



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

CONTROL EN LA ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR
COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
GLOBALOLIMP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Tutor

ING.COM.ANGELA SARA DUQUE GONZÁLEZ MSC.

Autor

PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN

Guayaquil, 2017

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TITULO Y SUBTITULO:

CONTROL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GLOBALOLIMP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

AUTOR/ES:

PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN

REVISORES:

ING.COM.ANGELA SARA DUQUE GONZÁLEZ
MSC.

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE
ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FECHA DE PUBLICACIÓN:

N. DE PAGS:

ÁREAS TEMÁTICAS:

PALABRAS CLAVE:

CUENTAS POR COBRAR, LIQUIDEZ, EMPRESA, MEJORA, ESTADOS FINANCIEROS

RESUMEN:

La empresa Globalolimp S.A se dedica a la comercialización de Teca a mercados externos, sin embargo, esta actividad agrícola, requiere de tratamientos previos en un promedio de 25 años hasta que se madure los sembríos y la teca esté lista para exportar. Tiene clientes nacionales y extranjeros, de la producción de teca que va saliendo y a su vez vienen otras en camino que fueron sembrados con antelación. Al inicio su actividad comercial la realizaba como intermediación al mercado local, ofertando su producto a clientes nacionales sin embargo a partir del año 2010 comenzó a explorar el comercio internacional por medio de agentes y en el año 2012 lo hizo directamente, incrementado en este segmento la cartera de sus clientes a partir del año 2011 las cuentas por cobrar han tenido problemas en su recuperación y para ampliar este análisis se ha trabajado el proyecto mediante los capítulos desarrollado en este proyecto .

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: PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN	Teléfono: 0994518824	E-mail: beleche1805@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	MGS. Darwin Ordoñez Iturralde, DECANO Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: dordonezy@ulvr.edu.ec AB. BYRON LOPEZ, MG. Teléfono: 2596500 EXT. 272 blopezc@ulvr.edu.ec	

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los/Las estudiante egresada PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN, 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 CONTROL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GLOBALOLIMP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Autora:

PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN
C.I. 0930122965

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor(a) del Proyecto de Investigación **CONTROL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GLOBALOLIMP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, nombrado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

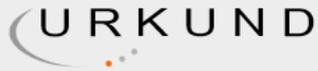
Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: *“CONTROL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GLOBALOLIMP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.”*, presentado por los estudiantes **PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN** como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, encontrándose apto para su sustentación

Firma:

ING.COM.ANGELA SARA DUQUE GONZÁLEZ MSC.

C.I. 0914840244

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN.docx (D30179193)
Submitted: 2017-08-19 02:25:00
Submitted By: aduqueg@ulvr.edu.ec
Significance: 4 %

Sources included in the report:

tesis ariana gavino(1).doc (D10510467)
TESIS CARTERA DE CREDITO VENCIDA LORENA - CARMEN-2.docx (D11597489)
Tesis1.0.docx (D10440160)
TESIS CUENTAS POR COBRAR WINALITE 22-02-2016.docx (D18124716)
<http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>
<http://admondecuentasporcobrar.blogspot.com/>
<https://www.slideshare.net/orlandojc1/analisis-financiero-13839451>
<https://prezi.com/mrjklc7zdqpe/indicadores-de-liquidez/>

Instances where selected sources appear:

18

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige principalmente a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo, es quien guía el destino de mi vida.

Te lo agradezco, padre celestial.

A mis pilares fundamentales mis padres Herlinda Calderón Santana y Ecuador Macías Sánchez que a pesar de nuestras distancias físicas sé que están conmigo siempre cuidándome, guiándome, protegiéndome desde lo más alto del cielo y aunque nos faltaron muchos momentos por vivir juntos sé que este momento sería especial para ustedes y estarían tan orgullosos de la hija que formaron juntos.

A mi tutora Msc. Angela Duque, por su paciencia, apoyo, orientación y ayuda que me brindo para la realización de mi tesis la cual me permitieron aprender mucho más de lo estudiado en este proyecto.

Agradezco a mis profesores durante toda mi carrera universitaria porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación profesional.

Belén Macías C.

DEDICATORÍA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre Herlinda Calderón Santana que sin ella no me hubiera formado la mujer que soy ahora. No está físicamente conmigo Dios decidió acogerla hace 7 años, pero mientras estuvo supo darme todo su apoyo incondicional, consejos, comprensión, sobretodo amor y ayuda en los momentos más difíciles.

A mi padre Ecuador Macías Sánchez quien fue ese pilar fundamental para iniciar mis estudios universitarios y que siempre estuvo ahí alado mío dándome todo ese empuje para culminar mi carrera y que hace tres meses también esta con papito Dios fue un gran hombre que me inculco jamás rendirme .

Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi hermana María Isabel por estar siempre presente, acompañándome para poder realizarme. A mis sobrinos quienes ha sido una mi motivación, inspiración y felicidad.

A Nicolás Mora quien fue un compañero de vida y me ayudo incondicionalmente en este largo proceso de mi carrera universitaria estuvo siempre cuando lo necesite, con sus consejos con su perseverancia siempre diciéndome que jamás me dé por vencida.

Belén Macías C.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Tema de investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema de investigación.....	3
1.3 Formulación del problema de investigación	5
1.4 Sistematización del problema de investigación	5
1.5 Justificación de la investigación	5
1.6 Objetivos.....	6
1.6.1 Objetivo general.....	6
1.6.2 Objetivos específicos.....	6
1.7 Delimitación de la investigación.....	7
1.8 Ideas a defender.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	8
2.2.1 Cuentas por cobrar.....	8
2.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar	11
2.2.3. Origen de las cuentas por cobrar	12
2.2.4. Objetivo de las cuentas por cobrar	12
2.2.5 La administración de cuentas por cobrar.....	13
2.2.6 La importancia de controlar y auditar las cuentas por cobrar	14
2.2.7 Políticas de cuentas por cobrar	14
2.2.8 Ventas	15
2.2.9 Crédito	15
2.2.10 Administración de políticas de crédito	16
2.2.11 Obtención de la información de crédito	17
2.2.12. Estados financieros	17
2.2.13. Verificación bancaria	18

2.2.14. Costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar.....	19
2.2.15. Toma de decisiones	19
2.2.16. Condiciones de crédito	20
2.2.17 Descuentos por pronto pago	20
2.2.18. Políticas de cobro	21
2.2.19. Modalidades de procedimiento de cobro.....	21
2.2.20 Indicadores de liquidez.....	22
2.2.21 Indicadores de solvencia	22
2.2.22 Indicadores de gestión	23
2.2.23. Indicadores de rentabilidad	23
2.3. Marco Conceptual	23
2.3.1. Cuentas por cobrar.....	23
2.3.2. Crédito	24
2.3.3 Cuentas incobrables.....	24
2.3.4. Periodo de crédito.....	24
2.3.5. Descuento otorgado	24
2.3.6. Periodo contable	24
2.3.7. Rotación de cuentas por cobrar	24
2.3.8. Rotación de inventarios	25
2.3.9 Control.....	25
2.3.10. Riesgo de crédito	25
2.3.11. Spread	25
2.3.12. Factoring.....	26
2.3.13. Factoring con recurso	26
2.3.14. Liquidez.....	26
2.3.15. Gestión del riesgo de liquidez	26
2.3.16. Rentabilidad.....	27
2.3.17. Apalancamiento.....	27
2.3.18. Ratio financiero	28
2.4. Base Legal.....	28
2.4.1. NIIF C-3 cuentas por cobrar.....	28
2.4.2. NIIF Reconocimiento de los activos biológicos.....	29

2.4.3. Reglamento de aplicación de la ley de régimen tributario interno decreto No. 2411	30
2.4.4. Créditos incobrables	30
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. Metodología	31
3.2. Tipos de investigación.....	31
3.2.1. Investigación descriptiva	31
3.2.2. Investigación documental	31
3.3. Enfoque de la investigación	32
3.4. Técnicas de investigación	32
3.4.1. Documental	32
3.4.2. Encuesta.....	32
3.4.3. Entrevista.....	32
3.5. Población y Muestra.....	33
3.5.1. Encuesta aplicada a los directivos y empleados de la empresa GLOBALOLIMP S.A	33
3.5.2. Entrevista realizada a la contadora (Ver Anexo 2).....	39
3.5.3. Entrevista realizada al jefe de crédito (Ver Anexo 2)	40
3.5.4. Análisis de las encuestas y entrevistas	42
3.5.6. Ficha de observación	43
3.5.7. Revisión documental	45
3.6. Situación actual de la composición de cuentas por cobrar.....	47
3.8. Análisis de Ratios y estudio de resultados	49
CAPÍTULO IV.....	53
INFORME FINAL	53
4.1. Antecedentes	53
4.2. Objetivo.....	54
4.3. Justificación.....	54
4.4. Actividades realizadas.....	54
4.5 Hallazgos.....	55
4.6 Análisis del impacto.....	59

4.7. Recomendación de mejora en el Manual de procedimiento de crédito	61
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
BLIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra.....	33
Tabla 2 Registro de ventas	46
Tabla 3 Registro de ingresos	46
Tabla 4 Análisis de cuentas por cobrar	47
Tabla 5 Antigüedad de Facturas.....	48
Tabla 6 Detalle activo corriente Globalolimp SA.....	48
Tabla 7 Ratio de liquidez	49
Tabla 8 Ratio de prueba ácida.....	50
Tabla 9 Ratio Capital de trabajo	51
Tabla 10 Rotación de cuentas por cobrar.....	51
Tabla 11 Apalancamiento Financiero	52
Tabla 12 Detalle de cuentas por cobrar.....	54
Tabla 13 Antigüedad de deudas	56
Tabla 14 Análisis de impacto en índices financieros	59
Tabla 15 Procedimientos propuestos	65
Tabla 16 Propuesta de flujos de entrada	65
Tabla 17 Programa propuesto de desembolsos	66
Tabla 18 Resultados del flujo propuesto.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problema	4
Figura 2. Manual de crédito y cobranza.....	33
Figura 3. Mejorar políticas de crédito de la empresa	34
Figura 4. Control de recuperación de cartera vencida.....	34
Figura 5. Seguimiento a clientes	35
Figura 6. Instructivo de procedimientos contables	36
Figura 7. Vinculación de áreas.....	36
Figura 8. Tiempo prudencial de recuperación de cartera.....	37
Figura 9. Recaudación de cartera vencida.....	37
Figura 10. Cronograma de planificación.....	38
Figura 11. Informe de cartera vencida	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta.....	72
Anexo 2 Entrevistas.....	73
Anexo 3 Balance General.....	74
Anexo 4 Estado de Resultados.....	75
Anexo 5 Flujo de efectivo.....	76
Anexo 6 Detalle de antigüedad de cartera.....	77
Anexo 7 Carta de autorización.....	78

Introducción

La empresa Globalolimp S.A se dedica a la comercialización de Teca a mercados externos, sin embargo, esta actividad agrícola, requiere de tratamientos previos en un promedio de 25 años hasta que se madure los sembríos y la teca esté lista para exportar. Tiene clientes nacionales y extranjeros, de la producción de teca que va saliendo y a su vez vienen otras en camino que fueron sembrados con antelación.

Al inicio su actividad comercial la realizaba como intermediación al mercado local, ofertando su producto a clientes nacionales sin embargo a partir del año 2010 comenzó a explorar el comercio internacional por medio de agentes y en el año 2012 lo hizo directamente, incrementado en este segmento la cartera de sus clientes.

A partir del año 2011 las cuentas por cobrar han tenido problemas en su recuperación y para ampliar este análisis se ha trabajado el proyecto mediante los capítulos que a continuación se describen:

En el capítulo 1, se describe el problema y los objetivos que se desean alcanzar mediante la investigación.

En el capítulo 2, se encuentran las diferentes teorías que sustentan la investigación y las cuales fueron consideradas y analizadas para poder realizar un análisis de la situación de la empresa.

En el capítulo 3, se presenta la metodología de investigación utilizada, específicamente documental basado también en entrevistas, la observación de los hechos encontrados en la revisión de la información, con la finalidad de establecer un análisis general de la situación y descripción de los puntos relevantes.

En el capítulo 4, se elaboró un informe general sobre la empresa, la situación actual, los hallazgos y el análisis realizado mediante la investigación, proponiendo al final del informe un manual para mejorar la condición de crédito y recuperación de cartera de la empresa.

Al finalizar se establecen las conclusiones y se proponen recomendaciones a seguir en base en todos los capítulos anteriores que se desarrollaron.

Capítulo I

Diseño de la Investigación

1.1. Tema de investigación

Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. De la ciudad de Guayaquil.

1.2 Planteamiento del problema de investigación

Las ventas es la actividad principal para los negocios comerciales, además de entregar un producto, también se puede vender una imagen, un servicio, entre otros. Esta acción, es la que genera crecimiento en sus ingresos y en consecuencia también la rentabilidad.

Las ventas se realizan con el único objetivo de atraer a un segmento específico del mercado, para aquellos compradores que no disponen de recursos monetarios suficientes para comprar los productos, se otorga el crédito, que pueden ser dirigidos a personas naturales o jurídicas convirtiéndose en cuentas por cobrar para la empresa Globalolimp S.A. en plazos de hasta 90 días, de esta manera se procede a realizar los cobros en los plazos acordados a los clientes.

