



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

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

**TEMA**

**CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE  
LA EMPRESA ACOSTA & ASOCIADOS S.A**

**TUTOR**

**MSC. PATRICIO XAVIER FRAY VILLACRES**

**AUTORES**

**JEMIMA ESTHER MORALES LOZANO  
PAMELA JOSSELINE TABAREZ CERVANTES**

**GUAYAQUIL**

**2022**

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:**

Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Acosta & Asociados S.A

**AUTOR/ES:**

Morales Lozano Jemima Esther  
Tabarez Cervantes Pamela Josseline.

**REVISORES O TUTORES:**

Msc. Fray Villacres Patricio Xavier

**INSTITUCIÓN:**

**Universidad Laica Vicente  
Rocafuerte de Guayaquil**

**Grado obtenido:**

Licenciada en Contabilidad y Auditoría

**FACULTAD:**

ADMINISTRACIÓN

**CARRERA:**

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

2022

**N. DE PAGS:**

99

**ÁREAS TEMÁTICAS:** Educación Comercial y Administración

**PALABRAS CLAVE:** Contabilidad, crédito, rentabilidad

**RESUMEN:**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo examinar la cartera de crédito y cobranzas con el fin de analizar su incidencia en la rentabilidad de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A en el cual se aplicó la entrevista y el análisis documental a través de una investigación descriptiva y un enfoque mixto para tener una eficiente recuperación de cartera lo que ayudara a los ingresos de la empresa.

<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b> Morales Lozano Jemima Esther Tabarez Cervantes Pamela Josseline	<b>Teléfono:</b> 0988918135 0993395844	<b>E-mail:</b> jmoralesl@ulvr.edu.ec ptabarezc@ulvr.edu.ec
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Mgtr. Oscar Machado Álvarez, Decano de la facultad <b>Teléfono:</b> 2596500 <b>Ext.</b> 201 <b>E-mail:</b> omachadoa@ulvr.edu.ec  Mgtr. José Roberto Bastidas Romero, Director de la carrera <b>Teléfono:</b> 2596500 <b>Ext.</b> 271 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:jbastidas@ulvr.edu.ec">jbastidas@ulvr.edu.ec</a>	

# CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

## TESIS MORALES - TABAREZ

### INFORME DE ORIGINALIDAD

2%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[www.cobachsonora.edu.mx](http://www.cobachsonora.edu.mx)

Fuente de Internet

1%

2

[contabilidaddeservicios.com](http://contabilidaddeservicios.com)

Fuente de Internet

1%

3

[girowefado.weebly.com](http://girowefado.weebly.com)

Fuente de Internet

1%

4

[vsip.info](http://vsip.info)

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



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

Los estudiantes egresados **Morales Lozano Jemima Esther y Tabarez Cervantes Pamela Josseline**, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Acosta & Asociados S.A** corresponde totalmente a los suscritos 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 los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autores

Firma:   
Tabarez Cervantes Pamela Josseline

C.I. 0952096634

Firma:   
Morales Lozano Jemima Esther

C.I. 0950048066

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A** designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A**, presentado por los estudiantes Morales Lozano Jemima Esther y Tabarez Cervantes Pamela Josseline, como requisito previo, para optar al Título de **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



Msc. Patricio Fray Villacres

C.C. 0916289045

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido culminar mi etapa universitaria y no dejarme vencer en la travesía que he tenido que pasar para llegar alcanzar el éxito.

A mis padres y hermanos que siempre me han apoyado incondicionalmente en cada uno de los objetivos que me he propuesto a lo largo de la vida, son ellos que me inspiran a continuar día con día.

A los docentes que nos brindaron nuevos conocimientos y además nos ha enseñado a crecer tanto en el ámbito profesional como personal.

**PAMELA JOSSELINE TABAREZ CERVANTES**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios en primer lugar por darme vida, salud y sabiduría durante todos estos años de carrera.

A mis padres, suegros y esposo que me apoyaron económicamente para poder solventar mis estudios y que siempre me impulsaron a seguir adelante a pesar de las dificultades.

A mi madre y demás familiares que cuidaron de mis hijos mientras continuaba estudiando sin todos ellos no hubiera podido lograrlo.

A los docentes que fueron esa guía compartiéndonos de sus conocimientos a lo largo de la carrera y nos ayudaron a crecer como persona y profesionales.

A nuestro tutor de tesis MGTR.PATRICIO FRAY VILLACRES que nos guio incondicionalmente para tener éxito en la sustentación de nuestro proyecto.

**JEMIMA ESTHER MORALES LOZANO**



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios ya que me ha dado la fuerza para continuar en este camino largo, pero no imposible en donde me ha permitido alcanzar uno de mis logros profesionales

A mis padres quienes me han enseñado a luchar por lo que queremos y además han estado junto a mí brindándome su amor, cariño y confianza.

A mi abuelito que me guía desde el cielo y sé que en este momento está muy orgulloso de mi por haber cumplido una meta más en mi vida.

**PAMELA JOSSELINE TABAREZ CERVANTES**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios que me dio la vida, capacidad e inteligencia para culminar esta carrera y me inspira cada día a crecer en metas y dar frente a las adversidades de la vida.

A mis padres quienes me han brindado su amor y paciencia, me han enseñado a luchar por mis sueños y han sido ejemplo y apoyo fundamental en este camino.

A mi suegro que ha sido como un padre para mí y me ha apoyado para poder seguir con mis estudios.

A mis hijos que son el motor de mi vida y el motivo por el cual lucho y lucharé por cumplir mis sueños.

A mi tutor de tesis MGTR.PATRICIO FRAY VILLACRES que nos guio incondicionalmente para tener éxito en la sustentación de nuestro proyecto.

**JEMIMA ESTHER MORALES LOZANO**

# Índice

FICHA DE REGISTRO DE TESIS .....	II
CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES ....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
DEDICATORIA .....	IX
INTRODUCCIÓN.....	- 1 -
CAPÍTULO I.....	- 2 -
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	- 2 -
<b>1.1 Tema:</b> .....	- 2 -
<b>1.2 Planteamiento del Problema:</b> .....	- 2 -
<b>1.2.1 Árbol del problema</b> .....	- 4 -
<b>1.3 Formulación del Problema:</b> .....	- 4 -
<b>1.4 Objetivo General</b> .....	- 4 -
<b>1.5 Objetivos Específicos</b> .....	- 5 -
<b>1.6 Idea a Defender (investigaciones cualitativas o mixtas) / Hipótesis</b> .....	- 5 -
<b>1.7 Línea de Investigación Institucional/Facultad.</b> .....	- 5 -
<b>1.8 Delimitación de la investigación</b> .....	- 5 -
<b>Campo: Contable</b> .....	- 5 -
CAPÍTULO II .....	- 7 -
<b>2.1 Marco Teórico:</b> .....	- 7 -
<b>2.1.1 Cuentas por cobrar</b> .....	- 7 -
<b>2.1.2 Importancia de las cuentas por cobrar</b> .....	- 7 -
<b>2.1.3 Rotación de cuentas por cobrar</b> .....	- 8 -
<b>2.1.4 Clientes</b> .....	- 8 -

<b>2.1.5 Cartera .....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>2.1.6 Cartera vencida .....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>2.1.8. Estados financieros .....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>2.1.9. Activos .....</b>	<b>- 11 -</b>
<b>2.1.10. Clasificación de los activos de una empresa .....</b>	<b>- 11 -</b>
<b>2.1.11. Pasivos .....</b>	<b>- 13 -</b>
<b>2.1.12. Clasificación de los pasivos .....</b>	<b>- 14 -</b>
<b>2.1.13. Patrimonio .....</b>	<b>- 15 -</b>
<b>2.1.14. Rentabilidad .....</b>	<b>- 15 -</b>
<b>2.1.15. Liquidez .....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>2.1.16. Análisis vertical .....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>2.1.17. Análisis horizontal .....</b>	<b>- 17 -</b>
<b>2.1.18. Indicadores financieros .....</b>	<b>- 18 -</b>
<b>2.1.19. Indicadores de liquidez.....</b>	<b>- 19 -</b>
2.1.19.1 liquidez de corriente .....	- 19 -
2.1.19.2 Prueba ácida .....	- 20 -
<b>2.1.20. Indicadores de solvencia.....</b>	<b>- 21 -</b>
2.1.20.1 Endeudamiento del activo .....	- 21 -
2.1.20.2. Endeudamiento patrimonial .....	- 22 -
2.1.20.3 Apalancamiento.....	- 23 -
<b>2.1.21. Indicadores de gestión .....</b>	<b>- 23 -</b>
2.1.21.1 Rotación de cartera.....	- 24 -
2.1.21.2 Período Medio de Cobranza.....	- 25 -
<b>2.1.22. Indicadores de Rentabilidad.....</b>	<b>- 25 -</b>
<b>2.1.22.1 Rentabilidad neta del activo (Dupont) .....</b>	<b>- 26 -</b>
<b>2.1.22.2. Margen Bruto .....</b>	<b>- 26 -</b>
<b>2.1.22.3. Margen Operacional.....</b>	<b>- 27 -</b>

<b>2.1.22.4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)</b> .....	<b>- 28 -</b>
<b>2.1.22.5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio</b> .....	<b>- 28 -</b>
<b>2.1.22.6. Rentabilidad Financiera</b> .....	<b>- 29 -</b>
<b>2.2 Marco Legal:</b> .....	<b>- 30 -</b>
<b>2.2.1 NIIF 9 Instrumentos Financieros</b> .....	<b>- 30 -</b>
Medición de las pérdidas crediticias esperadas.....	<b>- 30 -</b>
<b>2.2.2 NIIF 13 Medición del valor razonable</b> .....	<b>- 31 -</b>
De acuerdo con NIIF 13 (2019) medición del valor razonable:.....	<b>- 31 -</b>
<b>2.2.3 Ley Régimen Tributario Interno (LRTI)</b> .....	<b>- 32 -</b>
<b>2.2.4 Ley General de Seguros</b> .....	<b>- 33 -</b>
<b>2.2.5 NIIF para Pymes – Sección 11</b> .....	<b>- 34 -</b>
<b>2.2.6 Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno</b> .....	<b>- 35 -</b>
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>- 37 -</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>- 37 -</b>
<b>3.1 Enfoque de la investigación:</b> .....	<b>- 37 -</b>
<b>3.2 Alcance de la investigación:</b> .....	<b>- 37 -</b>
<b>3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos:</b> .....	<b>- 37 -</b>
<b>3.4 Población y muestra</b> .....	<b>- 38 -</b>
<b>3.4.1 Población</b> .....	<b>- 38 -</b>
<b>3.4.2 Muestra</b> .....	<b>- 38 -</b>
<b>3.5 Análisis de datos</b> .....	<b>- 39 -</b>
<b>3.5.1 Resultados de la aplicación de la entrevista</b> .....	<b>- 39 -</b>
<b>3.5.1.1. Entrevista al departamento de cobranzas</b> .....	<b>- 39 -</b>
<b>3.5.1.2 Entrevista al Gerente</b> .....	<b>- 42 -</b>
<b>3.5.1.3 Entrevista a la Contadora</b> .....	<b>- 43 -</b>
<b>3.5.1.4. Conclusiones de la entrevista al Departamento de cobranzas</b> .....	<b>- 45 -</b>

<b>3.5.1.5. Conclusiones de entrevista al Gerente .....</b>	<b>- 45 -</b>
<b>3.5.1.6. Conclusiones de entrevista a la Contadora.....</b>	<b>- 45 -</b>
3.5.2 Análisis de los Estados Financieros de la empresa ACOSTA S.A. ....	- 45 -
<b>3.5.2.1 Análisis del Estado de Resultado Integral de la empresa ACOSTA S.A....</b>	<b>- 51 -</b>
3.5.3. Análisis de Indicadores Financieros.....	- 60 -
<b>3.5.3.1 Indicadores de Liquidez .....</b>	<b>- 60 -</b>
3.5.3.1.1. Liquidez corriente .....	- 60 -
3.5.3.1.2 Fondo de maniobra.....	- 61 -
3.5.3.1.3 Prueba ácida .....	- 61 -
3.5.3.1.3.1 Liquidez del exigible.....	- 61 -
<b>3.5.3.2 Indicadores de solvencia.....</b>	<b>- 62 -</b>
<b>3.5.3.3. Indicadores de Gestión .....</b>	<b>- 63 -</b>
3.5.3.3.1. Rotación de cartera.....	- 63 -
3.5.3.3.3. Periodo promedio de cobranza.....	- 64 -
<b>.5.4. Indicadores de Rentabilidad .....</b>	<b>- 65 -</b>
<b>3.6. Análisis de las cuentas por cobrar .....</b>	<b>- 67 -</b>
CONCLUSIONES.....	- 69 -
RECOMENDACIONES .....	- 70 -
Bibliografía.....	- 72 -
ANEXOS .....	- 75 -

## Índice de Tablas

Tabla 1 Delimitación de la investigación .....	- 5 -
Tabla 2 Personal administrativo de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A .....	- 39 -
Tabla 3 Análisis horizontal del Estado de Situación Financiera de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A .....	- 46 -
Tabla 4 Variación de las cuentas por cobrar.....	- 49 -
Tabla 5 Variación de impuestos por pagar .....	- 50 -
Tabla 6 Análisis horizontal del Estado de Resultado Integral de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A .....	- 52 -
Tabla 7 Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera de la Empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A. ....	- 54 -
Tabla 8 Estructura del Estado de Situación Financiero en el Análisis Vertical .....	- 57 -
Tabla 9 Análisis Vertical del Estado de Resultados Integral de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A. ....	- 58 -
Tabla 10 Liquidez corriente.....	- 60 -
Tabla 11 Capital de trabajo.....	- 61 -
Tabla 12 Prueba Acida-Liquidez del exigible .....	- 61 -
Tabla 13 Indicadores de solvencia.....	- 62 -
Tabla 14 Rotación de Cartera .....	- 63 -
Tabla 15 Rotación de Ventas.....	- 64 -
Tabla 16 Periodo medio de cobranza .....	- 64 -
Tabla 17 Indicadores de Rentabilidad .....	- 65 -
Tabla 18 Detalles de las cuentas por cobrar por compañías a los años 2018-2019....	- 67 -
Tabla 19 Antigüedad de las cuentas por cobrar a los años 2018-2019.....	- 67 -

## Índice de Figuras

Figura 1	Árbol del problema .....	- 4 -
Figura 2	Clasificación de activos.....	- 13 -
Figura 3	Accionistas de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A. ....	- 48 -
Figura 4	Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera. ....	- 49 -
Figura 5	Variación de las cuentas por cobrar .....	- 50 -
Figura 6	Análisis Horizontal del Estado de Resultado Integral. ....	- 53 -
Figura 7	Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera .....	- 57 -



## **Indice de Anexos**

Anexo 1. Estado de Situación Financiera de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.....	- 75 -
Anexo 2. Estado de Resultados de la Empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.....	- 76 -
Anexo 3. RUC ACOSTA Y ASOCIADOS S.A. ....	- 77 -
Anexo 4. Preguntas de entrevista al personal de cobranzas .....	- 79 -
Anexo 5. Preguntas de entrevista al Gerente .....	- 80 -
Anexo 6. Preguntas de entrevista a la Contadora .....	- 81 -

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en el Ecuador, el mercado de las agencias asesoras de seguros está conformada por más de 400 instituciones de las cuales según un estudio de la revista EKOS, en el 2019 los ingresos de estas empresas alcanzaron los USD 188,72 millones por comisiones en la generación de seguros.

