01</b>
Cuentas Por Pagar	35,223.64	72,048.15

**NAGPUR S.A. Estados Financieros**

- ) Los ingresos de NAGPUR comprenden las ventas que realiza que en el año 2013 a \$37.560 y para el 2014 se incrementa a \$84.556. Porque solo el 30% es lo que se recibe mensualmente como cobro de contado, la diferencia se cancela a crédito a 30 días.
- ) En la proyección de pagos, la empresa tiene meses de altas ventas: Enero, Abril, Octubre, noviembre de desembolsos como son: utilidades, impuesto a la renta, pago a los accionistas.
- ) Se revisó que al cierre del año 2013 y 2014 no cubre el máximo de flujo que debe mantener en cuenta, siendo el año 2013 muy crítico porque cerró las cuentas con \$590.
- ) Fue necesario realizar préstamos bancarios para cumplir con sus obligaciones, sobre el cual se cancelan intereses que van directamente a resultado, generando gastos de intereses para la empresa, en el 2013 fueron por \$4.887 y disminuyó en el 2014 por \$1.552

**Tabla 9**  
**Análisis Vertical cuentas NAGPUR**

<b>Cuentas</b>	<b>Año 2013</b>	<b>Variación %</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Variación %</b>
<b>Activo</b>	<b>184,237.30</b>		<b>220,878.16</b>	
Documentos Y Cuentas Por Cobrar Clientes	49,102.56	27%	67,070.24	30%
<b>Pasivo</b>	<b>114,847.43</b>		<b>150,418.01</b>	
Cuentas Por Pagar	35,223.64	31%	72,048.15	48%

**NAGPUR S.A. Estados Financieros**

- ) Al realizar el análisis vertical de la cuenta por cobrar representa para el año 2013 el 27% y se incrementa para el año 2014 hasta llegar al 30%, producto de las ventas que también tuvo un crecimiento de más del 100%.
- ) Por otra parte las cuentas por cobrar representan el 31% al cierre del año 2013 y al año siguiente se incrementa el 48%, denotando así que se ha incrementado el apalancamiento con proveedores.

**Tabla 10****Descripción cuentas por cobrar**

	<b>Año 2013</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Variación \$</b>	<b>Variación %</b>
Documentos Y Cuentas Por Cobrar	49,102.56	67,070.24	17,967.68	37%

**NAGPUR S.A. información tomada de Estados Financieros**

El análisis horizontal de las cuentas por cobrar se indica que en el año 2014 se incrementaron con relación al año 2013 en \$17.967 que representan el 37% que subieron, producto de que se vendió materiales pero no se recuperó a cartera al mismo ritmo.

Las cuentas por cobrar se incrementaron debido a que se entrega diferente porcentaje de crédito para los clientes, manteniendo su política actual que en base al patrimonio del cliente se asigna el monto del riesgo que va a correr en la gestión de cobranza.

En el periodo de análisis descrito en el cuadro siguiente se observa el análisis de la cuenta por cobrar y el efecto que ha tenido:

**Tabla 11****Análisis de cuentas por cobrar**

<b>Rotación cuentas por cobrar</b>	<b>Año 2013</b>	<b>No. Veces</b>	<b>Año 2014</b>	<b>No. Veces</b>
<u>Ventas Netas</u>	37,560.83	0.76	84,556.48	1.26
Cuentas por cobrar	49,102.56		67,070.24	

<b>Plazo promedio de cobranzas</b>	<b>Año 2013</b>	<b>No. Días</b>	<b>Año 2014</b>	<b>No. Días</b>
<u>Cuentas por cobrar x 360</u>	17,676,921.60	470.62	24,145,286.40	285.55
Ventas Netas	37,560.83		84,556.48	

**NAGPUR S.A. información tomada de Estados Financieros**

Explicación detallada:

- ) La rotación de cuentas por cobrar, es una herramienta de análisis que proporciona información en número de veces que las cuentas por cobrar fueron efectivas en un periodo determinado. Para tal efecto se utiliza el total de ventas efectuadas en el año como numerador y en el denominador se encuentra el total de cuentas por cobrar, ambos datos al finalizar el periodo fiscal.
- ) El resultado obtenido en la empresa NAGPUR S.A. en el cálculo efectuado en el año 2013 fue de 0.76 que es el resultado obtenido de ventas netas dividido para cuentas por cobrar, lo óptimo es que sea mayor a 1, este año no estuvo alineado. Para el año 2014 el resultado fue superior a 1, obteniendo el resultado de 1.26 veces que se recuperó la cartera efectivamente en el año.
- ) El Plazo Promedio de cobranza es una herramienta de análisis que proporciona información de cuantos días se demoró en realizar la recuperación de cartera.
- ) Para el año 2013 la empresa NAGPUR S.A. no obtuvo una buena gestión siendo más de 360 días que tiene el calendario comercial, porque llegó a ser 470 días. Para el año 2014 los resultados mejoraron cerrando en 285 días.

**Tabla 12**  
**Análisis horizontal de cuentas NAGPUR**

Cuentas	Año 2013	Año 2014	Variación \$	Variación %
Documentos Y Cuentas Por Cobrar Clientes	49,102.56	67,070.24	17,967.68	36.59%
Cuentas Por Pagar	35,223.64	72,048.15	36,824.51	104.54%

**NAGPUR S.A. información tomada de Estados Financieros**

Al efectuar la variación horizontal de las cuentas que se está analizando, se evidencia el incremento en las cuentas por cobrar del 36% a finalizar el año 2014, esto es producto de las ventas que crecieron también en el mismo periodo en un 125%. Los valores registrados en la cuenta por cobrar de \$67.070,24 con relación a las ventas cerradas ese año representan el 79% que aún le falta recuperar, es así que se evidencia la demora en la gestión de cobranza que no va al mismo ritmo que lo generado en ventas.

### **3.4.2 Manejo en cuentas por cobrar**

Uno de los objetivos que debe tener la empresa NAGPUR S.A. es la administración eficiente para maximizar los resultados y reducir el riesgo de liquidez con el manejo óptimo de los recursos, la situación externa le ha afectado, debido a la contracción en el sector en el cual se desenvuelve que es el construcción, puesto que los artículos que vende son exclusivamente de ferreterías.

No obstante a pesar de la crisis que se maneja en el sector desde el año 2014, la empresa decidió mantener la misma política de crédito para sus clientes, por lo que de acuerdo con lo revisado en el punto anterior le ha afectado pues crecieron sus cuentas por cobrar.

En el detalle de las cuentas por cobrar está conformado por 25 personas que adeudan \$67.070 descritas en mayores y menores de un año, siendo la de menor de un año con el 66%, esto determina que a medida que van ingresando las facturas, se está dejando caer en mora a los clientes, porque no se realiza la cobranza previo al día del vencimiento.

Se evidencia que los saldos se van acumulado y no existe un orden para que se realice la gestión oportuna previo al corte, y en los 30 días posteriores, sino que se deja vencer en más de tres meses, incurriendo en que pronto se deje de facturar a los clientes porque pasa la barrera de los tres meses para dejar su crédito inhabilitado.

**Tabla 13**  
***Detalle de plazos de cuentas por cobrar***

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
Menos de un año	44,405	66%
Más de un año	22,666	34%
<b>TOTAL</b>	<b>67,070</b>	<b>100%</b>

En virtud de lo explicado, se considera que se deben plantear las siguientes alternativas para la gestión de depuración de cuentas por cobrar.

- ) Revisar la política de crédito para los clientes actuales y para los nuevos.
- ) Realizar un inventario de cuentas por cobrar por plazos para determinar la gestión a realizar.
- ) Involucrar al área legal en aquellos pagos pendientes de cobro más de un año.

Para la gestión de entrega de crédito para los clientes nuevos y para los actuales, se debe depurar la política para poder analizar cada cliente de forma integral cualitativa y cuantitativamente y asignar el crédito conforme sean sus resultados.

Para personas Jurídicas:

Tomando en cuenta que se deben solicitar los Estados Financieros de por lo menos los últimos tres años.

- ) De la información financiera revisar el ROE Retorno sobre patrimonio y ROA Retorno sobre activos.
- ) Evolución de ventas.
- ) Evolución de resultados.
- ) Ratios financieros de solvencia y liquidez

- ) Evolución del Patrimonio y Capital de trabajo.
- ) Analizar las cuentas por cobrar

Para personas Naturales:

- ) Evolución de ventas en los últimos dos años.
- ) Referencias bancarias y/ comerciales.
- ) Analizar el comportamiento de sus compras en los últimos 12 meses.