Las condiciones económicas, los precios, la calidad del producto, las políticas de crédito son los principales factores que influyen sobre el nivel de ventas en una empresa, puesto que resulta una oportunidad para flexibilizar los pagos a futuros.

En los últimos años la empresa Globalolimp S.A ha ido incrementando las ventas por medio del crédito, para que los clientes accedan a los productos, otorgando facilidades de pago, pero se han despreocupado en determinar un límite de liquidez que deben mantener en cuenta, actualizar información de los clientes

para la gestión de cobranza, y falta de organización en los procesos internos, por lo que estarían incidiendo negativamente en la liquidez de la compañía.

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones. La falta de liquidez hace que las empresas en un futuro se vean perjudicadas incluso hasta en la quiebra de la misma.

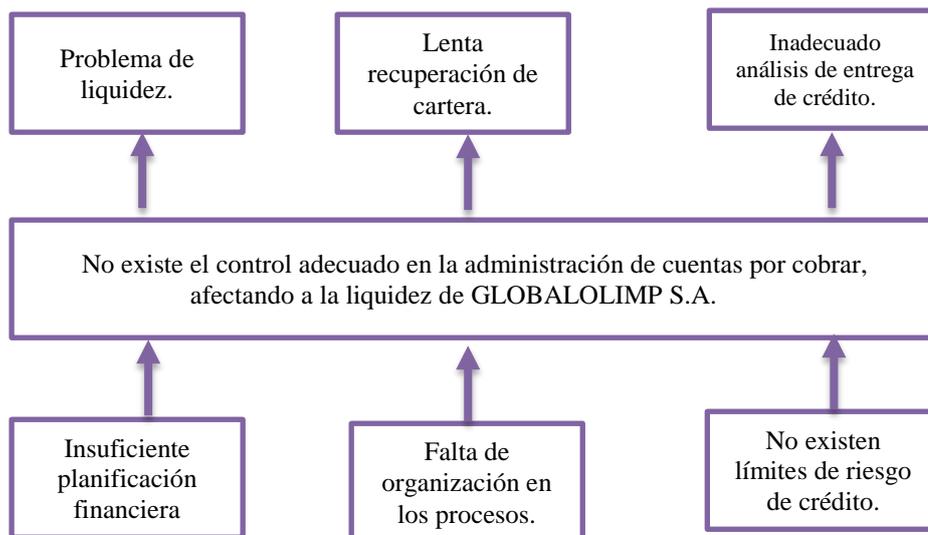


Figura 1. Árbol de problema

- Al no tener una herramienta financiera adecuada que sirva para realizar análisis de flujo de dinero a corto y/o largo plazo, va a causar que exista en la organización problemas de liquidez, ya que, si no existe planificación de desembolsos, y de los ingresos recibidos se destinen para otros fines, hace que afecte directamente los saldos en las cuentas y la situación económica de la empresa.
- Por otra parte, la falta de organización en los procesos que deben tener las áreas de tesorería, ventas y cobranzas en la recuperación de cuentas por cobrar va a ocasionar que el retorno de la cartera sea lento por el desconocimiento de los procedimientos previos y posteriores de concretar la venta.
- También se menciona, que no existen límites de riesgo de crédito, puesto que no se evalúa a profundidad al cliente para evidenciar la solidez del

mismo, por lo tanto, esto causa que no se lleve a cabo un proceso interno adecuado de análisis de riesgo de cada cliente, se convierte en un riesgo financiero al no poder cancelar en las fechas pactadas.

1.3 Formulación del problema de investigación

A continuación, se formula la interrogante a la que se pretende dar respuesta:

¿De qué manera el control administrativo en las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Globalolimp SA?

1.4 Sistematización del problema de investigación

- ¿Cuál es la situación actual en la composición de las cuentas por cobrar de Globalolimp S.A.?
- ¿Cómo se realiza la programación de flujos de GLOBALOLIMP SA para el control del flujo?
- ¿Cuál es el resultado del análisis financiero aplicando los ratios a los estados financieros de Globalolimp S.A.?

1.5 Justificación de la investigación

La administración de las cuentas por cobrar es importante dentro de una empresa ya que el manejo de las políticas de crédito está relacionado con el inventario de mercaderías. Administrar las cuentas por cobrar de una manera eficiente permitirá a la empresa mantenga a sus clientes actuales y atraer a nuevos, siempre y cuando mantenga un control conservador en la liquidez.

La importante justificación a nivel académico surge al profundizar el análisis de las cuentas por cobrar y la programación de flujos que maneja la

empresa, para que de esta manera se estudie los aspectos relevantes que inciden en el control y las decisiones acertadas para que la empresa mantenga la liquidez adecuada para cancelar las obligaciones a corto y largo plazo.

Recabar las evidencias necesarias para establecer un análisis crítico, en cuanto a la situación actual de las cuentas por cobrar, la antigüedad que mantiene y como se encuentra compuesta, para que desde este punto se pueda revisar el control y seguimiento que se efectúa a las cuentas por cobrar, de forma periódica por el área responsable.

En base a lo indicado en los párrafos anterior, la finalidad que tiene la empresa GLOBALOLIMP S.A. es conocer lo siguiente: La situación de las cuentas por cobrar a clientes de la empresa al 31 de diciembre del 2014, así como conocer el control y seguimiento que se realiza a las cuentas por cobrar.

1.6 Objetivos.

1.6.1 Objetivo general

Evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A

1.6.2 Objetivos específicos.

- Presentar la situación actual de la composición de las cuentas por cobrar de la empresa Globalolimp S.A
- Evaluar la programación de los flujos de Globalolimp S.A. para evidenciar el control de riesgo de liquidez que mantiene la empresa.
- Efectuar el análisis financiero, mediante el uso de las razones y estudiar los resultados

1.7 Delimitación de la investigación.

Campo:	Contable
Área:	Financiero
Aspecto:	Las Cuentas por Cobrar clientes de la empresa GLOBALOLIMP S.A.
Delimitación temporal:	2014
Delimitación espacial:	Guayaquil
Población:	Departamento Contable.

1.8 Ideas a defender

Un correcto procedimiento en el control de la administración de las cuentas por cobrar, se obtendría una eficiente recaudación y mejoraría la liquidez de la empresa.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

La finalidad del estudio de las cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar, se sugiere realizar una correcta reestructuración e implementar un área destinado al Crédito y cobranza con la finalidad de evaluar el riesgo crediticio, y proceder con la respectiva cobranza con la finalidad de lograr un retorno oportuno de recursos financieros para la empresa, mejorando así al liquidez de la empresa y la reducción de pérdidas al incrementar la cartera de cuentas incobrables. (Aranda, Sangolquí, 2010, p.11)

Mediante el análisis de la situación actual de la empresa Dimo se propone lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar. No existen las políticas necesarias para desempeñar cada una de las funciones de manera eficiente, y así tener control sobre la gestión de cobranza debido a que se genera retraso del mismo, como el cobro de las facturas emitidas a los clientes, así como también la falta de direccionamiento y estatutos para realizar el procedimiento de otorgamiento de créditos, ya que estos son asignados por la autorización verbal del dueño de la empresa. La empresa corre el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa (Goyo, Oliveros, 2014, p.)

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Cuentas por cobrar

Según Hansen-Holm (2012) manifestó:

Todo negocio necesita generar los ingresos suficientes para mantener estable su ciclo de operaciones, principalmente mediante la venta de sus

inventarios y/o la prestación de servicios. Producto de ello en la actualidad casi todas las transacciones comerciales se caracterizan por hacerse a crédito. Cuando esta operación se efectúa, surge la contabilización de las cuentas por cobrar, confiando en que sus clientes les pagaran oportunamente y en condiciones normales (p. 381).

Cuando se habla de cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicio. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

“Las cuentas por cobrar corresponden a las sumas de dinero que deben los clientes a una empresa a cambio de haber adquirido algún bien o servicio que se concedió a crédito” (Van Horne & Wachowicz , 2010, p. 254). Esta es la función ha venido desempeñando Globalolimp S.A Concediendo a sus clientes créditos directos por la venta de producto como lo es la (Madera).

La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos (Bodie, 2003, p. 214).

Los créditos comerciales, son facilidades de pago que se otorgan a los clientes, en el caso de Globalolimp S.A es la misma sistemática y por lo consiguiente puede hacer uso de esta forma de pago, para captar más clientes. “Las cuentas por cobrar son derecho exigible por créditos otorgados se registran, se controlan contablemente en clientes, firman un documento que tiene saldo deudor y se presenta en el balance como activo circulante” (Bravo,2011 ,p. 34)

Las cuentas por cobrar constituyen una función importante dentro del ciclo de los ingresos de las empresas, siempre y cuando se lleve el control adecuado sobre las deudas de los clientes, por parte del departamento correspondiente.

Las cuentas por cobrar surgen cuando las mercancías o los servicios se venden a plazo o crédito. La “honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporciona bases suficientes para suponer que el cliente pagara en los términos normales cuando el cliente hace alguna remesa de dinero (Holmes, 2003,p. 23,24).

Las cuentas por cobrar basado a este criterio surgen cuando se realiza la venta de algún bien o servicio, ya que sin ventas y no hay deudores no hay clientes.

Las cuentas por cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que se realiza, las cuales permite obtener bienes y servicios de terceros, disfrutando de facilidades de crédito que estos puedan ofrecerles. En relación con ello, se deriva la importancia del debido control y adecuada contabilización de las cuentas por cobrar (Joel Orrala Panchana ,2011,p. 15).

Según lo citado, se hace como referencia que las cuentas por cobrar son parte fundamental para una empresa y que se debe tomar a tiempo el debido control contable para así poder evitar problemas futuros en una organización. “Las cuentas por cobrar controla el movimiento de los créditos personales o simples concedidos por la empresa por la venta de mercaderías o servicios. Estos créditos no tienen respaldo de documentos como Letras de cambio, Pagarés” (Bravo Valdiviezo ,2011,p 34).

Para algunas empresas las cuentas por cobrar son solo simple créditos por las ventas realizadas, no llevando un buen funcionamiento en el control contable que en este caso es una de las problemáticas en GLOBALOLIMP S.A.

“En estas cuentas se anotarán los movimientos de los créditos y los abonos realizados por los clientes en la venta mercaderías o la prestación de servicios, sin

que exista un documento como letra de cambio o pagaré, por ejemplo” (Zapata Sanchez ,2011p. 143). Las cuentas por cobrar siempre representan parte del efectivo en una empresa y podría ser parte de la organización del flujo en el corto o largo plazo.

De acuerdo con la NIC 1 describe la clasificación de los activos corrientes en los siguientes puntos cuando:

- (a) espera realizar el activo, o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación;
- (b) mantiene el activo principalmente con fines de negociación;
- (c) espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa; o
- (d) el activo es efectivo o equivalente al efectivo (como se define en la NIC 7) a menos que éste se encuentre restringido y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un ejercicio mínimo de doce meses después del ejercicio sobre el que se informa.

En lo correspondiente a las cuentas por cobrar se presentan de acuerdo con la norma de forma desagregada en importes por cobrar de clientes comerciales, de partes relacionadas, anticipos y otros importes;

2.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar

- corto plazo: es la disponibilidad inmediata, en un proceso no mayor a un año y se encuentra dentro del activo corriente.
- largo plazo: es la disponibilidad mayor a un año.

La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para

promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos (Bodie ,2003, p. 214).

Es por esta razón que para generar las ventas de los productos y aumenten las ventas, se conceden créditos a los clientes en plazos razonables que puedan cumplir sus compromisos y a la vez tener clientes nuevos , las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados o de productos.

2.2.3. Origen de las cuentas por cobrar

Su origen se puede formar de dos grupos de cuentas por cobrar:

A cargo de clientes

A cargo de deudores

Dentro del primer grupo se debe presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías. El segundo grupo, deberá mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolos por concepto y de acuerdo con su importancia (Pinedo ,2013, p. 7).

Las cuentas se originan desde dos grandes grupos como lo son: clientes y deudores los mismos que están ligados a las cuentas y documentos de toda compañía.

2.2.4. Objetivo de las cuentas por cobrar

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los

movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero (Pinedo, 2013, p. 15)

El objetivo de las cuentas por cobrar se deriva principalmente del registro de los aumentos y disminuciones que se tengan de las ventas efectuadas, así como las recuperaciones y cobro de cartera.

2.2.5 La administración de cuentas por cobrar

Un buen administrador de crédito debe mantenerse al tanto de los factores externos que afectan a los negocios de los clientes y debe estar en comunicación constante con las cuentas importantes.

La buena o mala administración de las Cuentas por Cobrar afecta directamente la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos a futuro. (Ettinger Richard, 2013, p. 460)

La administración de las cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma una empresa al momento de haber otorgado el crédito a sus clientes y da una evaluación crediticia en particular que a la vez está ligada con las políticas de crédito, sino hay una buena administración en estas cuentas a futuro la empresa podría llegar a su quiebra.

“La administración es una rama de la dirección que abarca la inspección, operación y control en una empresa, y por medio de ella, se analizan y resuelven problemas” (Escobar, 2014, p. 164).

No existe una definición precisa de administración de cuentas por cobrar, pero puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes, esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzarlos objetivos financieros con la mayor productividad posible.

