



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
CORPASSO S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

AUTORA:

Mercy Rosario Guale González

LA LIBERTAD - ECUADOR

2019



TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
CORPASSO S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018.**

AUTORA:

Mercy Rosario Guale González

TUTORA:

Ing. Gladys Vélez García, MSc.

Resumen.

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar, mediante el análisis de los procedimientos aplicados al proceso crediticio y la valoración de los índices de gestión de cartera para contribuir al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A., Cantón La Libertad, año 2018, investigación que se fundamentó en la revisión bibliográfica para el desarrollo de teorías y conceptos, utilizando una metodología descriptiva para definir las características de las variables de estudio, aplicando el método deductivo y analítico para el procesamiento de datos. La recolección de datos se estableció mediante una entrevista dirigida al Jefe de Crédito y Cobranzas, Contador y al estudio de los Estados Financieros de la entidad, obteniendo como resultado una deficiente gestión de Cuentas por Cobrar ocasionada por las insuficientes políticas de crédito y cobranzas, que causan efectos negativos en la liquidez de la empresa, provocando que la entidad recurra a financiamiento externo para solventar sus obligaciones a corto plazo, por ello se plantea el diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas que contribuirá en la mejora del proceso crediticio, generando el movimiento del flujo de efectivo y mejoramiento de la liquidez de la entidad.

Palabras claves: gestión, cuentas por cobrar, liquidez, manual, políticas de crédito y cobranzas.



TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
CORPASSO S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018.**

AUTORA:

Mercy Rosario Guale González

TUTORA:

Ing. Gladys Vélez García, Msc.

Abstract.

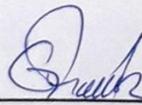
The objective of this titling work is to evaluate the management of accounts receivable, through the analysis of the procedures applied to the credit process and the valuation of the portfolio management indexes to contribute to the improvement of the liquidity of Corpasso S.A., Canton La Libertad, year 2018, research that was based on the bibliographic review for the development of theories and concepts, using a descriptive methodology to define the characteristics of the study variables, applying the deductive and analytical method for data processing. The data collection was established by means of an interview directed to the Head of Credit and Collections, Accountant and to the study of the Financial Statements of the entity, obtaining as a result a deficient management of accounts receivable caused by the insufficient policies of credit and collections, that causes negative effects in the liquidity of the company, causing the entity to resort to external financing to solve its short-term obligations, for this reason, the design of a manual of policies and procedures for credit and collections is proposed, which will contribute to the improvement of the credit process, generating the movement of cash flow and improving the liquidity of the entity.

Keywords: management, accounts receivable, liquidity, manual, policies of credit and collections

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CORPASSO S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018”**, elaborado por la Srta. **Mercy Rosario Guale González**, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en toda sus partes.

Atentamente,



**Ing. Gladys Vélez García, MSc.
PROFESOR GUÍA**

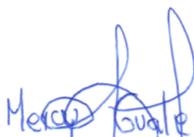
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el título de **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CORPASSO S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018”**, elaborado por **Mercy Rosario Guale González** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica empresarial y administrativa.

Transferencias de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se trasforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Mercy Rosario Guale González
C.C. No.: 0923673784

AGRADECIMIENTO.

En primera instancia agradezco al Dios Todopoderoso, que con su misericordia me permite seguir en el camino de mi vida. A mis docentes, por inculcarme valores y dotarme de conocimientos. A mi tutora, Ing. Gladys Vélez García, quien estuvo siempre brindándome su apoyo en el proceso de desarrollo de mi trabajo de titulación, y a cada una de las personas que han aportado de alguna manera en la culminación de esta pequeña y emotiva etapa de mi vida.

Mercy Rosario

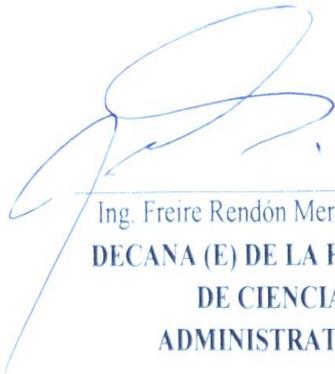
DEDICATORIA.

Dedico este trabajo a mi familia.

A mis padres, motores principales en mi vida, gracias a su ayuda económica y moral permiten seguir superándome día a día en mi vida profesional. A mis hermanos, que siempre están dispuestos a brindarme su apoyo cuando más lo necesito. Sin duda alguna, mi familia es mi principal fuente de motivación y perseverancia, que me dirigen a cumplir cada una de mis metas.

Mercy Rosario

TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Freire Rendón Mercedes, MSc.
**DECANA (E) DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



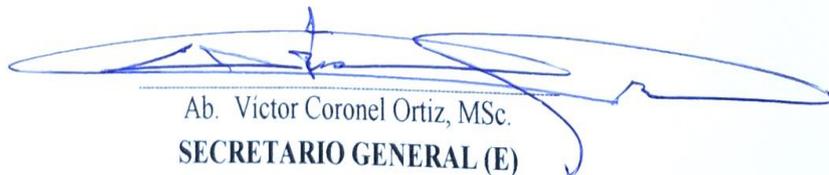
Leda. María F. Alejandro Lindao, MSc.
**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**



Ing. Gladys Vélz García, MSc.
DOCENTE TUTORA



Ing. Verónica Benavides, MBA.
DOCENTE ESPECIALISTA



Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	IV
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
TRIBUNAL DE GRADO.....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Revisión de la Literatura.....	8
1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.....	10
1.2.1. Desarrollo de teorías.....	10
1.2.2. Desarrollo de conceptos.....	12
1.2.2.1. Gestión de Cuentas por Cobrar.....	12
1.2.2.1.1. Aspectos Generales.....	12
1.2.2.1.1.1. El crédito.....	12
1.2.2.1.1.2. Beneficios del crédito.....	13
1.2.2.1.1.3. Cuentas por cobrar.....	14
1.2.2.1.1.4. Gestión.....	15
1.2.2.1.2. Provisión de cuentas incobrables.....	17
1.2.2.1.2.1. Métodos para estimar las cuentas incobrables.....	18
1.2.2.1.2.2. Métodos para registrar las cuentas incobrables.....	19
1.2.2.1.2.3. Baja de cuentas incobrables.....	20
1.2.2.1.3. Políticas de crédito y cobranza.....	21
1.2.2.1.3.1. Análisis del crédito.....	21

1.2.2.1.3.2.	Condiciones del crédito.	24
1.2.2.1.3.3.	Políticas de cobros.	25
1.2.2.1.4.	Indicadores de gestión de cartera.	29
1.2.2.1.4.1.	Rotación promedio de cartera.	29
1.2.2.1.4.2.	Período promedio de cobro.	29
1.2.2.1.4.3.	Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera.	30
1.2.2.2.	Liquidez.	30
1.2.2.2.1.	Razones de Liquidez.	31
1.2.2.2.1.1.	Capital de trabajo neto.	32
1.2.2.2.1.2.	Razón Corriente.	32
1.2.2.2.1.3.	Prueba ácida.	33
1.2.2.2.1.4.	Liquidez inmediata.	34
1.3.	Fundamentos legales.	34
1.3.1.	Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021. Toda Una Vida.	34
1.3.2.	NIIF para PYMES.	35
1.3.3.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.	41
1.3.4.	Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.	41
CAPÍTULO II.....		43
MATERIALES Y MÉTODOS.....		43
2.1.	Tipos de investigación.	43
2.1.1.	Investigación Descriptiva.	43
2.1.2.	Investigación cualitativa – cuantitativa.	43
2.2.	Métodos de investigación.	44
2.2.1.	Método deductivo.	44
2.2.2.	Método analítico.	44
2.3.	Diseño de muestreo.	45
2.3.1.	Población y muestra.	45
2.4.	Diseño de recolección de datos.	46
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.	46
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos.	47
CAPÍTULO III.....		48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.		48

3.1. Análisis de datos.....	48
3.1.1. Análisis de entrevista al Jefe de crédito y cobranzas.....	48
3.1.2. Análisis de entrevista al Contador.....	51
3.1.3. Análisis de indicadores de gestión.....	53
3.1.3.1. Rotación promedio de cartera.....	53
3.1.3.2. Período de cobranza.....	53
3.1.3.3. Promedio de incobrabilidad de la cartera.....	54
3.1.4. Análisis de razones de liquidez.....	54
3.1.4.1. Capital de trabajo neto.....	54
3.1.4.2. Razón corriente.....	55
3.1.4.3. Prueba ácida.....	55
3.1.4.4. Liquidez inmediata.....	56
3.2. Limitaciones.....	56
3.3. Resultados.....	57
3.4. Propuesta.....	59
3.4.1. Objetivo General.....	59
3.4.2. Objetivos Específicos.....	60
3.4.3. Justificación.....	60
3.4.4. Desarrollo de la propuesta.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
Conclusiones.....	80
Recomendaciones.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	82

ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	85
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable independiente.....	86
Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable dependiente.....	87
Anexo 4: Formato de instrumento de recolección de datos.....	88
Anexo 5: Ficha de registro de datos.	90
Anexo 6: Estados Financieros de la Empresa Corpasso S.A.....	91
Anexo 7: Análisis Financiero de la Empresa Corpasso S.A.....	93
Anexo 8: Fotos de estudiante.....	100
Anexo 9: Carta aval de la entidad.....	101
Anexo 10: Evidencias de Valores - Estados Financieros de Corpasso S.A.....	102

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Población y muestra.....	45
Tabla 2: Plazos del crédito.....	68
Tabla 3: Clasificación de la morosidad.....	77
Tabla 4: Portaje de provisión de incobrabilidad.	77
Tabla 5: Estado de Situación Financiera de la Empresa Corpasso S.A.	91
Tabla 6: Estado de Resultados Integral de la Empresa Corpasso S.A.	92
Tabla 7: Activos Corrientes Corpasso S.A.	93
Tabla 8: Activos Corrientes – Estado Comparativo.....	96
Tabla 9: Pasivos Corrientes – Estado Comparativo.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1: Organigrama Estructural Corpasso S.A.....	62
Gráfico 2: Proceso del crédito.....	70
Gráfico 3: Proceso de cobranzas.....	76
Gráfico 4: Activos Corrientes Corpasso S.A.	95
Gráfico 5: Movimiento del efectivo y cuentas por cobrar.	97
Gráfico 6: Movimiento principales pasivos.....	99

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de titulación, denominado “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CORPASSO S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018”, describe la problemática del insuficiente efectivo, originado por la ausencia de políticas que fortalezcan los controles en el proceso crediticio, en cuanto a la aprobación y recuperación de los créditos, ocasionando la poca rotación de cartera y la pérdida del activo.

Gran cantidad de las empresas en el mundo, utilizan la estrategia comercial de las ventas a crédito para ampliar su cartera de clientes, maximizar las ventas, obtener mayores utilidades para enfrentarse al mundo competitivo, y mantenerse activas en el mercado, pero esto no sólo queda aquí, el éxito de las ventas a crédito, depende en gran medida de la buena administración y gestión de los cobros, convirtiéndose en una pieza clave en las organizaciones, por cuánto tiene efecto en la liquidez y rentabilidad.