El presente proyecto de investigación se ha desarrollado en base a la empresa ACOSTA & ASOCIADOS AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A ACOSTASA constituida en el año 2015 en la ciudad de Guayaquil, es una empresa intermediaria de seguros con experiencia de más de 20 años cuya actividad económica se centra en la comercialización de las pólizas de aseguradoras más grandes, constituyéndose un canal de distribución por medio de asesoramientos a los consumidores.

En la revisión del proyecto de investigación se pudo determinar que la empresa presenta problemas de rentabilidad debido a la presencia de cartera vencida e inadecuado manejo de las cuentas por cobrar.

A continuación, en el capítulo I se describirá la problemática que presenta la empresa y objetivos del proyecto ; seguido del capítulo II que presenta los conceptos relacionados al tema de estudio; continuando con el capítulo III en el que se da a conocer la metodología de investigación utilizada y el análisis de los resultados tanto de las entrevistas realizadas al personal de la empresa, y el análisis de los estados financieros otorgados por la empresa que nos ayudaron a posteriormente dar las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Tema:

“Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A.”

### 1.2 Planteamiento del Problema:

Toda entidad sin importar su tamaño o actividad económica tiene la necesidad de conocer su situación financiera para así poder tomar decisiones acertadas en cuanto a la información contable que les proporcionan cada uno de sus departamentos.

Uno de ellos es el área de créditos y cobranzas la misma que es de gran importancia debido que es la encargada del manejo de los cobros a los clientes que se les ha vendido un producto o servicio con el fin de lograr la recuperación de los créditos otorgados.

La cartera de clientes es uno de los elementos más líquidos del activo corriente por ello un inadecuado manejo de la llamada cartera vencida puede traer problemas de insolvencia en las finanzas de la compañía.

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Por ello deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. Pues la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirá resultados óptimos en la liquidez y rentabilidad de las empresas.

Debido que a partir de estos créditos las empresas realizan procedimientos de cobranza que son necesarios para recuperar el dinero que los clientes deben a la empresa.

Sin embargo, los procesos de cobranzas no son fáciles, pues, aunque la cartera de créditos sea positiva si no existe un proceso que permita gestionar los cobros de manera eficiente se pone en riesgo la permanencia de la empresa en el mercado pues esto afecta directamente a la rentabilidad de la misma.

Las agencias asesoras productoras de seguro, pueden ser naturales y jurídicas, que en su papel de intermediarios entre las compañías de seguro y los clientes que desean contratar el seguro, son autorizadas por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros con autorización para poder comercializar las pólizas en los ramos de seguro en el mercado ecuatoriano.

Sus ganancias son las comisiones con porcentajes que están implícitamente en el contrato de seguro, en el cobro de la prima que determina el porcentaje a retener como ganancia en la venta de la póliza y que va a depender del ramo o la póliza de seguro.

Nuestra investigación se ha basado en el estudio del movimiento de la cartera de créditos y cobranzas de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A, compañía establecida en Ecuador con sede en Guayaquil que opera en agencias, corretajes y otras actividades relacionadas con el sector asegurador. Esta presenta deficiencias en el manejo de la cartera vencida por diversos factores tales como la falta de seguimiento a los cobros, las formas de pago de los clientes, caídas de las pólizas y pérdidas por reposiciones de pagos de valores pendientes.

Este inconveniente incide en la rentabilidad de la empresa pues le impide cumplir con sus obligaciones a corto plazo; disminuye los ingresos de las ventas y obliga a tomar decisiones tales como buscar financiamientos externos. Por tal motivo el análisis exhaustivo del rubro cuentas por cobrar de la empresa nos dará su situación teniendo en cuenta que conservar los clientes y renovar los contratos de seguros son piezas fundamentales para el giro del negocio.

Existen diversos factores que influyen en la problemática presente, pero podemos concluir a manera general que uno de los principales es la falta de seguimiento de la cartera de clientes e inadecuado registro de las cuentas por cobrar.

### 1.2.1 Árbol del problema

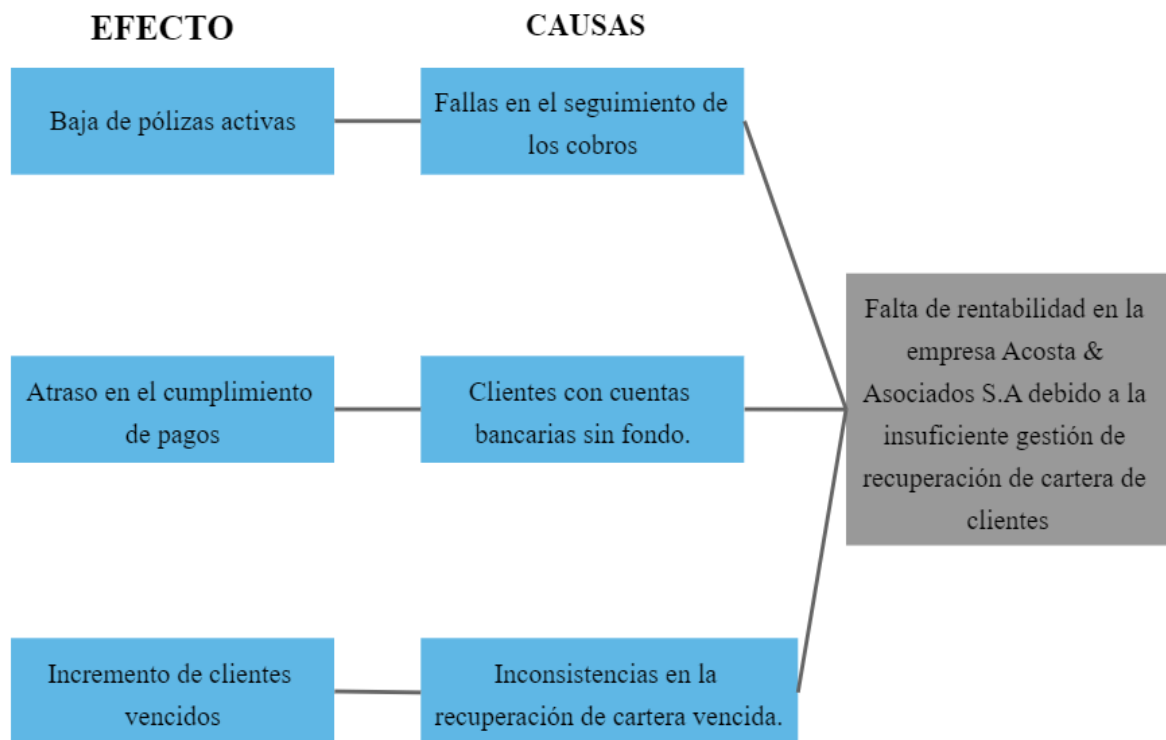


Figura 1. Árbol del problema

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

### 1.3 Formulación del Problema:

¿Qué incidencia tiene las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A?

### 1.4 Objetivo General

Analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A

## 1.5 Objetivos Específicos

- Identificar los sustentos teóricos de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A
- Determinar la situación actual de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A. en relación a la recuperación de cartera vencida.
- Medir la incidencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A.

## 1.6 Idea a Defender (investigaciones cualitativas o mixtas) / Hipótesis

El adecuado registro de las cuentas por cobrar le permitirá tener una mejor rentabilidad a la empresa ACOSTA & ASOCIADOS S.A lo cual ayudará en la toma de decisiones.

## 1.7 Línea de Investigación Institucional/Facultad.

### **Línea institucional**

Línea 4. Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

### **Líneas de Facultad**

Contabilidad, finanzas.

## 1.8 Delimitación de la investigación

### **Tabla 1**

*Delimitación de la investigación*

---

Campo: **Contable**

**Área:** Crédito y cobranza

---

**Aspecto:** Cartera de clientes

**Periodo:** 2018-2019

**Limitaciones:** Estados financieros desactualizados

**Marco espacial:** Guayaquil

**Dirección:** EDF. TRADE BUILDING TORRE A PISO 6 OFICINA 619

**Nombre de la empresa:** ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

## **CAPÍTULO II**

### **2.1 Marco Teórico:**

#### **2.1.1 Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar según Marco, (2017):

Estas representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa. (p. 1)

Esto quiere decir que las cuentas por cobrar son créditos que la entidad otorga a sus clientes como personas naturales o jurídicas con el fin de que en el transcurso del tiempo se cubra esa deuda.

#### **2.1.2 Importancia de las cuentas por cobrar**

Manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano que te ayude a cumplir con tus compromisos financieros como el pago de sueldos, pago a proveedores, saldar deudas, créditos, inversiones.

Otra ventaja es tener un control de clientes, de lo que te han pagado y de lo que te deben, teniendo así una cobranza controlada y evitando el riesgo de no cobrar por desconocer la fecha de vencimiento, que límite de crédito puede ofrecer, si puedes seguir ofreciendo crédito a ciertos clientes, descuentos, entre otros.

Para obtener un mayor control de las cuentas por cobrar la tecnología es indispensable, y un software administrativo ayuda a conseguirlo. Desde la emisión de las facturas electrónicas para respaldar tus actividades económicas y comerciales, hasta generar estados de cuenta de clientes para



establecer acciones efectivas de cobranza, un software administrativo puede ayudar. (CONTPAQI, 2021)

Según lo antes citado esto quiere decir que debemos tener un registro actualizado. de las cuentas por cobrar, mediante este método podemos proyectar a futuro los pagos que se realizaran en el transcurso del tiempo y poder cumplir con nuestras obligaciones.

### **2.1.3 Rotación de cuentas por cobrar**

Según Martínez, (2021) afirma que:

La rotación de cuentas por cobrar es un indicador que permite conocer la cantidad de veces en que una empresa realiza las cuentas pendientes de cobro durante un periodo contable, es decir, cuántas veces un negocio logra convertir estos activos en liquidez.

Esto nos permite conocer tanto la cantidad de veces en que se cobra durante el periodo estudiado, así como el tiempo que tardan los clientes en liquidar su deuda. (p.1)

Por ello es muy importante siempre estar en constante revisión de las cuentas por cobrar ya que de una u otra manera este control se ve reflejado en la liquidez y rentabilidad de la compañía.

### **2.1.4 Clientes**

Según López (2020) “cliente es la persona física o jurídica que compra en tiendas o establecimientos, o utiliza con asiduidad los servicios de profesionales o empresas a cambio de una transacción monetaria. ” (p. 5)

Según esta definición podemos acotar que los clientes son esenciales en el crecimiento de un negocio pues son los que consumen los productos o servicios de una entidad pagando por ellos y así proporcionan ingresos.

### **2.1.5 Cartera**

Una cartera de clientes es un registro que permite ordenar y clasificar a los clientes de una empresa o negocio, ya sean actuales o potenciales. Es una herramienta muy útil para trabajar en los siguientes objetivos:

- Retener a la mayor cantidad posible de compradores leales.
- Incrementar la eficiencia de las acciones destinadas al fortalecimiento de los vínculos.
- Conocer cuáles son las necesidades de los usuarios.

Con la cartera de clientes es posible jerarquizar y priorizar contactos y personalizar la atención para generar nuevas oportunidades de venta. En otras palabras, un buen manejo de la cartera de clientes permite aprovechar la información para dinamizar las tareas de fidelización. Por ejemplo, podríamos, entre otras cosas, analizar quiénes son los compradores más frecuentes y, a partir de esa información, ofrecerles promociones exclusivas. (Silva, 2020, pág. 1)

Podemos acotar que la cartera de clientes es uno de los elementos mas importantes para un adecuado registro de las cuentas por cobrar puesto que esta brinda amplio conocimiento acerca de los clientes con el fin de poder dar un seguimiento adecuado para el cumplimiento de pago de los mismo.

### **2.1.6 Cartera vencida**

Cuando un deudor tiene atraso de pago por más de un día en su fecha de vencimiento se le empieza a considerar como cliente moroso pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este, cuando el deudor se empieza a atrasar en promedio por más de dos o tres meses, el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago, no solo

los meses adeudados, si no, la deuda total del crédito y es cuando se le llama cartera vencida al adeudo que el cliente tienen con el acreedor, después de alrededor de 90 días la deuda pasa a ser cartera castigada. (GENERAMÁS, 2022, pág. 1)

El vencimiento de la cartera incide en la rentabilidad de una empresa porque los ingresos de aquellos pagos pendiente de clientes en mora representan pérdidas y en otros casos gastos para la empresa ya que puede no llegar a tener la suficiente liquidez para cubrir sus deudas y recuperarse financieramente.

### **2.1.7 Crédito**

Un crédito es un derecho de cobro. Es decir, importes que nos deben a nosotros. Por ejemplo: si solicitamos una hipoteca en nuestra entidad bancaria, nosotros tenemos una deuda con el banco y el banco, a su vez, tiene un crédito con nosotros. (Alcalá, 2020, p. 1)

Las empresas utilizan el crédito como una forma de aumentar sus ingresos por medio del otorgamiento del mismo las empresas obtienen clientes debido que este le da facilidades y tiempo para realizar los pagos de un producto o servicio.

### **2.1.8. Estados financieros**

Los estados financieros según Castellnou, (2021) señala que: “Son los distintos documentos que debe preparar la empresa al término del ejercicio contable, con el objeto de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de la empresa a lo largo de un período”. (p. 1)

Los principales estados financieros son cuatro:

- Estado de Situación Financiera Inicial
- Estado de resultados integral.

- Estado de flujo de efectivo.
- Estado de cambio en el patrimonio

Esto quiere decir que los financieros son informes que detallan la situación económica en la que se encuentra una compañía en un periodo determinado, el cual nos ayuda a conocer la solvencia y rentabilidad de la misma.

### **2.1.9. Activos**

Los activos según Anna Pérez, (2018) menciona que:

Los activos son todos aquellos bienes, recursos, derechos y valores con los que cuenta una empresa, es decir, todo aquello que suma a su favor. Pueden ser bienes inmuebles, construcciones, infraestructuras, máquinas, vehículos, equipos tecnológicos o sistemas informáticos, pero también derechos de cobro por servicios prestados a terceros o la venta física de productos y bienes a sus clientes. En esta categoría también procede incluir aquellas inversiones, títulos o bonos cuyos beneficios se proyectan a medio o largo plazo. Aunque sus ventajas no son inmediatas ni se traduce en liquidez, son elementos patrimoniales en potencia. (p.1)

Según lo antes expuesto nos indica que los activos son todos los bienes y derechos que posee la empresa, es decir aquellos recursos que a futuro se convertirán en efectivo de tal manera que serán beneficiosos para la empresa.