Resumiendo, se puede decir que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios para que una compañía esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

2.2.6 La importancia de controlar y auditar las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

Es importante controlar y auditar las “Cuentas por Cobrar” siendo el auditor el encargado de establecer los objetivos y los debidos procedimientos para realizar lo previsto en la planeación de la auditoría y supervisión a estas cuentas.

2.2.7 Políticas de cuentas por cobrar

Las políticas de cuentas de cobrar deben tener como objetivo elevar el máximo rendimiento de su inversión. Las políticas de estas cuentas otorgan plazos de créditos y normas crediticias estrictas. Una administración que otorga o rechaza

el crédito con lentitud hace restringir las ventas y utilidad de la empresa (Aranda y Sangolquí, 2010, p. 29)

El crédito en una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de éstos y las normas crediticias. Es responsabilidad de la empresa la revisión integral de la información de fuente de ingresos del cliente, el cual debe sustentar la actividad de su negocio y origen de sus flujos para cancelar a GLOBALOLIMP S.A.

2.2.8 Ventas

Las ventas son consideradas en la empresa como el área de generación de valor por excelencia, la principal razón y fuente de subsistencia de la organización. Ventas es un área de desarrollo de negocios y atención a clientes, crédito como un área de manejo del riesgo. “El crédito como cualquier actividad de negocios existen determinados puntos comunes de una a otra empresa, uno de ellos sino es el más recurrente es del eterno conflicto de crédito con el área de ventas” (Ponce, 2013, p. 6).

La venta a crédito se realiza con el único objetivo de atraer a un segmento específico del mercado; a aquellos compradores que no disponen del recurso monetario total requerido para la compra inmediata del producto o servicio en específico por lo que se inclinan a pagar el valor del mismo en lo que comúnmente se llama “cómodas mensualidades”.

2.2.9 Crédito

Los créditos en cuenta abierta por ventas o prestación de servicios del giro de negocios se registran, y por tanto se controlan en la cuenta de clientes. Esta cuenta tiene saldo deudor, representa el importe del derecho exigible

por créditos otorgados por ventas de mercancías o prestación de servicios (González J. R., 2013, p. 56)

En Ecuador el éxito de muchas empresas, ya sean grandes o pequeñas radica principalmente en el volumen de ventas de los productos o servicios que ésta ofrece en el mercado, que en los últimos años se ha observado una tendencia por parte de las empresas de financiar las ventas por medio del crédito.

Eventualmente parte del crédito concedido podría corresponder al activo del largo plazo , que se encarga de registrar y controlar los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas que reciben créditos comerciales , requiere registro auxiliares de (kardex) que controlen de manera individual las cuentas pendientes (Zapata, 2011, pág. 36).

El crédito según lo citado anteriormente hace referencia que cuando las ventas son realizadas a un tiempo determinado como lo es el largo plazo se debe hacer registros importantes como lo es un kardex para llevar un mejor control en la empresa que es la mejor opción que debe aplicar Globalolimp S.A

2.2.10 Administración de políticas de crédito

Dentro del estudio del crédito es importante conocer los pasos que se deberá seguir antes de otorgar un crédito comercial, el administrador financiero deberá hacer un profundo análisis sobre el impacto que tienen las políticas de crédito y cobranza sobre la rentabilidad, liquidez y riesgo de la empresa (Loor, 2015, p. 38).

Lo citado en esta tesis referente al estudio del crédito, indica que siempre se debe realizar un análisis tanto de las políticas de crédito y cobranza para no verse afectado en la rentabilidad ni la liquidez de la empresa.

2.2.11 Obtención de la información de crédito

Cuando un cliente que desee obtener crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiendo al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito (Pinedo, 2013, pág. 71).

Cuanto se efectúa el crédito en una empresa una de sus principales prioridades es llenar una solicitud de crédito, entonces se obtendrá información adicional del crédito que está aplicando el cliente incluso hasta de otras fuentes.

El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa. Su propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisión (Baena, 2010, p. 9).

Según lo citado el análisis financiero son el procedimiento utilizado para evaluar la estructura de las fuentes y usos de los recursos financieros.

2.2.12. Estados financieros

Pidiéndole al solicitante que suministre sus estados financieros de los últimos años, la empresa puede analizar la estabilidad financiera de éste, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento. Aunque en un Balance o un Estado de resultados no aparece información con respecto a las normas de pago pasadas, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la administración financiera total (Gómez , 2011, p. 67).

Los estados financieros tienen la buena voluntad por parte de la empresa solicitante para suministrar estos estados puede ser un indicador de su situación financiera. Los estados financieros auditados son una necesidad en el análisis de crédito de solicitantes que deseen hacer compras importantes a crédito o que deseen que se les abran líneas de crédito.

El resultado final de todo el proceso contable, de los principios aplicables y de los procedimientos de registro desarrollados, son los estados financieros en donde se registran los juicios y criterios que una gerencia tiene de una entidad. Los estados financieros deben reflejar razonablemente las cifras de la situación financiera y de resultados de una empresa y con base en ellos tomar una serie de decisiones que son absolutamente cruciales para los usuarios tanto internos como externos. Tres estados financieros son básicos para cualquier entidad: Balance general, estado de resultados y estado de movimiento del efectivo (Briones, 2013, p. 23).

Según lo citado anteriormente los estados financieros son los que dan informes del estado de situación que se encuentra la empresa.

2.2.13. Verificación bancaria

Puede que sea posible que el banco de la empresa obtenga información crediticia del banco del solicitante. Sin embargo, el tipo de información que se obtiene probablemente es muy vago a menos que el solicitante ayude a la empresa, en su consecución. Normalmente se suministra un estimado del saldo en caja de la empresa (Briones, 2013, p. 20).

Globalolimp S.A Siempre debe tener referencia de los clientes a quienes se va a conceder crédito una de ellas son las referencias comerciales y bancarias que permite conocer mucho más a los nuevos solicitantes.

2.2.14. Costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar

“El costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar se puede calcular estableciendo la diferencia entre el costo de manejo de cuentas por cobrar antes y después de la implantación de estándares de crédito más flexibles” (Gómez , 2011, pág. 68). Se debe calcular primero la razón financiera de promedio de cuentas por cobrar.

Promedio de $C \times C = \text{Ventas anuales a crédito} / \text{Rotación de cuentas por cobrar}$.

La inversión marginal en si representa la cantidad adicional de dinero que la empresa debe comprometer en cuentas por cobrar si hace más flexible su estándar de crédito.

2.2.15. Toma de decisiones

Para decidir si una empresa debe hacer más flexibles sus estándares de crédito, deben compararse las utilidades marginales sobre las ventas con el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar, si las utilidades marginales son mayores que los costos marginales, deben hacerse más flexibles los estándares de crédito; de otra manera deben mantenerse sin modificar los que se tienen en ese momento aplicados dentro de la empresa (Gómez , 2011, p. 69).

La empresa Globalolimp S.A debe establecer sus estándares de crédito y sus debidos procedimientos para evaluar a los solicitantes de crédito. A menudo la empresa debe determinar no solamente los méritos que tenga el cliente para el crédito, sino también calcular el monto por el cual éste pueda acceder.

2.2.16. Condiciones de crédito

Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar nocivos para la empresa. Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones de crédito de la empresa pueden tener efectos en su rentabilidad total (GiovannyGómez , 2011, p. 69).

Se refiere al crédito que el solicitante tiene y que la empresa tiene deseos de conceder, hay que tener en cuenta el límite en términos de riesgo de tal manera que existen clientes a los cuales no se puede estar seguro de que cancelaran.

2.2.17 Descuentos por pronto pago

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

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

La estimación de las cuentas incobrables debe disminuir, pues como en promedio los clientes pagan más pronto, debe disminuir la probabilidad de una cuenta mala, este argumento se basa en el hecho de que mientras más se demore un cliente en pagar, es menos probable que lo haga. Mientras más tiempo transcurra,

hay más oportunidades de que un cliente se declare técnicamente insolvente o en bancarrota (Gómez , 2011, p. 69).

2.2.18. Políticas de cobro

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables (Ponce, 2013, p. 117)

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

2.2.19. Modalidades de procedimiento de cobro

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro.

Cartas: Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

Llamadas telefónicas: Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

Utilización de agencias de cobros: Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

Procedimiento legal: Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados.

Así se concluye que, en este ciclo de la administración de las cuentas por cobrar, que como ya se explicó en los anteriores artículos es de gran importancia para la empresa y para los responsables del área financiera y contable (Gómez , 2011, p. 71).

2.2.20 Indicadores de liquidez

“Estas razones miden la capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo, en cuanto al dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas” (Briseño, 2006, p. 25). Los indicadores de liquidez es la capacidad de enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo.

2.2.21 Indicadores de solvencia

Expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Estos índices financieros permiten conocer qué tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de sus pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio (Palacios, 2015, p. 31).

Los indicadores de solvencia son la capacidad de la empresa para atender el pago de todas sus deudas y compromisos especialmente aquellas de largo plazo.

2.2.22 Indicadores de gestión

“Son aquellas que miden la agilidad con la que las cuentas por cobrar o los inventarios se transforman en efectivo y a su vez también es la capacidad que posee la gerencia para generar fondos propios” (Palacios, 2015, p. 32). Estos indicadores son la expresión cualitativa y el desempeño de toda organización para generar buenos fondos.

2.2.23. Indicadores de rentabilidad

Estos indicadores permiten saber la realidad de la compañía para controlar los costos y gastos y de esta forma convertirlas en utilidades. Las razones de rentabilidad son de dos tipos: las que muestran la rentabilidad en relación con las ventas y las que la muestran en relación con la inversión. (Palacios, 2015, p. 32)

Ayudan a saber en qué condiciones esta la administración de la empresa y a su vez controlar los costos y gastos.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Cuentas por cobrar

Es el derecho que tiene una persona natural o jurídica sobre los valores de un bien o servicio vendido a crédito a otra persona o empresa. Contablemente se considera cuentas por cobrar a los documentos por cobrar letras de cambio, pagare, facturas. (Aguilar, 2013, p. 50)

2.3.2. Crédito

Proviene del latín “credere” tener confianza, el crédito es la herramienta financiera que permite a las empresas vender sus bienes o servicios en un monto que sea cobrado de acuerdo con el periodo de plazo convenido formalmente con el comprador (Sarmientos,2007 ,p. 52).

2.3.3 Cuentas incobrables

“Es el costo en que incurre una empresa al haber otorgado crédito a clientes que no han sido pagados en el plazo acordado” (Aguilar,2013, p. 51).

2.3.4. Periodo de crédito

“Es el plazo o la cantidad de tiempo total durante la cual un cliente podrá canelar el monto del bien o servicio adquirido (Sarmientos Matamoros ,2007 ,p. 52).

2.3.5. Descuento otorgado

“Es la reducción porcentual en el precio de venta de un bien o servicio como un incentivo para el comprador” (Sarmientos,2007 ,p. 53).

2.3.6. Periodo contable

“Es el lapso comprendido entre el primero de enero al 31 de diciembre de cada año, el cual es considerado para la presentación de los estados financieros” (Sarmientos, 2007 ,p. 53).

2.3.7. Rotación de cuentas por cobrar

Mide la liquidez de las cuentas por cobrar, se obtiene dividiendo las ventas totales entre total de las cuentas por cobrar (Víctor Aguilar Pinedo .2013,p. 55).

2.3.8. Rotación de inventarios

“Esta razón indica la fluidez del manejo de fondos en relación con los inventarios, da una idea si el cliente cuenta o no con los niveles de inventarios justos o excesivos en relación con las ventas” (Aguilar,2013,p. 55).

2.3.9 Control

“Es una actividad muy delicada, pues va a evaluar la política de crédito y así podrá determinar si han existido cambios en los patrones de pagos de los clientes” (Sarmientos Matamoros ,2007 ,p. 53).

2.3.10. Riesgo de crédito

Es el riesgo de incurrir en pérdidas debido a que una contrapartida no atienda las obligaciones de pago expuestas en su contrato. Ejemplos incluyen tanto el tomador de un préstamo que incumple los pagos pendientes del mismo, como un emisor de un bono de renta fija que no hace frente a los pagos de interés y/o capital (Aguilar, 2013,p. 48).

2.3.11. Spread

Es la diferencia entre los precios de compra y de venta entre mercados de divisas o de mercancías. También se utiliza para denominar al diferencial porcentual que se adiciona a la tasa de interés por brindar un servicio bancario financiero. Constituye en sí una comisión en términos monetarios (Aguilar, 2013,p. 50).

2.3.12. Factoring

“Es el contrato de facturación es un contrato financiero y de colaboración complejo, pues en él concurren tanto un arrendamiento de servicios como una comisión de cobro, una asunción de créditos” (Aguilar, 2013,p. 32).

2.3.13. Factoring con recurso

“Es cuando el vendedor asume el riesgo de insolvencia del deudor” (Aguilar, 2013,p. 50).

2.3.14. Liquidez

La liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero.

Para medir la liquidez de una empresa se utiliza el ratio o razón de liquidez. La cual mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Del análisis de estas razones se puede conocer la solvencia de efectivo de la empresa y su capacidad de permanecer solvente en caso de acontecimientos adversos (Ponce, 2016 ,p. 25).