Para NAGPUR S.A.

- ) Visita a los clientes Naturales o Jurídicos para evidenciar sus instalaciones y tener un acercamiento.
- ) Analizar el sector que pertenecen sus clientes.
- ) Actualizar la información de personas naturales una vez por año y personas jurídicas.
- ) Conformar un comité de Calificación de Riesgo y Crédito, que se celebre una o dos veces por mes.

### **3.5. Procedimiento y política de crédito**

La empresa se maneja con la forma tradicional de recabar información de los posibles clientes, y de los actuales es lo que mantienen sus carpetas, a continuación se detalla la lista de información básica:

**Tabla 14****Documento y revisión de la política de crédito actual**

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Declaración de impuesto a la renta	Pago monto y fecha, verificación de puntualidad.	Contabilidad
Escritura de constitución	Fecha de inicio de actividades y que funcione legalmente.	Legal
Estados financieros auditados último periodo	Revisión del informe del auditor.	Contabilidad
Estados financieros mes anterior	Revisión de cifras actuales.	Contabilidad
Nómina de accionistas	Conocer los propietarios.	Legal
Referencias bancarias	Mínimo tres para evidenciar solvencia.	Legal / contabilidad
Referencias comerciales	Mínimo tres para evidenciar credibilidad.	Legal / contabilidad
RUC	Registro de la empresa ante el organismo regulador.	Contabilidad

**NAGPUR S.A. Política de recolección de documentación**

Por otra parte, el proceso de revisión de la documentación y entrega final del cupo dura una semana, tiempo en el cual el área de contabilidad y legal emite su pronunciamiento en base a la revisión que se efectuó.

**Tabla 15**  
**Esquema de la política de crédito actual**

VENTAS	CONTABILIDAD	LEGAL	CREDITO Y COBRANZA
Contacta al cliente	Recepción de información	Recepción de información	Archiva documentación
Remite documentación	Declaración Estados financieros Referencias	Escritura Nómina Referencias	Determinar cupo 10%.15%.20%.25%
Envía mail confirmación	Análisis	Análisis	Ingresa al sistema
	Solicitar información adicional Si se requiere para revisar.		Valida dirección y número de contactos.

**NAGPUR S.A. Proceso de crédito actual**

Revisión de la política de crédito

- ) La documentación es recabada por el agente vendedor de la empresa, basado en un listado proporcionado por la empresa, no es parte de su responsabilidad pero por estar en contacto directo con el cliente, lo tienen que realizar.
- ) La recepción de la documentación lo realiza tanto contabilidad como legal, con la finalidad de revisar y determinar que todo se encuentra en orden para luego en base a su criterio remitan una respuesta favorable o negando algún tipo de crédito.
- ) Si la información fue aprobada se va directamente al área de crédito y cobranza para verificar información como dirección y números de teléfonos.
- ) Si la información fue negada, se pone fin al proceso y se explica al cliente la razón de la negación.

Se describen los siguientes puntos del análisis efectuado.

- a) Las cuentas por cobrar en el año 2013 fueron superiores a las ventas recuperando los valores en menos de una vez al año, es decir la gestión de cobranza no fue eficiente porque no se recuperó en mayores ocasiones.
- b) Las cuentas por cobrar en el año 2014 se recuperaron una vez al año, es decir fue más favorable que el año anterior en convertir efectivo la gestión de cobranza una vez en el año 2014.
- c) En el plazo promedio de cobro para el año 2013 hubo una recuperación en 470 días aproximadamente, es decir más de un año se tardó en hacer efectivo la facturación, generando pérdidas en el negocio.
- d) En el plazo promedio de cobro para el año 2014, se mejoró un poco la gestión, pero no fue suficiente, llegando hacerse efectivo las ventas a crédito en 284 días, lo cual no es un número atractivo por lo que se sugiere que deben revisar los procedimientos internos.

### 3.6 Incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa

Basado en el análisis efectuado de las razones financieras existe una alta posición en las cuentas por cobrar de los clientes, ascendiendo este monto a \$67.070,24 que cubre el 30% sobre el total de activos y 73% sobre el total de activos corrientes:

**Tabla 16**

#### ***Incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez***

<u>Documentos Y Cuentas Por Cobrar Clientes No</u>		
<u>Relacionados</u>	67,070.24	30.37%
Activo	220,878.16	
<u>Documentos Y Cuentas Por Cobrar Clientes No</u>		72.70%
<u>Relacionados</u>	67,070.24	
Activo Corriente	92,251.21	

**NAGPUR S.A. información tomada de Estados Financieros**

Por medio de este análisis de las cuentas por cobrar se evidencia que en el total de sus activos tiene un porcentaje importante, es decir ocupan una tercera parte de sus activos, lo cual se denota que su liquidez se encuentra comprometida en la gestión de cobranza.

Por otra parte, al realizar un análisis sobre los activos corrientes, cuanto representa este rubro, para poder convertir rápidamente en efectivo, comprende el 72.70%, que es una posición importante que la empresa tiene comprometido, por lo cual tiene que ajustar su flujo directo y real porque la mayor parte de su liquidez se encuentra en proceso de cobro.

**Tabla 17**

***Ejemplo de registro de venta para cliente N.A.***

<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
11-Ago	Caja	4,042.00	
	Cuentas por cobrar 20%	860.00	
	Ventas		4,300.00
	IVA en ventas		602.00
	p/registrarse venta de repuestos f/125	4,902.00	4,902.00
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
09-Sep	Caja	4,714.10	
	Cuentas por cobrar 20%	1,003.00	
	Ventas		5,015.00
	IVA en ventas		702.10
	p/registrarse venta de repuestos f/176	5,717.10	5,717.10
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
18-Oct	Caja	3,156.52	
	Cuentas por cobrar 20%	671.60	
	Ventas		3,358.00
	IVA en ventas		470.12
	p/registrarse venta de repuestos f/231	3,828.12	3,828.12
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
09-Nov	Caja	3,864.34	
	Cuentas por cobrar 20%	822.20	
	Ventas		4,111.00
	IVA en ventas		575.54
	p/registrarse venta de repuestos f/306	4,686.54	4,686.54
<b>FECHA</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
14-Dic	Caja	4,996.10	
	Cuentas por cobrar 20%	1,063.00	
	Ventas		5,315.00
	IVA en ventas		744.10
	p/registrarse venta de repuestos f/392	6,059.10	6,059.10

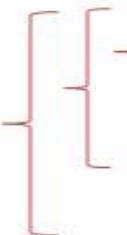
- ) El cliente N.A. registra compras mensuales a NAGPUR S.A. de los cuales se registró en las cuentas por cobrar \$4.419,80.
- ) Al cierre del año su deuda asciende a \$9.263. Se evidencia una lenta recuperación de la cartera vencida.

Cuenta por cobrar Agosto a Diciembre	\$4,419.80
Cuenta por cobrar al cierre Diciembre	\$9,263.23
Relación porcentual	47.71%

- ) En los últimos meses su deuda se ha mantenido en 47.71% pendiente de pago.

### 3.7. Caso Práctico

- ) 9 de Septiembre → El crédito concedido fue de 20% en la factura #176, la misma que debió ser cancelada el 9 de octubre.
- ) 9 de Octubre → no se realizó la cancelación y se mantiene como pendiente.
- ) 15 de Octubre → realiza un abono de \$500 que cubre el 49% de la deuda.
- ) 18 de Octubre → se realiza una nueva facturación, registrando en cuentas por cobrar \$671.60
- ) 18 de Octubre → este día se hace un nuevo abono de \$300 a la factura anterior queda cubierta la deuda en 79.76%.
- ) 9 de Noviembre → se realiza una nueva facturación, registrando en cuentas por cobrar \$822.20
- ) 11 de Noviembre → se cancela en su totalidad la factura #176

	Fecha	Detalle	Valor
	09-Sep	Cuentas por cobrar 20%	1,003.00
	15-Oct	Abono 1	500.00
	18-Oct	Abono 2	300.00
	11-Nov	Abono 3	203.00



Conclusiones del registro:

- ) Se dejó transcurrir 63 días para que la cliente Torres cancele la totalidad de la factura.
- ) Se permitió nuevas facturaciones a pesar que estaba con deuda pendiente, se deduce que el personal a cargo no aplicó la política de no facturar si no cancela el 50% de la deuda pendiente porque solo había cancelado el 49.85%.
- ) La deuda del cliente se siguió acumulando en cuentas por cobrar en los futuros meses, pero hace abono a las facturas antiguas, quedando pendiente cancelas las nuevas facturas que se ingresan.
- ) Sinergia entre el área de facturación y crédito y cobranza.
- ) Organización en el archivo físico y análisis de cuentas.
- ) Verificar gestión semanal de cobranza.