### **2.1.10. Clasificación de los activos de una empresa**

La clasificación de los activos de una empresa según Del Moral; M. & Rodríguez, J. (2022) nos indica que:

La clasificación de los valores que forman el Activo se debe hacer atendiendo a su mayor y menor grado de disponibilidad.

Grado de disponibilidad: Se debe entender por grado de disponibilidad, a la mayor o menor facilidad que se tiene para convertir en efectivo el valor de un determinado bien.

Mayor grado de disponibilidad. Un bien tiene mayor grado de disponibilidad, en tanto sea más fácil su conversión en dinero efectivo. Menor grado de disponibilidad. Un bien tiene menor grado de disponibilidad, en tanto sea menos fácil su conversión en dinero efectivo.

Atendiendo a su mayor y menor grado de disponibilidad, los valores que forman el Activo se clasifican en tres grupos:

- Activo circulante
- Activo fijo
- Activo diferido o Cargos diferidos

Activo circulante: Este grupo está formado por todos los bienes y derechos del negocio que están en rotación o movimiento constante y que tienen como principal característica la fácil conversión en dinero efectivo.

El orden en que deben aparecer las principales cuentas en el Activo circulante, en atención a su mayor y menor grado de disponibilidad es el siguiente:

- Caja
- Bancos
- Mercancías Clientes
- Documentos por cobrar
- Deudores diversos
- Activo diferido o Cargos diferidos: Este grupo está formado por todos aquellos gastos pagados por anticipado, por los que se tiene el derecho de recibir un servicio, ya sea en el ejercicio en curso o en ejercicios posteriores.

Los principales gastos pagados por anticipado que forman el Activo diferido o Cargos diferidos, son:

- Gastos de instalación

- Papelería y útiles
- Propaganda o publicidad
- Primas de seguros
- Rentas pagadas por anticipado Intereses pagados por anticipado. (p.1)



Figura 2. Clasificación de activos

Fuente: (Del Moral, M. & Rodriguez, & J. (s.f.), 2022)

Una vez hemos detallado la clasificación de los activos nos podemos dar cuenta que cada una cuenta con distintos conceptos las cuales son muy importantes para la empresa ya que sin esta estructura no tendría sentido la composición de la misma por esa razón los activos son una pieza fundamental ya que de ellos obtendremos ganancias a futuro.

### 2.1.11. Pasivos

Los pasivos según Equipo editorial, (2021) menciona que:

Se entiende por pasivo, en la contabilidad financiera, a las obligaciones de una persona o empresa, es decir, a su deuda con diversos tipos de acreedores. El pasivo

es entonces lo contrario al activo, que representa los bienes y derechos financieros que posee dicha persona o empresa.

En ese sentido, en el pasivo se incluyen todos los compromisos contractuales y deudas, recogidas en pagarés, compromisos de pago, consumos pendientes de liquidación, salarios por pagar, impuestos generados, etc. y todos ellos deben descontarse del patrimonio neto de la empresa o persona, ya que son salidas de capital (inversiones o pérdidas).

Los pasivos de una empresa forman parte de la información clarificada en un balance de la situación (balance contable), en donde se los debe distinguir de los activos.

Son, junto con el patrimonio neto, las fuentes posibles de financiación de una empresa, siendo los pasivos siempre una forma de financiación externa o ajena (endeudamiento).

Por ende, se suele priorizar el pago de los pasivos para adquirir solvencia, y a menudo el récord de los mismos de una empresa o de una persona sirve de referencia para su evaluación crediticia y otros trámites financieros de importancia. (p.1)

Los pasivos son aquellas deudas u obligaciones que la compañía mantiene con terceras personas como proveedores, préstamos a bancos, entre otros, los mismos que se clasifican en base al tiempo por lo que pueden ser en periodos de pago menor a un año o mayor un año.

#### **2.1.12. Clasificación de los pasivos**

La clasificación de pasivos según Editorial Grudemi (2019) menciona que:

De acuerdo con sus componentes y la clasificación mayormente usada, existen 2 tipos de pasivos: pasivo corriente y no corriente.

Pasivo corriente: El pasivo corriente, también conocido como pasivo circulante, está representado por aquellos pasivos que deben cumplirse en un período menor a un año.

Entre los pasivos corrientes más comunes podemos encontrar los sueldos, los impuestos, los gastos de luz, etc.

Pasivo no corriente: El pasivo no corriente, también conocido como pasivo fijo, está conformado por aquellos pasivos que deben cumplirse en un plazo mayor a un año.

Dentro de los pasivos no corrientes encontramos los préstamos a largo plazo, las hipotecas, entre otros. (p.1)

Esto quiere decir que es muy importante que cumplamos los plazos que nos otorgan al momento de adquirir una obligación con una tercera persona para así estar al día con nuestras deudas de tal manera que obtendremos un pasivo equilibrado en base a la situación financiera de la compañía

### **2.1.13. Patrimonio**

El patrimonio según Fabián Pérez M; (2021) se refiere a:

El patrimonio es un grupo de cuentas del balance general. Que tienen relación con las aportaciones de los accionistas, propietarios, partícipes o socios de la empresa.

Los aportes pueden ser materiales o inmateriales, que de una u otra forma manifiesta una deuda u obligación. Por parte de la entidad hacia terceras personas.

Sin embargo, la definición de patrimonio es muy importante. Ya que prácticamente es lo que la empresa tiene para hacer frente a cualquier problema o déficit financiero. Por tal motivo siempre será recomendable tener un patrimonio con saldos azules. (p.1)

Se refiere a las utilidades ganadas en base a las aportaciones realizadas por los socios de la compañía, las mismas que son muy importantes porque son aquellos valores que nos ayudaran afrontar algún inconveniente que se presente ante la empresa.

### **2.1.14. Rentabilidad**

Según Prana (2020) nos indica que: “La rentabilidad de una empresa es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o



utilidades; para medirla se utilizan indicadores financieros que evalúan la efectividad de la administración de la organización” (p. 1).

Es decir que es aquella utilidad derivada de una inversión la cual nos permite administrar los fondos de la empresa.

#### **2.1.15. Liquidez**

La liquidez según Gamboa, (2018 ) señala que:

La liquidez es el volumen que tienen las empresas para poder afrontar sus deudas y obligaciones financieras en periodos determinados con las cantidades establecidas con los proveedores, clientes y entidades financieras con quienes se realizan operaciones económicas a corto plazo. Es decir, ayuda a mantener un parámetro que se debe cumplir para poder cumplir con las actividades a lo largo del periodo laboral. (p. 26)

Esto significa que la liquidez es de vital importancia en una compañía ya que sin duda puede afectar el financiamiento de la empresa y por ende no se cumplirían los objetivos propuestos de la misma.

#### **2.1.16. Análisis vertical**

El análisis vertical según (Enrique Rus Arias, 2020) señala que:

El análisis vertical es una técnica del análisis financiero que permite conocer el peso porcentual de cada partida de los estados financieros de una empresa en un período de tiempo determinado. El proceso se puede hacer con una hoja de cálculo. Lo que hacemos es dividir cada partida que queremos analizar entre el total del grupo al que pertenece y multiplicar por cien. Normalmente se usan las partidas pertenecientes a los grupos patrimoniales en el numerador y en el denominador las llamadas masas patrimoniales. La fórmula podría ser esta:

$$AV = \frac{\text{Valor de cada partida}}{\text{Total del grupo al que pertenece}} * 100$$

Esta técnica nos permite verificar la situación económico financiera y de la cuenta de resultados y hacer comparaciones con otras empresas del mismo sector económico. Por un lado, nos informa sobre el peso de cada parte y por otro, nos permite comprobar si nos situamos en la media del sector (que es lo deseable) o no. (p.1)

Se refiere aquel método que ayuda a determinar el desempeño de una empresa mediante el cual se relaciona una cuenta del estado de situación financiera con el total de otra cuenta del mismo estado.

#### **2.1.17. Análisis horizontal**

Según (Enrique Rus Arias, 2020) menciona que:

El análisis horizontal calcula la variación absoluta y relativa que ha sufrido cada una de las partidas del balance o la cuenta de resultados en dos períodos de tiempo consecutivos. Por tanto, el análisis horizontal o dinámico se centra en averiguar qué ha sucedido con una partida contable en un período determinado.

Normalmente se calcula entre dos ejercicios económicos y en el año natural. Hay que tener en cuenta que se utilizan valores absolutos y relativos, siendo estos últimos los más útiles para mostrar las variaciones.

La forma de cálculo es muy sencilla. Necesitamos el balance de situación o la cuenta de resultados de dos años. De esta forma, en una hoja de cálculo o usando un software específico, se añaden dos columnas más. La primera es la diferencia entre el último año y el anterior. La segunda es una tasa de variación cuya fórmula es la siguiente:

$$\text{Tasa de variación} = \left( \frac{\text{Valor en año 2}}{\text{Valor en año 1}} - 1 \right) * 100$$

Lo que hace la tasa de variación (valor relativo) es calcular cuánto aumenta o disminuye una variable en dos períodos de tiempo. El valor obtenido nos indica en porcentaje cual ha sido dicha variación. El signo nos indica si ha aumentado (positivo) o ha disminuido (negativo). Este valor es el más relevante en el análisis. (p.1)

Es aquel que nos ayuda a comparar entre dos años las variaciones significativas de las cuentas de los estados de situación financiera de tal manera que nos permite saber los cambios que ha sufrido la compañía en términos porcentuales.

#### **2.1.18. Indicadores financieros**

Según Jesús, (2021) indica lo siguiente:

Los indicadores financieros son herramientas que le permiten a dueños de empresas, realizar un análisis financiero de la situación de la misma en un período determinado. Son también un método de gestión de la empresa dentro del ámbito de los resultados económicos obtenidos por ella. Además, ilustran el funcionamiento de los distintos departamentos de la compañía y la eficacia de su trabajo.

Los indicadores financieros permiten a inversores y accionistas formarse una opinión sobre cómo se está gestionando la empresa y cómo le va en el mercado. (p. 1)

Según lo antes mencionado esto quiere decir que los indicadores financieros nos ayudan a comprender el funcionamiento que se está llevando a cabo en cada uno de los distintos departamentos de la empresa y a su vez poder reconocer las fortalezas y debilidades para así aplicar las estrategias necesarias para lograr el éxito de la compañía

### **2.1.19. Indicadores de liquidez**

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) nos señala que:

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

Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor a un año. De esta forma, los índices de liquidez aplicados en un momento determinado evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en caso excepcional.  
(p. 2)

Este indicador es una herramienta por medio de la cual podemos determinar si la empresa tiene la capacidad para producir el efectivo necesario para poder cumplir con sus obligaciones contraídas en un cierto periodo de tiempo.

#### **2.1.19.1 liquidez de corriente**

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) menciona que:

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

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

La liquidez corriente muestra la capacidad de las empresas para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de iliquidez y posteriores problemas de insolvencia en las empresas. (p.2)

Este indicador nos ayuda a medir que tanto por ciento de las diferentes obligaciones que contrae la empresa a corto plazo podrán pagarse con los activos del mismo corto plazo, de esta manera nos arroja un resultado que nos permite saber la cantidad de activos con los que puede contar la compañía en un periodo determinado.

#### **2.1.19.2 Prueba ácida**

Según (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) se refiere a:

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios. (p.3)

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

Es un indicador que determina la capacidad de pago que tiene una empresa frente a las obligaciones que debe cumplir en un periodo menor a un año sin necesidad de tomar en cuenta sus inventarios, de esta manera se aprovecharán los demás recursos con los que cuenta la empresa.

### **2.1.20. Indicadores de solvencia**

Según la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2017) nos señala que:

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento. Desde el punto de vista de los administradores de la empresa, el manejo del endeudamiento es todo un arte y su optimización depende, entre otras variables, de la situación financiera de la empresa en particular, de los márgenes de rentabilidad de la misma y del nivel de las tasas de interés vigentes en el mercado, teniendo siempre presente que trabajar con dinero prestado es bueno siempre y cuando se logre una rentabilidad neta superior a los intereses que se debe pagar por ese dinero. Por su parte los acreedores, para otorgar nuevo financiamiento, generalmente prefieren que la empresa tenga un endeudamiento "bajo", una buena situación de liquidez y una alta generación de utilidades, factores que disminuyen el riesgo de crédito. (p. 4)

Según lo antes citado este indicador representa la independencia o la dependencia que mantiene una compañía frente a sus acreedores, de esta manera los mismos analizan si la compañía se encuentra apta para conceder un nuevo financiamiento por parte de los acreedores.

#### **2.1.20.1 Endeudamiento del activo**

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) nos señala que:

Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada.

Por el contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores. (P.4)

$$\text{Endeudamiento del activo} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

Este indicador es de gran utilidad ya que es una medida del endeudamiento de la compañía en relación a sus activos totales la cual nos permite saber que parte de sus activos se encuentra financiada en función a las obligaciones que mantiene la empresa.

#### **2.1.20.2. Endeudamiento patrimonial**

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) nos señala que:

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

$$\text{Endeudamiento patrimonial} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$$

El coeficiente resultante de esta relación indica la cantidad de unidades monetarias que se tiene de patrimonio por cada unidad invertida en activos fijos.

Si el cálculo de este indicador arroja un cociente igual o mayor a 1, significa que la totalidad del activo fijo se pudo haber financiado con el patrimonio de la empresa, sin necesidad de préstamos de terceros. (p.5)

Según lo antes citado nos podemos dar cuenta que el índice de endeudamiento es responsable de revertir el peso de la deuda en relación con los

fondos propios, en otras palabras, es útil saber en qué medida la empresa está utilizando apalancamiento. Además, este indicador es muy utilizado para la financiación.

### **2.1.20.3 Apalancamiento**

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) nos señala que:

Se interpreta como el número de unidades monetarias de activos que se han conseguido por cada unidad monetaria de patrimonio. Es decir, determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros. (p.6)

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}}$$

El apalancamiento puede ser más rentable que el capital que hayamos invertido debido a que se puede duplicar positiva o negativamente, sin embargo, es importante ya que si todo marcha por buen camino esto te permite realizar mayores inversiones.

### **2.1.21. Indicadores de gestión**

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) nos señala que:

Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas. (p.7)



Es aquel indicador que nos ayuda a comprobar si la compañía está aprovechando sus recursos al máximo y se los están utilizando correctamente de tal manera que nos permiten determinar si la empresa está cumpliendo sus objetivos.