En el Ecuador, según el directorio de empresas emitido por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - INEC (2018), existen un total de 884.236 sociedades contabilizadas hasta finales del año 2017, de las cuales el 36,13%, correspondiente a 319.503 entidades, son aquellas que se dedican a la compra y venta de mercancías, considerándose el sector comercial; las ventas totales del país alcanzaron los \$158.567 millones de dólares, en donde la participación que tienen las empresas comerciales es del 30,11% sobre el total de las ventas, es decir 60.431 millones de dólares, aportando de manera significativa en el crecimiento económico del país.

En la Provincia de Santa Elena, principalmente en el Cantón La Libertad, considerado como la ciudad comercial, existen varias empresas dedicadas a la compra y venta de mercaderías, cuyo primordial fin es el de obtener mayor rentabilidad. Estas empresas compiten inteligentemente, algunas se destacan de otras, por sus ventas a crédito y las facilidades de pago que otorgan a sus clientes, pero una parte de estas empresas, no llevan un control adecuado de sus cuentas por cobrar para el manejo eficiente de su capital de trabajo, lo que conlleva a la poca rotación de cartera, afectando directamente su liquidez.

Corpasso S.A. es una empresa comercial, dedicada a la compra y venta de prendas de vestir y calzado deportivo para hombres, mujeres y niños, al por mayor y menor, con sede principal en Santa Elena, cuenta con dos establecimientos, la matriz ubicada en el cantón La Libertad, Barrio Mariscal Sucre y Calle Guayaquil, con el nombre comercial SIZE SPORT BRAND y una sucursal ubicada en la Provincia del Oro, cantón Machala.

Corpasso S.A. importa sus inventarios desde el país de China y ha logrado captar mercado, gracias a sus estrategias de ventas a crédito, en el año 2018 se observa en sus Estados Financieros, un valor en ventas por \$ 1.897.820,88 y un valor significativo en las Cuentas por Cobrar de \$ 802.154,98; originado por los deficientes procedimientos y políticas de cobranza que se asocia con los problemas de liquidez.

En la entidad las políticas de crédito y cobranza no se encuentran definidas claramente a través del manual, por tal razón, algunos controles no se realizan de

forma correcta, tal es el caso de la evaluación de la capacidad financiera del cliente, no se realiza de forma apropiada, mediante un análisis oportuno de sus ingresos u egresos, para determinar de forma clara, sus condiciones económicas, con el objetivo de evitar que causen problemas de morosidad en la recuperación de la cartera, y como resultado la poca liquidez de la empresa.

Las principales consecuencias que se originan por la poca capacidad de cobro a los clientes, es el retraso en el pago a proveedores, la urgencia de contar con financiamientos externos para hacer frente a las obligaciones a corto plazo e inclusive la disminución de las ventas, originada por la poca adquisición de nuevos stock de inventarios.

De no encontrar medidas de solución a la problemática planteada, la entidad seguirá realizando una inadecuada gestión de cuentas por cobrar, lo cual generará serios problemas financieros, al no cumplir con sus obligaciones corrientes, lo que la llevaría a la quiebra en un futuro.

Los beneficios que trae consigo la implementación de un manual de políticas de crédito y cobranza dentro de la entidad, cobra vital importancia en cuanto a la obtención del efectivo, al ejecutar de manera apropiada el análisis de la capacidad financiera del cliente y los cobros, para de esa forma tener liquidez para hacer frente a las obligaciones a corto plazo y garantizar el normal funcionamiento de la entidad durante un largo período de tiempo.

El presente trabajo plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cómo contribuir al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A., a través de

la gestión de Cuentas por Cobrar?, el cual dará respuesta a las siguientes preguntas investigativas: ¿Qué procedimientos se aplican para recuperar la cartera crediticia en la empresa Corpasso S.A.?; ¿Cómo se encuentra financieramente la empresa, en cuánto a liquidez?; ¿Cuáles son los beneficios que se lograrían con el diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza?.

El objetivo general de la investigación es evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar, mediante el análisis de los procedimientos aplicados al sistema crediticio y la valoración de los índices de gestión de cartera, contribuyendo al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A., Cantón La Libertad, año 2018, como tareas específicas, se busca, determinación de la gestión de Cuentas por Cobrar mediante la identificación de los controles y procedimientos que se aplican al sistema crediticio; análisis de la situación financiera de la empresa mediante la aplicación de los índices financieros de liquidez y los índices de gestión de cartera; y, finalmente el diseño del manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para la normalización del proceso crediticio de la entidad.

La justificación teórica de la investigación se fundamenta en la revisión bibliográfica y en el desarrollo de teorías y conceptos que definen la importancia de una adecuada gestión de Cuentas por Cobrar, para mejorar la liquidez en la empresa Corpasso S.A.

Aunque a las entidades les favorece realizar la mayor cantidad de ventas al contado para obtener mayor liquidez, el crédito es una herramienta muy útil para captar clientes y enfrentarse al mercado competitivo, aumentando sus ventas, pero también

aumentando el derecho monetario denominado Cuentas por Cobrar. El crédito es el motor principal en los negocios, el fin no es aminorarlo o limitarlo, sino disminuir la cantidad de Cuentas por Cobrar a través de la buena gestión y planificación de cobros.

Las Cuentas por Cobrar es uno de los activos más significativos dentro de la entidad, representan derechos monetarios originados por las ventas o servicios prestados que generarán beneficios económicos futuros, al ser la fuente principal generadora de flujos de dinero, necesitan de revisiones y análisis permanentes, constituyen una inversión financiera muy importante, se transformarán en efectivo para solventar las obligaciones financieras a corto plazo.

Las empresas comerciales deben adoptar políticas y procedimientos que le permitan operar de manera eficiente y eficaz al momento de recuperar los valores pendientes de cobro. Estas entidades poseen un alto nivel de créditos por cobrar en relación con sus activos, por tal razón se deben realizar controles al departamento de cobranza, para mitigar riesgos de cuentas incobrables. José y Arturo Morales (2014), explican que:

Cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentren en el renglón de cuentas por cobrar, lo que acarrea como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar. (pág. 145).

Por su parte Marcial Córdova (2012), manifiesta que:

La adecuada gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es una de las más importantes responsabilidades de la gestión financiera de la empresa, para alcanzar los propósitos institucionales. En esta labor, que implica asumir riesgos, se deben estudiar rendimientos, al igual que investigar y mejorar políticas de cobranzas. (pág. 203).

Está claro que para prevenir los problemas de liquidez y la acumulación de altos valores de cuentas incobrables, se deben realizar estudios sobre el rendimiento de la gestión de Cuentas por Cobrar y la eficacia de las políticas de crédito y cobranzas para de esta manera encontrar deficiencias y debilidades en las políticas planteadas por la entidad y contribuir a mejorar los procesos, alcanzando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La elaboración del presente proyecto se basará en la investigación descriptiva, mediante el análisis de la situación de la gestión de Cuentas por Cobrar de la entidad, las políticas de crédito y cobranza, los indicadores de gestión de cartera y los Estados Financieros, para explicar las causas del por qué se produce el fenómeno de la escasa liquidez de la entidad y entender sus posibles consecuencias; para la obtención de esta información se aplicarán las técnicas de recolección de datos, tales como la entrevista, y el análisis documental, junto con sus instrumentos de recolección de datos que son la guía de entrevista y la ficha de registro.

Evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa Corpasso S.A., es un gran aporte para la entidad, se verifican las deficiencias y debilidades en el proceso de

crédito y cobranza, y determinan las causas que conllevan a la poca liquidez, proporcionando alternativas de soluciones que contribuyan a reforzar los procesos y la toma de decisiones. De igual manera ayudará a corroborar la siguiente idea a defender: El diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas contribuirá al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A.

Este trabajo investigativo se desarrollará en 3 capítulos: En el **Capítulo I**, se abordará el marco teórico, la revisión de estudios anteriores, las teorías y conceptos de gestión de Cuentas por Cobrar, provisión de cuentas incobrables, políticas de crédito y cobranza, indicadores de gestión de cartera, liquidez, razones de liquidez y los fundamentos sociales y legales.

En el **Capítulo II**, se especifican los materiales y métodos que se utilizarán en la investigación, se determinan el tipo de estudio, la población, la muestra a utilizar y se detallan las técnicas e instrumentos que se utilizarán para la recolección de datos.

En el **Capítulo III** se muestran los resultados de la investigación y la propuesta, se describirá la gestión de cuentas por cobrar que maneja la entidad y cómo la misma influye en la liquidez, junto con el análisis de la situación financiera, finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones y para corroborar los resultados de la investigación, se presentan los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la Literatura.

Los estudios relacionados a la gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa son varios, a continuación se mencionan lo más significativos que sirvieron como guía para el desarrollo de la investigación:

Velásquez (2017), en su investigación sobre el “Impacto de la recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa pública de telecomunicaciones” en la ciudad de Sangolquí, cuyo objetivo fue demostrar el impacto de la recuperación de las cuentas vencidas en la liquidez de la empresa, a través de una investigación correlacional, utilizando el método de Pearson, demuestra que “el grado decrecimiento de la cartera vencida de la entidad es de 1,4 puntos y una de las principales causas es el descontrol en las ventas a crédito, en la prestación de servicios de telecomunicaciones y equipos móviles, sin realizar un correcto análisis de riesgos a fin de prevenirlo.”

Por otra parte Sirlupú y Ancajima (2019), desarrollaron la investigación sobre “Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Megallantas Trujillo EIRL año 2016” con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión de Cuentas por Cobrar en la liquidez de la empresa durante el año 2016, aplicando una metodología no experimental-correlacional- causal, concluyendo que la incorrecta gestión de Cuentas por Cobrar causó un gran problema de liquidez para

la empresa, lo cual generó muchos inconvenientes con respecto a sus diversas obligaciones con sus proveedores y terceros en el corto plazo.

De igual forma Meneses y Cornelio (2018), en el trabajo investigativo sobre la “Evaluación del Control Interno al proceso de cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A., en el período 2017” establecieron la influencia del control interno en el proceso de cobranza y concluyeron que “la política con la que cuenta la organización referente a la cobranza, actualmente resulta obsoleta, el cual afecta que el personal realice de manera eficiente sus responsabilidades, el personal encargado de la gestión de cobranza no cuenta con manuales de funciones escritos, la empresa tiene formatos virtuales, los cuales no han sido difundidos por completo.”

Otros estudios investigativos como por ejemplo el del autor Orellana (2016), sobre “La cartera y la liquidez del patio de vehículos Auto-crédito Sánchez del Cantón Ambato” se enfocó al análisis del impacto de la cartera en la liquidez de la empresa, basada en una investigación de campo de tipo descriptiva aplicada al Gerente, al Jefe Administrativo y los clientes, cuyos resultados indicaron que “existen falencias en los procedimientos de cobro y otorgamiento de créditos, acumulando una cantidad significativa en Cuentas por Cobrar, los que han dado como resultado la restricción en el pago puntual de las diferentes.”