## **Capítulo IV INFORME TÉCNICO**

### **4.1. Análisis de la Cuenta por Cobrar**

La empresa NAGPUR S.A. es una empresa familiar que fue constituida desde 1991 comenzando desde un pequeño negocio que fue creciendo hasta que hoy en día sus activos ascienden a un total de \$184.237,30. En vista de la perspectiva del crecimiento que ha querido tener, comenzó a realizar ventas a crédito con sus clientes más allegados cubriendo su flujo de efectivo de forma más oportuna.

Se toma esta estrategia como parte de su presentación ante nuevos clientes, para ir ganando mercado en la ciudad de Guayaquil, pero al ritmo que fueron incrementando las ventas, no fue la misma regularidad que se fue recuperando los montos facturados y cargados a las cuentas por cobrar, generando incrementos en este rubro hasta convertirse en una situación crítica.

### **4.2 Propuesta para control del flujo**

Es importante que las áreas se comuniquen unas a otras sobre la importancia de tener flujos a la vista para que se pueda suplir alguna eventualidad, y no quede la responsabilidad bajo una sola área, cuando todos son parte de la coordinación de los flujos. La Tesorería es quien administra los flujos, pero los pagos son provenientes de toda la empresa, por tal razón se propone crear un Comité de Tesorería, que canalice todos los desembolsos para organizar los pagos.

Se propone entonces los siguientes puntos para que se manejen eficientemente los recursos y disminuir gastos por las líneas de crédito que otorgan los bancos:

- ) Realizar Comités semanales con las áreas involucradas para revisar

los flujos y pagos de la semana.

- ) Recibir aprobación por los miembros del comité.
- ) Establecer actas de lo acordado y firmado por los participante.

Por otra parte para que la empresa se ajuste a los flujos necesarios para que pueda cumplir con sus obligaciones sin la necesidad de efectuar préstamos bancarios, se propone mejorar la política en las siguientes condiciones:

- ) Las ventas sean con el 70% de contado y 30% a crédito 30 días.
- ) Las compras se mantienen con los convenios actuales 60% contado y 40% a crédito.

Por ser el primer año de la propuesta, y basado en el histórico de la información revisada, el mes de mayo es crítico porque se cancelan dividendos y si hay necesidad de efectuar un préstamo a cortísimo plazo para pagarlo en los meses subsiguientes en que se evidencia liquidez.

Además, se nota que a partir de Agosto se pueden efectuar inversiones a un año con el sobrante para que los flujos caigan en el mes de mayo cuando se tienen los pagos fuertes, de esta manera a partir del siguiente año no tendría problemas de liquidez y se pudiera volver a entregar los créditos de forma más amplia.

#### **4.3 Propuesta para control de crédito**

Para que la empresa pueda tener una cartera más depurada de los clientes, se sugiere establecer un comité de Riesgos en la que se evalúe la presentación preliminar de los clientes en la que además de verificar la información con las áreas Contables y Legal, también se incluya la participación del área de Riesgos que se encargará de realizar análisis más profundos basados en proyecciones y estimaciones.

**Tabla 18**  
***Prioridad en las áreas de Impacto***

<b>Prioridad en las áreas de impacto</b>	
<b>Prioridad</b>	<b>Áreas de Impacto</b>
<b>5</b>	Reputación y confianza del cliente
<b>4</b>	Financiera
<b>3</b>	Productividad
<b>2</b>	Seguridad
<b>1</b>	Multas y penas legales
<b>NA</b>	Otras definidas por la empresa

### **Criterios y puntuación para analizar a los clientes**

En la tabla 17 se definen los parámetros en que se debe evaluar a los nuevos prospectos que deseen tener el crédito, definiéndolos de la siguiente manera:

**5 →** Reputación y confianza del cliente, debe revisar su entorno con clientes y proveedores, obteniendo referencias físicas sobre su desarrollo en el mercado.

**4 →** Financiera, se evalúa por medio de los estados financieros que debe presentarlos, previa solicitud por parte de NAGPUR S.A., cuando lo crea necesario revisar su información.

**3 →** Productividad, remitir información histórica de ventas como mínimo 3 años hacia atrás para poder realizar el cálculo y estudio proyectado de ingresos a futuro.

**2 →** Seguridad, demostrar que tiene planes de contingencia ante riesgos del mercado. Es decir, son los planes estratégicos que disponga la empresa antes posibles novedades.

**1 →** Multas y penas, revisar la información legal de casos de demanda.

### **Tabla 19**

### ***Criterio de evaluación***

<b>Criterio de evaluación</b>			
<b>Áreas de Impacto</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Valor</b>	<b>Puntuación</b>
<b>Reputación y confianza del cliente</b>	5	Alto - 3	10
<b>Financiera</b>	4	Medio - 2	8
<b>Productividad</b>	3	Bajo - 1	4
<b>Seguridad</b>	2	Bajo - 1	3
<b>Multas y penas legales</b>	1	Alto - 3	5
		<b>Puntaje</b>	<b>30</b>

Continuando con el análisis de riesgos, en el criterio de evaluación se establece la puntuación en cada área de impacto que totaliza 30 puntos, cada cliente será evaluado sobre esta puntuación, su escala de acceso a crédito en monto y plazo será definido por el comité, definiendo parámetros en:

30 puntos → 100% del cupo sobre su patrimonio

Entre 30 y 20 puntos → 70% del cupo sobre su patrimonio

Entre 20 y 10 puntos → 30% del cupo sobre su patrimonio

Menos de 10 puntos → no tiene cupo

#### **4.4. Resultados esperados de la propuesta:**

En base a la propuesta planteada, se aspira a que la empresa NAGPUR S.A. formalice los procesos relacionados entre las ventas, la gestión de cobranzas y el riesgo crediticio. Si bien es cierto, cada área es independiente pero sus actividades van engranadas y no pueden trabajar de forma independiente sin un objetivo general planteado.

Por lo tanto, mediante este análisis sobre la situación actual y la propuesta planteada se sugiere que la empresa NAGPUR S.A. formalice los procesos mediante el levantamiento de procesos de las áreas mencionadas, para mejorar las actividades, evitar pérdidas de dinero, gastos innecesarios y lograr mejorar los niveles de rentabilidad. Para resumir lo requerido considerar lo siguiente en cada gestión que se debe realizar, a fin de que se mejore el flujo de la empresa.

Para el área de Ventas, si bien es cierto su actividad radica en la comercialización de los productos de ferretería, se requiere de su participación para actualizar la base de los clientes, sus datos principales, y la actualización anual de información. De esta manera se va a conseguir que las carpetas de los clientes se encuentren al día, así como también disponer en el sistema dicha información.

Para el área de Cobranzas, cuya gestión se basa en realizar el seguimiento preliminar antes de las fechas de vencimientos y posterior a ello, es preciso que lleven el registro adecuado del seguimiento, que no sea sólo con medios impresos o virtuales de comunicación, sino que realicen visitas continuas para evidenciar que la información ingresada en el sistema sobre sus datos de dirección y nombres de contactos sea real y poder realizar la cobranza efectiva, sin evasivas y más transparente de la gestión, sin que quede en un papel archivado las llamadas sin resultados, por lo contrario que existe un verdadero seguimiento y presencia de la empresa NAGPUR S.A. con los clientes.

Al implementar el área de Riesgos, se encargará de un análisis real, total, e integral de la concesión de créditos a los posibles clientes, y a los actuales, va a tener la responsabilidad de analizar de forma integral aspectos cualitativos y cuantitativos, con la finalidad de utilizar las herramientas propuestas para calificar cada área de impacto. Al final, los resultados permitirán obtener un monto y plazo de crédito que pueden cancelar las facturas.

La gestión interna que cada área este comprometida en realizar, basándose en un objetivo común de seguir, acompañado de una política adecuada de procedimiento, la liquidez de la empresa se verá menos comprometida y podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo, debido a que puede organizar y planear los flujos a corto y mediano plazo.

NAGPUR S.A. dispone de activos corrientes que pueden hacer frente para sus obligaciones: Inventario y cuentas por cobrar. El inventario se convertirá en efectivo si las ventas se colocan en efectivo, por otra parte las cuentas por cobrar, se va a mejorar la recaudación de cobro y va a tener liquidez real de la empresa.