#### **2.1.21.1 Rotación de cartera**

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

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

Se debe tener cuidado en no involucrar en el cálculo de este indicador cuentas diferentes a la cartera propiamente dicha. Sucede que, en la gran mayoría de balances, figuran otras cuentas por cobrar que no se originan en las ventas, tales como cuentas por cobrar a socios, cuentas por cobrar a empleados, deudores varios, etc. Como tales derechos allí representados no tuvieron su origen en una transacción de venta de los productos o servicios propios de la actividad de la compañía, no pueden incluirse en el cálculo de las rotaciones porque esto implicaría comparar dos aspectos que no tienen ninguna relación en la gestión de la empresa. (p.8)

Este indicador determina el tiempo que se tomaran las cuentas por cobrar para hacerse efectivo, por lo que se debe trabajar en esta área constantemente para obtener lo adeudado incluso en menos tiempo del planificado el mismo que nos ayudara en diversas gestiones para una mejora en la empresa.

### **2.1.21.2 Período Medio de Cobranza**

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) nos señala que:

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

$$\textit{Periodo medio de cobranza} = \frac{\textit{Cuentas y Documentos por cobrar} \times 365}{\textit{Ventas}}$$

Debido a que el índice pretende medir la habilidad de la empresa para recuperar el dinero de sus ventas, para elaborarlo se utilizan las cuentas por cobrar de corto plazo, pues incluir valores correspondientes a cuentas por cobrar a largo plazo podría distorsionar el análisis en el corto plazo. (p.10)

Este indicador nos ayuda a llevar un control de los días que el cliente compra el producto u obtiene el servicio, al día el cual ellos realicen los pagos de tal manera que esto nos permite conocer el tiempo en el que los clientes cumplen con sus obligaciones.

### **2.1.22. Indicadores de Rentabilidad**

Según (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) refiere que:

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades. Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores

invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total). (p.12)

Éste ratio financiera nos reflejará el resultado de las decisiones tomadas en basa las inversiones realizadas de tal manera que nos ayuda a determinar qué tan rentable es el valor que se ha invertido en la empresa en los últimos años.

#### **2.1.22.1 Rentabilidad neta del activo (Dupont)**

Según (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) “esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio”. (p.12)

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$$

Según lo antes expuesto mediante este indicador podemos darnos cuenta como las empresas les dan el uso a sus activos mientras se van generando ganancias que es de gran utilidad para la misma, aunque se debe estar al pendiente ya que las ganancias se pueden ver afectadas de alguna manera.

#### **2.1.22.2. Margen Bruto**

Según (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) “este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.” (p.13)

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

El margen bruto es aquella utilidad generada por las actividades principales de la compañía antes de deducir los gastos generales el cual es considerado un elemento importante al momento de obtener un punto de equilibrio.

### **2.1.22.3. Margen Operacional**

Según (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) menciona que:

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

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado. Debido a que la utilidad operacional es resultado de los ingresos operacionales menos el costo de ventas y los gastos de administración y ventas, este índice puede tomar valores negativos, ya que no se toman en cuenta los ingresos no operacionales que pueden ser la principal fuente de ingresos que determine que las empresas tengan utilidades, como en el caso de las empresas holding, por ejemplo. (p.14)

Esto quiere decir que el margen operacional nos brinda una indicación clara de la rentabilidad de la empresa en donde nos permite saber que parte de las ventas realizadas se transforman netamente en ingresos después de cubrir los gastos no operativos.

#### **2.1.22.4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)**

Según (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) infiere que:

Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta. Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes. La inconveniencia de estos últimos se deriva del hecho que este tipo de ingresos tienden a ser inestables o esporádicos y no reflejan la rentabilidad propia del negocio. Puede suceder que una compañía reporte una utilidad neta aceptable después de haber presentado pérdida operacional. Entonces, si solamente se analizara el margen neto, las conclusiones serían incompletas y erróneas.

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

Debido a que este índice utiliza el valor de la utilidad neta, pueden registrarse valores negativos por la misma razón que se explicó en el caso de la rentabilidad neta del activo. (p.15)

#### **2.1.22.5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

Según (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) nos señala que:

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

para conocer cuál es el impacto de los gastos financieros e impuestos en la rentabilidad de los accionistas.

$$\text{Rentabilidad operacional de patrimonio} = \frac{\text{Unidad operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

Este índice también puede registrar valores negativos, por la misma razón que se explica en el caso del margen operacional. (p.15)

Según lo antes citado con este indicador podemos calcular las ganancias que van dirigidas a los accionistas de la compañía dejando por fuera algunos gastos y que de esta manera podemos analizar el impacto de las ganancias.

#### **2.1.22.6. Rentabilidad Financiera**

La rentabilidad financiera según (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017) nos menciona que:

Cuando un accionista o socio decide mantener la inversión en la empresa, es porque la misma le responde con un rendimiento mayor a las tasas de mercado o indirectamente recibe otro tipo de beneficios que compensan su frágil o menor rentabilidad patrimonial. De esta forma, la rentabilidad financiera se constituye en un indicador sumamente importante, pues mide el beneficio neto (deducidos los gastos financieros, impuestos y participación de trabajadores) generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa. Refleja, además, las expectativas de los accionistas o socios, que suelen estar representadas por el denominado costo de oportunidad, que indica la rentabilidad que dejan de percibir en lugar de optar por otras alternativas de inversiones de riesgo. Si bien la rentabilidad neta se puede encontrar fácilmente dividiendo la utilidad neta para el patrimonio, la fórmula a continuación permite identificar qué factores están afectando a la utilidad de los accionistas. (p.16)

## *Rentabilidad financiera*

$$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} \times \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{UAI}}$$

Este indicador nos ayuda a determinar si lo invertido por los accionistas están generando frutos de tal manera que ellos puedan seguir invirtiendo en la compañía y obtener mejores resultados.

## **2.2 Marco Legal:**

### **2.2.1 NIIF 9 Instrumentos Financieros**

De acuerdo con NIIF 9 (2018) Instrumentos Financieros:

#### **Medición de las pérdidas crediticias esperadas**

Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de forma que refleje:

- a) Un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles;
- b) El valor temporal del dinero; y
- c) la información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente identificar todos los escenarios posibles. Sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja. El periodo máximo a considerar para medir las pérdidas crediticias esperadas es el periodo contractual máximo (incluyendo opciones de ampliación) a lo largo del

cual está expuesta la entidad al riesgo crediticio, y no a un periodo más largo, incluso si ese periodo más largo es congruente con la práctica de los negocios. (p. 134)

Ante esto podemos decir que esta norma requiere que la entidad realice una estimación de las pérdidas crediticias esperadas basada tanto en la experiencia histórica de incobrabilidad, como en las condiciones actuales y previsiones razonables de las condiciones económicas futuras ya que las compañías están aptas para aplicar la modificación de montos por déficit crediticio durante el tiempo de vida del activo.

### **2.2.2 NIIF 13 Medición del valor razonable**

De acuerdo con NIIF 13 (2019) medición del valor razonable:

#### **El precio**

24 El valor razonable es el precio que se recibiría por la venta de un activo o se pagaría por la transferencia de un pasivo en una transacción ordenada en el mercado principal (o más ventajoso) en la fecha de la medición en condiciones de mercado presentes (es decir, un precio de salida) independientemente de si ese precio es observable directamente o estimado utilizando otra técnica de valoración.

25 El precio del mercado principal (o más ventajoso) utilizado para medir el valor razonable del activo o pasivo no se ajustará por los costos de transacción. Los costos de transacción se contabilizarán de acuerdo con otras NIIF. Los costos de transacción no son una característica de un activo o un pasivo; más bien, son específicos de una transacción y diferirán dependiendo de la forma en que una entidad realice una transacción con el activo o pasivo.

26 Los costos de transacción no incluyen los costos de transporte. Si la localización es una característica del activo (como puede ser el caso, por ejemplo, de una materia prima cotizada), el precio en el mercado principal (o más ventajoso) se ajustará por los costos, si los hubiera, en los que se



incurriría para transportar el activo desde su ubicación presente a ese mercado. (p. 4)

Esta ley nos indica que las cuentas por cobrar se medirán dependiendo del precio cuando no exista un precio de mercado determinado.

### **2.2.3 Ley Régimen Tributario Interno (LRTI).**

Según la Ley Orgánica del Código Tributario Interno (2007) señala lo siguiente:

#### **Artículo 10 Deducciones. -**

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

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base

imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (p. 5)

Esta ley nos indica que las cuentas por cobrar que pasan más de 120 días se consideran que son incobrables hasta que se empiece a recuperar la cartera vencida. Estas cuentas incobrables originadas por las actividades del negocio son realizadas en cada ejercicio a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en ese ejercicio y que están pendientes de recaudar al cierre del mismo, además la provisión acumulada no puede exceder del 10% de la cartera total.

#### **2.2.4 Ley General de Seguros**

Según la Ley General de Seguros (2016) señala lo siguiente:

##### **Art. 7 Son asesores productores de seguros**

a) Los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una empresa de seguros se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato de trabajo suscrito entre las partes y no podrán prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora por clase de seguros; y, los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una o varias

empresas de seguros se dedican a obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato mercantil de agenciamientos suscrito entre las partes;

b) Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas con organización cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada autorizada a operar en el país.

Las empresas de seguros serán solidariamente responsables por los actos ordenados o ejecutados por los agentes de seguros y las agencias asesoras productoras de seguros dentro de las facultades contenidas en los respectivos contratos. (p. 5)

Esto quiere decir que las agencias productoras asesoras de seguros desempeñan funciones importantes dentro del mercado asegurador puesto que a más de vender y hacer efectivo un contrato de seguro; brindan asesoría a los consumidores que en la mayoría de las ocasiones no se encuentran informados de los productos nuevos que se desarrollan en el mercado.

### **2.2.5 NIIF para Pymes – Sección 11**

Según NIIF para PYMES – Sección 11, (2015) señala lo siguiente:

#### **Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros:**

Una entidad solo reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero cuando se convierta en una parte de las condiciones contractuales del instrumento.

#### **Medición inicial:**

Al reconocer inicialmente un activo financiero o un pasivo financiero, una entidad lo medirá al precio de la transacción (incluyendo los costos de transacción excepto en la medición inicial de los activos y pasivos financieros que se miden posteriormente al valor razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, efectivamente, una transacción de financiación para la entidad (para un pasivo financiero) o la contraparte (para un activo financiero) del acuerdo.

Un acuerdo constituye una transacción de financiación si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales, por ejemplo, proporcionando crédito sin interés a un comprador por la venta de bienes, o se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado, por ejemplo, un préstamo sin interés o a una tasa de interés por debajo del mercado realizado a un empleado. Si el acuerdo constituye una transacción de financiación, la entidad medirá el activo financiero o pasivo financiero al valor presente de los pagos futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar determinado en el reconocimiento inicial.

Ejemplos de activos financieros:

2. Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad, que suele ser el precio de la factura. (p. 63)

Según lo descrito en la norma, se considerarán y registrarán en los estados financieros las cuentas por cobrar que se hayan originado con la naturaleza del giro del negocio y cuando la entidad se convierte en parte del contrato.

#### **2.2.6 Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.**

El Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2007) nos detalla lo siguiente:

Art. 28.- Gastos generales deducibles. - Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como: Créditos incobrables. Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del

giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada. (p. 26)

Esto nos indica que los créditos que han pasado a ser incobrables serán reconocidos si cumplen con límites detallados en la presente norma y no se tomara en cuenta, las cuentas incobrables hasta que se efectúe con veracidad los escenarios pertinentes que se plantea en el reglamento.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **3.1 Enfoque de la investigación:**

El proyecto se realizó bajo un enfoque mixto porque se emplea un análisis cualitativo y cuantitativo de la información que nos proporcionaron.

Mediante el enfoque cualitativo pudimos obtener diferentes puntos de vista de los datos obtenidos referente al problema en el rubro de las cuentas por cobrar de la empresa mediante entrevistas realizadas al personal encargado del área. Además, el enfoque es cuantitativo, ya que, implica una medición numérica basado en el análisis de los estados financieros de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.

#### **3.2 Alcance de la investigación:**

El tipo de investigación que se utilizó es descriptivo ya que el levantamiento de la información se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A, de manera que se procederá a verificar los procesos y procedimientos aplicados dentro de la misma.

#### **3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos:**

Para el desarrollo de esta investigación se emplearán las siguientes técnicas:

**Técnicas de investigación documental:** Se aplicó en la consulta de páginas web, libros, revistas, y notas de autores relacionados.

**Observación directa:** Se utilizó la técnica de la observación directa para analizar el comportamiento de los acontecimientos previstos en los procedimientos de las cuentas por cobrar de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.

**Entrevista:** Se realizó entrevistas mediante un cuestionario de preguntas abiertas dirigidas al área de cobranzas de la empresa con el objetivo de obtener diversas opciones o repuestas con el propósito de obtener información importante que permita analizar y explicar el problema.

**Análisis documental:** Realizamos el análisis de la información financiera proporcionada por la empresa como lo son los estados financieros, estado de resultado, movimiento de cartera de clientes de la empresa ACOSTAS Y ASOCIADOS S.A.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Se estableció que la empresa empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A está conformada por las áreas de crédito y cobranza, contabilidad y gerencia, departamentos ligados directamente con el tema de análisis. La población de esta investigación, es de 4 personas del área de administración y Gerencia.

#### **3.4.2 Muestra**

La muestra de nuestro proyecto se realizó a través de un muestreo no probabilístico, y por conveniencia ya que esta técnica permite que el investigador elija al azar la muestra de estudio, es decir, según su criterio. Se seleccionaron 4 personas del área de administración y Gerencia repartidas de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Personal administrativo de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A*

<b>Empleados de ACOSTA S.A.</b>	
<b>Gerente General</b>	<b>1</b>
<b>Asistente de cobranzas</b>	<b>2</b>
<b>Contadora</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

### **3.5 Análisis de datos**

#### **3.5.1 Resultados de la aplicación de la entrevista**

##### **3.5.1.1. Entrevista al departamento de cobranzas**

###### **Asistente de cobranzas 1**

- 1. ¿Qué piensa usted acerca de los plazos establecidos en que los clientes pueden realizar los pagos?**

Son de gran ayuda ya que les brindamos la facilidad para que realicen el pago en un tiempo determinado antes que se proceda con la anulación del contrato.

- 2. ¿Qué piensa usted acerca del seguimiento que se realiza en función de la cartera vencida?**

Se realiza la respectiva gestión con cada cliente y se le da la mejor alternativa para que siga con nosotros.



**3. ¿Cuáles son las alternativas de pagos que se les ofrecen a los clientes?**

Las alternativas son: depósito, transferencia, link de pagos o Boucher del titular o de una tercera persona.

**4. ¿Cómo se manejan en función a requerimientos que soliciten los clientes al momento de realizar los pagos?**

Tenemos dos personas que se encargan de retirar los cheques donde los clientes y realizar los respectivos depósitos o por lo consiguiente buscamos la mejor solución a su requerimiento.

**5. ¿Cuál es la frecuencia con la que realizan el reporte de la cartera vencida?**

Como manejamos distintas compañías de seguros nos acoplamos a los reportes de cada una de ellas. Sin embargo, nos mantenemos siempre en contacto con el cliente.