Cárdenas y Velasco (2013), en su artículo científico sobre la “Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una empresa social del Estado prestadora de servicios de salud” en el cual

aplicaron “una investigación de tipo documental, para determinar y analizar los indicadores financieros referentes a rentabilidad y liquidez; y evidenciaron el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento en las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital”

Finalmente Herrera y Betancourt (2016), en el artículo científico sobre “Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para la toma de decisiones”, cuyo objetivo fue “analizar las razones financieras de liquidez como estrategia en la gestión empresarial para la toma de decisiones, demostraron que la “importancia de las bases de administración financiera se fundamenta en los ratios para mejorar el análisis financiero y su gestión empresarial y un correcto análisis de los Estados Financieros de la organización permite llegar a su actual situación y predecir dentro de ciertos límites su desarrollo en el futuro para la toma de decisiones.”

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos.

1.2.1. Desarrollo de teorías.

El desarrollo de teorías ayudó a establecer la relación que existe entre las dos variables: gestión de cuentas por cobrar y liquidez, logrando fortalecer la fundamentación teórica de la investigación.

Longenecker (2012), afirmó que “el factor más importante para administrar bien el efectivo dentro de una pequeña empresa es la capacidad para cobrar con rapidez las cuentas por cobrar.” (pág. 653), y argumentó que éstas cuentas presentar problemas

de incobrabilidad por causa de la organización de la entidad, donde la información no es transferida oportunamente entre los departamentos vinculados, departamento de ventas, departamento de operaciones y departamento de contabilidad, originando el pago retrasado de clientes y valores altos en Cuentas por Cobrar.

Longenecker (2012), agregó que “otorgar crédito a los clientes, aunque principalmente es una decisión de marketing, afecta directamente la cuenta de efectivo de una empresa. Al vender a crédito y por tanto permitir a los clientes retrasar el pago, la empresa vendedora retrasa la entrada de flujo de efectivo” (pág. 653).

De igual forma Rincón, Lasso y Parrado (2012), sostuvieron que “las empresas que conceden crédito, comúnmente desean que el deudor lleve a cabo adecuadamente las obligaciones de pago” (pág. 94), por lo tanto el área de crédito debe realizar un estudio para determinar la capacidad de endeudamiento y solvencia moral del cliente, minimizando el riesgo de incobrabilidad de la cartera.

Por otra parte Avelino (2017), planteó que “la buena o mala administración de las Cuentas por Cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa” (pág. 14), puesto que el cobro es el final del ciclo de las ventas, donde se genera el flujo de efectivo y además es la principal fuente de ingresos, con lo que la empresa financia sus obligaciones futuras.

De la misma manera Bajaña (2017), sostuvo que una entidad “que administra bien las Cuentas por Cobrar, podrá garantizar su estabilidad financiera dentro de un ciclo económico, además de conservar clientes que tienen la capacidad para cubrir sus

obligaciones a corto plazo con la entidad y extender sus beneficios como un aumento del nivel de endeudamiento” (pág. 14).

Brealey (2015), indicó que la administración de las Cuentas por Cobrar “debe manejarse a través de políticas y condiciones que permitan maximizar el patrimonio y evitar los riesgos de acumulación de valores vencidos, afectando los estándares crediticios de la empresa” (p. 31), y más adelante agregó que un buen análisis financiero es fundamental para determinar el capital de trabajo neto de la entidad y tener una perspectiva de la relación del nivel de inversión en Cuentas por Cobrar y el nivel de dependencia de la empresa hacia esas cuentas.

1.2.2. Desarrollo de conceptos.

1.2.2.1. Gestión de Cuentas por Cobrar.

1.2.2.1.1. Aspectos Generales.

1.2.2.1.1.1. El crédito.

La palabra crédito proviene del latín “creditum” que significa “cosa confiada”, entonces el crédito es considerado como un adelanto de fondos, mercancías u otro tipo de bien, del cual se espera tener un pago exigible a corto o largo plazo, existiendo un grado de confianza de quien lo entrega hacia quien lo recibe. Para los autores José y Arturo Morales (2014), el crédito es “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (pág. 24).

El crédito en la actualidad es utilizado como una medida para el crecimiento empresarial, en el cual ganan ambas partes; el financiado (persona que recibe el crédito) y el financiador (persona que otorga el crédito), Mideros (2010), manifiesta “la importancia del crédito como medio de cambio se ha incrementado, al punto que muchas de las transacciones que se realizan en la actualidad no se las hace en dinero, sino en “promesas”, por lo que quien entrega el bien o servicio debe “confiar” en esta promesa de pago futuro” (pág. 24).

El crédito que otorgan las empresas comerciales a sus clientes, se considera como una forma de financiamiento, en el que se conceden los productos o servicios a cambio de una promesa de pago a futuro, en la cual se establecen ciertas condiciones de pago, establecidas por la entidad. El éxito de la otorgación del crédito depende en gran medida de las gestiones de crédito y cobranza realizadas, si bien es cierto aumenta las ventas, y la rotación de inventarios, pero nada asegura su cobro efectivo, por lo que una buena administración del crédito sería de gran utilidad.

1.2.2.1.1.2. Beneficios del crédito.

José y Arturo Morales (2014), especifican que el crédito cumple varias funciones básicas, entre ellas:

- a) Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población (generalmente los de bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- b) Fomento de uso de todo tipo de servicios y bienes.

- c) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado.
- d) Efecto multiplicador en la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula su producción.
- e) Da la posibilidad de adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean.
(págs. 25-26).

El crédito ofrece muchos beneficios, gracias al crédito las personas o empresas de bajos ingresos adquirieren bienes o servicios, que de forma al contado se les haría difícil adquirir, de igual manera la empresa incentiva al consumo, generando la rotación de sus inventarios y con esto el aumento de la producción de bien y la economía del país. La entidad financiadora busca aumentar sus ventas y sus utilidades, logrando obtener el flujo de efectivo deseado con el cual se adquirieren nuevos capitales o activos fijos e igual forma generar fuentes de empleo.

1.2.2.1.1.3. Cuentas por cobrar.

Las Cuentas por Cobrar es uno de los activos más importantes dentro de una entidad, es la segunda cuenta más líquida, después del efectivo, para Montaña (2015), son “los créditos comerciales que otorgan el derecho a recibir de los deudores ciertas cantidades de dinero (excepcionalmente otros elementos de activo o prestaciones de servicios) en momentos determinados y en las condiciones pactadas” (pág. 73).

Herz (2018), manifiesta:

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán. (pág. 145).

Dentro del grupo de las Cuentas por Cobrar, se encuentra la subcuenta denominada Clientes, que es el registro de todos los créditos concedidos a los clientes como consecuencia de la venta de bienes o servicios relacionados al giro del negocio, que en el momento se encuentran pendientes de cobro.

Por su parte, Mendoza y Ortiz (2016), manifiestan:

Entre los conceptos clasificados como cuentas por cobrar están los clientes o lo que se conoce como cartera , que no es otra cosa que el valor de los bienes y servicios que se venden a crédito y que, desde luego, se venden a los clientes. Los clientes son quizás el concepto más importante dentro de lo que se clasifica como cuentas por cobrar. (pág. 196).

1.2.2.1.1.4. Gestión.

Según el diccionario de la Real Academia Española gestión significa “acción y efecto de gestionar o administrar”. La gestión es aquella acción que coordina diversas actividades, con la finalidad de cumplir un objetivo propuesto, mediante el uso eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales.

Anzola (2010), manifiesta que:

La gestión consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (pág. 70).

Con respecto a la gestión del activo circulante, Haro y Rosario (2017), explican “la gestión del circulante trata del estudio y análisis de las políticas que a diario se producen en la empresa (comprar, vender, pagar, cobrar...) y diseña los procedimientos y modelos que permitan a la empresa un desarrollo normal de su actividad, sin que se produzcan tensiones de liquidez ni ruptura de stock” (pág. 7).

En cuanto a la gestión de cuentas por cobrar, Medina (2017), especifica:

El control está dirigido a la evaluación de la información crediticia y financiera de los clientes nuevos y antiguos que tiene la empresa. Además de analizar las políticas y condiciones de crédito que la empresa mantiene para corroborar que serán eficiente y permitirán llegar a las metas en cuanto a la recaudación de valores vencidos. (pág. 31).

La gestión de Cuentas por Cobrar esta direccionada al control de los créditos otorgados al cliente, desde el momento en que se aprueba el crédito hasta lograr el cobro efectivo del mismo, basándose en las políticas de crédito y cobranza estipuladas por la empresa. De igual manera una correcta gestión de las Cuentas

por Cobrar también implica el análisis de la cartera, y la identificación de los posibles créditos incobrables, para provisionarlos en el momento oportuno.

1.2.2.1.2. Provisión de cuentas incobrables.

Durante la otorgación de los créditos comerciales, existe el riesgo de no recuperar los valores adeudados por los clientes, entonces, cuando la entidad percibe ese riesgo y tiene dudas acerca de la recuperación de esa cuenta, recurre a provisionar los valores denominados cuentas incobrables o de cobro dudoso, mandándolos al gasto en el Estado de Resultados. Herz (2018), manifiesta que:

Quando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se debe disminuir mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en los Estados Financieros. Una evidencia de deterioro son aquellas cuentas que han excedido el tiempo considerado como «habitual» de crédito por la empresa y se puede probar que es posible calificarlas como de cobranza dudosa. (pág. 155).

Mendoza y Ortiz (2016), argumentan que:

Del total de ventas realizadas a crédito, existe una alta probabilidad de que algunas de ellas no logren ser recuperadas debido a quiebra del cliente, muerte o cambio de domicilio del mismo, etc. Si se hace imposible el cobro de algunas de estas facturas, entonces se deben clasificar como cuentas de difícil o dudoso cobro y hay que cargarlas a los gastos del ejercicio, la incobrabilidad de las mismas constituye una pérdida para el negocio. (pág. 198).

Las cuentas por cobrar presentan problemas de incobrabilidad por diversas razones, como por ejemplo, los bajos recursos económicos del deudor, el cambio de domicilio, el deceso, entre otras situaciones, lo que hace indispensable emplear la práctica contable para evaluar la razonabilidad de los saldos presentados en los Estados Financieros y particularmente en las Cuentas por Cobrar.

1.2.2.1.2.1. Métodos para estimar las cuentas incobrables.

La estimación de las cuentas incobrables se la realiza de acuerdo a los tres siguientes métodos:

Porcentaje de ventas a crédito.

La entidad basada en las experiencias de incobrabilidad en períodos anteriores, determina un porcentaje de incobrabilidad sobre sus ventas a crédito, para ello es necesario realizar un análisis histórico de las pérdidas por deterioro de Cuentas por Cobrar sobre las ventas a créditos, tal como lo manifiesta Herz (2018), “en este caso se estimaría la provisión de incobrables en función de un porcentaje determinado históricamente por la empresa con respecto al comportamiento de las cuentas incobrables y las ventas al crédito.” (pág. 156).