Con lo anterior, la medida de manual de procedimiento es una medida de eficiencia operacional, para que la empresa pueda operar en el día a día con su propio generación de ingresos, sin tener la necesidad de realizar préstamos, ni tampoco incurrir a sobregiros que son gastos financieros que asume la empresa, pero que al lograr la eficiencia en el Riesgo crediticio, seguimiento del estatus económico de la empresa, y presencia constante del área de cobranza, NAGPUR S.A. logrará obtener razones financieras saludables.

Tabla 20  
*Escenario actual y propuesto*

<b>Escenario Actual</b>			
	<u>Valor</u>		
VENTAS	\$ 84.556	}	\$ 42.278
Crédito 10%	\$ 8.456		
Crédito 15%	\$ 12.683		
Crédito 20%	\$ 16.911		
Crédito 25%	\$ 4.228		
<b>Efectivo</b>	<b>\$ 42.278</b>		
<b>Escenario Propuesto</b>			
	<u>Valor</u>		
VENTAS	\$ 84.556		
Crédito 30% 30 días	\$ 25.367		
<b>Efectivo</b>	<b>\$ 59.190</b>		

Mediante la revisión de la situación actual, la empresa NAGPUR concede crédito hasta el 50% en plazos de más de 30 días. La propuesta es disminuir este porcentaje y tiempo a 30% en crédito a 30 días y 70% en efectivo al momento de la compra.

Se evidencia en los resultados que la empresa NAGPUR S.A. aumente la liquidez de \$42.278 a \$59.190, por otra parte las cuentas por cobrar va a disminuir el plazo y monto, de \$42.278 a \$25.367, de esta manera puede contar con la liquidez para cubrir sus obligaciones.

## CONCLUSIONES

Las empresas familiares como es el caso de NAGPUR S.A. tienen dificultades de manejar el flujo de efectivo, principalmente porque carecen de un control sobre lo que se vende, lo que se recupera y lo que se debe mantener en caja.

La empresa a pesar que dispone de una política, e instrucciones establecidas, no se presta atención en el modelo que debe seguir, ni tampoco ha realizado correcciones o actualizaciones si tiene la necesidad de efectuarlos, por lo que se concluye que no le ha tomado la importancia debida, como parte de la gestión que deben realizar para mantener la solvencia necesaria para responder las obligaciones.

Los clientes que se asigna el crédito, no son evaluados de forma adecuada, sino que se dispone de una metodología que no se ajusta al modelo de su negocio, en el que el entorno económico del país tiene influencia directa, y con la finalidad de no perder clientes, siguen entregando créditos que les ha complicado la liquidez, teniendo la necesidad de realizar créditos con instituciones financieras.

Se concluye que la empresa NAGPUR S.A. ha tenido un importante crecimiento en venta, producto de la buena gestión en el área comercial así como las políticas de crédito que han permitido flexibilizar la entrada de nuevos clientes pero en la misma manera, se debe cuidar el riesgo de la empresa, estableciendo parámetros y medidas de control para efectuar el control de cuentas por cobrar.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que las políticas y manuales de procedimientos internos que la empresa NAGPUR S.A. dispone sean actualizadas anualmente, de tal manera que sirva como una guía para todos los involucrados y un breve repaso de la gestión que realizan, de tal manera que sepan cómo tienen que proceder en diferentes circunstancias.

Es importante que todas las áreas sepan la importancia del control del flujo de dinero, de tal forma que exista un procedimiento para que el área de Tesorería se retroalimente sobre los futuros pagos importantes, los pagos fijos que se deben realizar regularmente y los pagos fuertes de imprevisto que deben afrontar.

Se debe establecer como medida de control entre el área de Crédito y Tesorería, el análisis de cuentas, a fin de determinar cuánto es el dinero pendiente y cuanto se logró recuperar. Así mismo deben estar en constante comunicación, para que se pueda administrar los flujos y pagos de forma más adecuada.

Como implementación se sugiere evaluar la posibilidad de realizar una política de control de Riesgo, y que también se implemente los criterios de selección para análisis y seguimiento de control, esto es con la finalidad de que se mantenga actualizada las carpetas de los clientes y minimizar el riesgo al incorporar el análisis cualitativo y cuantitativo de los clientes.

Se recomienda repasar las políticas de créditos frecuentemente para que vayan de acuerdo con la realidad del negocio y la del mercado, para evitar perjudicar a la empresa, por el efecto de que las cuentas se vuelvan incobrables, si desde el inicio se establecer el monto y plazo correcto de crédito para los clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- (20 de febrero de 2015). Obtenido de El Comercio.com:  
<http://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/ferreterias-se-multiplican-guayaquil.html>.
- Aguilar. (2013).
- Aguilar Pinedo, V. (2010). Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. Peru: Veritas.
- Ambrosio, V. A. (2013). Auditoria Practica de Estados Financieros. Mexico.
- Aranda, K., & Sangolqui, E. (2010). La administracion de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de  
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>
- Bodie, Z. (2003). Finanzas. Mexico: Pearson.
- Brachfield, P. (2013). GESTION DEL CREDITO Y COBRO. Madrid.
- Brock, H. R. (2010). Contabilidad: principios y aplicaciones. Mexico.
- Cardozo, H. (2014). Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales. Mexico.
- Casilimas, C. A. (2012). Investigación Cualitativa. Métodos y técnicas de investigación social, 5-12.
- Casillas, J. (2014). La gestión de la empresa familiar. Conceptos, casos y soluciones. Madrid: Nobel.
- Cepeda, G. (2010). Control Interno. Barcelona: Limux.
- Charles Horngren, G. S. (2000). Introducción a la contabilidad financiera. México: Marisa de Anta.
- Chávez, O. (2012). Apuntes Auditoria Administrativa. Santiago de Chile.
- Díaz, A. (2012). Sistemas de regulacion y control. Bogota.
- Díaz, R. (2011). Contabilidad en el mundo. Mexico.
- Echeverría, G. (2010). Política financiera de la Empresa.
- Ehrhardt, M. C., & Brigham, E. F. (2012). Finanzas Corporativas. Mexico.
- Escudero, M. (2003). Mercado de capitales: estudios sobre bolsa, fondos de inversión . Cataluña: Netbiblo.
- Estrella, E. (2012). Historia y Evolución de la Contabilidad. Barcelona: España.
- Ettinger, R. (2013). Crédito y Cobranzas. Mexico: Continental.
- Europea, U. (2014). Normas Internacionales de Contabilidad. Berlin.
- Gonzalez, A. (2013). Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix.
- Gooderl, J. (2012). Administración de Pequeñas Empresas. México: OVA.
- Horne, J. C., & Wachowicz, . M. (2014). Fundamentos de administración financiera. Mexico.
- Horngren, C. T., Sundem, . L., & Elliott, . A. (2011). Introducción a la contabilidad financiera. Mexico.
- Leiva, R. E. (2007). Banca Comercial. San José: Universidad Estatal a Distancia.

- Levy. (2010). Cobranzas y Políticas.
- Linares, H. (2012). Estándares/Normas Internacionales de Información Financiera. Mexico.
- Lizarraga, K. (2014). GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO DE LAS EMPRESAS DE FABRICACIÓN DE PLÁSTICO DEL DISTRITO DE ATE. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Martinez. (2012). Rentabilidad en los negocios. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>
- Meings, R. F. (2000). Contabilidad: la Base de decisiones gerenciales . Mc Graw Hill .
- Morales, A. (2012). Universidad Nacional Autónoma de México. México. Obtenido de <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1069.pdf>
- Moreno, A. P. (2010). Análisis e interpretación de Estados Financieros. México: Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales. ECAFSA.
- NAGPUR. (2014). Estados Financieros. Guayaquil.
- Nakasone, G. T. (2005). Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Nieto, L. (12 de 05 de 2010). Obtenido de Crédito al consumo: <http://mcmmai.izt.uam.mx/documentos/tesis/Gen.07-O/Nieto-S-Tesis.pdf>
- Noboa, L. (2012). Ausencia de un sistema contable. Quito.
- Noelia, C. (2010). CONTROL CONTABLE. En C. Noelia, PROCESOS ECONÓMICOS ADMINISTRATIVOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES.
- Nogueiras, R. (2015). ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA ENTRETENIMIENTOS, C.A. Maturín: UNIVERSIDAD DE ORIENTE.
- Noriega, J. (Septiembre de 2011). ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR -UN ENFOQUE PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA INDUSTRIA MAQUILADORA DE PRENDAS DE VESTIR EN GUATEMALA-. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)
- Noriega, J. (2014). ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR -UN ENFOQUE PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA INDUSTRIA MAQUILADORA DE PRENDAS DE VESTIR EN GUATEMALA. Guatemala: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA .
- Ortiz. (2009). En Análisis de los procesos contables aplicables a las cuentas por cobrar.
- Paredes Gaitan, H. (2010). GERENCIA ESTRATÉGICA POR VECTORES. Un análisis vectorial de la estrategia. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- Pereira. (2010). Como hacer una relación de las cuentas por cobrar.
- Pinedo. (2013).
- Rangel, M. (2015). Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas comerciales del municipio Valera. México.
- Rey Pombo, J. (2014). Técnica contable. Madrid.