**6. ¿Qué medida considera usted que deberían aplicar para que las cuentas por cobrar no se incrementen en un porcentaje considerable?**

Tener un mayor acercamiento con el cliente, ya que, si les hacemos sentir la importancia que tienen como cliente de nosotros, buscan la forma de conseguir el dinero y estar al día en sus pagos.

**Entrevista a la Asistente de cobranzas 2**

**1. ¿Qué piensa usted acerca de los plazos establecidos en que los clientes pueden realizar los pagos?**

No estoy de acuerdo, ya que debido al extenso plazo que se le otorga al cliente, los mismos se confían y dejan que se les acumule los valores a pagar y cuando ya llega un momento determinada no cuentan para pagar ni el mínimo de una cuota y es allí cuando se perjudican ya que dejan caer la póliza,

**2. ¿Qué piensa usted acerca del seguimiento que se realiza en función de la cartera vencida?**

Considero que cada compañía es distinta por tal razón con cada una manejamos distintas fechas de cobro. La finalidad de este seguimiento es que el cliente nos indique una fecha tentativa en la que pagaría para así nosotros agendarle y si no ha cumplido con esta promesa de pago, gestionar nuevamente y otorgar otras alternativas.

**3. ¿Cuáles son las alternativas de pagos que se les ofrecen a los clientes?**

Cada cliente se maneja de forma distinta, sin embargo, le buscamos las mejores opciones como:

- ✚ Realizar abonos por semana
- ✚ Realizar pagos con T/C con o sin interés y diferirlos hasta 3,6,9 o 12 meses
- ✚ Envíos de correos donde solicitamos prórroga de pago
- ✚ Realizar pagos con cheque, transferencia o efectivo

**4. ¿Cómo se manejan en función a requerimientos que soliciten los clientes al momento de realizar los pagos?**

No nos complicamos ya que contamos con 2 personas que se encargan de coordinar con los clientes el día, la hora, el lugar y la fecha en la que puede retirar ya sea un cheque o el efectivo para realizar los depósitos a las distintas aseguradoras.

**5. ¿Cuál es la frecuencia con la que realizan el reporte de la cartera vencida?**

Cada compañía maneja distintas fechas, pero cada 7 días es lo recomendable a menos que el cliente ya nos haya indicado alguna fecha tentativa en la cual va a realizar el pago siendo así que ya no se gestiona hasta que pase el tiempo establecido

**6. ¿Qué medida considera usted que deberían aplicar para que las cuentas por cobrar no se incrementen en un porcentaje considerable?**

Atender siempre sus requerimientos no solo en cuestiones de pagos sino en todo lo que necesiten ya que de esa manera ellos se darán cuenta que somos un gran soporte para ellos y no que solo les escribimos para cobrarles.

### **3.5.1.2 Entrevista al Gerente**

**1. ¿Qué factores cree usted que han influido para que las cuentas por cobrar hayan incrementado?**

Considero que un factor primordial es la crisis del país ya que algunas personas se han quedado sin trabajo y a otras personas le han bajado las horas de trabajo por ende bajaron sus ingresos y se confiaron del tiempo que les otorga la compañía para ponerse al día en sus pagos, pero fue una situación que se les sale de las manos a los clientes y no pudieron cubrir sus gastos a tiempo.

**2. ¿Cuáles son las políticas de cobro en la empresa?**

Una de ellas es el aviso que se les envía por correo electrónica a los clientes en donde se les notifica los meses que tienen vencido y los valores a pagar, además de la llamadas y mensajes que se les envía a sus teléfonos celulares.

**3. ¿Cómo ha impactado las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa?**

Las ganancias existen solo que tenemos que tener un poco de paciencia ya que son frutos a mediano plazo debido a las situaciones económicas que pasan los clientes pero que poco a poco mejoraran.

**4. ¿Cuál cree usted que es el motivo por el cual los clientes no paguen a tiempo sus obligaciones?**

No les dan la importancia necesaria a los seguros médicos o de vida, creen que de pronto nunca se van enfermar ya que no han pasado por ninguna eventualidad médica.

Para algunas personas es más importante el seguro de vehículo es decir perder un bien.

**5. ¿Por qué cree que no es necesario contratar nuevo personal para el departamento de cobranzas?**

Porque preferimos implementar nuevas alternativas de pagos para poder otorgarle la facilidad al cliente.

**6. ¿Qué medida considera usted que deberían aplicar para que las cuentas por cobrar no se incrementen en un porcentaje considerable?**

No dejar que más de dos facturas se acumulen, esto podemos realizarlo mediante un contacto con el cliente previo a su fecha de cobro para de esa manera asegurarnos que cuenta con el dinero disponible para poder realizar el pago de sus obligaciones.

### **3.5.1.3 Entrevista a la Contadora**

**1. ¿Qué factores cree usted que han influido para que las cuentas por cobrar hayan incrementado?**

Considero que existen muchos factores, pero sin duda uno de los más importantes es cuando no se resuelven los inconvenientes sobre sus reembolsos en los tiempos establecidos, esto causa que el cliente no este del todo contento con el servicio que se le está brindando de tal manera que no realiza sus pagos correspondientes hasta que le brinden una solución.

Otro factor que influye es la importancia que le den al seguro ya que, para algunos clientes su seguro es un servicio primordial en el cual deben estar al día por cualquier eventualidad que ocurra y para otros es algo secundario de tal manera que cumplen con sus obligaciones cuando en realidad están en una emergencia.

**2. ¿Cómo ha impactado las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa?**

Sin duda alguna el impacto de las cuentas por cobrar se refleja en los estados financieros, pero sin embargo, entendemos que las utilidades poco a poco van a ir sumando de manera positiva para la empresa hasta lograr el equilibrio en la misma.

**3. ¿Cuál cree usted que es el motivo por el cual los clientes no paguen a tiempo sus obligaciones?**

Uno de los principales motivos es la situación por la cual atraviesa el país ya que a veces los clientes no son remunerados con la cantidad con la que ellos cuentan para realizar los pagos por cubrir y es por esa razón que sacrifican ciertas obligaciones dejándolas de pagar por un tiempo para luego ponerse al día.

**4. ¿Por qué cree que no es necesario contratar nuevo personal para el departamento de cobranzas?**

Porque no depende netamente de los gestores de cobranzas que los clientes se pongan al día ya que hay veces en que la situación está fuera de su alcance, lo que si deberían es nutrirse de nuevas estrategias a implementar para el proceso de cobranzas.

**5. ¿Qué medida considera usted que deberían aplicar para que las cuentas por cobrar no se incrementen en un porcentaje considerable?**

Para que no existan atrasos en sus contratos considero que los clientes deberían registrar como formas de pago una tarjeta de crédito ya que en la mayoría de los casos se puede debitar sin ningún problema.

#### **3.5.1.4. Conclusiones de la entrevista al Departamento de cobranzas**

El departamento de cobranzas nos indicó que las cuentas por cobrar son de vital importancia ya que de esta manera podemos mantener un flujo de efectivo fuerte para la compañía, las entrevistadas nos indicaron las distintas alternativas de pago que brindan a sus clientes de tal manera que ellos se acojan a la que más les conviene y así no perder sus pólizas ya que si en algún momento requieren de algún tipo de emergencia puedan hacer uso de los beneficios que les otorga el seguro médico contratado.

#### **3.5.1.5. Conclusiones de entrevista al Gerente**

Según la información brindada por el gerente, nos indica que, aunque no considera necesario contratar más personal en el área de cobranzas, sin embargo nos aclara que deberían implementarse algunos métodos adicionales al momento de realizar la gestión de cobranza es decir establecer nuevas alternativas que vayan de acuerdo a las necesidades financieras de la empresa para así poder disminuir el valor de las cuentas por cobrar que se presenta actualmente.

#### **3.5.1.6. Conclusiones de entrevista a la Contadora**

Luego de haber realizado la entrevista a la contadora podemos darnos cuenta que las cuentas por cobrar son utilidades que si están en la compañía pero que se reflejaran luego de un tiempo determinado para ello los gerentes y socios de la compañía deberán tener un poco de paciencia para que puedan disfrutar de sus ganancias,

### **3.5.2 Análisis de los Estados Financieros de la empresa ACOSTA S.A.**

Mediante los análisis horizontal y vertical de los estados financieros la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A pudimos observar las variaciones tanto en cantidad de dólares como porcentajes de los valores comparados de los años 2018-2019.

**Tabla 3***Análisis horizontal del Estado de Situación Financiera de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A*

<b>ACOSTA &amp; ASOCIADOS AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A ACOSTASA.</b>				
<b>ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>				
<b>(Expresado en dólares de E.U.A., todas las cifras enteras)</b>				
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2018</b>				
<b>CUENTAS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>VARIACIÓN</b>
			<b>\$</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>				
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 62,00	0	\$ 62,00	100%
Cuentas por cobrar	\$ 71.211,00	\$ 39.878,00	\$ 31.333,00	79%
Impuestos por recibir	<u>\$ 21.442,00</u>	<u>\$ 1.093,00</u>	<u>\$ 20.349,00</u>	1862%
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	\$ 92.715,00	\$ 40.971,00	\$ 51.744,00	126%
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>				
Propiedad planta y equipos, neto	\$ 21.037,00	\$ 54.141,00	\$ -33.104,00	-61%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	\$ 21.037,00	\$ 54.141,00	\$ -33.104,00	-61%
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 113.752,00</b>	<b>\$ 95.112,00</b>	<b>\$ 18.640,00</b>	<b>20%</b>

---

## PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

### PASIVOS:

Cuentas por pagar	\$ 30.766,00	\$ 26.305,00	\$ 4.461,00	17%
Impuestos por pagar	\$ 16.793,00	\$ 8.598,00	\$ 8.195,00	95%
Beneficios Sociales	<u>\$ 2.460,00</u>	<u>\$ 7.348,00</u>	<u>\$ -4.888,00</u>	-67%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 50.019,00</b>	<b>\$ 42.251,00</b>	<b>\$ 7.768,00</b>	<b>18%</b>

### PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

Capital social	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ -	0%
Reserva legal	\$ 847,00	\$ 847,00	\$ -	0%
Resultados Acumulados	\$ 51.214,00	\$ 18.734,00	\$ 32.480,00	173%
Utilidad del ejercicio	<u>\$ 10.873,00</u>	<u>\$ 32.480,00</u>	<u>\$ -21.607,00</u>	-67%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 63.734,00</b>	<b>\$ 52.861,00</b>	<b>\$ 10.873,00</b>	<b>21%</b>

<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>\$ 113.753,00</b>	<b>\$ 95.112,00</b>	<b>\$ 18.641,00</b>	<b>20%</b>
--	----------------------	---------------------	---------------------	------------

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .



En análisis general podemos concluir que la empresa tuvo una variación positiva en el año 2019 de 126% en sus activos corrientes con respecto al año 2018, debido al aumento de los impuestos por recibir y las cuentas por cobrar lo que indica que hubo mayor actividad económica en el año 2019.

En cuanto a los activos no corrientes disminuyeron un 61% en el año 2019 con respecto al año 2018 esto debido a que se dio de baja un vehículo en \$26.476,00. En los pasivos, la empresa tuvo un incremento del 18% en el año 2019 que se da por el aumento de sus deudas en cuentas por pagar e impuestos por pagar.

Al 31 de diciembre del 2019 y 2018 el capital social de la Compañía es de US\$ 800,00 compuesto por 800 acciones de US\$ 1,00 cada una y se presentan como sigue:

	<u>Número de</u> <u>Acciones</u>	<u>Participación</u> <u>%</u>	(US dólares)
David Acosta Columbus	400	50,00	400
William Acosta Columbus	400	50,00	400
<b>Total</b>	<b><u>800</u></b>	<b><u>100,00</u></b>	<b><u>800</u></b>

*Figura 3.* Accionistas de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.

Fuente: ACOSTA Y ASOCIADOS S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez (2022)

Con lo que respecta al patrimonio tuvo un aumento del 20% en el año 2019 en relación al año 2018, el mismo que se dio por los resultados acumulados, sin embargo, podemos ver como las utilidades de la empresa han disminuido debido a bajas en las ventas de seguro y aumento en gastos de ventas.

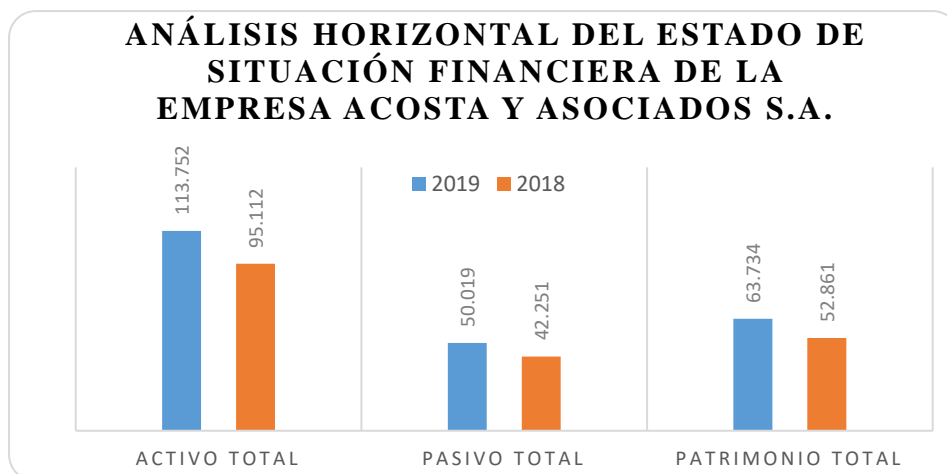


Figura 4. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera.

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

A continuación, se procede a realizar el análisis de las principales cuentas que han sufrido variaciones relacionadas al tema de estudio.

**Tabla 4**

*Variación de las cuentas por cobrar*

<b>Cuenta</b>	<b><u>2019</u></b>	<b><u>2018</u></b>	<b><u>Variación \$</u></b>	<b><u>Variación %</u></b>
<b>Cuentas por cobrar</b>	\$ 71.211,00	\$ 39.878,00	\$ 31.333,00	79%

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

En la tabla anterior observamos que las cuentas por cobrar han sufrido un incremento de \$31.333,00 en el año 2019 en comparación del año 2018 el mismo que representa el 79% de incremento en valores porcentuales.