Porcentaje del saldo de Cuentas por Cobrar.

Este método consiste en determinar un porcentaje de incobrabilidad sobre el saldo de Cuentas por Cobrar al final del período contable, para determinar este porcentaje también es necesario realizar un análisis histórico sobre los saldos de la cartera y el valor incobrable resultante de los mismos. Para ello, Herz (2018), manifiesta: “en

este método, también sobre la base de un análisis histórico, se estima un porcentaje del saldo de las Cuentas por Cobrar como incobrables, y se carga a resultados la diferencia entre la estimación final y la inicial.” (pág. 157).

Antigüedad de saldos.

El estudio de la antigüedad de saldos consiste en el análisis del vencimiento de cada una de las Cuentas por Cobrar, clasificándolas según los días que tienen vencido, determinando rangos de categoría de días, para los cuales se le asignará un porcentaje de incobrabilidad. Dando como resultado el valor a provisionar que será igual a la suma de los valores estimados incobrables de cada categoría. Herz, (2018), manifiesta que “con este método se requiere clasificar las cuentas por cobrar en función de las fechas de vencimiento. Además, debe establecerse porcentajes de probabilidades de cobranza para cada rango de cuentas vencidas.” (pág. 158).

1.2.2.1.2.2. Métodos para registrar las cuentas incobrables.

Método de anulación directa.

Este método es muy sencillo y consiste simplemente en reversar el registro que se hizo inicialmente a la cuenta Clientes al registrar la venta, y cargar el valor de la misma al gasto, es decir, debitar a gasto por provisiones y acreditar a Cuentas por Cobrar-Clientes. “Este procedimiento presenta la desventaja de que no suministra información relacionada con la cartera castigada, lo cual no permite tomar decisiones relacionadas con políticas de ventas a crédito y gestión de cartera para periodos futuros”. (Mendoza R. & Ortiz T., 2016, pág. 199).

Método de provisiones.

El método de provisiones es aquel que consiste en el análisis de las posibles valores que no se recuperan de la cartera de clientes, dichos valores se cargan a una cuenta acreedores denominada “Provisión de Cuentas Incobrables”, la misma que se presenta en el Estado de Situación Financiera de la entidad, en los activos, debajo del valor de las cuentas por cobrar y con signo negativo. Una de las ventajas de este método es que si suministra información acerca de las pérdidas por cuentas incobrables y aporta en la toma de decisiones en cuanto a las políticas de crédito y cobranzas.

Mendoza y Ortiz (2016), opinan que:

“Este método se basa en el análisis de vencimiento de cartera a la fecha del cierre contable para determinar el probable porcentaje de cartera que no se recuperará. Para la empresa es de vital importancia saber cuál es el verdadero valor de recuperación de las deudas de los clientes para sus proyecciones financieras y, sobre todo, para la proyección de su flujo de caja.” (pág. 200).

1.2.2.1.2.3. Baja de cuentas incobrables.

Cuando la entidad ha realizado todas las gestiones de cobros pertinentes y ha agotado hasta el último recurso para recuperar la cartera, y no logra cumplir el objetivo de la recaudación, tiene el 100% de certeza que no logrará cobrar ese valor, deberá castigar la cuenta para proceder a quitarla de los Estados Financieros.

Herz (2018), opina al respecto:

Cuando se tiene la seguridad que una cuenta por cobrar no se recuperará, ya sea porque el cliente se ha declarado en quiebra o ha entrado en proceso de liquidación, se procede a «castigar» las cuentas, es decir, se eliminan de los registros contables, tanto la estimación como la cuenta por cobrar. Para ello, la cuenta por cobrar debe estar totalmente provisionada, es decir, cargada al gasto (pág. 162).

1.2.2.1.3. Políticas de crédito y cobranza.

1.2.2.1.3.1. Análisis del crédito.

Antes de aprobar el crédito a un cliente, es necesario someter al usuario a un estudio, en el cual se evaluarán diversos factores, como carácter, capacidad, capital, u otros, con el fin de prevenir la morosidad de los cobros. El estudio de la situación financiera del cliente es de vital importancia, a través de aquello, se determina si el solicitante está en la capacidad financiera para hacer frente al crédito.

Las 5 C del crédito.

Carácter: El análisis de carácter, se refiere a las cualidades del cliente, por ejemplo se evalúa la estabilidad laboral, estabilidad domiciliaria, el estado civil, condiciones de la vivienda, entre otras variables que las entidades consideren pertinentes, tal como lo afirma Madroño (2016), “Se refiere a las cualidades del sujeto de crédito como son: estabilidad, honradez, cualidades morales y mentales, es decir, antigüedad en el trabajo, domicilio, antecedentes de créditos.” (pág. 98).

De igual manera se evalúa el historial crediticio del cliente, deudas actuales, historial de pago y posibles juicios legales contra el solicitante, Córdova (2012), determina el análisis de carácter como “el registro de la historia crediticia de cliente, su cumplimiento de las obligaciones pasadas. Son las cualidades de solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito” (pág. 207). Si el solicitante refleja un historial de pagos puntuales en sus créditos, será considerado como un cliente responsable.

Capacidad: El análisis de capacidad recae sobre los ingresos y egresos del cliente. Se determinan los ingresos netos, restando los egresos de sus ingresos y se determina la capacidad de hacer frente al crédito. Para Madroño (2016), “es la identificación de sus ingresos y sus deudas, para identificar la probabilidad de recuperar lo adeudado” (pág. 98). La entidad financiadora debe asegurar que los gastos u otras deudas del solicitante no superen sus ingresos.

Si el solicitante de crédito es una persona jurídica el análisis de capacidad se lo realiza a través de sus Estados Financieros y se aplican los índices financieros, destacando los de liquidez y endeudamiento, para verificar el flujo de efectivo positivo, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones y las utilidades de la entidad, tal como lo corrobora Córdova, (2012), “posibilidad de pago del solicitante de las obligaciones requeridas, para lo cual se analizan sus estados financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento” (pág. 207).

Capital: El capital hace referencia a los bienes que posee el cliente, ahorros, bienes inmuebles, inversiones, todo lo que conforma su patrimonio. Madroño (2016),

afirma: “es la identificación de los bienes del sujeto de crédito y sus deudas” (pág. 98). Con el capital se hace frente a las deudas, en caso de la pérdida del empleo u otra situación económica no planificada.

Córdova (2012), especifica que el capital se refiere a la “solidez financiera del solicitante que se refleja por su posición de propietario, para lo cual se analiza la deuda del solicitante, en relación con su capital contable y sus razones de rentabilidad” (pág. 207).

Colateral: Esta variable se utiliza cuando se otorgan créditos en cantidades excesivas, en la cual la entidad para asegurar el cobro efectivo, se asegura de un colateral o garantía, como, un bien inmueble, inventarios, equipos, entre otros. Manuel Madroño (2016), opina que “son los bienes que posee el prestatario para poder pagar sus deudas, normalmente se refiere a un aval o garantía” (pág. 98). En el caso de que el solicitante no logre cancelar el crédito por alguna razón de fuerza mayor, la entidad se hace acreedora de la garantía y con esto, logra recuperar el valor del crédito.

Condiciones económicas: El análisis de esta variable se enfoca en los factores económicos externos al cliente, que afectan su situación financiera y su capacidad de pago. Si bien estos factores, no logran evitarse, una correcta evaluación prevendría sus efectos.

Es el ambiente de negocios y la economía actual, así como cualquier circunstancia particular que afecte alguna de las partes de la transacción de crédito. Los negocios en general y las condiciones económicas sobre

las que los individuos no tienen control, alteran el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones. (Córdova P., 2012, pág. 208).

Por lo general se valora esta variable, cuando el cliente es una empresa, entre las principales características que se evalúan se encuentran: el mercado local, la situación económica del sector, calidad y cantidad de competencia.

1.2.2.1.3.2. Condiciones del crédito.

En las condiciones del crédito, se especifican: el plazo de tiempo concedido, el monto a cancelar, el descuento por pronto pago, los intereses de mora, entre otros factores indispensables en la concesión del crédito. A continuación, se detallan los más relativos.

Plazo máximo: La entidad debe definir el plazo de crédito que otorgará al cliente para el pago de los valores, tomando en cuenta el sueldo del cliente y su capacidad financiera, de igual manera el plazo que otorga la competencia, para no arriesgarse a perder clientela. José y Arturo Morales (2014), especifican, “es el plazo máximo de crédito que la empresa otorga, lo cual dependerá de las políticas y condiciones económicas del medio y del momento en que se solicita el crédito. Debe examinarse el plazo medio que realmente usan los clientes, a fin de que sirva de orientación para aumentarlo, mantenerlo o disminuirlo” (pág. 131).

Límite de crédito: Las entidades establecen el límite del monto de crédito de forma general para todos sus clientes, pero hay algunas que lo hacen de acuerdo a la

clasificación de clientes que depende de su liquidez financiera. José y Arturo Morales (2014), opinan que: “el límite máximo debe ser general, pero a cada cliente se le debe hacer un estudio sobre su situación económica con el fin de determinar cuánto es lo que puede pagar dentro del plazo fijado”. (pág. 131).

Descuento por pronto pago: Las empresas incentivan a sus clientes a que cancelen antes de los límites pactados, ofreciéndoles un descuento sobre el monto que adeudan, Arturo y José Morales (2014), describen: “para establecer esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que, a la vez sea conveniente para la empresa” (pág. 137).

Intereses por mora: Las entidades estipulan cobrar un porcentaje de interés por mora, cuando el deudor no cancela en el tiempo pactado su deuda. José y Arturo Morales (2014), definen que, “estos intereses se definen como aquella indemnización que se impone al deudor por el daño que ocasiona a la empresa a través del incumplimiento de su obligación monetaria” (pág. 137).

1.2.2.1.3.3. Políticas de cobros.

“Una venta no está completa sino hasta realizarse el cobro”. Para complementar el proceso de la venta, se deben desarrollar ciertas actividades relacionadas al cobro de las mismas, es indispensable que la entidad desarrolle bien este proceso, para lograr la liquidación de las ventas y la entrada del efectivo por parte del cliente.

José y Arturo Morales (2014), afirman que:

Una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias electrónicas. Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual, puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores. (pág. 144).

Las políticas de cobro son las cláusulas que utiliza la entidad para llevar a cabo el cobro de sus ventas a crédito, Una de los problemas que enfrentan las empresas, es la dificultad de cobrar sus ventas en el tiempo establecido, lo cual se ve reflejado en el nivel de sus cuentas incobrables, Córdova (2012), manifiesta al respecto:

Las políticas de cobro son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrables que presente la empresa. (pág. 209).

Modalidades de cobro.

Cobranza preventiva.

La cobranza preventiva se la realiza antes de que venza el plazo del crédito, es una manera de comunicar al cliente, que debe cancelar su deuda y el plazo está próximo

a vencerse, generalmente se lo realiza a través de vía telefónica o correos electrónicos, es recomendable que se lo realice con tonos suaves, sólo es un recordatorio.