2.3.15. Gestión del riesgo de liquidez

Se entiende por riesgo de liquidez la contingencia de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la entidad. Esta contingencia (riesgo de liquidez de fondeo)

se manifiesta en la insuficiencia de activos líquidos disponibles para ello y/o en la necesidad de asumir costos inusuales de fondeo.

A su turno, la capacidad de las entidades para generar o deshacer posiciones financieras a precios de mercado, se ve limitada bien sea porque no existe la profundidad adecuada del mercado o porque se presentan cambios drásticos en las tasas y precios (riesgo de liquidez de mercado (Ponce, 2013, p. 2).

2.3.16. Rentabilidad

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados (Zamora, 2011, p.20).

La rentabilidad es uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito en empresas y cualquier negocio, mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa en tomar decisiones, demostrado por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones.

2.3.17. Apalancamiento

De acuerdo con Varo (2012) “Es la relación de la cantidad utilizada en una transacción para el depósito de seguridad requerido (margen), mide el efecto de endeudamiento sobre la rentabilidad de la empresa” (p.209).

El apalancamiento se evidencia al revisar las cuentas del pasivo y patrimonio del estado financiero, es decir, el financiamiento que ha tenido la empresa con relación a sus inversiones (activos), la empresa se financia por dos vías: Aumento de capital que refleja el incremento en patrimonio; y por préstamo con proveedores, bancos, entre otros, que se refleja en el pasivo como una obligación por cancelar.

2.3.18. Ratio financiero

De acuerdo con Ortiz (2013) “Es una relación por cociente en dos variables contables de la empresa que permite establecer comparaciones y conocer su evolución con el tiempo” (p.25). Los ratios financieros o razones financieras representan la comparación entre dos valores para obtener resultados en término absoluto o relativo, de acuerdo con lo que se desea conocer, al realizar la revisión de los Estados Financieros.

2.4. Base Legal

2.4.1. NIIF C-3 cuentas por cobrar

El objetivo de esta Norma de Información Financiera (NIF) es establecer las normas relativas al reconocimiento de los rubros de cuentas e instrumentos financieros por cobrar (en adelante IFC) dentro del estado de posición financiera de una entidad y de sus efectos en el estado de resultados. Estos se integran por instrumentos financieros que la entidad genera dentro del curso normal de sus operaciones por:

- Ventas de bienes o servicios, que originan las cuentas por cobrar comerciales;
- Préstamos otorgados por instituciones de crédito y otras entidades; y

- Otras transacciones, tales como préstamos a empleados, reclamaciones derivadas de derechos contractuales y otras partidas similares; instrumentos financieros de deuda adquiridos en el mercado, con el objeto de obtener un rendimiento sobre su principal.

2.4.2. NIIF Reconocimiento de los activos biológicos

En este punto se explica los juicios de reconocimiento de los activos biológicos, los mismos que son idénticos a los generales cuando se realiza el reconocimiento de los activos en las NIIF, sin embargo, presenta algunas excepciones debido que al tratarse del producto que es extraído de la tierra y no producido, se debe tener en consideración algunos activos intangibles que fueron utilizados en la cadena del negocio. Se hace referencia al párrafo 10 de la NIC 41 que se transcribe a continuación, establece estos criterios de reconocimiento: “10 La entidad reconocerá un activo biológico o un producto agrícola cuando, y sólo cuando:

- (a) la entidad controle el activo como resultado de sucesos pasados;
- (b) sea probable que fluyan a la entidad beneficios económicos futuros asociados con el activo; y
- (c) El valor razonable o el costo del activo puedan ser medidos de forma fiable.”

En el tratamiento de la información de GLOBALOLIMP S.A. se toma en consideración que la teca es una planta cuya producción se rescata a los 10 años como mínimo, por lo que se va a generar beneficios futuros con la inversión biológica que se efectúe en el presente. Adicionalmente se indica en las NIIF sobre la medición aplicada:

Un activo biológico debe ser medido, tanto en el momento de su reconocimiento inicial como en la fecha de cada balance, a su valor razonable menos los costos estimados en el punto de venta, excepto en el

caso, descrito en el párrafo 30, de que el valor razonable no pueda ser medido con fiabilidad.

2.4.3. Reglamento de aplicación de la ley de régimen tributario interno decreto No. 2411

Con la finalidad de comprender los términos relacionados con las actividades comerciales que realizan las empresas, se definen los siguientes criterios emitidos por el ente regulador, que son las bases tributarias legales y contables con las que se trabaja de acuerdo con la normativa del país.

2.4.4. Créditos incobrables

Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno. Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada Ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes hechos a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, resoluciones administrativas firmes o ejecutoriadas y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Estos ajustes se aplicarán a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva (SRI).

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1. Metodología

La metodología que se utilizó durante esta investigación fueron las técnicas de análisis y métodos que llevara al problema real de la empresa y así conocer la situación de los saldos de las cuentas por cobrar. En este capítulo el trabajo de investigación se realizó mediante el método Analítico el cual ayudó a comprobar la hipótesis y la idea a defender.

3.2. Tipos de investigación

En este plan de trabajo de titulación, se utilizó dos tipos de investigación que fueron el descriptivo y el documental.

3.2.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se hizo con el fin de verificar el problema de las cuentas por cobrar de Globalolimp S.A y así con exactitud más detallada y precisa se conoció la situación de los procedimientos contables y administrativos.

3.2.2. Investigación documental

La investigación documental es la que permitió la obtención de la información requerida a través de documentos, registros, y otros relacionados con el tema a examinar las cuentas por cobrar de la empresa. Los datos y la información fueron obtenidos directamente de la empresa Globalolimp S.A

3.3. Enfoque de la investigación

El enfoque que se utilizó en la investigación es el cualitativo con el cual se hizo énfasis en la información requerida de la empresa Globalolimp S.A para analizar exhaustivamente las actividades de la misma.

3.4. Técnicas de investigación

Dentro de la investigación se utilizó técnicas como: análisis de la información, encuesta, entrevista.

3.4.1. Análisis

Por medio de esta técnica se recopiló información y contenido importante de la empresa y que se tiene como finalidad indagar, evaluar la investigación que fue lo que se realizó con los estados financieros y la cartera vencida de Globalolimp S.A

3.4.2. Encuesta

Serie de preguntas que se realizó a los empleados de la empresa para reunir datos o información sobre la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la compañía. (Ver Anexo 1)

3.4.3. Entrevista

Se efectuó un encuentro, una conversación de preguntas y respuestas, la cual permitió esclarecer las dudas sobre el problema de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la compañía. La entrevista se la realizó a la contadora de Globalolimp S.A

3.5. Población y Muestra

La investigación se llevó a cabo en las oficinas de la empresa Globalolimp S.A actualmente ubicados en la ciudad de Guayaquil. La población y muestra son todos los empleados de la compañía cuyo objeto del estudio está compuesto por 10 personas de la siguiente manera: en el área contable, 2 personas, área de comercialización y ventas conformadas por 6 personas y en el área de gerencia 2 personas con esta información se pudo resolver el problema de la empresa Globalolimp S.A

Tabla 1

Muestra

DEPARTAMENTO		EMPLEADOS
Contabilidad	Contadora	1
	Asistente de contabilidad	1
Comercialización y ventas	Crédito y cobranza	6
Gerencia	Gerente administrativo	2
TOTAL EMPLEADOS		10

Tomado de Globalolimp S.A. – año 2014

3.5.1. Encuesta aplicada a los directivos y empleados de la empresa GLOBALOLIMP S.A

1.- ¿Existe un manual de crédito y cobranza en GLOBALOLIMP SA?



Figura 2. Manual de crédito y cobranza

Cuando se les pregunta los directivos y empleados de la empresa GLOBALOLIMP S.A sobre la existencia de un manual el mayor porcentaje contestó afirmativamente 70% y la diferencia contestaron que no con el 30%

2.- ¿La empresa debería mejorar las políticas de créditos y cobranzas para la concesión de los créditos?



Figura 3. Mejorar políticas de crédito de la empresa

La mayor parte de encuestados manifiestan con el 80% que si se debe mejorar las políticas de crédito y cobranza en la empresa para la concesión de los créditos y la minoría indicaron que no con el 20%, lo que llega la conclusión que si se debe implementar un manual que guie este proceso.

3.- ¿Se utiliza algún tipo de control para la recuperación de cartera vencida?



Figura 4. Control de recuperación de cartera vencida

Tanto los empleados y directivos cuando se les pregunta si existe algún tipo de control indicaron pocas personas afirmativamente con el 30% y con el mayor porcentaje con el 70% manifestaron negativamente, situación que ratifica la necesidad de implementar procedimientos que permita maximizar la recuperación de cuentas vencidas.

4.- ¿Después de que han otorgado el crédito se realizó algún tipo de seguimiento al cliente?



Figura 5. Seguimiento a clientes

En esta pregunta, la minoría se manifestó por el Sí con el 20% y negativamente, indicaron que No con el 80%. lo que se denota que no hay un respectivo seguimiento en los créditos otorgados.

5.- ¿Le gustaría contar con un instructivo de procedimientos contables para mejorar el proceso de cobranza?



Figura 6. Instructivo de procedimientos contables

La mayor parte está de acuerdo con que se realice un instructivo con el 80% que les ayude como guía en el momento de otorgar crédito, considerando que este instructivo les ayudara a verificar como han sido los pagos de los clientes. on menor porcentaje del 20% indicó que negativamente,

6.- ¿Existe una buena vinculación entre los departamentos de cobranza, ventas y facturación?



Figura 7. Vinculación de áreas

Las respuestas indican en menor porcentaje que Si con el 30%, mientras que la mayor parte de los encuestados manifiesta que no con el 70%, lo que hace notar que por no haber una buena comunicación entre los departamentos vinculados exista problemas para la recuperación de las cuentas por cobrar.

7.- ¿Considera que un periodo de 6 meses es un tiempo prudencial para recuperar las cuentas por cobrar?



Figura 8. Tiempo prudencial de recuperación de cartera

Afirmativamente respondió la mayor parte de las personas con el 90%, que considera que es un tiempo prudencial, por otra parte, la minoría indicó que no con el 10%, porque manifestaron que debe realizarse en menos tiempo.

8.- ¿Se realiza una buena recaudación de la cartera vencida en la empresa GLOBALOLIMP SA?



Figura 9. Recaudación de cartera vencida

De acuerdo con las respuestas recibidas, la mayor parte indicó que no existe una buena gestión de recaudación de cartera vencida con el 80%, la diferencia manifiesta lo contrario con el 20%, es decir, indica que la empresa si mantiene un buen nivel de recaudación.

9-¿El departamento de cobranza tiene un cronograma de planificación de recuperación de cartera de clientes?



Figura 10. Cronograma de planificación

El mayor porcentaje con 90% considera que no conoce si existe algún cronograma dentro del departamento de cobranza y la minoría indicó que si con el 10%, por lo que se considera que si no hay un debido cronograma no hay una buena recuperación de cartera.

10.- ¿El departamento de cobranza realiza algún informe o reporte de cartera vencida de sus clientes y sus respectivas recaudaciones?



Figura 11. Informe de cartera vencida

La mayoría de los encuestados dice que no conoce si existe algún reporte o informe con el 90% y pocas personas indicaron que sí con el 10%, factor importante que se debería realizar ya que de eso depende que si disminuye la cartera vencida de clientes.

Realización de la entrevista

3.5.2. Entrevista realizada a la contadora (Ver Anexo 2)

Perfil del entrevistado	Contadora Persona encargada de la supervisión del área contable de la compañía
Fecha	01/02/2017
Entrevistador	Srta. Belén Macías C
Entrevistado	C.P.A Nelly Zamora Pincay
<p>1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa Globalolimp S.A.? Llevo 4 años laborando en esta compañía.</p> <p>2. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la compañía? Soy la contadora de la compañía. Mi función es supervisar y analizar todo relacionado al área contable</p> <p>3. ¿Cuál considera usted que es el problema principal que se ha presentado en la empresa? El problema fundamental es la desorganización en el área comercial ya que por el deseo de vender y crecer las ventas muchas veces se realizan negocios sin garantías necesarias de esta forma presentando un riesgo potencial en la cartera vencida y a su vez en la liquidez.</p> <p>4. ¿la empresa realiza análisis comparativos de las cuentas por cobrar para determinar si hay incremento o no en la liquidez? Sí, por supuesto que lo hago estableciendo un análisis detallado que me permita tomar algunas decisiones en mejoras y para establecer objetivos a futuro.</p> <p>5. ¿considera que es importante realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar? Sí considero que es importante porque con el debido seguimiento recuperaríamos cartera vencida con valores considerables.</p>	

<p>6. ¿Cómo califica el riesgo de la liquidez de la empresa?</p> <p>Lo calificó como un riesgo muy alto porque no se está realizando el debido control y seguimiento a los clientes para recuperar esa cartera vencida la cual está provocando riesgo en la liquidez.</p>
<p>7. ¿Considera que es importante adoptar nuevas medidas de control con relación al riesgo de la liquidez, la gestión de cobranza y registro contable?</p> <p>Indiscutiblemente que si, en base a la mala práctica y deficiencia de control se debería establecer nuevas medidas y a su vez determinar los límites de cada actividad entre el área comercial, crédito y cobranza.</p>

3.5.3. Entrevista realizada al jefe de crédito (Ver Anexo 2)

Perfil del entrevistado	Jefe del departamento de crédito. Persona encargada de la supervisión en el área de crédito y comercial.
Fecha	01/02/2017
Entrevistador	Srta. Belén Macías C
Entrevistado	Sr. Luis Melo
<p>1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa Globalolimp S.A.?</p> <p>Llevo 3 años laborando en esta compañía.</p> <p>2. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la compañía?</p> <p>Supervisar el área de crédito y de ventas de la empresa.</p> <p>3. ¿Cuál considera usted que es el problema principal que se ha presentado en la empresa?</p> <p>Bueno, considero que es la cartera vencida pero esto es debido a la falta de comunicación de todos los departamentos de la empresa porque hay desorganización en todas las áreas donde cada quien cree hace bien su trabajo aun sabiendo que están errados.</p>	

4. ¿conoce usted si la contadora realiza análisis comparativos de las cuentas por cobrar para determinar si hay incremento o no en la liquidez?