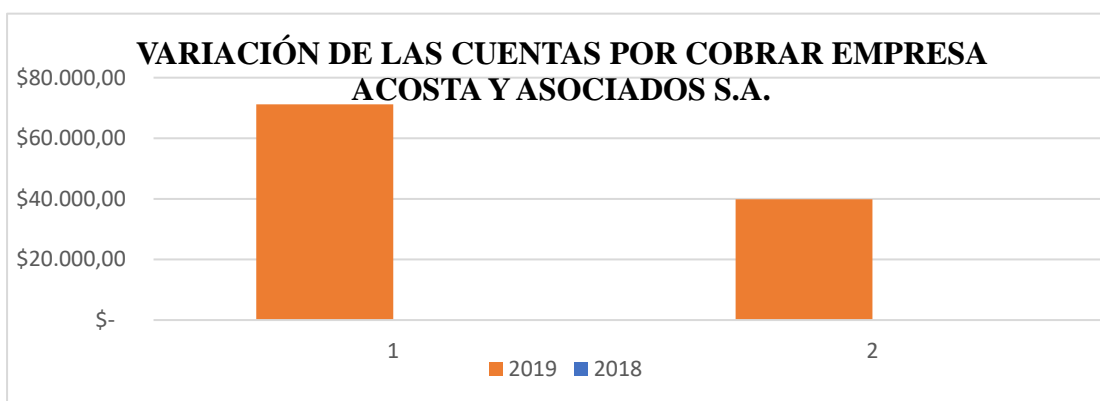


Figura 5. Variación de las cuentas por cobrar  
Fuente: ACOSTA S.A. (2019)  
Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

Podemos deducir que este incremento del 79% en las cuentas por cobrar de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A. se debe a que la empresa no ha logrado recuperar la cartera vencida de los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos durante el año.

Además, las políticas de crédito de la empresa tienen gran influencia en los plazos de otorgamiento crediticio lo cual influye en los cobros pues el plazo de pago es de 30 a 60 días, pues al haber clientes que no cumplen en el plazo dado, la empresa cubre esa deuda hasta que el cliente los pague; situación que genera pérdida y riesgo de no recuperar el dinero en caso de que el cliente desista de sus obligaciones. Además, la empresa no registra provisiones de las cuentas incobrables el cual es un mecanismo que permite reducir el impacto del gasto ante el riesgo de morosidad.

**Tabla 5**

*Variación de impuestos por pagar*

<u>Cuenta</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>Variación \$</u>	<u>Variación %</u>
<b>Impuestos por pagar</b>	\$ 16.793,00	\$ 8.598,00	\$ 8.195,00	95%

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)  
Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

Además, observamos como los impuestos por pagar han sufrido un incremento representativo del 95% en el año 2019 con \$8.195,00 en relación al año 2018, aumento que se debe a deudas pendientes con el SRI.

### **3.5.2.1 Análisis del Estado de Resultado Integral de la empresa ACOSTA S.A.**

Por consiguiente, analizaremos las variaciones porcentuales y en dólares, de los rubros del estado de resultado de la empresa con el fin de determinar qué relación tienen con el incremento de las cuentas por cobrar reflejado en el estado de situación financiera.

**Tabla 6**

*Análisis horizontal del Estado de Resultado Integral de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A*

<b>ACOSTA &amp; ASOCIADOS AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A ACOSTASA.</b>					
<b>ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADO</b>					
<b>(Expresado en dólares de E.U.A., todas las cifras enteras)</b>					
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2018</b>					
<b>INGRESOS</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>VARIACIÓN</b>
				<b>\$</b>	<b>%</b>
Ventas de seguros	\$	315.911,00	\$ 391.145,00	\$ -75.234,00	-19%
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$</b>	<b>315.911,00</b>	<b>\$ 391.145,00</b>	<b>\$ -75.234,00</b>	<b>-19%</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>					
Gastos Administrativos	\$	149.796,00	\$ 220.016,00	\$ -70.220,00	-32%
Gastos de Ventas	\$	147.333,00	\$ 118.993,00	\$ 28.340,00	24%
Total de Gastos de Operación	\$	297.129,00	\$ 339.009,00	\$ -41.880,00	-12%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>\$</b>	<b>18.782,00</b>	<b>\$ 52.136,00</b>	<b>\$ -33.354,00</b>	<b>-64%</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS</b>	<b>\$</b>	<b>18.782,00</b>	<b>\$ 52.136,00</b>	<b>\$ -33.354,00</b>	<b>-64%</b>
Gastos Financieros	\$	2.382,00	\$ 3.147,00	\$ -765,00	-24%
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES E IMPUESTOS</b>	<b>\$</b>	<b>16.400,00</b>	<b>\$ 48.989,00</b>	<b>\$ -32.589,00</b>	<b>-67%</b>
(-) 15% de participación de trabajadores	\$	2.460,00	\$ 7.348,00	\$ -4.888,00	-67%
(-) Impuesto a la renta corriente causado	\$	3.067,00	\$ 9.161,00	\$ -6.094,00	-67%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$</b>	<b>10.873,00</b>	<b>\$ 32.480,00</b>	<b>\$ -21.607,00</b>	<b>-67%</b>

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

Uno de los rubros relacionados directamente con las cuentas por cobrar son las ventas las mismas que reflejan una disminución del 19% en el año 2019 en comparación al año 2018, esto nos da a notar como el incremento de las cuentas por cobrar no ha sido porque se han vendido más seguros a crédito sino por la presencia de cartera vencida.

La utilidad neta de la empresa disminuyó 67% lo cual es un porcentaje considerable que se dio gracias a la disminución de los gastos operacionales y financieros y la reducción del impuesto a la renta causado y 15% de trabajadores.

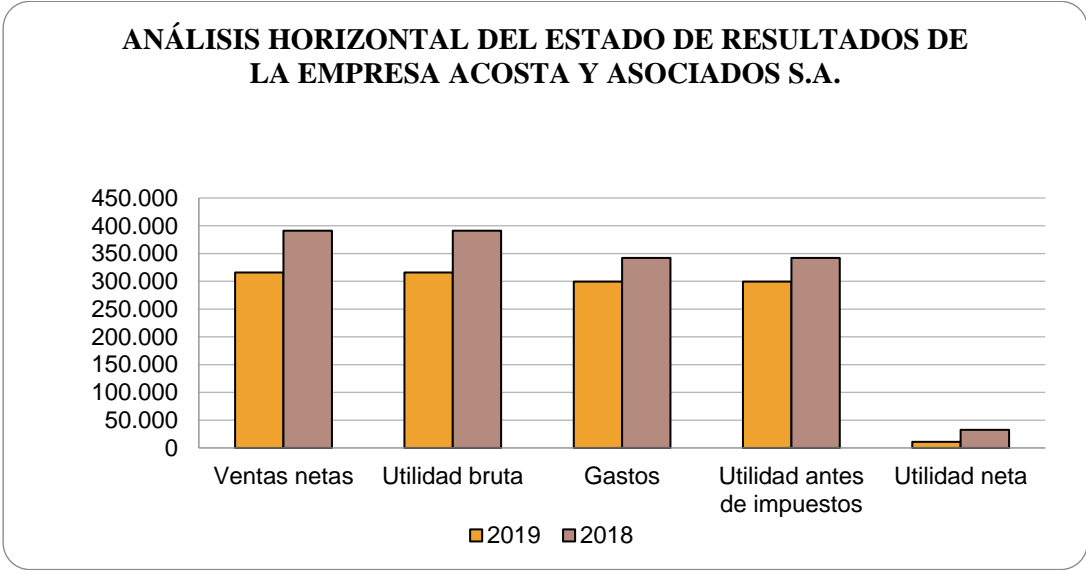


Figura 5. Análisis Horizontal del Estado de Resultado Integral.

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022)

**Tabla 7***Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera de la Empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.***ACOSTA & ASOCIADOS AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A ACOSTASA.****ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA****(EXPRESADO EN DOLARES DE E.U.A TODAS LAS CIFRAS ENTERNAS)****AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2018**

<b>DETALLE</b>	<b>2019</b>	<b>V. PORCENTUAL</b>	<b>2018</b>	<b>V. PORCENTUAL</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>				
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 62,00	0,05%	0	0%
Cuentas por cobrar	\$ 71.212,00	62,60%	\$ 39.878,00	41,93%
Impuestos por recibir	\$ 21.442,00	18,85%	\$ 1.093,00	1,15%
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 92.716,00</b>	<b>81,50%</b>	<b>\$ 40.971,00</b>	<b>43,08%</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>				
Propiedad planta y equipos, neto	\$ 21.037,00	18,49%	\$ 54.141,00	56,92%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>\$ 21.037,00</b>	<b>18,49%</b>	<b>\$ 54.141,00</b>	<b>56,92%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>\$ 113.753,00</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 95.112,00</b>	<b>100%</b>

---

**PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS****PASIVOS:**

Cuentas por pagar	\$	30.766,00	27,05%	\$	26.305,00	27,66%
Impuestos por pagar	\$	16.793,00	14,76%	\$	8.598,00	9,04%
Beneficios Sociales	\$	2.460,00	2,16%	\$	7.348,00	7,72%
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$</b>	<b>50.019,00</b>	<b>43,97%</b>	<b>\$</b>	<b>42.251,00</b>	<b>44,42%</b>

**PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS**

Capital social	\$	800,00	0,70%	\$	800,00	0,84%
Reserva legal	\$	847,00	0,74%	\$	847,00	0,89%
Resultados Acumulados	\$	51.214,00	45,02%	\$	18.734,00	19,70%
Utilidad del ejercicio	\$	10.873,00	9,55%	\$	32.480,00	34,15%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$</b>	<b>63.734,00</b>	<b>56,03%</b>	<b>\$</b>	<b>52.861,00</b>	<b>55,58%</b>

<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>\$</b>	<b>113.753,00</b>	<b>100%</b>	<b>\$</b>	<b>95.112,00</b>	<b>100%</b>
--	-----------	-------------------	-------------	-----------	------------------	-------------

---

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .



En el año 2019 el activo corriente representa un 81,50% del total del activo que dispone la empresa, en donde la cuenta efectivo y equivalente a efectivo representa un 0,05% debido a que el saldo de depósitos en bancos está constituido por los saldos mantenidos en cinco instituciones financieras locales, todos de libre disposición.

Las cuentas por cobrar representan un 62,60% del total de los activos corrientes de tal manera que se puede constatar que todo el aumento recayó en esta cuenta debido a la gran cantidad de clientes, los cuales no han podido pagar a tiempo de tal manera que se le han acumulado sus cuotas y adicional a esto existen clientes que decidieron no seguir con sus contratos pero sin embargo no comunican a las distintas compañías con antelación por lo que quedaron valores pendientes que en algún momento deberán cubrir.

Los impuestos por recibir representan un 18,85% del total de los activos corrientes debido a que este valor estos son valores que en su momento fueron pagados al SRI y los mismos serán recuperados mediante futuras declaraciones de impuesto.

La propiedad, planta y equipo representa un 18,49% del total el activo esto es debido a que en ese año ya no se contaba con el vehículo de la empresa, de tal manera que ocupa un bajo porcentaje con referencia al total de los activos.

Por otra parte, tenemos el pasivo corriente el mismo que representa un 43,97%, en el cual las cuentas por pagar se encuentran representadas en un 27,05% por facturas de compras de bienes y servicios cuyos valores serán liquidados en los primeros meses del próximo año.

La cuenta de impuestos por pagar equivale a un 14,76% del total de sus activos, además la cuenta de beneficios sociales representa un 2,16% esto es debido a que se excluyó a una cierta cantidad de empleados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social por lo que se les pago una liquidación a cada uno de ellos y es por esa razón que los beneficios sociales bajaron a 2,16% ya que solo ciertos empleados continúan afiliados en el IESS.

El patrimonio de la compañía representa un 56,03% en donde el capital social equivale a un 0,70% seguido de la reserva legal en un 0,74% ya que esta es utilizada para cubrir pérdidas que ha tenido la empresa.

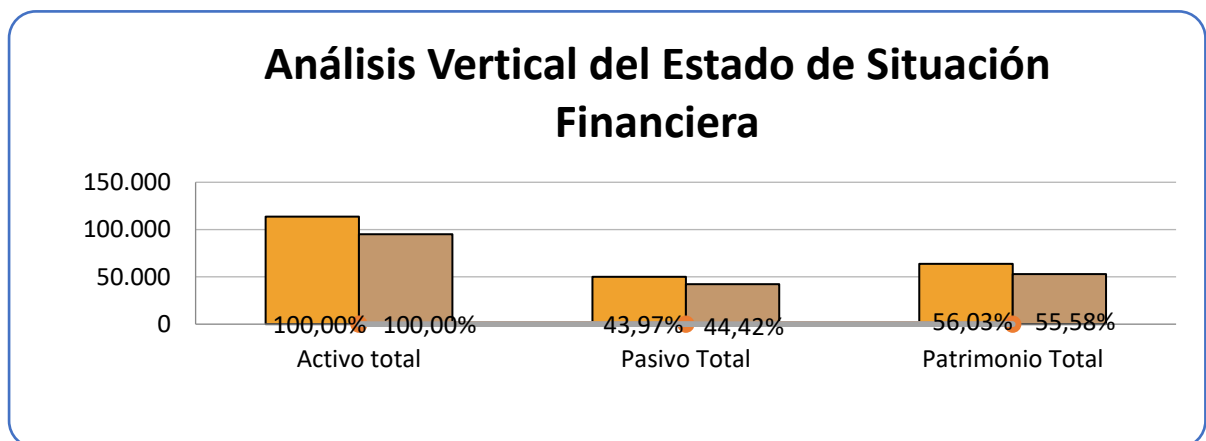
Los resultados acumulados son representados en un 45,02% debido a que utilidades o perdidas de periodos anteriores serán aumentadas en esta cuenta teniendo en consideración que las utilidades son distribuidas o destinadas a reserva y las pérdidas se mantienen en resultados acumulados o compensados con la reserva.

**Tabla 8**  
*Estructura del Estado de Situación Financiero en el Análisis Vertical*

Detalle	2019		2018	
	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Activo total	113.753	100,00%	95.112	100,00%
Pasivo Total	50.019	43,97%	42.251	44,42%
Patrimonio	63.734	56,03%	52.861	55,58%
Total				

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)  
Elaborado por: Morales. & Tabarez. (2022) .

En esta tabla podemos revisar de forma más específica la representación tanto absoluta como relativo que ha tenido el pasivo y patrimonio en consideración al total de los activos del año 2018 al 2019.



*Figura 6.* Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)  
Elaborado por: Morales. & Tabarez. (2022)

**Tabla 9**

Análisis Vertical del Estado de Resultados Integral de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.

<b>ACOSTA &amp; ASOCIADOS AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A</b>				
<b>ACOSTASA.</b>				
<b>ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL</b>				
<b>(EXPRESADO EN DOLARES DE E.U.A TODAS LAS CIFRAS ENTERAS)</b>				
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2018</b>				
<b>DETALLE</b>	<b>2019</b>	<b>V. PORCENTU AL</b>	<b>2018</b>	<b>V. PORCENT UAL</b>
<b>INGRESOS</b>				
Venta de seguros	\$ 315.911,00	100%	\$ 391.145,00	100%
G. administrativos	\$ 149.796,00	47,42%	\$ 220.016,00	56,25%
Gastos de venta	\$ 147.333,00	46,64%	\$ 118.993,00	30,42%
Gastos financieros	\$ 2.382,00	0,75%	\$ 3.147,00	0,81%
<b>UTILIDAD ANTES</b>				
<b>DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 16.400,00</b>	<b>5,19%</b>	<b>\$ 48.989,00</b>	<b>12,52%</b>
(-) Participación de				
trabajadores	\$ 2.460,00	0,78%	\$ 7.348,00	1,88%
(-) Impuesto a la renta				
corriente causado	\$ 3.067,00	0,97%	\$ 9.161,00	2,34%
<b>UTILIDAD DESPUÉS</b>				
<b>DE PARTICIPACIÓN</b>				
<b>DE TRABAJADORES</b>	<b>\$ 10.873,00</b>	<b>3,44%</b>	<b>\$ 32.480,00</b>	<b>8,30%</b>
<b>E IMPUESTO A LA</b>				
<b>RENTA</b>				

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales &amp; Tabarez. (2022) .