José y Arturo Morales (2014), lo define de la siguiente manera:

En esta etapa se recomienda usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (pág. 153)

Cobranza extrajudicial.

Luego de realizar la cobranza preventiva y si no se logró recaudar la cancelación del crédito, procede llevar a cabo la cobranza extrajudicial, por lo general empieza 21 días después de vencida la deuda, las entidades la realizan de forma directa o a través de terceros mediante llamadas telefónica e inclusive visitas al domicilio del deudor, con el fin de llegar a un acuerdo mutuo y negociar el pago de la deuda sin la necesidad de recurrir a una demanda.

Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la

siguiente manera: a) Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica. b) Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial. c) Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada. (Morales C. & Morales C., 2014, pág. 154).

Cobranza judicial.

La cobranza judicial es la última opción a la que recurren las empresas, para lograr recuperar el efectivo invertido en sus cuentas por cobrar, no existe el plazo exacto en donde empiece este tipo de cobranzas, pero por lo general comienza a los 90 días del vencimiento de la deuda o en el instante en que la empresa ha agotado todos sus recursos para gestionar el cobro sin tener éxito alguno. El financiador a través de un abogado procede a protestar los pagarés, letras de cambio u otro documento que se firmó en el contrato del crédito.

José y Arturo Morales (2014) describen el proceso de este tipo de cobranzas de la siguiente manera:

El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez determina otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera). La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque originan gastos adicionales que disminuyen las ganancias. (pág. 154).

1.2.2.1.4. Indicadores de gestión de cartera.

Los indicadores de gestión de cartera determinan si las políticas y procedimientos de crédito y cobranzas de la entidad son efectivas y si la gestión de las cuentas por cobrar está dando resultados positivos para lograr recuperar el dinero invertido en los créditos otorgados a los clientes. Entre los principales indicadores de gestión de cartera que se estudian, se encuentran:

1.2.2.1.4.1. Rotación promedio de cartera.

Este indicador financiero determina el tiempo en veces en que tardan las cuentas por cobrar en convertirse en efectivo durante determinado período contable. Indica las veces en que se renuevan estas cuentas. Flores (2014), menciona que “La rotación de cuentas por cobrar a clientes significa la cantidad de veces promedio que durante el período se renuevan estas cuentas mediante el cobro de las mismas, convirtiendo su saldo en efectivo”. (pág. 40).

Su fórmula es la siguiente:

$$\textit{Rotación prom. cartera} = \frac{\textit{Ventas anuales}}{\textit{Saldo promedio de cuentas por cobrar}}$$

1.2.2.1.4.2. Período promedio de cobro.

El período promedio de cobro indica el número de días en que las cuentas por cobrar comerciales tardan en convertirse en efectivo durante un período determinado, es decir, el número de días que se toman los clientes para cancelar el crédito a la empresa. Córdova (2012), manifiesta que este indicador “permite apreciar cuál fue

el tiempo promedio de cobranza de los clientes de una compañía para un período determinado en días” (pág. 210).

Su fórmula es la siguiente:

$$\textit{Período de cobranza} = \frac{\textit{Saldo de cuentas por cobrar}}{\textit{Ventas promedio diaria}}$$

1.2.2.1.4.3. Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera.

Este indicador permite apreciar el porcentaje que representa la incobrabilidad en función del total de la cartera de cliente de la empresa. “Indica el porcentaje de incobrabilidad sobre la cartera de una empresa en un período determinado de tiempo” (Córdova P., Gestión Financiera, 2012, pág. 210).

Su fórmula es la siguiente:

$$\textit{Prom. de incobrabilidad de cartera} = \frac{\textit{Saldo de cuentas incobrables}}{\textit{Saldo total de la cartera}}$$

1.2.2.2. Liquidez.

Se define a la liquidez como la capacidad que tiene la empresa para convertir sus activos corrientes en efectivo, sin pérdida significativa de su valor y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Para Flores (2014), la liquidez se refiere a “la disponibilidad de los fondos suficientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento en función de la factibilidad de que un activo sea convertible en efectivo en una empresa” (pág. 31). La liquidez se mide a través de la relación que existe entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes.

Por otra parte Córdova (2014), menciona:

El concepto de liquidez significa la capacidad que tiene un activo de ser convertido en dinero efectivo al final de un periodo de tiempo. Los dineros que una empresa consigue se convierten inmediatamente en activos y para que estos activos vuelvan a ser dinero en efectivo, se necesitan algunas operaciones adicionales, a menos que se encuentren depositados como caja y bancos. (pág. 226).

Entonces se entiende como liquidez a la disponibilidad de recursos económicos con que cuenta la entidad para cubrir sus deudas a corto plazo en el momento oportuno. Implica la capacidad de convertir los activos en efectivo, y se lo mide a través de las razones financieras. Una empresa que tiene liquidez es aquella que cumple con sus obligaciones corrientes en el tiempo pertinente.

1.2.2.2.1. Razones de Liquidez.

Las razones de liquidez se aplican para evaluar los recursos con que cuenta una entidad para hacer frente a sus obligaciones corrientes.

Córdova (2012), manifiesta:

Son aquellas que evalúan la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo. Implica, por tanto, la habilidad para convertir activos en efectivo. Las razones de liquidez reflejan la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vencen, a partir de ellas se obtienen muchos elementos de juicio sobre la

solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. (pág. 100).

Las razones de liquidez juzgan la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, tales como pago a proveedores, sueldos a empleados, impuestos, y gastos generales. Los indicadores de liquidez son: capital de trabajo, razón corriente y prueba ácida.

1.2.2.2.1.1. Capital de trabajo neto.

Para Córdova (2012), el capital de trabajo se refiere a “los activos circulantes, es la inversión que una empresa hace en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, inventarios y cuentas por cobrar).” (pág. 101). Son todos los Activos Corrientes que posee una entidad, el capital neto indica los recursos económicos excedentes, luego de liquidar todos los Pasivos Corrientes; si el resultado es negativo, significa que la empresa no cuenta con recursos suficientes para cancelar sus obligaciones, lo que generaría problemas financieros a futuro. Su fórmula es:

$$\textit{Capital de trabajo neto} = \text{Activos Corrientes} - \text{Pasivos Corrientes}$$

1.2.2.2.1.2. Razón Corriente.

“La razón corriente no considera los compuestos del activo circulante para evaluar la liquidez de una empresa, es decir, contempla todas las partidas que integran esta cuenta y algunas de ellas tardan más que otras en convertirse en efectivo” (Flores V., 2014, pág. 34). La razón corriente divide todos los Activos Corrientes para los Pasivos Corrientes, e indica cuantas unidades monetarias posee la entidad por cada

unidad monetaria de deuda. Córdova (2012), manifiesta que este índice no considera la liquidez de los componentes individuales, por lo tanto, lo considera una medida simple.

Se supone que mientras mayor sea la razón, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Sin embargo, esta razón debe ser considerada como una medida simple de liquidez, no considera la liquidez de los componentes individuales de los activos circulantes. En general, una empresa que tenga activos circulantes integrados principalmente por efectivo y cuentas por cobrar circulantes tiene más liquidez que una empresa cuyos activos circulantes consisten básicamente de inventarios. (Córdova P., 2012, pág. 101).

Su fórmula es la siguiente:

$$\textit{Razón Corriente} = \frac{\textit{Activos Corrientes}}{\textit{Pasivos Corrientes}}$$

1.2.2.2.1.3. Prueba ácida.

La prueba ácida es más efectiva en relación a la razón corriente, indica cuántas unidades monetarias posee la entidad por cada unidad monetaria de deuda, excluyendo del cálculo a los inventarios, por tardar más tiempo en convertirse en efectivo, Córdova (2012) , opina al respecto.

Esta razón es la misma que la razón circulante, excepto que excluye los inventarios que son la parte menos líquida de los activos circulantes del numerador. Esta razón se concentra en el efectivo, los valores negociables

y las cuentas por cobrar en relación con las obligaciones circulantes, por lo que proporciona una medida más correcta de la liquidez que la razón circulante. (pág. 101).

La prueba ácida se calcula con la siguiente fórmula:

$$\textit{Prueba ácida} = \frac{\textit{Activos Corrientes} - \textit{Inventarios}}{\textit{Pasivos Corrientes}}$$

1.2.2.2.1.4. Liquidez inmediata.

Según Madroño (2016), este indicador “es una prueba bastante severa que se origina del supuesto sobre lo que pasaría si en un momento dado, los acreedores solicitaran el pago inmediato” (pág. 97). De igual manera Haro y Rosario (2017), especifican que “este ratio indica la aptitud o capacidad de la empresa para hacer frente a sus pagos más inmediatos con la liquidez más real generada. Este ratio tiene grandes oscilaciones a lo largo del ejercicio económico. Su valor aconsejable es entre 0,2 y 0,3”. (pág. 82).

Su fórmula es la siguiente.

$$\textit{Liquidez inmediata} = \frac{\textit{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\textit{Pasivos Corrientes}}$$

1.3. Fundamentos legales.

1.3.1. Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021. Toda Una Vida.

Se pone énfasis en el Objetivo 5 del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, el cual busca impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento

económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. (pág. 83). Cumpliendo las siguientes políticas.

5.2. Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

5.5. Diversificar la producción nacional con pertinencia territorial, aprovechando las ventajas competitivas, comparativas y las oportunidades identificadas en el mercado interno y externo, para lograr un crecimiento económico sostenible y sustentable. (pág. 83).

1.3.2. NIIF para PYMES.

De acuerdo a la Sección 11 de la NIIF para PYMES sobre los Instrumentos Financieros Básicos. (2009)

Introducción a la sección 11.

11.3. Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra.

11.5. Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones:

(a) Efectivo.

- (b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es la depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
- (c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas.
- (d) Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar.
- (e) Bonos e instrumentos de deuda similares.
- (f) Inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta.
- (g) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo.

Instrumentos financieros básicos.

11.8. Una entidad contabilizará los siguientes instrumentos financieros como instrumentos financieros básicos de acuerdo con lo establecido en la Sección 11:

- (a) Efectivo.
- (b) Un instrumento de deuda (como una cuenta, pagaré o préstamo por cobrar o pagar) que cumpla las condiciones del párrafo 11.9.
- (c) Un compromiso de recibir un préstamo que:
 - (i) no pueda liquidarse por el importe neto en efectivo, y
 - (ii) cuando se ejecute el compromiso, se espera que cumpla las condiciones del párrafo 11.9.
- (d) Una inversión en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes u ordinarias sin opción de venta.

Reconocimiento inicial de activos financieros.

Medición Inicial.

11.13. 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 al valor razonable con cambios en resultados) excepto si el acuerdo constituye, en efecto, una transacción de financiación.

Una transacción de financiación puede tener lugar en relación a la venta de bienes o servicios, por ejemplo, si el pago se aplaza más allá de los términos comerciales normales o se financia a una tasa de interés que no es una tasa de mercado. 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.

Costo amortizado y método del interés efectivo.