Desconozco como le decía anteriormente cada quien se limita hacer solo su trabajo.

5. ¿considera que es importante realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar?

Claro que sí, considero que se debería hacerlo, pero contratando personal que solo se dedique a realizar gestión de cobranza y estableciendo metas diarias de recuperación de cartera vencida.

6. ¿Considera que la concesión de crédito es de forma ágil y transparente?

Bueno la verdad que en el afán de captar clientes muchas veces se concede crédito ágil pero no transparente puesto que hay documentación incompleta y no se cumple con la debida recolección de datos de mismo cliente.

7. ¿Qué tipo de financiamiento utiliza la empresa Globalolimp s.a. para conceder créditos?

Referente al tipo de financiamiento utilizamos es a corto plazo ya que se concede de 30 días a 12 meses.

8. ¿considera usted que es importante adoptar nuevas medidas de control con relación al riesgo de la liquidez, la gestión de cobranza y registro contable?

Si porque la recuperación es deficiente en la empresa, porque no realizan el seguimiento y control adecuado de las deudas incobrables de los clientes, así como tampoco se efectúan los reportes por cada pago que hacen, provocando desorden en el seguimiento y organización de cada cuenta incobrable.

3.5.4. Análisis de las encuestas y entrevistas

Finalizada las encuestas y las entrevista en la compañía Globalolimp S.A se llegó a la conclusión con los resultados obtenidos, que la empresa tiene muchas falencias e irregularidades donde no hay manuales de crédito y cobranza porque existe una desorganización entre los departamentos de ventas y créditos, porque cada uno cree que está haciendo su labor, aun sabiendo de los graves errores que se están cometiendo. Conceden créditos sin tener la documentación adecuada para la verificación y análisis del mismo incluso hasta para que la compañía tenga una carpeta del historial del cliente, se vende por el afán de vender y captar clientes.

La contadora de la compañía solo se limita a su cargo que es la parte contable, muy pocas veces indaga que pasa con el departamento de crédito y cobranza, el jefe de departamento de crédito indica que el principal problema es la poca comunicación entre los departamentos.

La gerencia muy preocupada porque al saber que la liquidez de la empresa va decreciendo y que hay cuentas por pagar piensa que a futuro la empresa podría llegar a la quiebra, incluso ha tenido que despedir personal por la falta de recursos.

Otra insuficiencia es el sistema de cobro de la compañía que muchas veces se reversa los pagos sin la autorización de una jefatura, los motivos son:

- Se digitó mal el número de factura que se cancela.
- Se asignó el pago a otro cliente.
- Se ingresó mal el valor de la cancelación.

La falencia es porque no existe el control y supervisión de una jefatura que esté al tanto del número de errores que se cometen y no se puede realizar una corrección directa con el personal que lo afectó, además que el sistema es permisible y fácil de manipular, ocasionando un factor de riesgo operativo alto.

3.5.6. Ficha de observación

Aspectos	Objetivo	Resumen de lo observado	Deducción / análisis / hallazgos
<p>De los registros</p>	<p>Verificar registros de ingreso a cuentas por cobrar</p>	<p>Se revisaron los registros de ventas y el ingreso de cuentas por cobrar. ***** Se revisó el análisis mensual de las cuentas por cobrar.</p>	<p>El registro de ventas e ingreso de cuentas por cobrar se realiza en el mismo día mediante el proceso correcto. ***** Los análisis se realizan la primera semana del mes siguiente. Se toma otra semana más en tomar la firma de contador y una semana después llega al área de crédito.</p>
	<p>Verificar el proceso de seguimiento a los clientes</p>	<p>Generan el reporte del sistema del detalle de cuentas por cobrar.</p>	<p>Existe retraso en contrastar la información de área de créditos y cobranzas vs. El área de contabilidad.</p>
<p>De las evidencias</p>	<p>Registros contables. Análisis de cuentas</p>	<p>Los registros cumplen con las normas contables.</p>	<p>Existe demora en el proceso de control y seguimiento de cuentas por cobrar.</p>

Presentación breve de la Situación Financiera (ver Anexo 3)

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
(Expresado en dólares estadounidenses)**

ACTIVOS	2014
Activos corrientes	32.432.056
Activo no corrientes	10.847.317
Total del activo	<u>43.279.373</u>
PASIVOS Y PATRIMONIO	
Pasivos corrientes	27.250.374
Pasivo no corriente	7.407.132
Total pasivos	34.657.506
Patrimonio	8.621.867
Total del pasivo y patrimonio	<u>43.279.373</u>

Presentación breve del Estado de Resultados Integrales (ver Anexo 4)

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
(Expresado en dólares estadounidenses)**

Ventas locales	36.700.926
Costo de productos vendidos	<u>(27.374.849)</u>
Utilidad bruta	9.326.077
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS A LA RENTA	740.915
Impuesto a la renta	<u>(338.845)</u>
UTILIDAD DEL AÑO	<u>402.070</u>

Presentación breve del Flujo de Efectivo (ver Anexo 5)

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

(Expresado en dólares estadounidenses)

	<u>2014</u>
FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
Efectivo neto proveniente de actividades de operación	(1.594.827)
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Efectivo neto proveniente de (utilizado en) actividades de inversión	(603.180)
FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Efectivo neto utilizado en actividades de financiamiento	2.568.283
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO:	
Incremento neto durante el año	370.376
Saldo al comienzo del año	174.838
SALDOS AL FIN DE AÑO	545.214

3.5.7. Revisión documental

En la revisión de la información documental, se tuvo acceso a los registros contables, facturas, soportes, mayores y estados financieros. Se extrajo un movimiento de las cuentas por cobrar pendientes, y se realizó el seguimiento para describir lo sucedido con este registro en particular.

Planteamiento de caso:

La empresa Globalolimp SA realizó la venta de teca de 500 metros cúbicos facturado al Sr. Rubén Ortíz a en valor de \$100 cada metro cúbico, lo cual generó

una deuda por cobrar por \$\$50.000 con fecha 4 de febrero de 2011. El valor por enviar por transferencia \$59.516.

Precio FOB	50,000.00
Flete	1,200.00
Seguro	0.00
Total CIF / Base imponible 1	51,200.00
% AD- VALOREM (CIF)	1,024.00
FODINFA	0.53
Subtotal antes de IVA / Base imponible 2	52,224.53
IVA	6,266.94
Total Impuestos	7,291.47
Cancelación Comprador	59,516.00

Se efectuó el registro por la venta de Teca, mientras que llegue el embarque a puerto destino se remite la documentación para que realicen las gestiones el Sr. Ortiz para desembarcar la mercadería y efectúe la transferencia, y por parte del Globalolimp recibir el dinero y dar la instrucción de que puede desembarcarse.

Tabla 2
Registro de ventas

Fecha	Descripción	Debe	Haber
04-feb-11	Cuentas por cobrar	\$59,516	
	Ventas		\$52,225
	IVA cobrado		\$6,267
	Impuestos		\$1,025

Para el día 6 de febrero se recibe la transferencia por \$48,459 debitando el valor de \$11,056 correspondiente a gastos internos incurridos, hasta que reciba la mercadería se cancelaría la diferencia, comprometiéndose al pago, una vez recibida y chequeada la mercadería, por otra parte, la empresa Globalolimp S.A. procedió aceptar, registrando el ingreso a cuenta de la siguiente manera.

Tabla 3
Registro de ingresos

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	-2		
06-feb-11	Bancos	\$48,459	
	Cuentas por cobrar		\$48,459

Hubo novedades con la mercadería despachada, por lo que el cliente Sr. Ortiz, no ha cancelado la diferencia, a pesar de la gestión realizada.

3.6. Situación actual de la composición de cuentas por cobrar

La situación actual de la empresa, se presenta en el siguiente detalle:

Tabla 4
Análisis de cuentas por cobrar

Clientes locales	20.273.599
Clientes externos	893.222
Provisión de cuentas incobrables	(1.406.018)
Anticipo proveedores	145.983
Funcionarios y empleados	84.410
Otras	164.835
Total cuentas por cobrar	20.156.031
Tomado de Globalolimp	

La empresa presenta un total de activos por \$43'279,373, siendo la cartera su principal activo corriente con \$20'156,031, seguido con el rubro de inventario con \$9'020,743. A diciembre la cuenta por cobrar presenta el 33,53% como vencida, principalmente en el rango de 1 a 30 días y en el rango de más de 365 días con 39,54%

Tabla 5

Antigüedad de Facturas

CLIENTES	VALOR TOTAL	0 - 30 días	a 91 días	a 181 días	más de 360 días
FORESSANT S.A.	\$156.984	\$31.397	\$39.246	\$86.341	
PROFAFOR S.A.	\$57.717				\$57.717
STAMPA OCEAN	\$131.476	\$26.295	\$32.869	\$72.312	
CARTEWORK	\$155.070	\$31.014	\$38.768	\$85.289	
CORPAIRE	\$100.950	\$20.190	\$25.238	\$55.523	
FORDEIM S.A	\$291.025				\$291.025
Total clientes externos	893.222	108.896	136.120	299.464	348.742
Distribución porcentual		12,19%	15,24%	33,53%	39,04%

Tomado de Globalolimp

Al cierre del año 2014 los activos corrientes se presentan de la siguiente manera:

Tabla 6

Detalle activo corriente Globalolimp SA

ACTIVOS	2014	%
Activos corrientes		
Efectivo y bancos	545.214	1,68%
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	20.156.031	62,15%
Inventarios	9.020.743	27,81%
Activos por impuestos corrientes	2.290.069	7,06%
Otros activos financieros	121.925	0,38%
Otros activos	298.074	0,92%
Total activos corrientes	32.432.056	

Tomado de Globalolimp S.A. – año 2014

En el grupo de activos corrientes, las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar representan el 62,15%, con el porcentaje más alto del grupo, le sigue el inventario con el 27,81%. Al efectuar la relación entre las cuentas por cobrar con el total de activos da como resultado 46,57%, se interpreta que a la

vista más de la cuarta parte se encuentra comprometida en la gestión de cobranza que realice la empresa para convertirlo en efectivo.

$$\$20'156,031 / \$43'279,373 \rightarrow 46.57\%$$

La empresa GLOBALOLIMP entrega crédito a sus clientes bajo la política de que sean 25% de contado, 40% debe cancelar a 30 días y la diferencia es decir el 35% a dos meses. El año anterior estas fueron las cifras que se registraron en sus libros.

La empresa maneja como política de compras para cancelar a los proveedores que sea el 15% al contado, a 30 días se cancela el 60% y al segundo mes el 25%. En la proyección de gastos, la empresa proyecta los desembolsos como los sueldos, arriendos, dividendos accionistas que por lo general son los últimos meses del año, cuando la empresa dispone de más liquidez.

La empresa no tiene una política interna de mantener saldos máximos en cuenta, por lo que a medida que generan ingresos van cancelando sus obligaciones. Aunque existen ocasiones en que tienen que hacer uso de sobregiros y créditos con instituciones bancarias, por lo que en los últimos años se han incrementado los gastos financieros.

3.8. Análisis de Ratios y estudio de resultados

Tabla 7

Ratio de liquidez

RATIO	FÓRMULA	IMPORTE	RESULTADO
Liquidez	Activo Corriente / Pasivo	32.432.956/	1,19
	Corriente	27.250.374	

La empresa GLOBALOLIMP presenta al cierre del año en la razón de liquidez \$1,19, lo que se interpreta que la empresa cuenta con esa cantidad para cumplir con las obligaciones a corto plazo, es decir al pasar la unidad, le permite a la empresa cubrir la cancelación de las deudas. Al cierre del año anterior 2013 el índice cerró en 1,32, y en el año 2012 la liquidez fue de 1,51.

Se evidencia un descenso de este índice debido a las obligaciones que no han sido canceladas oportunamente, incrementando estos rubros para que sean posteriormente cancelados, cuando existan ingresos nuevos para la empresa, sin embargo la prioridad en la cancelación es para la cancelación a colaboradores y posteriormente a los proveedores.