- Rhese, C. (2013). Contabilidad. Análisis de Cuentas. Mexico.
- Roman, C. L. (2012). FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. Mexico: RED TERCER MILENIO.
- Rosales Jimmy. (2012). Impuesto a la renta y sus factores.
- Salas, O. A. (2011). Análisis Económico Financiero. España: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Sarmiento, B. (2015). Analisis tecnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana sel sector comercial al 31 de diciembre. Guayaquil: ESPOL.
- Serrahima. (2010). Las necesidades operativas de Fondos. Obtenido de <http://raimon.serrahima.com/las-necesidades-operativas-de-fondos-n-o-f/>
- Servicios de Rentas Internas. (2013). Pago del impuesto a la renta. Quito.
- Superintendencia de compañías. (2013). LEY GENERAL DE INSTITUCIONES. Quito.
- Superintendencia de compañías. (2013). LEY GENERAL DE INSTITUCIONES. Quito.
- Tanaka, G. (2005). Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones. Peru: Fondo Editorial Universidad Católica de Perú.
- Tipanguano, R. (2013). Implementación de un sistema de contabilidad comercial para la empresa comercial Acosta-sección ferretería. Mexico.
- Van Home, J. (2002). Fundamentos de administración financiera. México.

## ANEXOS

### a) NIC 18

1. La NIC 18 debe ser aplicada al contabilizar los ingresos ordinarios, procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:
  - a) Venta de productos
  - b) La prestación de servicios
  - c) El uso por parte de terceros de activos de la empresa, que produzcan intereses, regalías y dividendos.
2. Esta Norma deroga la anterior NIC 18, Reconocimiento de los Ingresos Ordinarios, aprobada en 1982.
3. El término "productos" incluye tanto los producidos por la empresa para ser vendidos, como los adquiridos para su reventa, tales como las mercaderías de los comercios al por menor o los terrenos u otras propiedades que se tienen para revenderlas a terceros.
4. La prestación de servicios implica, normalmente, la ejecución, por parte de la empresa, de un conjunto de tareas acordadas en un contrato, con una duración determinada en el tiempo. Los servicios pueden prestarse en el transcurso de un único ejercicio o a lo largo de varios ejercicios. Algunos contratos para la prestación de servicios se relacionan directamente con contratos de construcción, por ejemplo aquéllos que realizan los arquitectos o la gerencia de los proyectos. Los ingresos ordinarios derivados de tales contratos no son abordados en esta Norma, sino que se contabilizan de acuerdo con los requisitos que, para los contratos de construcción, se especifican en la NIC 11, Contratos de Construcción.
5. El uso, por parte de terceros, de activos de la empresa, da lugar a ingresos ordinarios que adoptan la forma de:
  - (a) intereses - cargos por el uso de efectivo, de otros medios equivalentes al efectivo o por el mantenimiento de deudas con la empresa;

- (b) regalías - cargos por el uso de activos a largo plazo de la empresa, tales como patentes, marcas, derechos de autor o aplicaciones informáticas; y
- (c) dividendos - distribuciones de ganancias a los poseedores de participaciones en la propiedad de las empresas, en proporción al porcentaje que tal participación suponga sobre el capital o sobre una clase particular del mismo.

## **b) Otros conceptos**

### **1. Análisis de liquidez**

De acuerdo a Moreno (2010) son “los indicadores financieros utilizados para determinar la capacidad de una empresa para pagar sus obligaciones de corto términos deudas” (p. 24).

### **2. Auditoría Financiera**

De lo señalado por Ettinger (2013), es aquella que “emite un dictamen u opinión profesional en relación a los estados financieros de una entidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera” (p. 61).

### **3. Cuentas por Cobrar:**

De acuerdo a Cepeda (2010) señala:

Las cuentas por cobrar, o también llamadas clientes, se originan en la actividad comercial por las ventas al crédito que se realizan en la empresa, este rubro forma parte del activo circulante exigible, el precio de venta en este tipo de operaciones fija bajo el precio de venta global de acuerdo con el plazo de la venta o sea que dependiendo el plazo así está fijado el precio; o el precio de venta al contado y más el financiamiento de acuerdo con el plazo de venta. Por lo que las cuentas por cobrar deben analizarse según la antigüedad de saldos para poder tener un mejor control sobre ellas. (p. 28)

### **4. Fondo de maniobra real (FMR)**

Según Salas (2011) manifiesta que “es una medida de la eficiencia de una empresa y su salud financiera a corto plazo. Está representado por la diferencia entre los activos corrientes menos pasivos corrientes sin importar si están relacionados con el negocio” (p. 39).

### **5. Gestión Financiera**

De acuerdo a Estrella (2012) indica que “la planificación, dirección, control, organización y control de los recursos monetarios de una organización. Es una fase de la administración general que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa” (p. 46).

## **6. Gestión de Cobranza**

Levy (2010) señala que “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (p. 27)

## **7. Riesgo Financiero**

De acuerdo a Aguilar (2013) manifiesta que “es la posibilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. Este concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la probabilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados” (p. 40).

## **8. Políticas Financieras**

Echeverría (2010) señala que “consiste en desarrollar los comportamientos empresariales en el campo de la inversión y financiación en el «sector de capital» de la empresa” (p. 53).

## **9. Necesidades operativas de fondo**

De acuerdo a Serrahima (2010) indica que “son los fondos necesarios para financiar las operaciones corrientes de la empresa” (p. 44).

## **10. Rentabilidad**

Martínez (2012) manifiesta que “es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla” (p. 36).

## **11. Relación de cuentas por cobrar**

Pereira señala que “es la relación de cuentas por cobrar como una forma de controlar las cantidades y las fechas de vencimiento de los clientes con cuentas de crédito. Las cuentas por cobrar se refieren a las cuentas para las cuales una empresa ofrece un crédito” (p. 98).

## **12. Riesgo Financiero**

Según lo señalado por Aguilar (2013) “es la posibilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. Este concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la probabilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados” (p. 57).

## **13. Año fiscal**

De acuerdo a Brachfield (2013) establece que “un año fiscal es un período que una empresa utiliza a efectos de contabilidad y la preparación de estados financieros. Un ejercicio puede no ser el mismo que un año calendario, y para fines fiscales” (p. 62).

## **14. Carga fiscal**

Linares (2012) expresa que corresponde a “la cantidad de la renta, impuesto de propiedad, o las ventas aplica sobre una persona o empresa. Las cargas fiscales varían en función de una serie de factores, incluyendo el nivel de ingresos, la jurisdicción y las tasas de impuestos actuales” (p. 29).

## **15. Crédito**

Según lo que manifiesta Sarmiento (2015) es “una entrada en el lado derecho de un registro de cuenta en la contabilidad de doble entrada. Tiene el efecto de disminuir una cuenta de activo o gasto, o de aumentar capital, responsabilidad, o de ingresos” (p. 47).

#### **16. Déficit Financiero**

Según lo expresado por Moreno (2010) es “un déficit es la cantidad por la cual un recurso se queda corto de una marca, la más utilizada para describir una diferencia entre las entradas y salidas de efectivo. Déficit es lo contrario de excedentes y es sinónimo de pérdidas” (p. 71).

#### **17. Ratio**

De acuerdo a lo determinado por Salas (2011) son las “relaciones son las herramientas más simples matemáticas que revelan relaciones significativas ocultas en masa de datos, y permiten comparaciones significativas. Los principales tipos de relaciones de negocio incluyen eficiencia, liquidez, rentabilidad y solvencia” (p. 56).