11.15. El costo amortizado de un activo financiero o un pasivo financiero en cada fecha sobre la que se informa es el neto de los siguientes importes:

(a) el importe al que se mide en el reconocimiento inicial el activo financiero o el pasivo financiero,

(b) menos los reembolsos del principal,

(c) más o menos la amortización acumulada, utilizando el método del interés efectivo, de cualquier diferencia existente entre el importe en el reconocimiento inicial y el importe al vencimiento,

(d) menos, en el caso de un activo financiero, cualquier reducción (reconocida directamente o mediante el uso de una cuenta correctora) por deterioro del valor o incobrabilidad.

Deterioro del valor de los instrumentos financieros medidos al costo o al costo amortizado.

Reconocimiento.

11.21. Al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro del valor de los activos financieros que se midan al costo o al costo amortizado. Cuando exista evidencia objetiva de deterioro del valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultados.

11.22. La evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos está deteriorado incluye información observable que requiera la atención del tenedor del activo respecto a los siguientes sucesos que causan la pérdida:

- (a) Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado.
- (b) Infracciones del contrato, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o del principal.
- (c) El acreedor, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del deudor, otorga a éste concesiones que no le habría otorgado en otras circunstancias.
- (d) Pase a ser probable que el deudor entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera.

(e) Los datos observables que indican que ha habido una disminución medible en los flujos futuros estimados de efectivo de un grupo de activos financieros desde su reconocimiento inicial, aunque la disminución no pueda todavía identificarse con activos financieros individuales incluidos en el grupo, tales como condiciones económicas adversas nacionales o locales o cambios adversos en las condiciones del sector industrial.

Medición.

11.25. Una entidad medirá una pérdida por deterioro del valor de los siguientes instrumentos medidos al costo o costo amortizado de la siguiente forma:

(a) Para un instrumento medido al costo amortizado de acuerdo con el párrafo 11.14(a), la pérdida por deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados utilizando la tasa de interés efectivo original del activo. Si este instrumento financiero tiene una tasa de interés variable, la tasa de descuento para medir cualquier pérdida por deterioro del valor será la tasa de interés efectiva actual, determinada según el contrato.

(b) Para un instrumento medido al costo menos el deterioro del valor de acuerdo con los apartados (b) y (c)(ii) del párrafo 11.14, la pérdida por deterioro es la diferencia entre el importe en libros del activo y la mejor estimación (que necesariamente tendrá que ser una aproximación) del importe (que podría ser cero) que la entidad recibiría por el activo si se vendiese en la fecha sobre la que se informa.

Reversión.

11.26. Si, en periodos posteriores, el importe de una pérdida por deterioro del valor disminuyese y la disminución puede relacionarse objetivamente con un hecho ocurrido con posterioridad al reconocimiento del deterioro (tal como una mejora en la calificación crediticia del deudor), la entidad revertirá la pérdida por deterioro reconocida con anterioridad, ya sea directamente o mediante el ajuste de una cuenta correctora.

La reversión no dará lugar a un importe en libros del activo financiero (neto de cualquier cuenta correctora) que exceda al importe en libros que habría tenido si anteriormente no se hubiese reconocido la pérdida por deterioro del valor. La entidad reconocerá el importe de la reversión en los resultados inmediatamente.

Baja en cuentas de un activo financiero.

11.33. Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero solo cuando:

- (a) expiren o se liquiden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o
- (b) la entidad transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero, o
- (c) la entidad, a pesar de haber conservado algunos riesgos y ventajas inherentes a la propiedad significativos, ha transferido el control del activo a otra parte, y éste tiene la capacidad práctica de vender el activo en su integridad a una tercera parte no relacionada y es capaz de ejercer esa capacidad unilateralmente y sin necesidad de imponer restricciones adicionales sobre la transferencia.

1.3.3. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

De acuerdo al artículo 10, numeral 11 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2015), sobre las deducciones:

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

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se 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.

1.3.4. Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

De acuerdo al artículo 17 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (2015), en su numeral 3 sobre los créditos incobrables.

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

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

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

Para realizar el presente trabajo de investigación se tuvo que cumplir con procedimientos metodológicos, los cuáles sirvieron de guía para el desarrollo, facilitando a encontrar datos verídicos, confiables y actualizados de la entidad, con la finalidad de obtener conclusiones relevantes e importantes de la problemática descrita en ésta investigación.

2.1. Tipos de investigación.

2.1.1. Investigación Descriptiva.

Este examen se enfocó en la investigación descriptiva, se definieron, la manifestación de las variables de estudio, las características de la situación de la gestión de Cuentas por Cobrar, las políticas de crédito y cobranzas aplicadas, el monto de créditos concedidos y la situación financiera que atraviesa la entidad, en cuanto al índice de liquidez. De igual manera, se determinaron, las causas del por qué no se logra obtener una mayor liquidez, los factores que intervienen en la poca rotación de cartera y las consecuencias que trae consigo el problema de estudio.

2.1.2. Investigación cualitativa – cuantitativa.

Intervino la investigación cualitativa porque se indagaron a los principales involucrados en la gestión de cuentas por cobrar a través de preguntas que permitieron la recolección de información sobre las características de las políticas

de crédito y cobranza aplicadas en la entidad, con la finalidad de describir, comprender e interpretar el fenómeno en estudio a través de las percepciones producidas por la experiencia de los involucrados.

De igual forma se trabajó con la investigación cuantitativa, porque se manipularon fórmulas matemáticas, para el estudio de los Estados Financieros de la entidad a través de la aplicación del análisis vertical, horizontal, los índices de gestión de cartera y las razones de liquidez, obteniendo datos numéricos que permitieron comprender la situación financiera de la empresa.

2.2. Métodos de investigación.

2.2.1. Método deductivo.

La aplicación del método deductivo permitió analizar la gestión de Cuentas por Cobrar que aplica la entidad, partiendo del análisis de las teorías, conceptos y observaciones generales, relacionadas a la evaluación de las políticas y procedimientos de crédito y cobranzas aplicadas en el mundo comercial, para luego llegar a conclusiones particulares, determinando las causas del problema de incobrabilidad de las Cuentas por Cobrar de la empresa.

2.2.2. Método analítico.

El método analítico es un proceso razonable y riguroso que a través de diferentes opiniones de autores se logró conocer más a profundidad cada variable establecida, con sus respectivas dimensiones, creando nuevas teorías y estableciendo fundamentos propios. Es básicamente un proceso que permitió, mediante la

metodología describir, analizar y desintegrar el objeto de estudio, con la finalidad de estudiar cada una de sus partes en manera específica, obteniendo las características de cada extracto y su relación con el todo.

Este método se utilizó en el trabajo de investigación, específicamente en los análisis de los Estados Financieros, el comportamiento de sus movimientos, las variaciones, la aplicación de los índices de liquidez, para luego obtener conclusiones generales acerca de la situación financiera de la empresa.

2.3. Diseño de muestreo.

2.3.1. Población y muestra.

La población es considerada como el conjunto de todos los elementos que conforman el caso de estudio. Para el desarrollo de este trabajo investigativo, la población de estudio estuvo conformada por 3 personas que trabajan en la entidad Corpasso S.A.; las cuales tienen íntima relación en el manejo del proceso crediticio.

Se tomó como muestra al total de la población, aplicando un método de muestreo no probabilístico, la población es finita.

Tabla 1: Población y muestra.

POBLACIÓN	
Gerente	1
Contador	1
Jefe de crédito y cobranzas	1
TOTAL	3

Elaborado por: Mercy Guale

Fuente: Corpasso S.A.

2.4. Diseño de recolección de datos.

Para la recolección de información se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Observación.

La técnica de observación permitió obtener datos a través de la observación directa del objeto de estudio. En este caso se realizó una visita a las instalaciones de la empresa y se observaron a las personas ejerciendo sus funciones en el trabajo. Se pretendió tener una idea clara de cómo es el proceso para la concesión de crédito a los clientes. De igual manera, se observaron los montos de las Cuentas por Cobrar que se presentan en el Estado Financiero de la entidad.

Entrevista.

Se aplicó una entrevista al Jefe de Crédito y Cobranzas de la empresa, indagando información acerca de los controles y procedimientos en el sistema crediticio, y se realizaron preguntas al Contador, acerca del tratamiento contable de las cuentas pendientes de cobro, las entrevistas tuvieron el objetivo de recabar información sobre el manejo contable, financiero y administrativo de las Cuentas por Cobrar.

Análisis documental.

La técnica del análisis documental se basó en el estudio de documentos, en este caso se empleó esta técnica en el análisis de los Estados Financieros de la entidad,

en donde se realizaron varios estudios financieros, enfatizando en los índices de liquidez y en los indicadores de gestión de cartera.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Ficha de observación. Este instrumento de recolección de datos ayudó a tomar apuntes de todo lo que se observa y que tiene relación con la gestión de Cuentas por Cobrar que maneja la empresa.

Guía de entrevista: La entrevista estuvo guiada por una serie de preguntas ya planificadas, con el fin de recolectar información efectiva y oportuna que permitió el análisis del problema en cuestión.

Ficha de registro de datos: Se utilizó la ficha de registro de datos, para anotar los índices de las razones de liquidez que se obtuvieron.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3.1. Análisis de datos.

3.1.1. Análisis de entrevista al Jefe de crédito y cobranzas.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CORPASSO S.A.

1. ¿Existe un manual que regule los procedimientos de crédito y cobranza?

El Jefe de crédito y cobranzas manifiesta que la entidad si cuenta con un manual de procedimientos de crédito y cobranza, el cual contiene ciertos parámetros básicos para regular el proceso crediticio, pero que existen ciertas políticas que deben mejorarse, puesto que no todos los procedimientos son los adecuados al momento de gestionar el proceso del crédito.

2. ¿Cuáles son los requisitos indispensables para acceder al crédito?

El Jefe de crédito y cobranzas expresa que, para acceder al crédito, el solicitante debe presentar su cédula de identidad y proporcionar datos relacionados a su vivienda, dirección de domicilio, lugar de trabajo y los ingresos mínimos mensuales. Luego se procede a la verificación de la información, para después de unos días notificar al cliente la decisión tomada.

3. Antes de conceder el crédito, ¿De qué forma analiza la situación financiera del cliente?

Se evalúa el historial crediticio del cliente, mediante el sistema de crédito que posee la entidad y se verifica que sus pagos en créditos anteriores sean oportunos y no reflejen ningún tipo de mora. De igual manera se verifica la dirección del domicilio proporcionada por el cliente, mediante una visita de campo.

4. ¿Cuáles son las condiciones que establecen en la otorgación del crédito? (plazo máximo del crédito, descuentos por pronto pago, porcentaje de interés por mora).

De acuerdo al monto de crédito concedido al cliente, el plazo máximo para cancelar el crédito se prolonga desde 3 a 6 meses. Y existen promociones especiales en las cuales se aplica la estrategia comercial de comenzar los pagos después de 2 meses. Los intereses se cobran cuando el cliente tiene retrasos en sus pagos.