Tabla 8

Ratio de prueba ácida

RATIO	FÓRMULA	IMPORTE	RESULTADO
Prueba ácida	Activo corriente - inventarios / Pasivo corriente	32.432.956 – 9.020.743 / 27.250.374	0,85

En la siguiente razón financiera, se evalúa la liquidez de la empresa sin considerar los inventarios, que se pueden vender al contado para tener flujos más próximos. El resultado de esta ratio es de \$0,85 por lo que se aprecia que la empresa GLOBALOLIMP no tiene la capacidad inmediata para cubrir sus obligaciones corto plazo, ya que se encuentra inferior a \$1 que es el equilibrio aceptable.

Los inventarios son activos menos líquidos que las cuentas por cobrar y al deducir este valor la empresa cuenta con \$0,85 lo cual agrava aún más su situación económica, ya que en su cuenta no dispone de flujos suficientes y se evidencia un grave problema de administración de flujo.

Tabla 9

Ratio Capital de trabajo

RATIO	FÓRMULA	IMPORTE	RESULTADO
Capital de trabajo	Activo corriente - Pasivo corriente	32.432.956 – 27.250.374	5.181.682

Este ratio es del capital de trabajo, que se interpreta cuanto es el dinero que la empresa GLOBALOLIMP dispone a la vista frente a sus obligaciones más cercanas, y conocer con cuánto dinero está operando la empresa. El resultado obtenido es de \$5.181,682, dicho resultado contiene las cuentas por cobrar e inventarios, quienes ocupan la mayor posición en el activo corriente, por lo tanto, se espera que le empresa sea diligente para las cobranzas y para la venta de los productos que se encuentran en el inventario.

Tabla 10

Rotación de cuentas por cobrar

RATIO	FÓRMULA	IMPORTE	RESULTADO
Rotación de cartera	Cuentas por cobrar x 360 / Ventas	(20.273.599 + 893.222) *360/ 36.700.926	207,62 días

Por medio de esta razón financiera se conocen los días que se toma la empresa para recuperar las cuentas por cobrar, el resultado es de 207 días, el cual es superior al tiempo que concede crédito a sus clientes, por lo tanto la empresa no ha sido diligente en la recuperación de la cartera. La empresa GLOBALOLIMP tiene una rotación lenta de 1,73 veces al año, siendo que su política de crédito es cubrir hasta 60 días se estima que la rotación sea más dinámica. Sin embargo, se está llevando más del tiempo estipulado, es decir el promedio de cobro es prolongado, lo cual afecta al rendimiento de la empresa, ya que espera recibir la

liquidez para seguir operando, esta demora en hacer efectivo las cuentas por cobrar, significa merma en sus resultado.

$$360 / 207,62 = 1,73 \text{ veces rota al año.}$$

Tabla 11

Apalancamiento Financiero

RATIO	FÓRMULA	IMPORTE	RESULTADO
Apalancamiento financiero	Pasivo total / Activo Total	34.657.506/ 43.279.373	80.08%

El apalancamiento indica la deuda que tiene la empresa GLOBALOLIMP dando como resultado, lo cual indica que los activos de la empresa han sido financiados con el 80.08% mediante préstamos y créditos de proveedores. Este resultado muestra que la empresa tiene una deuda elevada en relación a los activos, que se interpreta que tiene un alto riesgo financiero que lo puede imposibilitar a corto o mediano plazo en la cancelación de sus obligaciones.

Por todo lo revisado anteriormente, la empresa suele realizar financiamientos con bancos, lo cual se interpreta que los activos de la empresa se encuentran apalancados con el 80.08% con dinero de tercero, lo cual también es un gasto porque se tiene que cancelar interés.

Capítulo IV

Informe Final

4.1. Antecedentes

La empresa Globalolimp S.A. está ubicada en la ciudad de Guayaquil, se dedica a actividades madereras en especial a la producción, comercialización y exportación de Teca. La empresa se ajusta conforme sean las necesidades que busque el cliente nacional o extranjero.

Los créditos a clientes van desde 30 días hasta un año, según sea el caso, actualmente no se entrega créditos extensos. Si son operaciones de exportación se hace contra entrega del producto, además que esta gestión se la maneja de forma diferente, porque existe la mercadería en tránsito mientras que la documentación se realiza desde el país de origen hacia el destino, debe culminar en la entrega del producto en puerto y la transferencia del pago efectuado.

Tanto para clientes externos como nacionales, se deben cumplir con parámetros de actualización de información, los mismos que no han sido presentados ni actualizados constantemente, sino que los datos son ingresados al sistema una sola vez y así permanecen, situación que puede cambiar de un año a otro y la empresa debe estar al tanto del comportamiento financiero de sus clientes, para seguir otorgando crédito o no.

Al cierre de diciembre 2014 el saldo de cuentas por cobrar para clientes locales asciende a \$20'273,599 y \$893,222 que son del exterior (ver anexo 3). La cancelación para los clientes del exterior es depositar el anticipo 40% y la diferencia contra entrega del producto, cuando se encuentre en el puerto destino.

Tabla 12

Detalle de cuentas por cobrar

Detalle	Valor	%
Cientes locales	20.273.599	95,78%
Cientes externos	893.222	4,22%
Total clientes	21.166.821	100,00%

Tomado de Globalolimp S.A.

4.2. Objetivo

Evaluar las cuentas por cobrar y el impacto que tienen en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A.

4.3. Justificación

El control en la administración de las cuentas por cobrar, se debe prestar total importancia debido a la magnitud de las operaciones que realiza GLOBALIMP tanto nacional e internacionalmente, para identificar los riesgos y casos particulares que se incurra al momento de recuperar los valores adeudados.

Adicionalmente, sirve como apoyo para el conocimiento de la situación real de la empresa, de acuerdo con la liquidez que se proyecte obtener, y tomar decisiones correctas basadas en la optimización de sus recursos.

4.4. Actividades realizadas

Para la realización de la investigación en el proyecto se ejecutaron algunas actividades descritas a continuación:

- Entrevista: Se realizaron las entrevistas al contador y jefe de créditos, sobre el rol que cumplen en la empresa.
- Encuestas: Se ejecutaron a las doce personas que conforman la empresa.

- Revisión de la situación actual: basados en el análisis del activo corriente, los flujos de entrada y salida de dineros.
- Análisis de índices financieros: tomando la información de los estados financieros de la empresa.
- Revisión documental y de observación, de la información contable de la empresa.

4.5 Hallazgos

Del proceso de comercio exterior:

GLOBALOLIMP S.A. utiliza el transporte fluvial para los envíos de la mercadería hacia otros países, los clientes actuales y nuevos del exterior están a cargo de la Gerencia Comercial que es la única persona de nexo entre la empresa y los requerimientos del exterior.

El icoterm que trabaja la empresa es a precio FOB que significa en español franco a bordo, en la que se responsabiliza GLOBALOLIMP S.A. del proceso de exportación, por lo tanto, asume este costo, daños o pérdidas de mercadería, se excluye el valor de seguro de embarque salvo si el comprador lo requiere, pero es asumido por él, lo mismo sucede cuando solicita algún embalaje especial o si el comprador se encarga de seleccionar el transporte, corre a cuenta y riesgo de él en caso de existir daños,

De la antigüedad de la cartera:

La antigüedad de la cartera por cobrar de los clientes externos se concentra en el plazo de más de 360 días con el 39,04% con \$348,742 y el 10,81% para los clientes locales con \$2'191,576, se destaca también en el plazo de hasta 91 días cuyo monto asciende a \$7'337,015 con el 36,19%, lo cual indica que la cartera se deteriora a más plazo de lo que generalmente se otorga el crédito que es hasta 60

días. Lo cual se evidenció que existe una lenta recuperación de cartera, y cada vez se alarga más el plazo para recuperar los montos adeudados.

Tabla 13

Antigüedad de deudas

CLIENTES	VALOR	0 - 30 días	a 91 días	a 181 días	más de 360 días
FORESSANT S.A.	\$156.984	\$31.397	\$39.246	\$86.341	
PROFAFOR S.A.	\$57.717				\$57.717
STAMPA OCEAN	\$131.476	\$26.295	\$32.869	\$72.312	
CARTEWORK	\$155.070	\$31.014	\$38.768	\$85.289	
CORPAIRE	\$100.950	\$20.190	\$25.238	\$55.523	
FORDEIM S.A	\$291.025				\$291.025
Total clientes externos	893.222	108.896	136.120	299.464	348.742
Distribución porcentual		12,19%	15,24%	33,53%	39,04%

CLIENTES	VALOR	0 - 30 días	a 91 días	a 181 días	más de 360 días
ALEXSANT S.A.	\$2.027.360	\$538.264	\$857.573	\$428.787	
ANILISA S.A.	\$1.621.888	\$537.250	\$476.430		
ASENCIO MITE LUIS JORGE	\$810.944	\$478.457	\$762.287	\$381.144	
CELI IÑIGUEZ JORGE EDUARDO	\$1.013.680	\$859.601	\$762.287		
CLAI	\$1.419.152	\$358.843	\$571.715	\$285.858	
DELFIPEC S.A.	\$1.216.416	\$1.181.951	\$1.048.145		
GONZALEZ HINOSTROZA ANA DEL ROCIO	\$1.216.416	\$322.350			\$285.858
ICOMSUD	\$1.419.152	\$752.151	\$667.001		
IEPESA	\$1.419.152	\$752.151			\$667.001
INMOSOLUCION	\$1.013.680	\$644.700			\$571.715
INST IBEROAMERICANO	\$2.230.096	\$752.151			\$667.001
PALACIOS GOMEZ MILTON PEDRO	\$1.824.624	\$429.800	\$381.144		
RODAS SEMPERTEGUI LUIS ENRIQUE	\$608.208	\$465.786	\$476.430	\$71.464	
SARMIENTO BAILON JULIA MARIA	\$1.621.888	\$598.071	\$952.859	\$476.430	
VELEZ NUÑEZ JAIME RODRIGO	\$810.944	\$429.800	\$381.144		
Total clientes externos	20.273.599	9.101.325	7.337.015	1.643.682	2.191.576
Distribución porcentual		44,89%	36,19%	8,11%	10,81%

Tomado de Globalolimp S.A.

En lo que respecta a la deuda de clientes externos es provocada por varios motivos, explicados a continuación:

- Mercadería FOB Free on board, los gastos corren a cuenta y riesgo del vendedor, esto es si no llega a puerto en la fecha pactada, mal almacenaje y llega averiada la mercadería, entre otros, el cliente decide en puerto de llegada que no está de acuerdo con la mercadería recibida. Pueden llegar a un acuerdo de aceptarla, pero con pago posterior porque no fue conforme o mandarla de vuelta, por lo general siempre se opta por la primera opción para reducir gastos, pero el pago lo realizan posteriormente.
- Envíos falsos, se remiten la mercadería de forma doble, se espera que el cliente los tome cuando esté en puerto, pero decide cancelar en fechas posteriores, porque no fue coordinado. También los envíos falsos son ocasionados cuando el cliente no se lo registra en la base de datos para formalizarlo y se convierte en cliente fantasma y se dificulta la cobranza hasta localizarlo.
- Globalolimp informa en puerto de embarque la recepción del 50% en cuenta, cuando aún no ha sido recibido y llegan a un acuerdo de que el pago sea posterior.

De la política interna:

La empresa carece de una política para mantener flujos en cuenta para pagos corrientes propios de la operatividad del negocio, y se suma a esta situación, la lenta recuperación de cartera, lo cual ha provocado que la empresa tenga meses en que necesite sobregiros o préstamos, y hasta demora en cancelar a proveedores. Por lo tanto, la liquidez que se presente durante el mes se va ajustando para cubrir pagos próximos, pero no realiza una previsión a corto, mediano y largo plazo, como parte de la planificación en el manejo de la liquidez.

Por otra parte, carece de un proceso de actualización de datos de los clientes locales y del exterior, esta responsabilidad se encuentra a cargo del área comercial,

pero no se realiza seguimiento de datos importantes como dirección, nombres de contactos, correos electrónicos, números de teléfono, además de información cuantitativa como estados financieros, declaración de impuesto a la renta para evidenciar el movimiento del negocio que mantienen.

Comportamiento de cuentas por cobrar años anteriores

Al revisar información documental de los estados financieros al cierre de los años anteriores se evidenció que el plazo de cobro era de 60 días, con lo cual le permitía cancelar a sus proveedores en ese plazo, sin que existan retrasos, a partir del año 2013 esa tendencia se comenzó a elevar llegando a extender el plazo a 207 días al cierre del 2014.

La situación económica del país, es una de las razones por lo que se extendió dicho plazo porque hubo recesión que se comenzó a percibir a mediados del año 2014, otro de los factores fue el escaso seguimiento, control y formalidad de realizar la gestión de cobranza. Por otra parte, en lo que respecta a los clientes del exterior, que la empresa comenzó a comercializar sus productos con más continuidad y de forma directa, provocando que no de todos los clientes cuente con información completa para seguimiento, actualización y cobranza.

Para el año 2014 a la empresa Globalolimp S.A le fue muy bien en el mercado exterior, porque se incrementaron las ventas, sin embargo, los problemas de recuperación de cartera se debe al plazo extendido de crédito que mantiene la empresa, lo cual se debe de ajustar a la situación actual, y esta situación está afectando en el deterioro y la incobrabilidad de la cartera, para clientes locales y extranjeros.