#### **18. Evasión de impuestos**

González (2013) manifiesta que es el “intento ilegal para minimizar la responsabilidad fiscal a través de técnicas fraudulentas para eludir o frustrar las leyes fiscales, como la deliberada subestimación de la renta gravable o deliberada falta de pago de los impuestos adeudados” (p. 13).

#### **19. Liquidez**

De acuerdo a Chávez (2012) indica que corresponde al “dinero suficiente para satisfacer las necesidades y obligaciones actuales. La falta de liquidez es una de las principales causas de fracaso en los negocios porque una empresa puede sobrevivir sin fines de lucro por un tiempo, pero no sin dinero en efectivo” (p. 73).

## **20. Crédito**

Según Díaz (2012) señala que “parte de un asiento registrado en el lado derecho del diario de la cuenta mayor. Ventas o compras acompañadas de una promesa de pago posterior a la fecha en que se realizan” (p. 62).

## **21. Documentos por cobrar**

Según Lizarraga (2014) manifiesta que “son cuentas por cobrar documentadas a través de letras, pagarés u otros documentos, proveniente exclusivamente de las operaciones comerciales” (p. 49).

## **22. Pago**

De acuerdo a lo señalado por Rosales (2012) corresponde a la “compensación, descarga o cumplimiento de una obligación, o reembolso, dando por algo que es un valor satisfactorio a su destinatario, tal como dinero es decir una cantidad que es cancelada” (p. 32).

## **23. Ajuste**

Ambrosio (2013) indica que “son registros que se realizan con la finalidad de llevar a su valor real el balance de las cuentas que sufren amortización y depreciación así como también cambios durante un periodo contable” (p. 62).

### **Procedimiento de gestión de cartera**

) **Las condiciones de crédito individuales:** La administración puede haber autorizado las condiciones de crédito inusualmente largos para clientes específicos, o tal vez sólo para facturas particulares. Si es así, estos elementos pueden parecer ser severamente vencido el

pago cuando lo son, de hecho, sin embargo, aún no han vencido en absoluto.

- ) **Las distancia desde la fecha de facturación:** En muchas empresas, la mayoría de todas las facturas se les suma al final del mes. Se ejecuta el informe de antigüedad a los pocos días, es probable que aún muestran las cuentas pendientes por cobrar de hace un mes para el que el pago está a punto de llegar, así como el importe total de todos los créditos que solo se le facturó. En total, se observa que los créditos están en mal estado. Sin embargo, si se va a ejecutar el informe justo antes de las actividades de facturación a fin de mes, no habría muchas menos las cuentas por cobrar en el informe, y no puede parecer que hay muy poco dinero en efectivo procedente de las cuentas incobrables.
  
- ) **Tiempo:** Debe coincidir aproximadamente con la duración de los intervalos de tiempo en el informe de las condiciones de crédito de la compañía. Por ejemplo, si las condiciones de crédito son sólo diez días y el primer cubo de intervalos de tiempo de 30 días, casi todas las facturas parecen estar al día.
  
- ) **Los créditos no aplicados:** Puede haber créditos no aplicados en el informe. Si es así, se debe limpiar el informe de investigación el cual las facturas que deberían haber sido aplicadas en contra. Se puede

reducir la cantidad de cuentas por cobrar vencidas que aparecen en el informe. (Lizarraga 2014, p.62)

Otra herramienta de análisis de cuentas por cobrar es la línea de tendencia. Puede trazar las cuentas pendientes, el saldo por cobrar al final de cada mes durante el año pasado, y lo utilizan para predecir la cantidad de créditos que debe ser excepcional en un futuro próximo. Esta es una herramienta particularmente valiosa cuando las ventas son estacionales, ya que se puede aplicar la variabilidad estacional de las estimaciones de los niveles de ventas futuras.

Los intervalos de tiempo más comunes son de 0-30 días, 31-60 días, 61-90 días, y más de 90 días. Todas las facturas que caen en los intervalos de tiempo que representan períodos superiores a 30 días son motivo de una creciente sensación de alarma. El análisis de línea de tendencia también es útil para comparar el porcentaje de morosidad de las ventas durante un período de tiempo. Si hay una tendencia recurrente fuerte en este porcentaje, la gestión puede querer tomar acción.

Hay varias cuestiones a tener en cuenta cuando se utiliza el análisis de la línea de tendencia, que son:

)] **El cambio en la política de crédito:** Si la administración ha autorizado un cambio en la política de crédito, esto puede conducir a cambios repentinos en las cuentas por cobrar o los niveles de morosidad.

)] **El cambio en los productos o líneas de negocio:** Si una empresa añade o elimina a partir de su mezcla de productos o líneas de negocios, esto puede causar cambios en la tendencia de las cuentas por cobrar.

) **El cambio en las condiciones del negocio:** Si la economía está en declive, puede haber una tendencia al aumento de la morosidad que está muy por encima de la media histórica.

) **Análisis es el análisis de razones:** La relación más comúnmente utilizado es el periodo de recogida de cuentas por cobrar, lo que revela el número de días que una factura de los clientes permanece pendiente antes de que se le paga. (Lizarraga 2014, p.62)

Un análisis interesante relacionado con las cuentas por cobrar es una línea de tendencia de la proporción de ventas de los clientes que se pagan en el momento de la venta, teniendo en cuenta el tipo de pago utilizado. Los cambios en los procedimientos y las políticas de venta de una empresa pueden orientar las ventas hacia o lejos de pagos por adelantado, que, por tanto, tiene un impacto en la cantidad y las características de las cuentas por cobrar.

La actualización de cupo y plazo, que se entrega a los clientes que compran a crédito, debe ser evaluado periódicamente, porque las condiciones del mercado y del negocio no son las mismas, por lo tanto es importante estar atentos a los cambios, para precautelar la liquidez y solvencia de la empresa, de tal manera que no se puedan exceder en la entrega de crédito sino que mediante un límite el área comercial pueda trabajar organizadamente junto con el área de cobranzas.

Políticas de créditos

Las políticas establecen las pautas para conseguir los objetivos que desea lograr cualquier organización, especialmente las políticas para recuperación de cartera, como está en juego capital la empresa debe establecer las normas para que pueda generar ingresos en los estados financieros. Para

asignar créditos a personas o empresas se deben crear mediante la economía y características que tenga cada producto, las consideraciones de tiempo, plazo, monto y normas.

El otorgamiento de créditos por parte de las empresas se establece de acuerdo al mercado económico en el que se desarrollan las operaciones de venta, al tipo de persona, y a las características de los productos; lo que se pretende es obtener los mayores rendimientos con relación a la inversión. Por otra parte, las políticas de crédito son las normas establecidas que deben seguir las empresas para conocer si deben o no asignarle a un cliente un monto de crédito. (Robles, 2012, p.42)

, continuando con Román (2012), manifiesta que el saldo insoluto de los créditos será registrado como cartera vencida cuando:

- a. Se tenga conocimiento de que el acreditado es declarado en concurso mercantil, conforme a la Ley de Concursos Mercantiles, o
- b. Sus amortizaciones no hayan sido liquidadas en su totalidad en los términos pactados originalmente, considerando al efecto lo siguiente:
  - Deudas por crédito e interés que presentan 30 o más días de vencimiento.
  - Si los adeudos se refieren a créditos con pago único de principal al vencimiento y con pagos periódicos de intereses y presentan 90 o más días de vencido el pago de intereses respectivo o 30 o más días de vencido el principal.
  - Si los adeudos consisten en créditos con pagos periódicos parciales de principal e intereses, y presentan 90 o más días de vencidos.

- Si los adeudos consisten en créditos revolventes y presentan dos períodos mensuales de facturación o en su caso, 60 o más días de vencidos.
- Si los adeudos se refieren a créditos para vivienda con pagos periódicos parciales de principal e intereses y presentan 90 o más días de vencidos”.

Si se otorga crédito a los clientes, la mayoría presentara pretextos para evitar cancelar las cuotas pendientes, desde ese momento se debe tomar las medidas y precauciones para evitar los retrasos en las cancelaciones de las cuotas. En este sentido se debe evaluar los beneficios de los ingresos por ventas frente a los gastos que se presentaran en el desarrollo de la cobranza a los clientes. (Nogeiros, 2015, p.45)

Existen varios elementos que constituyen como cartera vencida, como son las cuotas impagas, información de dirección falsa para enviar comunicados, mensajes previos a la cancelación, solicitud de prórroga para los pagos, respuestas falsas sobre futuros pagos. Existen varios elementos, sin embargo la empresa debe estar alerta, para que las cuentas por cobrar con clientes que tienen características de impago, no se incrementen, sino más bien hacer las debidas gestiones para recuperarla.