5. ¿El monto límite de crédito es igual para todos los clientes?

El monto límite de crédito que se concede a cada cliente depende de sus ingresos mensuales, de esta manera, si un cliente recibe ingresos igual o menor a un salario básico unificado, no se le otorga un crédito de \$500 o \$600, a causa de su capacidad financiera, evitando así el riesgo de no recuperar el monto concedido. El límite del crédito llega hasta máximo el 50% de sus ingresos.

6. ¿Qué procedimientos aplica para la recuperación de la cartera?

Para el procedimiento de la recuperación de la cartera se encuentra el departamento de cobranzas que cuenta con 13 recaudadores distribuidos por cada Cantón: siendo 5 en el Cantón Santa Elena, 4 en el Cantón La Libertad y 4 para el Cantón Salinas, los cuales se encargan de la cobranza puerta a puerta en el domicilio del cliente, programando su visita a través de llamadas telefónicas.

7. ¿Considera que la gestión de cobranza aplicada es efectiva?

El entrevistado menciona que la gestión de cobranzas si es efectiva, pero siempre existe un riesgo y porcentaje de incobrabilidad, encontrándose ocasiones en las que no se logra ubicar al cliente, por razones de cambio de domicilio, o porque no se realizó la verificación de la dirección de la vivienda

8. ¿Si no se recupera una cuenta en el tiempo establecido, que procedimiento sigue?

El Jefe de Crédito y Cobranzas indica que en este tipo de casos, se trata de llegar a un acuerdo, se realiza la visita de campo al domicilio del deudor y se conversa con él, otorgándole facilidades de pago con el objetivo de que cancele la deuda. Si por razones mayores las gestiones de cobro no dan resultados y no se logra recuperar lo adeudado, el cliente es enviado a la central de riesgo y no se le vuelve a conceder crédito en la entidad, hasta que cancele le anterior.

9. ¿Cómo considera la situación de la entidad en términos de liquidez?

El Jefe de Crédito y Cobranza expresa que en términos de liquidez, la entidad se encuentra bien, no perfectamente, pero si se logra cubrir con las obligaciones a corto plazo.

3.1.2. Análisis de entrevista al Contador.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA EMPRESA

CORPASSO S.A.

1. ¿Qué método utiliza para estimar las cuentas incobrables?

El Contador manifiesta que el tratamiento contable que se maneja es de acuerdo a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, en donde estipula que se provisionará el 1% sobre los créditos incobrables.

2. ¿Analiza la cartera de la entidad de acuerdo a la antigüedad de saldos?

El Contador menciona que el análisis de la antigüedad de la cartera es primordial dentro del proceso contable de Corpasso S.A., en eso se basa el flujo de efectivo, la mayor parte de las ventas son a crédito y por lo tanto es indispensable realizar este estudio de manera permanente.

3. ¿Existen en su cartera de clientes, cuentas mayores a 5 años?

Si existe un porcentaje razonable de cuentas mayores a 5 años, las cuales no se han cobrado por causas de muerte del deudor o por no ubicación del mismo, pero por razones de la administración aún no se aprueba la baja de las mismas.

4. ¿Cuándo considera que es pertinente eliminar de los registros una cuenta considerada incobrable?

Se debe eliminar de los registros a una cuenta considerada incobrable, cuando se han gestionado las diferentes actividades de cobro y el deudor no da respuesta alguna, y por lo general, se tiene la certeza de que no se realizará el cobro efectivo de la misma.

5. ¿En el año 2018 la provisión de cuentas incobrables ascendió al 3%, cuáles fueron las razones para estimar ese porcentaje?

El Contador indica que, efectivamente en el 2018 hubo un incremento de la provisión de cuentas incobrables, en ese año se otorgaron mayor cantidad de créditos y por lo tanto la incertidumbre de incobrabilidad creció en un 2%.

6. ¿Cuál es el porcentaje promedio de incobrabilidad?

El entrevistado considera que el porcentaje promedio de incobrabilidad que se evidencia mediante los Estados Financieros oscila en un 3% del valor de las cuentas por cobrar, pero aplicando el índice de gestión de cartera el porcentaje es del 9%.

7. ¿Cómo considera la situación de la entidad en términos de liquidez?

El Contador expresa que la empresa maneja un nivel de liquidez adecuado, logrando cubrir sus pasivos a corto plazo en el tiempo oportuno, sin descartar los meses en los que sus gastos son mayores.

3.1.3. Análisis de indicadores de gestión.

3.1.3.1. Rotación promedio de cartera.

$$\textit{Rotación prom. cartera} = \frac{\textit{Ventas anuales}}{\textit{Saldo promedio de cuentas por cobrar}}$$

$$\textit{Rotación prom. cartera} = \frac{1'897.820,88}{(682.930,2 + 802.154,98)/2} = 2,56 \textit{ veces}$$

El total de las ventas de la empresa Corpasso S.A., para el año 2018 sumaron \$1'897.820,88; al aplicar el índice de rotación promedio de cartera, el cual indica el tiempo que la empresa tarda en cobrar a sus clientes, se determina que la cartera de la entidad está rotando 2,56 veces al año, punto muy importante a tomar en cuenta, la entidad está tardando demasiado tiempo en convertir en efectivo sus Activos Financieros.

3.1.3.2. Período de cobranza.

$$\textit{Período de cobranza} = \frac{\textit{Saldo de cuentas por cobrar}}{\textit{Ventas promedio diaria}}$$

$$\textit{Período de cobranza} = \frac{802.154,98}{(1'897.820,88/360)} = 152,16 \textit{ días}$$

El índice de período de cobranza también indica el tiempo que la entidad tarda en recuperar sus Cuentas por Cobrar, pero de manera más específica, en días, lo ideal es que las empresas tarden entre 30 o 60 días en cobrar a sus clientes, pero en este caso la entidad Corpasso S.A. está tardando aproximadamente 153 días en cobrar sus cuentas pendientes, es un plazo prolongado de días, lo cual al compararse con

la política de crédito establecida por la entidad, que estipula un plazo de crédito de 90 días, significa que algo no funciona de manera adecuada, las gestiones de cobranza no están resultando efectivas y los clientes están tardando más días en cancelar sus deudas.

3.1.3.3. Promedio de incobrabilidad de la cartera.

$$\textit{Prom. de incobrabilidad de cartera} = \frac{\textit{Saldo de cuentas incobrables}}{\textit{Saldo total de la cartera}}$$

$$\textit{Prom. de incobrabilidad de cartera} = \frac{69.840,84}{802154,98} = 9 \%$$

El promedio de incobrabilidad de la cartera de la empresa Corpasso S.A, al año 2018 es del 9% del total de la cartera. Cabe mencionar que la entidad ha provisionado el 1% de la cartera en períodos anteriores y para el año 2018 provisionó el 3% del total de la cartera, lo cual para efectos de la conciliación tributaria, el valor correspondiente al 2% se convierte en gasto no deducible.

3.1.4. Análisis de razones de liquidez.

3.1.4.1. Capital de trabajo neto.

$$\textit{Capital de trabajo neto} = \textit{Activos Corrientes} - \textit{Pasivos Corrientes}$$

$$\textit{Capital de trabajo neto} = \$1'458.220,42 - \$1'106.173,10 = \$352.047,30$$

La empresa Corpasso S.A. mantiene Activos Corrientes por \$ 1'458.220,42 y Pasivos Corrientes por \$ 1'106.173,12 al final del año 2018. El capital de trabajo neto de la entidad corresponde a \$ 352.047,30; esto significa que la entidad tiene la

capacidad de cubrir sus pasivos a corto plazo con sus Activos Corrientes, obteniendo un resultado positivo.

3.1.4.2. Razón corriente.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{1'458.220,42}{1'106.173,12} = 1,32$$

La razón corriente indica el índice de liquidez que tiene la entidad, pero según lo que manifiesta Córdova (2012), al considerar la razón corriente como una medida de liquidez simple, puesto que no considera los componentes del Activo Corriente. La empresa Corpasso S.A. cuenta con \$ 1,32 por cada dólar de deuda, pero si se analizan los Activos Corto Plazo, el 55% lo conforman sus Cuentas por Cobrar y el 35% sus Inventarios, los cuales tardan más tiempo en convertirse en efectivo, y el en caso de las Cuentas por Cobrar, su liquidez depende de las gestiones de cobranza que se lleven a cabo, para no mantener el activo congelado.

3.1.4.3. Prueba ácida.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{1'458.220,42 - 509.850,38}{1'106.173,12} = 0,86$$

La prueba ácida es una medida de liquidez más ajustada a la realidad, excluye a los inventarios de su cálculo, pues, es un activo que tarda más tiempo en convertirse en

efectivo. En este caso la empresa Corpasso S.A. dispone de \$0,86 por cada dólar de deuda, lo que significa que sin hacer uso de sus inventarios, la entidad no logra cubrir el 100% de sus Pasivos Corrientes, cubriendo solo el 86%, lo que determina un escenario desfavorable para la entidad.

3.1.4.4. Liquidez inmediata.

$$\textit{Liquidez inmediata} = \frac{\textit{Efectivos y equivalentes de efectivo}}{\textit{Pasivos Corrientes}}$$

$$\textit{Liquidez inmediata} = \frac{135.965,34}{1'106.173,12} = 0,12$$

La liquidez inmediata permite medir la liquidez efectiva de la entidad para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo a través de los fondos más líquidos (dinero en caja y bancos e inversiones temporales). Corpasso S.A., cubre el 12% de sus Pasivos Corrientes, sólo con su Efectivo y Equivalentes de Efectivo, sin tener que recurrir a la venta de sus inventarios o tener que liquidar otro Activo Corriente, diferente al efectivo.

Lo ideal para este índice es que cubra el 30% de los Pasivos, pero en este caso está por debajo del 30%, considerándose no idóneo para la entidad y determinando ausencia de liquidez inmediata.

3.2. Limitaciones.

En el desarrollo de la investigación existieron limitaciones en cuanto a la obtención de información. No se logró entablar la entrevista planificada con la Gerente General de la empresa, por razones diversas fue difícil encontrarla en el momento

oportuno y obtener una cita. Pero eso no fue impedimento para el desarrollo de la investigación, se recolectó información a través de la entrevista al Jefe de Crédito y Cobranzas y al Contador de la entidad quienes estuvieron muy amables en brindar cierta información necesaria para el desarrollo del estudio.

3.3. Resultados.

Luego de realizar las entrevistas a los actores involucrados en la gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa Corpasso S.A., y del análisis de los Estados Financieros de la entidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Ineficientes políticas de crédito y cobranzas:** La Empresa Corpasso S.A. si posee un manual de políticas de crédito y cobranzas, pero existen ciertas parámetros que no se encuentran definidos claramente en el manual, los procesos crediticios no cuentan con procedimientos claros y no se ha realizado ninguna actividad para difundir dicho manual, por lo tanto, los empleados no siguen las instrucciones estipuladas por la empresa.
- **Falencias en el proceso de otorgamiento de créditos:** Una de las debilidades que se aprecia en el proceso de otorgamiento de crédito, es que no se evalúa de manera adecuada la capacidad financiera del cliente, por lo general, se le pide información acerca de sus ingresos mensuales, pero no se cercioran a través de un documento que éstos datos sean verídicos, asumiendo el riesgo de incobrabilidad y de igual manera en ocasiones no se realiza la verificación de la dirección del domicilio del solicitante, lo que trae como consecuencia la no ubicación del mismo.