4.6 Análisis del impacto

Tabla 14

Análisis de impacto en índices financieros

Índices financieros	2014	Cálculo
Liquidez corriente	1,19	Tabla 10
Prueba acida	0,85	Tabla 11
Capital de trabajo	5.181.682	Tabla 12
Rotación cuentas por cobrar	207,62	Tabla 13
Apalancamiento financiero	80%	Tabla 15

De acuerdo con los análisis efectuados, los resultados del análisis fueron los siguientes:

1. La liquidez corriente de la empresa es de 1,19 ($32.432.956 / 27.250.374$) dicho indicador corresponde a la prontitud con que puede cancelar las obligaciones más prontas, y al ser más de \$1 es señal que mantiene la liquidez, sin embargo al analizar la tendencia de los últimos años, este indicador se ha ido deteriorando.
2. Al efectuar la prueba ácida, se disminuye los valores porque cubre el 0,85 ($(32.432.956 - 9.020.743) / 27.250.374$), es decir que el inventario se puede convertir rápidamente en efectivo, tiene una pequeña aportación en el flujo, la ratio financiera sigue estando por debajo del 1.
3. En el capital de trabajo, se evidencia que trabaja con saldo positivo de \$5'181.682 ($32.432.956 - 27.250.374$), al analizar cada rubro, se detecta que el activo corriente está conformado con su mayor parte las cuentas corrientes, por lo tanto para poder disponer de capital de trabajo depende de la agilidad con que se efectúe la cobranza.

4. En la rotación de cartera se evidencia que fueron de 207,62 días $((20.273.599 + 893.222) * 360 / 36.700.926)$ la gestión de cobranza se lleva más del tiempo esperado, ocasionando retrasos en conseguir la liquidez para la empresa. Adicionalmente el número de veces es de 1,73 $(360 / 207,62)$ es la efectividad con que se está cumpliendo, es decir aproximadamente 2 veces al año son efectivas, lo cual se está deteriorando cada vez más en el transcurso del tiempo.
5. El apalancamiento financiero corresponde al 80% $(34.657.506 / 43.279.373)$, no ha tenido opción de endeudarse con los bancos para poder tener liquidez a corto plazo y cumplir obligaciones más prontas como seguro social, impuestos, sueldos, entre otros.

De acuerdo con el análisis efectuado, se evidencia que la empresa se encuentra afectada en la liquidez debido a que la recuperación de la cartera de los clientes no se efectúa más rápido, esto obedece a la clase de negocio que maneja que su mayor parte es al exterior. Operativamente cuando se concreta una exportación, el cliente del exterior debe ratificar la compra pendiente un enganche del 40%.

Mientras dure el traslado de mercadería en mar, hasta el puerto destino, se deben ejecutar varios papeleos, y entre ellos el seguimiento del transporte marítimo hasta que llegue al país, en donde se evidencia que el producto arribó, pero existe la antesala de consultar a los exportadores, es decir Globalolimp S.A. si desea entregar la mercadería. En este instante se define la entrega o no, mediante la revisión de pago del saldo restante, sin embargo, existen novedades como que, en el transcurso de la movilización marítima de la mercadería, se solicita prórroga para el pago, comprometiéndose el cliente final a cancelar en días posteriores.

En base a esta situación se recomienda mejorar la política actual de crédito y realizar una mejor proyección de flujos basados en los tiempos reales de recuperación de flujo y de la misma forma trabajar con los proveedores.

4.7. Recomendación de mejora en el Manual de procedimiento de crédito

Con la finalidad que la empresa Globalolimp S.A maneje cuentas por cobrar saludables, es preciso que cuente con un manual de procedimiento que involucre a las áreas de Crédito, cobranza, ventas y contabilidad, de tal manera que trabajen de forma eficiente y coordinada, porque cada una cumple un papel importante en la recuperación de la cartera y en mejorar los rendimientos al finalizar el año. A continuación, se presenta el esquema propuesto:

GLOBALOLIMP S.A.	Manual de crédito y gestión de cobranza	GOL-2014-001
		2014

MANUAL DE CRÉDITO

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de mantener una saludable asignación de crédito para los clientes de GLOBALOLIMP S.A. se establecen los parámetros por medio del siguiente manual, el mismo que servirá para coordinar actividades internas y gestiones a realizar previo la concesión de créditos para los clientes actuales y futuros.

OBJETIVO GENERAL

Disminuir el riesgo de incremento de las cuentas por cobrar a clientes, por medio de políticas y procedimientos claros tanto para la empresa como para los clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer políticas y procedimientos para asignar crédito en las ventas.
- Promover la organización interna y orden de actividades para colocar créditos.
- Ser eficientes en el análisis del riesgo de los clientes solicitantes.
- Inducir al personal de la empresa en el cumplimiento de las normas.
- Definir criterios a seguir para administrar la cartera de cuentas por cobrar.

ALCANCE

- Las decisiones en cuanto a los procedimientos que se deben adoptar es de orden obligatorio para las áreas de crédito y cobranza.
- El manual es aprobado por la directiva de GLOBALOLIMP S.A.

GLOBALOLIMP S.A.	Manual de crédito y gestión de cobranza	GOL-2014-001
		2014

- Actualizar el manual cada año, en base a las condiciones del mercado.

POLÍTICAS GENERALES

- La línea de crédito para los clientes, sean personas naturales o jurídicas será mediante los parámetros internos de medición.
- Las líneas de crédito deben tener un máximo de 15% de concentración sobre el total de activos de la empresa.
- Deben presentar documentación que acredite la existencia de los negocios y demás documentos que permitan analizar cualitativa y cuantitativamente.
- La gestión de cobranza debe empezar días previos a al vencimiento de la cartera, es decir se debe contactar a los clientes por los diferentes medios, escritos, mensajes de texto, dirección mail, comunicación escrita, llamada telefónica, entre otros medios.
- La gestión de cobranza de cartera vencida debe empezar por actualizar la información de contacto de los clientes, con el apoyo del área de ventas.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

Como existen varios tipos de clientes, se los diferencia por las siguientes líneas de crédito:

- **Crédito Básico:** Se otorga a los clientes o posibles clientes que son personas naturales obligadas a llevar contabilidad, o jurídicas con ventas menores a \$100.000 anuales.

GLOBALOLIMP S.A.	Manual de crédito y gestión de cobranza	GOL-2014-001
		2014

- Crédito Modal: Se otorga a los clientes o posibles clientes que son personas naturales obligadas a llevar contabilidad, o jurídicas con ventas superiores a \$100,000 y menos de \$300.000 anuales.
- Crédito Plus: Se otorga a los clientes o posibles clientes que son jurídicas con ventas superiores a \$300.000 anuales.

DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

- Presentar documentación que acredite la fuente de ingreso.
- Presentar ingreso de solicitud de crédito.
- Visita a las instalaciones u oficinas de clientes.
- Evidenciar los activos que respalden deudas.

PLAZOS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Tipo de Crédito	Plazo máximo
Básico	30 días
Modal	60 días
Plus	90 días

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE UN CRÉDITO

- Tiempo de actividad del negocio o empresa.
- Sector del negocio.
- Indicadores financieros.
- Historial crediticio.
- Medición sobre capital.
- Medición sobre activos.
- Medición sobre garantía.

Resultados esperados:

Tabla 15

Procedimientos propuestos

ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO PROPUESTO
Venta al exterior enganche 40% y 60% contra entrega	Venta al exterior enganche 50% y 50% contra entrega
Ventas nacionales 100% crédito 30, 60 días	Ventas nacionales 100% crédito 30 días
Recolección datos de clientes al contacto inicial	Actualización información de forma constante
Evaluación de datos e información de clientes	Evaluar nivel de riesgo por cliente
	Evidenciar información proporcionada por clientes
	Documentar los soportes de inscripción de empresas

Si se llega a ejecutar las normativas internas la empresa Globalolimp S.A. va a mejorar sus flujos. Se toma en consideración la simulación se flujos mensuales por tres meses para explicar de forma didáctica la aplicación de la propuesta y sus resultados:

Tabla 16

Propuesta de flujos de entrada

Programa Propuesto de entradas de efectivo de la Compañía GLOBALOLIMP					
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventas	\$ 150,000	\$ 300,000	\$ 250,000	\$ 350,000	\$ 400,000
Ventas al contado (50%)	\$ 75,000	\$ 150,000	\$ 125,000	\$ 175,000	\$ 200,000
<u>Cuentas por cobrar</u>					
Un mes (50%)		\$ 75,000	\$ 150,000	\$ 125,000	\$ 175,000
Otras entradas efectivo					\$ 73,361
Total, entradas		\$ 225,000	\$ 275,000	\$ 300,000	\$ 448,361

En los flujos de ingreso se cambió la política, entregando tanto a clientes nacionales como externos el 50% al contado y 50% con crédito hasta 30 días, por lo tanto, el flujo de entrada varía.

Tabla 17

Programa propuesto de desembolsos

Programa Propuesto de desembolsos de efectivo de la compañía GLOBALOLIMP					
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Compras	\$ 120,000	\$ 240,000	\$ 200,000	\$ 280,000	\$ 320,000
Compras al contado (15%)	\$ 18,000	\$ 36,000	\$ 30,000	\$ 42,000	\$ 48,000
<u>Cuentas por pagar</u>					
Un mes (60%)		\$ 72,000	\$ 144,000	\$ 120,000	\$ 168,000
Dos meses (25%)			\$ 30,000	\$ 60,000	\$ 50,000
Dividendos			\$ 20,000		
Sueldos y salarios	\$ 24,000	\$ 39,000	\$ 34,000	\$ 44,000	\$ 49,000
Arrendamientos	\$ 7,500	\$ 7,500	\$ 7,500	\$ 7,500	\$ 7,500
Impuestos					\$ 25,000
Compra máquina				\$ 110,000	
intereses					\$ 10,000
Fondo de amortización					\$ 20,000
Cancelación sobregiro mes anterior					\$ 30,000
Total, desembolsos	\$ 49,500	\$ 154,500	\$ 265,500	\$ 383,500	\$ 407,500

La diferencia entre los flujos de entrada y salida se reflejan en los siguientes resultados favorables.

Tabla 18

Resultados del flujo propuesto

Flujo de caja propuesto de la compañía GLOBALOLIMP			
	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total, entradas de efectivo	\$ 275,000	\$ 300,000	\$ 448,361
(-) Total desembolsos	\$ 265,500	\$ 383,500	\$ 407,500
Flujo neto de efectivo	\$ 9,500	-\$ 83,500	\$ 40,861
(+) Saldo inicial en caja	\$ 50,000	\$ 59,500	\$ 6,000
Saldo final en caja	\$ 59,500	-\$ 24,000	\$ 46,861
(+) financiamiento	\$ 0	\$ 30,000	\$ 91,500
Saldo final Propuesto	\$ 59,500	\$ 6,000	\$ 138,361
Saldo final Actualmente	\$ 19,500	\$ 25,000	\$ 43,361

CONCLUSIONES

El negocio al que se dedica GLOBALOLIMP S.A. es de comercializar madera, requiere de financiamiento de proveedores y de instituciones para su liquidez. Por tal motivo, muchas empresas dedicadas a esta actividad se han visto obligadas a buscar nuevas alternativas con la finalidad de poder ganar mercado y en consecuencia obtener mayor rentabilidad.

La crítica tarea del crédito que ha tenido GLBOALOLIMP S.A. que realizar, para aumentar sus ventas, ha generado que en el transcurso del tiempo se convierta en una de las actividades más sensibles de la empresa.

El área de cobranza tiene la responsabilidad de efectuar el seguimiento para el cobro de las deudas de los clientes que actualmente se concede crédito de hasta dos meses, pero actualmente el periodo de cobro se ha incrementado, volviendo una actividad muy dinámica en los últimos meses.

La empresa está trabajando con capital de trabajo negativo, es decir ha necesitado financiarse con proveedores, pero no está recuperando en el mismo periodo de tiempo los flujos para cancelar sus obligaciones, por lo cual se concluye que debe refinanciar sus deudas, así como analizar la forma de concesión de créditos que tiene con sus clientes.

Se concluye que la empresa carece de una proyección a largo plazo de los flujos, por lo cual, se puede financiar sanamente si coloca sus flujos en inversión a corto plazo cuyo vencimiento sea la fecha de pago de sus obligaciones y así no generar gastos financieros para pedir préstamos y sobregiros.

Se concluye que GLOBALOLIMP S.A. se debe medir monetariamente y poder contar con los flujos adecuados para realizar las cancelaciones de las obligaciones, y no afectar su liquidez por una incorrecta actividad de cobranza.

RECOMENDACIONES

En base al análisis efectuado, se recomienda que GLOBALOLIMP S.A. evalúe la cartera de clientes que actualmente tiene, con la finalidad de establecer los parámetros de cada una y rediseñar las políticas de crédito.

Mediante el uso de la tecnología, se recomienda que la gestión de cobranza y el área de ventas se mantengan ligadas, para que retroalimenten de información para no incrementar las carteras de clientes cuyo periodo de pago supera los dos meses.

Es preferible establecer como política, en aquellos meses que supere la base del máximo de flujo de cuentas, sea invertido a corto plazo para que genere ingresos financieros, y al tener una necesidad poder disponer de estos flujos a la vista.