Los gastos administrativos en el año 2019 representan un 47,42% del total de los ingresos, esto se debe a que variaron significativamente algunas cuentas principalmente como la de gastos por sueldo del personal, los gastos por beneficios sociales sin duda esta variación también se refleja en el estado de situación financiero en la cuenta de beneficios

sociales. Además, existe una variación representativa en la cuenta de los gastos legales esto se dio a que por razones de fuerza mayor se vieron en la obligación de iniciar el trámite para gestionar el cambio de representante legal de la empresa.

En el año 2019 los gastos de venta representan un 46,64% del total de los ingresos, esto se da debido a la inversión que se realizó al momento de implementar una nueva estrategia para reclutar personal de ventas, la misma que se trataba de ofrecerles sueldos fijos a los nuevos vendedores acompañado de un alto porcentaje de comisiones que solo se les pagaba por cada contrato nuevo con la finalidad de que para el siguiente año dichos vendedores no comisionen al momento de que el cliente vaya a renovar y así la compañía se queda con la totalidad de la comisión de tal manera que recupera lo invertido en el primer año o incluso un poco más.

Los gastos financieros del año 2019 representan el 0,75% del total de los ingresos, esto ocurre debido a que no se ha solicitado financiar algún tipo de deuda es decir el valor reflejado corresponde al valor restante que queda por asumir con deudas anteriores.

La utilidad después de participación de trabajadores e impuesto a la renta representa un 3,44% de los ingresos del año 2019 de acuerdo a lo expresado anteriormente podemos constatar los motivos por lo cual quedo esta utilidad.

### 3.5.3. Análisis de Indicadores Financieros

#### 3.5.3.1 Indicadores de Liquidez

##### 3.5.3.1.1. Liquidez corriente

Este indicador nos muestra la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Por lo general si el resultado es mayor a 1 la compañía posee más activos corrientes que pasivos corrientes lo que permite cubrir las obligaciones a corto plazo, si el resultado es menor a 1 indica que la compañía posee más pasivos corrientes que activos corrientes lo que conlleva que no se cumpla con los desembolsos a corto plazo.

**Tabla 10**  
*Liquidez corriente*

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Liquidez corriente=		
Activo corriente/Pasivo corriente	1,85	0,97

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales. & Tabarez. (2022) .

En el caso de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A en el periodo 2018 tuvo 0,97 centavos lo que significa que la empresa no contaba con la suficiente solvencia para cubrir sus deudas a corto plazo; sin embargo, en el 2019 tuvo un cambio de mejora de 1,85 lo que quiere decir que en este periodo por cada dólar de deuda la empresa cuenta con 1,85 dólares para pagarla.

Este aumento en la liquidez del año 2019 se relaciona con el aumento de las cuentas por cobrar y los impuestos por recibir reflejados en el Estado de Situación Financiera.

### 3.5.3.1.2 Fondo de maniobra

**Tabla 11**  
*Capital de trabajo*

<i>Capital de trabajo =</i>	<u>2019</u>
<i>Activo corriente-Pasivo corriente</i>	\$ 92.715,00 - \$ 50.019,00= <b>\$42.696,00</b>

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

En el año 2019 la empresa contará con un fondo de maniobra de \$42.629,00 para atender las obligaciones a corto plazo en el desarrollo normal de su actividad económica del año 2020 una vez canceladas el total de sus obligaciones corrientes.

### 3.5.3.1.3 Prueba ácida

#### 3.5.3.1.3.1 Liquidez del exigible

**Tabla 12**  
*Prueba Ácida-Liquidez del exigible*

---

<b>Prueba Ácida</b>	
<b>Liquidez del Exigible</b>	<b>2019</b>
Razón Liquidez del Exigible= Activo Exigible / Pasivo Corriente	= $\frac{\$ 71.211,00}{\$ 50.019,00}$
Razón Liquidez del Exigible =	<b>\$ 1,42</b>
Razón Liquidez del Exigible =	<b>142%</b>

---

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

Los resultados arrojados mediante la prueba ácida fueron de 1,42 que significa que en el año 2019 contamos con \$1.42 de liquidez generada por las cuentas por cobrar para poder cubrir \$1 de deuda que tenga la empresa. Esto representa el 142% de liquidez que tiene la empresa para operar sin recurrir a los flujos generados por el efectivo.

### 3.5.3.2 Indicadores de solvencia

**Tabla 13**  
*Indicadores de solvencia*

<b>Indicadores de solvencia</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2019</b>	<b>\$</b>	<b>%</b>	<b>2018</b>	<b>\$</b>	<b>%</b>
1. Endeudamiento del Activo	$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$	<u>50.019</u> 113.752	0,44	44%	<u>42.251</u> 95.112	0,44	44%
2. Endeudamiento Patrimonial	$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Patrimonio}}$	<u>50.019</u> 63.734	0,78	78%	<u>42.251</u> 52.861	0,80	80%
3. Endeudamiento del Activo Fijo	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo fijo neto tangible}}$	<u>63.734</u> 21.037	3,03	303%	<u>52.861</u> 54.141	0,98	98%
4. Apalancamiento	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$	<u>113.752</u> 63.734	1,78	178%	<u>95.112</u> 52.861	1,80	180%

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)  
Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

En los resultados obtenidos con respecto al endeudamiento del activo se concluyó que, por cada dólar invertido por los accionistas en la empresa, los terceros financian 0.44 centavos de los activos y los 0.56 centavos restantes les pertenecen a los accionistas. Es decir, la empresa ACOSTAS Y ASOCIADOS S.A. ha financiado el 44% de sus activos a través de endeudamiento. Lo cual es bueno ya que no existe un sobreendeudamiento para el financiamiento de sus activos como lo vemos en el Estado de Situación Financiera.

En el año 2019 el endeudamiento de terceros constituido en el pasivo total representa el 78% del patrimonio neto de la empresa.

En cuanto a los activos fijos vemos que por cada dólar invertido en activo fijo la empresa cuenta con 3,03 de patrimonio. Lo que significa que la empresa pudo haberse financiado con el patrimonio sin necesidad de préstamos a terceros sin embargo la mayoría de sus activos fijos en el año 2019 están financiados por terceros.

Por último, el apalancamiento de la empresa nos indica que por cada dólar de activo que se tiene, la participación del patrimonio es de 0.78 centavos. Dicho de otro modo, por cada dólar de patrimonio invertido la empresa genera \$1,78 de activos en el año 2019 lo que denota que la empresa tiene un fuerte apalancamiento con capital propio del 78%.

### 3.5.3.3. Indicadores de Gestión

#### 3.5.3.3.1. Rotación de cartera

**Tabla 14**  
*Rotación de Cartera*

Indicador de Gestión	Fórmula	2019	en veces	2018	en veces
4. Rotación de cartera	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas x cobrar}}$	$\frac{315.911,00}{71.211}$	4,44	$\frac{391.145,00}{39.878}$	9,81

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

Para que una rotación de cartera sea eficiente y apropiada dentro de la compañía debería rotar entre 6 y 12 veces en el año lo que sería entre 2 meses (60 días) y 1 mes (30 días).

En los resultados obtenidos la rotación de la cartera de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A. en el año 2019 tiene una rotación de 4,44 veces, es decir la empresa recupera cada 3 meses los créditos que se generaron por las ventas realizadas en el año 2019; que en comparación al año 2018 ha disminuido ya que en este periodo se recuperaba la cartera cada mes.

#### 5.3.3.2 Rotación de Ventas



**Tabla 15***Rotación de Ventas*

<b>Indicador de Gestión</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2019</b>	<b>en veces</b>	<b>2018</b>	<b>en veces</b>
Rotación de Ventas	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$	<u>315.911,00</u>	2,78	<u>391.145,00</u>	4,11
		113.752,00		95.112,00	

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales. J &amp; Tabares. P (2022) .

El resultado nos indica que los activos de la empresa en el año 2019 rotaron 2,78 veces en función a las ventas, es decir que por cada dólar de activos totales la compañía vendió 2,78 lo cual demuestra que la empresa cuenta con eficiencia en la administración de sus activos, aunque la rotación de los mismos ha bajado en comparación al año 2018.

### 3.5.3.3.3. Periodo promedio de cobranza

**Tabla 16***Periodo medio de cobranza*

<b>Indicador de Gestión</b>	<b>Fórmula</b>	<b>2019</b>	<b>en veces</b>	<b>2018</b>	<b>en veces</b>
Periodo Medio de Cobranza	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$	<u>71.211,00 x 365</u>	82,28	<u>39.878,00 x 365</u>	37,21
		315.911		391.145	

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales &amp; Tabarez. (2022) .

Mediante los resultados podemos percibir que los días promedio de cobros de la cartera en el año 2018 eran de 37 días mientras que en el año 2019 aumentaron a 82 días lo que denota la presencia de cartera vencida puesto que en las políticas de la empresa los créditos son de 30 a 60 días esto significa que la compañía está tardando en recuperar su cartera.

### 3.5.4. Indicadores de Rentabilidad

**Tabla 17**

*Indicadores de Rentabilidad*

<b>Indicadores de Rentabilidad</b>		<b>Fórmula</b>	<b>2019</b>	<b>\$</b>	<b>%</b>	<b>2018</b>	<b>\$</b>	<b>%</b>
1. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)	<u>Utilidad Neta</u>		<u>10.873</u>			<u>32.480</u>		
	Ventas		315.911	0,03	3%	391.145	0,08	8%
3. Margen Operacional	<u>Utilidad Operacional</u>		<u>18.782</u>			<u>52.136</u>		
	Ventas		315.911	0,06	6%	391.145	0,13	13%
4. ROE- Rentabilidad Financiera	(VENTAS/ACTIVO)*(UAI/Ventas) * (Activo/Patrimonio) * (UAI/UAI) * (UN/UAI)	(315.911/113.752)*(18.782/315.911)*(113.752/67.734)*(16.400/18.782)		0,16	16%	(391.145/95.112)*(52.136/391.145)*(95.112/52.861)*(48.989/52.136)	0,62	62%
	(UTILIDAD	(10.873/315.911)*(315.911/113.752)				(32.480/391.145)*(391.145/95.112)		
5. ROA	NETA/VENTAS)*(VENTAS/ACTIVO TOTAL)		9.752)	0,09	9%	45/95.112)	0,34	34%
6. Rentabilidad Operacional del Patrimonio	<u>Utilidad Operacional</u>		<u>18.782</u>			<u>52.136</u>		
	Patrimonio		63.734	0,29	29%	52.861	0,99	99%

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022)

La Utilidad Netas de las ventas o margen neto de la empresa ACOSTAS Y ASOCIADOS S.A. en el periodo 2019 nos da un resultado 3% el cual es muy bajo ya que un margen de utilidad neta promedio de este sector según el ranking de rentabilidad es del 10%, esto da a notar que la empresa no está teniendo una rentabilidad buena en sus ventas porque el porcentaje por periodo va bajando. Esto se refleja en el Estado de Resultado Integral en el cual las ventas del año 2019 sufrieron una disminución del 19% en relación al año 2018 además de que la mayor parte de la composición de los gastos de la empresa representan los sueldos y beneficios para el personal.

En el año 2019 la utilidad operacional equivale al 6% de las ventas, es decir que 94 unidades monetarias se consumen en gastos operacionales de la empresa. La tendencia de este margen es bajo debido que los gastos son elevados y las ventas han disminuido como lo reflejan los valores de los estados financieros sin embargo en relación al periodo 2018 los gastos han disminuido.

En cuanto al ROE, en el año 2019 tuvo una caída del 62% al 16% es decir que la financiación de los activos con capital propio aumentó, esto se refleja en el Estado de Situación Financiera ya que el patrimonio de la empresa aumentó \$10.873,00 lo cual denota que la empresa está generando rentabilidad suficiente en relación a los recursos propios que emplea para financiarse.

Por cada unidad monetaria que el dueño mantiene en la empresa, genera un rendimiento operativo de 0.29 ctvs. lo cual denota baja rentabilidad de la parte operacional sobre el patrimonio.

El ROA en el año 2019 con un porcentaje del 9% se mantuvo dentro de los parámetros aceptables del negocio, lo que significa que por cada dólar invertido en la empresa los accionistas obtienen 0.09 ctvs. de ganancia. En comparación con el año 2018 bajo considerablemente lo que nos indica que las inversiones realizadas no están presentando el retorno adecuado y deben analizarse mejor la compra de activos y el rendimiento generado por estos.

### 3.6. Análisis de las cuentas por cobrar

**Tabla 18**

*Detalles de las cuentas por cobrar por compañías a los años 2018-2019*

<b>ACOSTA &amp; ASOCIADOS S. A</b>			
<b>DETALLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR A LOS AÑOS 2018-2019</b>			
<b>EXPRESADO EN DÓLARES</b>			
<b>COMPAÑÍAS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>
BMI	\$ 15.528,00	\$ 27.922,00	80%
MEDIKEN	\$ 8.421,00	\$ 13.560,00	61%
ASISKEN	\$ 5.410,00	\$ 9.580,00	77%
VUMILATINA	\$ 2.911,00	\$ 5.745,00	97%
SALUD S. A	\$ 2.338,00	\$ 4.233,00	81%
BUPA	\$ 3.938,00	\$ 7.628,00	94%
ASSISTCARD	\$ 322,00	\$ 562,00	75%
BEST DOCTORS	\$ 1.010,00	\$ 1.982,00	96%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 39.878,00</b>	<b>\$ 71.212,00</b>	<b>79%</b>

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

Con respecto a la información presentada podemos darnos cuenta que la cartera vencida se concentra en la compañía BMI con un 80% de incremento en comparación del año 2018 al 2019 esto es debido a que dicha aseguradora presento un problema en sus sistemas operativos de tal manera que se detuvieron todos los procesos que se estaban gestionando y sufrió un fuerte atraso al momento de ponerse al corriente y retomar sus actividades por lo que esto afecto significativamente a la cartera de la aseguradora.