### **NIF C-3 Cuentas por cobrar**

Principios de cuentas por cobrar para empresas industriales y comerciales, exceptuando a instituciones financieras, organizaciones auxiliares y de seguros. Las cuentas por cobrar otorgan derecho exigible sobre una venta de bien o servicio otorgado. Las cuentas por cobrar deben reconocerse al valor de realización que es valor en efectivo o especie por la venta o intercambio de un activo, por ende la cuenta por cobrar le da un derecho

exigible, el valor registrado contablemente es lo que se espera recibir por el intercambio que se realizó.

Cuando las cuentas por cobrar son a largo plazo el valor de realización se debe considerar a valor presente, que es costo de dinero a través del tiempo utilizando el flujo del efectivo, con la utilización de una tasa de descuento para establecer las estimaciones necesarias de los eventos futuros que puede tener la empresa. Se considera cuentas por cobrar a corto plazo aquellas cuya disponibilidad es inmediata no mayor de un año. Deben presentarse en el balance como activo circulante, la cantidad de cuentas por cobrar mayor de un año o del ciclo normal de las operaciones deben salir de los activos circulantes.

Los intereses derivados de las cuentas por cobrar deben ser reconocidos como ingresos en el periodo que se devengue siempre que: Sea probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociado la transacción y el importe de dichos intereses pueda ser evaluado confiablemente. Los intereses de difícil recuperación deben revelar las notas de los intereses no reconocidos.

c) **Marco Legal**

**NIC 8: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores**

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en ejercicios anteriores, y con los elaborados por otras entidades.

- ) Los requisitos de información a revelar relativos a las políticas contables, excepto los referentes a cambios en las políticas contables, han sido establecidos en la NIC 1 Presentación de estados financieros.
- ) Esta Norma se aplicará en la selección y aplicación de las políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en éstas y en las estimaciones contables, y en la corrección de errores de ejercicios anteriores.
- ) El efecto impositivo de la corrección de los errores de ejercicios anteriores, así como de los ajustes retroactivos efectuados al realizar cambios en las políticas contables, se contabilizará de acuerdo con la NIC 12 Impuesto sobre las ganancias, y se revelará la información requerida por esta Norma.

Las políticas contables, se refiere a la metodología que se necesita para la depreciación de activos, el manejo que se lleva para activos intangibles, la metodología para controlar los ingresos, y lo referido a este proyecto son los parámetros que se debe regir para administrar las cuentas por cobrar y análisis en el proceso de cobranzas, si es pertinente y confiable. Es decir si

se ajusta a las necesidades de la empresa y es confiable y prudente.

### **Normas Internacionales de Contables (NIC)**

Conjunto de normas que indican la información que debe ser presentada en los estados financieros, cuyo objetivo es reflejar la naturaleza económica de las operaciones realizadas de la organización. Las NIC son emitidas por el International Accounting Standards Board y hasta la fecha se han emitido 41 normas, de las cuales 34 están en vigor en la actualidad, junto con 30 interpretaciones.

#### **NIC 18: Ingresos ordinarios**

El objetivo de esta norma es establecer el tratamiento contable de los ingresos de actividades ordinarias que surgen de ciertos tipos de transacciones o eventos, dicho ingreso se lo reconoce cuando:

- ) Existe probabilidad de beneficios económicos futuros.
- ) Venta de bienes
- ) Prestación de servicios
- ) Intereses por regalías y dividendos.

Es la entrada bruta de beneficios económicos durante el periodo sugerido en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a un aumento en el patrimonio, que no esté relacionado con las aportaciones de propietarios de este patrimonio.

#### **NIC 32 Instrumentos financieros: presentación**

##### **Objetivos**

El objetivo de esta Norma consiste en establecer principios para la presentación de los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio

neto, así como para la compensación de activos financieros y pasivos financieros. Se aplicará en la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionados con ellos, y en las circunstancias en que los activos financieros y los pasivos financieros puedan ser objeto de compensación.

Los principios de esta Norma complementan los relativos al reconocimiento y valoración de los activos financieros y pasivos financieros de la NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración, así como los relativos a la información a revelar sobre los mismos de la NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar.

d) RUC Registro Único de Contribuyente

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**

**SRI**  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

**NUMERO RUC:** 0991124659001  
**RAZON SOCIAL:** NAGPUR S.A.  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**REPRESENTANTE LEGAL:** VILLACRES VELEZ GRETA ILENNIA  
**CONTADOR:** GRMAZA ZAMBRANO GLORIA DEL CARMEN

---

<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	15/03/1991	<b>FEC. CONSTITUCION:</b>	15/03/1991
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	24/06/1991	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	23/04/2014

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: AV. CARLOS JULIO ARCEMENA Número: S/N Kilómetro: 1.8 Referencia Ubicación: DIAGONAL A KIA MOTORS Teléfono Trabajo: 042207566 Fax: 042207566 Celular: 0991096098 Email: ovillacres@ultra.ec

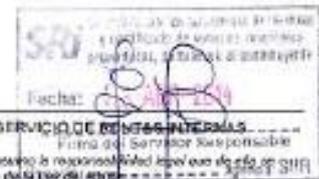
**DOMICILIO ESPECIAL:**

**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

<b>Nº DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 003	<b>ABIERTOS:</b>	3
<b>JURISDICCION:</b>	REGIONAL LITORAL SUR GUAYAS	<b>CERRADOS:</b>	0

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS  
Fecha: 23/04/2014

Declaro que los datos contenidos en este documento son ciertos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos deriva (Art. 37 Código Tributario), Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación del RUC.  
 Usuario: MAPANCHO Lugar de emisión: GUAYAQUIL, FRANCISCO Fecha y hora: 23/04/2014 11:33:22

Manuel Antonio Pineda Buitrago  
DELEGADO DEL R.U.C.  
Servicio de Rentas Internas  
AGENCIA CENTRAL LITORAL SUR

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0991124659001  
**RAZON SOCIAL:** NAGPUR S.A.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>MATRIZ</b>	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 15/03/1991
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>			<b>FEC. CIERRE:</b>
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>			<b>FEC. REINICIO:</b>

VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA;  
ACTIVIDADES DE CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES Y ARQUITECTONICAS  
DISEÑO DE TODA CLASE DE EDIFICIOS, CENTRO COMERCIALES, RESIDENCIALES, CONDOMINIOS, CARRETEROS,  
PUENTES, ETC.  
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE CONSTRUCCION  
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE COMPUTADORAS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

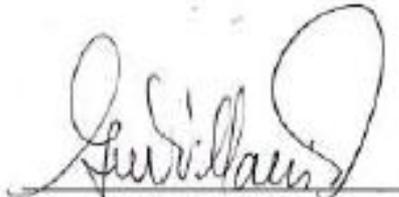
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARCUI Calle: AV. CARLOS JULIO AROGEMENA Número: S/N Referencia:  
DIAGONAL A KIA MOTORS Kilómetro: 1,8 Teléfono Trabajo: 042207508 Fax: 042202506 Celular: 0991 086058 Email:  
avilacros@ultra.ec

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 002	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>LOCAL COMERCIAL</b>	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 28/04/2000
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>			<b>FEC. CIERRE:</b>
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>			<b>FEC. REINICIO:</b>

VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS  
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO ECONOMICO  
ACTIVIDADES DE INVESTIGACION DE MERCADO Y DE COMERCIALIZACION INTERNA  
ACTIVIDADES DE CONSTRUCCION  
ACTIVIDADES DE DISEÑO DE PARQUES  
ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO DE PARQUES

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: OLMEDO (SAN ALEJO) Calle: CHILE Número: 1508 Intersección: CAPITAN  
NAJERA Teléfono Trabajo: 2419008 Fax: 2419018

  
\_\_\_\_\_  
**FRMA DEL CONTRIBUYENTE**

  
**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

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

Usuario: MAPANDIC Lugar de emisión: GUAYAQUIL/AV. FRANCISCO Fecha y hora: 23/04/2014 11:35:22