El área de Tesorería debe ser el responsable de realizar una proyección a largo plazo, para que todas las áreas involucradas trabajen conjuntamente en el cumplimiento de flujo para cancelar obligaciones.

Es preciso de disponer reportes mensuales sobre el flujo recibido en las cuentas y comparar con el presupuesto de la recuperación de cartera, para poder establecer indicadores de gestión para el área de cobranza, así como definir cuáles son los clientes que se consideran críticos para recuperar cartera y limitar su crédito.

Definir el disponible mínimo que se debe mantener en las cuentas a fin de que no existan insolvencias a largo plazo.

Para concluir, se recomienda establecer un parámetro de riesgo límite hasta donde la empresa GLOBALOLIMP S.A. puede exponerse, para que no se deteriore sus indicadores financieros.

Implementar manuales de créditos y cobranza y aplicarlos rigurosamente.

BLIBLIOGRAFÍA

- ADMINISTRATIVA, F. D. (2013). ADMINISTRACION FINANCIERA DE CUENTAS OR CCOBRAR . AZUAY.
- ARANDA VIVAR , K., & SANGOLQUI PICON , E. (2010). *LA ADMINISTRACION D LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA COMERCIAL VIVAR . CUENCA .*
- ARIANA MURILLO. (2013). *AUDITORIA INTERNA PARA EL CONTROL CPNTABLE Y ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EMPRESAS CONSESIONARIAS DEL MUNICIPIO DE MARACI. MARACAIBO.*
- BAENA TORO, D. (2010).
- Bodie, R. M. (2003). *EDUCACION FINANCIERA . MEXICO: PEARSON.*
- BRAVO VALDIVIEZO, M. (2011). *CONTABILIDAD GENERAL. QUITO . ECUADOR: ESCOBAR IMPRESORES.*
- BRIONES TUALUMBO, L. E. (ENERO de 2013). LAS CUENTAS POR COBRAR DE ASOCIACION DE MUJERES "HERMANAS MONICA FLEURYN". ECUADOR.
- BRISEÑO, H. (2006). INDICADORES FINANCIERROSS. MEXICO.
- Carlos, M. (2001). Medios empleados para la recolección de información. En M. Carlos.
- CAROLINA PALACIOS VERA, Y. E. (2015). “ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR POR MEDIO DE LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ, SOLVENCIA Y DE GESTIÓN DE LA EMPRESA PROMOLOGICS S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PERIODO 2.013”. GUAYAQUIL.
- colombia, s. f. (2013). *reglas al sistema de admstracion del riesgo de liquidez . colombia .*
- dsds. (2016). *fdf. fdfd.*
- EC, Mario Aruro Hansen - Holm. (2012). *NIFF PARA PYMES TEORICA Y PRACTICA. GUAYAQUIL ECUADOR: PRIMERA EDICIÓN.*
- Edison, E. (1998). *Historia y Evolución de la Contabilidad.* Barcelona: España.

- EL MUNDO ECONOMIA & NEGOCIOS* . (2016). Obtenido de www.elmundo.com.ve/diccionario/liquidez.aspx
- ESCOBAR, P. .. (2014). *ADMINISTRACION ESTRATEGICA*. PARAGUAY : UNENOGOCIOS .
- ETTINGER RICHARD, Y. G. (s.f.). *CREDITO Y COBRANZAS*. MEXICO.
- Giovanny Gómez . (2011). *ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR* . COLOMBIA : www.gestiopolis.com/administraciondecuentasporcobrar.politicasdecredito.
- González, I. C. (2005-2016). *AUDITORIA E CUENTAS POR COBRAR*. PERU.
- González, J. R. (2013). *AUDITORIA ADMINISTRATIVA*. MÉXICO: TERCERA EDICIÓN.
- HANSEN-HOLM, E. (2012). *NIFF PARA PYMES TEORICA Y PRACTICA* . GUAYAQUIL.
- HOLMES, A. (2003). *AUDITORIA Y SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS Y PRACTICAS DE AUDITORIA* . COLOMBIA: EDITORES .
- Joel Orrala Panchana, D. J. (2011). INSTRUCTIVO DE LOS PROCEIMIENTOS CONTABLES PARA LA RECUPERACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA LA COMPAÑIA HR-NET S.S. HARDWARE Y REDES DE COMPUTACION DE GUAYAQUIL.
- López, Ó. R., Sotelo Santana, M., & Mota Parra, M. (2011). *ADMINISTRACION Y CONTADURIA* . MÉXICO.
- PALMA REHPANI, C. (2015). *ANALISIS EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN EL APALANCAMIENTO FINANCIERO E LA COMPAÑIA INTOREC S.A . 2012 2013*. GUAYAQUIL.
- PINEDO, V. H. (2013). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - AÑO 2012* . LIMA- PERU .
- Raquel, P. S., & Alonso Pérez Ángel. (2015). *SOLUCIONES CONTABLES PCG 2015*. ESPAÑA.
- SARMIENTOS MATAMOROS , B. (2007). *AUDITORIA FINANCIERA , AUDITORIA TRIBUTARIA*. GUAYAQUIL, ECUADOR .

- SRI. (s.f.). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (LORTI)*. GUAYAQUIL.
- TLGA. LOOR MURILLO, L. (2015). *GESTION DE CARTERA PARA RL CONTROL FINANCIERO EN "ECUAACESORIOS S.A" DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS . SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS , ECUADOR .*
- TORRES, A. I. (2011). *RENTABILIDAD Y VENTAJA COMPARATIVA*. MEXICO.
- VAIN HARNE, J. C. (2010). *ADMINISTRACION FINANCIEA* . México.
- VAN HORNE, J. C., & WACHOWICZ, J. J. (2010). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINITRCION FINANCIERA*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- VICTOR HUMBERTO AGUILAR PINEDO . (2013). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. . LIMA- PERÚ*.
- Wachowics, J. V. (1994). *Fundamentos de la Administración Financiera*. En J. V. Wachowics, *Fundamentos de la Administración Financiera* (pág. Capitulo D).
- wikipedia. (2015). *cuentas por cobrar*. guayaquil:
http://es.wikipedia.org/wiki/cuentas_por_cobrar.
- ZAPATA SANCHEZ, P. (2011). *CONTABILIDAD GENERAL*. BGOTA - COLOMBIA: SEPTIMA EDICIÓN.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta

 UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE GLOBALOLIMP S.A.	
INFORMACIÓN GENERAL	
Sexo: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Área: <input type="text"/>
Marque con X en las alternativas que corresponda.	
Pregunta: 1 ¿Existe un manual de crédito y cobranza en GLOBALOLIMP SA ? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 2 ¿La empresa debería mejorar las políticas de créditos y cobranzas para la concesión de los créditos ? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Desconozco <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 3 ¿Se utiliza algún tipo de control para la recuperación de cartera vencida ? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 4 ¿Después de que han otorgado el crédito se realizó algún tipo de seguimiento al cliente ? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 5 ¿Le gustaría contar con un instructivo de procedimientos contables para mejorar el proceso de cobranza ? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 6 ¿Existe una buena vinculación entre los departamentos de cobranza, ventas y facturación? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 7 ¿Considera que un período de 6 meses es un tiempo prudencial para recuperar las cuentas por cobrar? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 8 ¿Se realiza una buena recaudación de la cartera vencida en la empresa GLOBALOLIMP SA ? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 9 ¿El departamento de cobranza tiene un cronograma de planificación de recuperación de cartera de clientes ? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pregunta: 10 ¿El departamento de cobranza realiza algún informe o reporte de cartera vencida de sus clientes y sus respectivas recaudaciones? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	

Anexo 2

Entrevista



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES
ENTREVISTAS DIRIGIDAS A PERSONAL DE GLOBALOLIMP S.A.

CONTADORA

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa Globalolimp S.A.?
2. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la compañía?
3. ¿Cuál considera usted que es el problema principal que se ha presentado en la empresa?
4. ¿la empresa realiza análisis comparativos de las cuentas por cobrar para determinar si hay incremento o no en la liquidez?
5. ¿considera que es importante realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar?
6. ¿Cómo califica el riesgo de la liquidez de la empresa?
7. ¿Considera que es importante adoptar nuevas medidas de control con relación al riesgo de la liquidez, la gestión de cobranza y registro contable?

JEFE DE CRÉDITO

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa Globalolimp S.A.?
2. ¿Cuáles son sus funciones dentro de la compañía?
3. ¿Cuál considera usted que es el problema principal que se ha presentado en la empresa?
4. ¿conoce ud si la contadora realiza análisis comparativos de las cuentas por cobrar para determinar si hay incremento o no en la liquidez?
5. ¿considera que es importante realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar?
6. ¿Considera que la concesión de crédito es de forma ágil y transparente?
7. ¿Qué tipo de financiamiento utiliza la empresa Globalolimp s.a. para conceder créditos?
8. ¿considera usted que es importante adoptar nuevas medidas de control con relación al riesgo de la liquidez, la gestión de cobranza y registro contable?

Anexo 3

Balance General

GLOBALOLIMP S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
(Expresado en dólares estadounidenses)

ACTIVOS	<u>2014</u>
Activos corrientes	
Efectivo y bancos	545.214
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas po	20.156.031
Inventarios	9.020.743
Activos por impuestos corrientes	2.290.069
Otros activos financieros	121.925
Otros activos	298.074
Total activos corrientes	<u>32.432.056</u>
Activo no corrientes	
Propiedad, planta y equipos	5.507.819
Activos biológicos	3.632.141
Propiedades de inversión	160.022
Activos intangibles	47.335
Inversiones en asociadas	1.500.000
Total activos no corrientes	<u>10.847.317</u>
Total del activo	<u><u>43.279.373</u></u>

PASIVOS Y PATRIMONIO **2.014**

Pasivos corrientes	
Préstamos	7.131.550
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por	19.472.060
Pasivos por impuestos corrientes	109.936
Obligaciones acumuladas	536.828
Total pasivos corrientes	<u>27.250.374</u>
Pasivo no corriente	
Préstamos	5.989.268
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por	585.347
Obligaciones por beneficios definidos	832.517
Total pasivos no corrientes	<u>7.407.132</u>
Total pasivos	<u><u>34.657.506</u></u>
Patrimonio	
Capital social	4.646.305
Reserva legal	943.519
Resultados acumulados	3.032.043
Total Patrimonio	<u>8.621.867</u>
Total del pasivo y patrimonio	<u><u>43.279.373</u></u>

Anexo 4

Estado de Resultados

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014
(Expresado en dólares estadounidenses)**

Ventas locales	36.700.926
Costo de productos vendidos	<u>(27.374.849)</u>
Utilidad bruta	9.326.077
Gastos de administración y ventas	(8.253.945)
Gastos financieros	(1.092.384)
Otros ingresos	<u>761.167</u>
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS A LA RENTA	740.915
Impuesto a la renta	<u>(338.845)</u>
UTILIDAD DEL AÑO	<u><u>402.070</u></u>

Anexo 5

Flujo de Efectivo

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014	
(Expresado en dólares estadounidenses)	
	<u>2014</u>
FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
Recibido de clientes	35.388.527
Pagado a proveedores	(35.365.850)
Pagos por concepto de impuestos	(1.184.427)
Intereses pagados	(444.021)
Otros	<u>10.944</u>
Efectivo neto proveniente de actividades de operación	(1.594.827)
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Adquisición de propiedades, planta y equipos	(770.891)
Activos financieros	67.791
Venta de activos	99.920
Adquisiciones de propiedades de inversión	
Adquisiciones de activos intangibles	
Efectivo neto proveniente de (utilizado en) actividades de inversión	<u>(603.180)</u>
FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Nuevos préstamos	10.868.974
Pagos de obligaciones	(8.098.732)
Relacionadas	(80.959)
Dividendos pagados	<u>(121.000)</u>
Efectivo neto utilizado en actividades de financiamiento	2.568.283
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO:	
Incremento neto durante el año	370.376
Saldo al comienzo del año	174.838
SALDOS AL FIN DE AÑO	545.214

Anexo 6

Detalle de antigüedad de cartera

CLIENTES	VALOR
FORESSANT S.A.	\$156.984
PROFAFOR S.A.	\$57.717
STAMPA OCEAN	\$131.476
CARTEWORK	\$155.070
CORPAIRE	\$100.950
FORDEIM S.A	\$291.025
Total clientes externos	893.222
Distribución porcentual	

CLIENTES	VALOR
ALEXSANT S.A.	\$2.027.360
ANILISA S.A.	\$1.621.888
ASENCIO MITE LUIS JORGE	\$810.944
CELI IÑIGUEZ JORGE EDUARDO	\$1.013.680
CLAI	\$1.419.152
DELFINITEC S.A.	\$1.216.416
GONZALEZ HINOSTROZA ANA DEL ROCIO	\$1.216.416
ICOMSUD	\$1.419.152
IEPESA	\$1.419.152
INMOSOLUCION	\$1.013.680
INST IBEROAMERICANO	\$2.230.096
PALACIOS GOMEZ MILTON PEDRO	\$1.824.624
RODAS SEMPETEGUI LUIS ENRIQUE	\$608.208
SARMIENTO BAILON JULIA MARIA	\$1.621.888
VELEZ NUÑEZ JAIME RODRIGO	\$810.944
Total clientes externos	20.273.599
Distribución porcentual	

Anexo 7

Carta de autorización