**Tabla 19**

*Antigüedad de las cuentas por cobrar a los años 2018-2019*

<b>ACOSTA &amp; ASOCIADOS S. A</b>			
<b>ANTIGÜEDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR A LOS</b>			
<b>AÑOS 2018-2019</b>			
<b>EXPRESADO EN DÓLARES</b>			
<b>DIAS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>
0-15	\$ 1.543,74	\$ 2.651,91	72%
16-30	\$ 2.755,91	\$ 4.811,92	75%

31-45	\$ 3.821,00	\$ 7.063,21	85%
46-60	\$ 5.444,00	\$ 8.662,62	59%
61-75	\$ 10.686,10	\$ 19.600,01	83%
76-90	\$ 7.199,00	\$ 12.622,10	75%
más de 90	\$ 8.428,25	\$ 15.800,23	87%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 39.878,00</b>	<b>\$ 71.212,00</b>	<b>79%</b>

Fuente: ACOSTA S.A. (2019)

Elaborado por: Morales & Tabarez. (2022) .

Con respecto a la información presentada podemos deducir que existe una gran cantidad de clientes que sin duda se encuentran en mora a partir de los 60 días que incluso la mayoría llega al punto en donde la única opción es la caída de las pólizas. Por tal manera debemos de aplicar nuevas estrategias para encontrar el equilibrio en las cuentas por cobrar y estas no sigan afectando significativamente la rentabilidad de la empresa, un adecuado seguimiento de la cartera de clientes permitirá que la compañía se encuentre más estable y podamos ver sus resultados de mejora en los estados financieros.

## CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada en la empresa ACOSTAS Y ASOCIADOS S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil en el EDF. Trade Building/Torre: A Piso: 6/ Oficina: 619 sector Norte; en cuanto al tema “Cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad” pudimos obtener las siguientes conclusiones:

- El mercado asegurador a más de contener a las aseguradoras como participantes claves, incluye a otras entidades como los Asesores Productores de Seguros que contribuyen con el correcto funcionamiento de las operaciones de las compañías aseguradoras.
- La empresa presenta problemas de cartera vencida debido a la falta de seguimientos en los cobros e inconvenientes en las cuentas bancarias de los clientes al momento de realizar los cobros.
- No se toman medidas legales para la recuperación de cartera vencida ni se evalúan los estados financieros para saber la situación actual de la empresa debido que los mismos están desactualizados.
- Las cuentas por cobrar de la empresa se recuperan cada 82 días en el año 2019 lo cual excede el plazo de recuperación de 30 a 60 días.
- Los indicadores financieros muestran que tienen una buena liquidez y solvencia ya que en el año 2019 en comparación con el año 2018 no existe un porcentaje de endeudamiento excesivo, además la mayoría de sus activos por capital propio.
- La rentabilidad de la empresa presenta porcentajes bajos debido a la disminución de las ventas del periodo, además de que los valores de los gastos son altos dando como resultado bajas en las utilidades.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere presentar nuevas estrategias de facilidades de pagos mediante la cual se pueda recuperar la cartera vencida de clientes de una forma más eficaz y acogedora tanto para la compañía como para los clientes.
  
- ✓ A su vez mantener actualizada la información personal de los clientes como correos electrónicos, números telefónicos, entre otros ya que mediante dicha información se les notificara las obligaciones que mantienen pendiente con la aseguradora, así mismo se le podrá ayudar en el caso que desean alguna prórroga de pago.
  
- ✓ Además de segregar correctamente las funciones de cada uno de las personas encargadas del área de cobranzas con el fin de que se dediquen al cien por ciento a cumplir con los objetivos establecidos de su puesto y pueda reflejar una mejoría en las cuentas por cobrar al momento de presentar la situación financiera de la empresa.
  
- ✓ Será de gran ayuda las capacitaciones que se les otorgará al personal constantemente en donde podrán resolver sus inquietudes y así poder brindar la información que requiera el cliente de tal manera que se sienta seguro y en confianza.
  
- ✓ A la gerencia solicitar mensualmente un reporte al área de cobranzas para verificar si los nuevos procesos incorporados están respondiendo de manera positiva de tal manera que se refleje en la rentabilidad de la empresa es decir que el efectivo se encuentre en constante fluidez.

✓ Realizar un estudio a los nuevos clientes por medio del cual podamos constatar que son personas responsables al momento de cumplir con sus obligaciones.



# Bibliografía

- 13, N. (2019). *Medición del valor razonable*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%2013%20-%20Medici%C3%B3n%20del%20Valor%20Razonable.pdf>
- 9, N. (Enero de 2018). *IFRS Foundation*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%209%20-%20Instrumentos%20Financieros.pdf>
- Alcalá, E. (16 de Mayo de 2020). *Discovery formación*. Obtenido de Discovery formación: <https://discoveryformacion.com/conceptos-basicos-contables/>
- Anna Perez. (2018). *Activos*. Obtenido de obsbusiness school: <https://www.obsbusiness.school/blog/que-son-los-activos-de-una-empresa-y-como-se-valoran>
- ASESORA, A. &. (2019). Obtenido de <file:///C:/Users/Lorena%20Lozano/Documents/JEMIMA%20ULVR%20TAREAS/EVALUACION%20DE%20PROYECTO%20DE%20TITULACION/empresa.pdf>
- Castellnou, R. (1 de septiembre de 2021). *Captio*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/los-estados-financieros-basicos>
- CONTPAQI. (8 de JUNIO de 2021). Obtenido de <https://www.contpaqi.com/publicaciones/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar#:~:text=Las%20cuentas%20por%20cobrar%20son,cumplir%20con%20sus%20objetivos%20financieros.>
- Del Moral, M. & Rodriguez, & J. (s.f.). (2022). Clasificación Del Activo. *Clasificación Del Activo*. Ejemplode.com.
- Editorial Grudemi. (2019). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/pasivo/>
- Enrique Rus Arias. (18 de abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Analisis vertical: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-vertical.html#:~:text=C%C3%B3mo%20se%20realiza%20el%20an%C3%A1lisis%20>

vertical&text=Esta%20t%C3%A9cnica%20nos%20permite%20verificar,empresas%20del%20mismo%20sector%20econ%C3%B3mico

Enrique Rus Arias. (05 de abril de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Análisis horizontal: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-horizontal.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20horizontal%20calcula%20la,contable%20en%20un%20per%C3%ADodo%20determinado.>

Equipo editorial. (05 de junio de 2021). *concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/pasivo-2/>

Fabián Pérez M. (04 de noviembre de 2021). *contabilidad servicios.com*. Obtenido de <https://contabilidaddeservicios.com/contabilidad/que-es-patrimonio-en-contabilidad-ejemplos/>

Gamboa, P. (2018 ). *Políticas de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Gráfica Biblos S.A. año 2016 – 2017. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Autónoma del Perú)*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/609/1/NORMA%20PERALTA,%20GAMBOA.pdf>

GENERAMÁS. (2022). *GENERAMÁS*. Obtenido de <https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>

IASB. (2015). *NIFF para PYMES*. Obtenido de [file:///C:/Users/Lorena%20Lozano/Pictures/Norma%20Internacional%20de%20Informaci%C3%B3n%20Financiera%20para%20PYMES\\_2016.pdf](file:///C:/Users/Lorena%20Lozano/Pictures/Norma%20Internacional%20de%20Informaci%C3%B3n%20Financiera%20para%20PYMES_2016.pdf)

Jesús, S. (12 de 09 de 2021). *Economía 3* . Obtenido de <https://economia3.com/que-son-los-indicadores-financieros-como-analizarlos/>

L. O. (29 de Diciembre de 2007). *SRI Informa*. Obtenido de <file:///C:/Users/Lorena%20Lozano/Pictures/Art%2010%20Deducciones.pdf>

Ludeña, J. A. (12 de septiembre de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-financiero.html>

Marco, F. (18 de septiembre de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>

- Martinez, C. (12 de octubre de 2021). Obtenido de Drip Capital:  
<https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/que-son-las-cuentas-por-cobrar>
- Moral, D., & M. & Rodriguez, J. (. (06 de marzo de 2022). *Clasificación Del Activo*.  
Obtenido de [https://www.ejemplode.com/46-contabilidad/959-clasificacion\\_del\\_activo.html](https://www.ejemplode.com/46-contabilidad/959-clasificacion_del_activo.html)
- Morales, & Tabares. (15 de Junio de 2022).
- Prana*. (27 de OCTUBRE de 2020). Obtenido de <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>
- Salas, S. L. (2020). Atencion al cliente, consumidor y usuario. En S. L. Salas, *Atencion al cliente, consumidor y usuario* (pág. 5). Madrid: Paraninfo.
- Silva, D. d. (25 de Septiembre de 2020). *Blog de Zendeks*. Obtenido de Blog de Zendeks:  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/cartera-de-clientes/#:~:text=Una%20cartera%20de%20clientes%20es,cantidad%20posible%20de%20compradores%20leales.>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2017). *Repositorio ULVR*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>

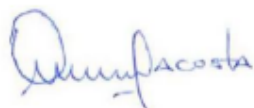
# ANEXOS

Anexo 1. Estado de Situación Financiera de la empresa ACOSTA Y ASOCIADOS S.A.

**ACOSTA & ASOCIADOS AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A**  
**ACOSTASA.**

**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2018**

	<u>NOTAS</u>	(US dólares)	
		2019	2018
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	4	62	0
Cuentas por cobrar	5	71.211	39.878
Impuestos por recibir	6	<u>21.442</u>	<u>1.093</u>
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>		92.716	40.971
Propiedad planta y equipos, neto	7	<u>21.037</u>	<u>54.141</u>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		21.037	54.141
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b><u>113.753</u></b>	<b><u>95.112</u></b>
<b><u>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</u></b>			
<b>PASIVOS:</b>			
Cuentas por pagar	8	30.766	26.305
Impuestos por pagar	6	16.793	8.598
Beneficios Sociales	9	<u>2.460</u>	<u>7.348</u>
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b><u>50.019</u></b>	<b><u>42.251</u></b>
<b><u>PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</u></b>			
Capital social	10.1	800	800
Reserva legal	10.2	847	847
Resultados Acumulados	10.3.1	51.214	18.734
Utilidad del ejercicio	10.3.2	<u>10.873</u>	<u>32.480</u>
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b><u>63.734</u></b>	<b><u>52.861</u></b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>		<b><u>113.753</u></b>	<b><u>95.112</u></b>



Ing. David Acosta Columbus  
Representante Legal



Cpa. Patricia Acosta  
Contadora

**ACOSTA & ASOCIADOS AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS S.A ACOSTASA.**

**ESTADOS DE RESULTADOS  
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 Y 2018**

<b><u>INGRESOS</u></b>	<b><u>NOTAS</u></b>	<b>(US dólares)</b>	
		<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ventas de seguros	11	315.911	391.145
Gastos Administrativos	12	( 149.796)	(220.016)
Gastos de Ventas	13	( 147.333)	( 118.993)
Gastos Financieros		<u>( 2.382)</u>	<u>( 3.147)</u>
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>16.400</b>	<b>48.989</b>
(-) Participación de trabajadores	9	( 2.460)	( 7.348)
(-) Impuesto a la renta corriente causado	6	( 3.067)	( 9.161)
<b>Utilidad después de participación a trabajadores y impuesto a la renta</b>		<b><u>10.873</u></b>	<b><u>32.480</u></b>



Ing. David Acosta Columbus  
Representante Legal



Cpa. Patricia Acosta  
Contadora



**Razón Social**  
ACOSTA & ASOCIADOS AGENCIA ASESORA  
PRODUCTORA DE SEGUROS S.A.  
ACOSTASA

**Número RUC**  
0992965118001

**Representante legal**  
• ACOSTA COLUMBUS CRISTHIAN WILLIAM

<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN GENERAL	
<b>Fecha de registro</b> 01/04/2016	<b>Fecha de actualización</b> 11/05/2022	<b>Inicio de actividades</b> 01/04/2016
<b>Fecha de constitución</b> 16/06/2015	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 8 / GUAYAS / GUAYAQUIL		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> NO

**Domicilio tributario**

**Ubicación geográfica**

**Provincia:** GUAYAS **Cantón:** GUAYAQUIL **Parroquia:** TARQUI

**Dirección**

**Calle:** AV JOAQUIN ORRANTIA **Número:** S/N **Intersección:** AV LEOPALDO BENITEZ  
**Edificio:** TRADE BUILDING **Número de oficina:** 619 **Número de piso:** 6 **Referencia:** A LADO DEL MALL DEL SOL

**Medios de contacto**

**Teléfono domicilio:** 042136450 **Celular:** 0999671093 **Email:**  
cacosta@acostayasociados.net **Email:** administracion@acostayasociados.net **Celular:**  
0997870855

**Actividades económicas**

• K66220001 - ACTIVIDADES DE AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS (INTERMEDIARIOS DE SEGUROS) QUE VENDEN, NEGOCIAN U OFERTAN CONTRATOS DE ANUALIDADES Y PÓLIZAS DE SEGUROS Y REASEGUROS.

**Establecimientos**

<b>Abiertos</b> 2	<b>Cerrados</b> 0
----------------------	----------------------

**Obligaciones tributarias**

- 2011 - DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES

**Razón Social**  
ACOSTA & ASOCIADOS AGENCIA  
ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS  
S.A. ACOSTASA

**Número RUC**  
0992965118001

• ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

## Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2022001249057

Fecha y hora de emisión: 01 de junio de 2022 09:36

Dirección IP: 181.199.11.66

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

*Anexo 4. Preguntas de entrevista al personal de cobranzas*

1. ¿Qué piensa usted acerca de los plazos establecidos en que los clientes pueden realizar los pagos?
2. ¿Qué piensa usted acerca del seguimiento que se realiza en función de la cartera vencida?
3. ¿Cuáles son las alternativas de pagos que se les ofrecen a los clientes?
4. ¿Cómo se manejan en función a requerimientos que soliciten los clientes al momento de realizar los pagos?
5. ¿Cuál es la frecuencia con la que realizan el reporte de la cartera vencida?
6. ¿Qué medida considera usted que deberían aplicar para que las cuentas por cobrar no se incrementen en un porcentaje considerable?



*Anexo 5. Preguntas de entrevista al Gerente*

1. ¿Qué factores cree usted que han influido para que las cuentas por cobrar hayan incrementado?
2. ¿Cuáles son las políticas de cobro en la empresa?
3. ¿Cómo ha impactado las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa?
4. ¿Cuál cree usted que es el motivo por el cual los clientes no paguen a tiempo sus obligaciones?
5. ¿Por qué cree que no es necesario contratar nuevo personal para el departamento de cobranzas?
6. ¿Qué medida considera usted que deberían aplicar para que las cuentas por cobrar no se incrementen en un porcentaje considerable?

*Anexo 6. Preguntas de entrevista a la Contadora*

1. ¿Qué factores cree usted que han influido para que las cuentas por cobrar hayan incrementado?
  
2. ¿Cómo ha impactado las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa?
  
3. ¿Cuál cree usted que es el motivo por el cual los clientes no paguen a tiempo sus obligaciones?
  
4. ¿Por qué cree que no es necesario contratar nuevo personal para el departamento de cobranzas?
  
5. ¿Qué medida considera usted que deberían aplicar para que las cuentas por cobrar no se incrementen en un porcentaje considerable?

Anexo 7.