Miguel Antonio Pando Suroto  
DELEGADO DEL R.U.C.  
Servicio de Rentas Internas  
ARREOLA CANTARRAS  
REGIONAL DON

e) **Detalle de clientes en mora**

<b>Nombre clientes</b>	<b>Valor</b>	<b>Tiempo</b>
Cliente 1	7,541	1.06 AÑOS
Cliente 2	1,074	1.57 AÑOS
Cliente 3	9,263	1.57 AÑOS
Cliente 4	1,569	1.9 AÑOS
Cliente 5	1,185	1.9 AÑOS
Cliente 6	2,033	2.71 AÑOS
Cliente 7	744	217 DÍAS
Cliente 8	965	217 DÍAS
Cliente 9	761	217 DÍAS
Cliente 10	1,507	252 DÍAS
Cliente 11	1,702	254 DÍAS
Cliente 12	1,585	254 DÍAS
Cliente 13	2,054	255 DÍAS
Cliente 14	4,038	352 DÍAS
Cliente 15	4,983	354 DÍAS
Cliente 16	5,023	355 DÍAS
Cliente 17	5,050	357 DÍAS
Cliente 18	5,583	358 DÍAS
Cliente 19	7,489	359 DÍAS
Cliente 20	295	56 DÍAS
Cliente 21	502	57 DÍAS
Cliente 22	503	58 DÍAS
Cliente 23	505	63 DÍAS
Cliente 24	604	76 DÍAS
Cliente 25	513	76 DÍAS
<b>TOTAL LISTA</b>	<b>67,070</b>	





PROVEEDORES NO RELACIONADOS	NO RELACIONADOS	LOCALES	343	-	3.00	INGRESOS SUJETOS A IMPUESTO A LA RENTA EN CO	017	-	0.00
		DEL EXTERIOR	344	-	3.00	COSTOS Y GASTOS DEDUCIBLES RELACIONADOS PARA DETERMINAR INGRESOS SUJETOS A IMPUESTO A LA RENTA EN CO	018	-	0.00
RELACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS - NO CORRIENTES		LOCALES	345	-	3.00	UTILIDAD GRAVABLE	019	-	1072.00
		DEL EXTERIOR	346	-	3.00				
INGRESOS DE ACCIONES O DE SOCIOS		LOCALES	347	-	3.00	PRIMA SUJETA A AMORTIZACION EN PERIODO SIGUIENTE	020	-	0.00
		DEL EXTERIOR	348	-	3.00				
OTRAS CUENTAS Y COLABORACIONES POR PAGAR NO CORRIENTES		LOCALES	349	-	3.00	UTILIDAD A REINVERTIR Y CAPITALIZAR	021	-	0.00
		DEL EXTERIOR	350	-	3.00	SALDO UTILIDAD GRAVABLE	022	-	1072.00
IMPORTE POR CONTRAVALOR DE AMORTIZAMIENTO FINANCIERO (PORCIÓN NO CORRIENTE)		LOCALES	351	-	3.00	TOTAL IMPUESTO CALCULADO (011 + 019 + 020 + 021 + 022 + (Saldo gravable a cargo de la renta	023	-	381.81
		DEL EXTERIOR	352	-	3.00				
TRANSFERENCIAS CON AFINANCIO Y SACERDIALES		LOCALES	353	-	3.00	IMPORTE DE DEDUCCIONES CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	041	-	0.00
		DEL EXTERIOR	354	-	3.00	IMPUESTO A LA RENTA CALCULADO MAYOR AL ANTERIOR DETERMINADO	042	-	381.81
CREDITO A AFINANCIO		LOCALES	355	-	3.00	IMPORTE DE TRIBUTACION GENERADA POR ANTERIOR (Aplica para Periodos Anteriores a 2010)	043	-	0.00
		DEL EXTERIOR	356	-	3.00	SALDO DEL ANTERIOR PRESENTE DE PASO	044	-	0.00
RELACIONES EMPRESAS NO CORRIENTES		LOCALES	357	-	3.00	PERSECUICIONES EN LA RENTA QUE LE REALIZADOR EN EL EJERCICIO FISCAL	045	-	1042.00
		DEL EXTERIOR	358	-	3.00	PERSECUICIONES POR INTERESES ANTICIPADOS	046	-	0.00
INTERESES DE CUENTAS		LOCALES	359	-	3.00	PERSECUICIONES POR INTERESES PROVISIONALES EXTERIOR CON DERECHO A CREDITO TRIBUTARIO	047	-	0.00
		DEL EXTERIOR	360	-	3.00	ANTICIPA DE IMPUESTO A LA RENTA PAGADO POR IMPRODUCTOS FISCAL	048	-	0.00
PROFESIONES PARA RELACION EXTERNA		LOCALES	361	-	3.00	CREDITO TRIBUTARIO DE LOS ANTERIORES	049	-	1042.00
		DEL EXTERIOR	362	-	3.00	CREDITO TRIBUTARIO GENERADO POR IMPUESTO A LA SALIDA DE DIVIDAS	050	-	0.00
PROFESIONES PARA DEDUCCION		LOCALES	363	-	3.00	TOTAL DEL PASIVO	051	-	1042.00
		DEL EXTERIOR	364	-	3.00				
OTRAS PROVISIONES		LOCALES	365	-	3.00	DEBITOS Y CREDITO TRIBUTARIOS POR DIFERENCIAS	052	-	0.00
		DEL EXTERIOR	366	-	3.00	SUBTOTAL IMPUESTO A PAGAR (041-045-046-047-048-049-050-051-052)	053	-	0.00
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		LOCALES	367	-	1072.00				
		DEL EXTERIOR	368	-	1072.00				
IMPORTE DE DIVIDENDOS		LOCALES	369	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	370	-	3.00				
OTROS PASIVOS		LOCALES	371	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	372	-	3.00				
TOTAL DEL PASIVO		LOCALES	373	-	1072.00				
		DEL EXTERIOR	374	-	1072.00				
IMPORTE DE PASIVO		LOCALES	375	-	1072.00				
		DEL EXTERIOR	376	-	1072.00				
CAPITAL INVERSADO NO AMORTIZADO		LOCALES	377	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	378	-	3.00				
OTROS PASIVOS PARA LA ACCION EN ECONOMIA SOCIAL		LOCALES	379	-	3.00	SUBTOTAL SALDO A PAGAR (041-045-046-047-048-049-050-051-052)	054	-	2022.00
		DEL EXTERIOR	380	-	3.00				
IMPORTE DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA LA RENTA CAPITALIZADA		LOCALES	381	-	3.00	IMPUESTO A LA RENTA EN CO	055	-	0.00
		DEL EXTERIOR	382	-	3.00	CREDITO TRIBUTARIO PARA LA LIQUIDACION DEL IMPUESTO A LA RENTA EN CO	056	-	0.00
IMPORTE DE FACULTATIVOS		LOCALES	383	-	3.00	IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR	057	-	0.00
		DEL EXTERIOR	384	-	3.00	SALDO A PAGAR CONTRIBUYENTE	058	-	2022.00
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	385	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	386	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	387	-	3.00	IMPORTE DETERMINADO PRONTO AD (011-012-013)	059	-	1259.51
		DEL EXTERIOR	388	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	389	-	3.00	PRIMERA CUOTA	061	-	0.00
		DEL EXTERIOR	390	-	3.00	SEGUNDA CUOTA	062	-	0.00
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	391	-	3.00	SALDO A PAGAR EN DECLARACION ANTERIOR	063	-	1259.51
		DEL EXTERIOR	392	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	393	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	394	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	395	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	396	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	397	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	398	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	399	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	400	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	401	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	402	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	403	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	404	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	405	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	406	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	407	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	408	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	409	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	410	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	411	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	412	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	413	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	414	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	415	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	416	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	417	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	418	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	419	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	420	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	421	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	422	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	423	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	424	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	425	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	426	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	427	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	428	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	429	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	430	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	431	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	432	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	433	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	434	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	435	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	436	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	437	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	438	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	439	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	440	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	441	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	442	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	443	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	444	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	445	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	446	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	447	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	448	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	449	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	450	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	451	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	452	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	453	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	454	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	455	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	456	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	457	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	458	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	459	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	460	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	461	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	462	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	463	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	464	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	465	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	466	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	467	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	468	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	469	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	470	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	471	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	472	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	473	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	474	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	475	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	476	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	477	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	478	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	479	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	480	-	3.00				
IMPORTE DE ACCIONES FINANCIERAS		LOCALES	481	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	482	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPO (Ganancia Realizada)		LOCALES	483	-	3.00				
		DEL EXTERIOR	484	-	3.00				
IMPORTE POR REVALUACION DE ACTIVOS FINANCIEROS (Ganancia Realizada)		LOCALES	485	-	3.00				