- **Falencias en el proceso de cobranzas:** En cuanto al proceso de cobranzas, se deduce que la entidad no realiza la cobranza preventiva con un período de tiempo adecuado, por lo general se realizan llamadas a los clientes dos o tres días antes de la fecha de vencimiento, por lo cual, el deudor no logra cubrir su deuda en el tiempo pactado y se genera la mora del cliente.
- **No se realizan estudios acerca del índice promedio de incobrabilidad de la empresa:** Al no realizarse estudios acerca del promedio de incobrabilidad de la cartera, no se establece un porcentaje determinado para las provisiones. No es suficiente basarse en el 1% de provisión que establece la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno - LORTI, esto sólo es para fines tributarios, las entidades necesitan analizar el promedio de pérdidas por incobrabilidad para establecer los porcentajes adecuados.
- **Poca rotación de cartera:** Los índices de gestión de cartera demuestran que las Cuentas por Cobrar sólo están rotando 2,5 veces al año, y los clientes están tardando en promedio 153 días para cancelar la deuda, lo cual, se origina por las deficientes gestiones de cobro y los inadecuados procedimientos de concesión de créditos.
- **Aumento significativo de las Cuentas por Cobrar:** En el año 2017, las Cuentas por Cobrar aumentaron de manera significativa en un 416,44% y para el año 2018, siguieron aumentando en un 17,46% con respecto al año anterior, por lo que han llegado a representar el 55% del total de los Activos Corrientes. Esto demuestra que la mayor parte del Activo de la entidad se

encuentra invertido en Cuentas por Cobrar, lo cual es necesario efectuar las gestiones de cobro pertinentes, evitando la inmovilización de dicho activo.

- **Problemas de liquidez:** De acuerdo a los índices de razones de liquidez la empresa no posee una liquidez adecuada que le permita cubrir sus Pasivos a Corto Plazo en un momento determinado. Las razones de prueba ácida y liquidez inmediata demuestran que la empresa no logra hacer frente a sus obligaciones sin tener que recurrir a la venta de sus inventarios o hacer uso de sus otros activos a corto plazo, también se aprecia que la entidad ha recurrido a financiamiento externo para adquirir nuevo inventario, aumentar su efectivo y cancelar sus Cuentas por Pagar Comerciales.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que la entidad está presentando problemas de liquidez, ocasionado por la deficiente gestión de Cuentas por Cobrar, tanto administrativo, contable y financiero; por lo cual se plantea la siguiente propuesta como alternativa de solución a la problemática planteada.

3.4. Propuesta.

DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA EMPRESA CORPASSO S.A.

3.4.1. Objetivo General.

Regular la gestión y administración del proceso crediticio de la empresa Corpasso S.A., mediante el diseño de políticas, lineamientos y procedimientos de crédito y

cobranza para la concesión de créditos de fácil recuperación y con mínimos riesgos de incobrabilidad, mejorando los flujos de efectivo y liquidez de la entidad.

3.4.2. Objetivos Específicos.

- Establecer los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos y registro de la cartera de clientes.
- Diseñar procedimientos para la normalización del proceso de cobranza, que permitan el cobro de los créditos a favor de la entidad y la captación de recursos de manera oportuna.
- Normar el proceso de administración y control de las Cuentas por Cobrar mediante el análisis de la edad de la cartera evitando la morosidad de los montos adeudados y las pérdidas por incobrabilidad del activo.

3.4.3. Justificación.

Para toda entidad contar con un manual que regule las políticas y procedimientos de crédito y cobranza es de vital importancia, para conseguir los niveles de desempeño adecuados, a través del manual se norma el proceso crediticio de la entidad, comprometiendo a los usuarios a seguir procesos tal como lo requiere la empresa, garantizando el otorgamiento de créditos en mejores condiciones, a los clientes adecuados, y gestionando los cobros de cartera de manera oportuna, eficiente, alcanzando los niveles de ventas trazados, mejorando la liquidez y rentabilidad de la organización.

Dentro de la ejecución de la investigación se determinó que la empresa Corpasso S.A., si cuenta con un manual de procedimientos de crédito y cobranza, pero que no posee una estructura firme, no todos los procesos que se efectúan en el otorgamiento de créditos son los adecuados para su gestión. La entidad cuenta con un tiempo y monto estimado para conceder crédito, pero estos lineamientos no son cumplidos a cabalidad provocando inconvenientes con respecto a las cuentas vencidas que a mediano o largo plazo generarían un deterioro en la liquidez de la empresa.

Es por esta razón que se plantea el diseño de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, para regular las actividades que efectúa el departamento de crédito y cobranzas de la empresa Corpasso S.A. en el proceso de evaluación, control y recuperación de la cartera de clientes y contribuir en la disminución del riesgo crediticio y mejoramiento de la liquidez de la organización.

3.4.4. Desarrollo de la propuesta.

La presente propuesta se fundamenta en el desarrollo de tres variables principales que intervienen en proceso crediticio de la entidad.

- ✓ Políticas de crédito:
- ✓ Políticas de cobranzas.
- ✓ Políticas de análisis de cartera.

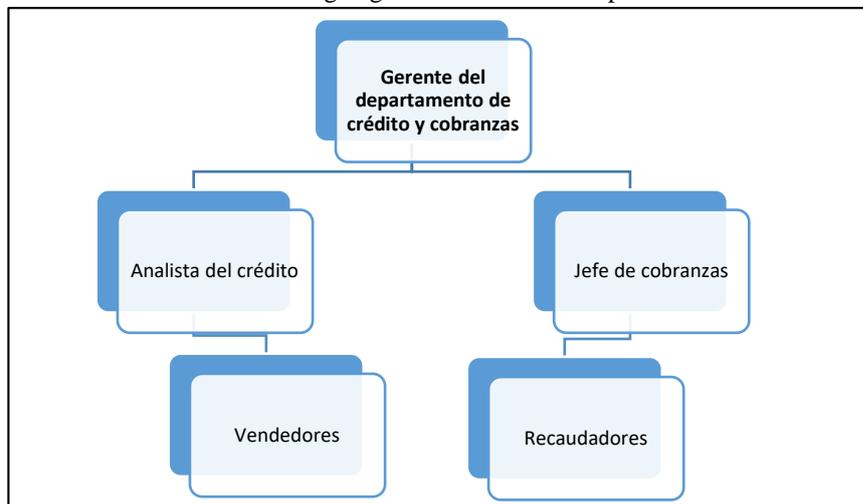


ALCANCE

Las políticas y procedimientos planteados en este manual están direccionados al personal que conforma el área de crédito y cobranzas, los cuales tendrán la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir las normas y políticas implementadas en el proceso crediticio de la empresa Corpasso S.A.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA.

Gráfico 1: Organigrama Estructural Corpasso S.A.



Elaborado por: Mercy Guale.

POLÍTICAS GENERALES.

- La aprobación del crédito se encontrará a cargo del Analista de Crédito.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

2

De

18

- El monto máximo para conceder crédito equivaldrá al 40% de los ingresos netos percibidos que muestre el solicitante.
- El plazo mínimo y máximo para otorgar crédito es de 2 a 4 meses.
- Las compras a crédito serán de mínimo \$50,00
- El Jefe de Cobranzas deberán notificar al cliente los montos pendientes de pago y sus intereses por mora si los tuviese.
- Cuando el plazo del crédito esté terminado, inmediatamente se cargarán intereses por mora y no se otorgará otro crédito hasta la cancelación del anterior.
- Al no justificarse el impago de algún cliente, será automáticamente enviado a central de riesgo.
- El retraso repetitivo en los pagos del cliente será motivo para que la entidad le suspenda la aprobación de un nuevo crédito, una vez cobrado el anterior.
- No se le concederá un nuevo crédito a clientes que se sometieron al cobro extrajudicial o judicial.

POLÍTICAS DE CRÉDITO.

Condiciones para acceder al crédito.

Para acceder a un crédito comercial en la empresa Corpasso S.A., los interesados deberán cumplir los siguientes requisitos:



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

3

De

18

- Ser mayor de edad.
- Tener una actividad productiva o ser trabajador dependiente.
- Contar con capacidad económica adecuada.
- Permanecer en su lugar de domicilio mínimo 5 años.

Solicitud del crédito.

Para iniciar el proceso de solicitud de aprobación de crédito el cliente deberá presentar algunos requerimientos detallados a continuación:

- Copia de cédula de identidad del solicitante.
- Copia planilla de luz o de agua
- Ocupación laboral y detalle de los ingresos mínimos mensuales. (rol de pagos o cualquier documento que sustente sus ingresos).
- Mínimo una referencia personal.
- Dirección de correo electrónico
- Números telefónicos
- Solicitud de crédito dirigida al gerente.

En el caso de que el solicitante del crédito sea una persona jurídica, deberá presentar los siguientes documentos:

- RUC.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

4

De

18

- Copia de cédula de identidad del representante legal.
- Estados Financieros actualizados
- Carta de compromiso
- Solicitud de crédito dirigida al gerente.
- Dirección de correo electrónico
- Números telefónicos

El vendedor deberá solicitar al cliente todos los requisitos detallados, posteriormente enviar la información al departamento de crédito y cobranza para su respectivo análisis. La persona encargada del estudio de la documentación deberá verificar que todos los requisitos se encuentren completos.

Análisis del crédito.

Una vez el cliente presente la documentación necesaria para la aprobación del crédito, será responsabilidad del Analista de Crédito verificar que la información proporcionada sea real y someter al cliente a la evaluación de las dos principales C del crédito, detalladas a continuación:

Carácter: Se evaluará que el cliente cumpla con las cualidades de honradez, integridad y responsabilidad. El análisis de carácter del cliente ayudará a predecir su posible comportamiento ante la obligación del crédito y se lo valorará a través:



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

5

De

18

- ✓ La verificación de la ubicación y condiciones del domicilio del cliente a través de una visita de campo.
- ✓ Revisión del historial crediticio, deudas actuales, historial de pago y posibles juicios legales contra el solicitante.
- ✓ Confirmación de las referencias personales.

Capacidad: La capacidad de endeudamiento del cliente se la determinará de acuerdo a la información que presente sobre sus ingresos y egresos mensuales. Se debe tener en cuenta que los gastos no superen los ingresos.

En el caso de que el interesado del crédito sea una persona jurídica, se someterá al análisis de los Estados Financieros de la entidad, a través del estudio de los índices de liquidez, comprobando de esa manera la capacidad de hacer frente a sus obligaciones.

Aprobación del crédito.

- Luego de la respectiva evaluación del crédito, el Analista de Crédito procederá a la aprobación del mismo, siempre y cuando los resultados de la evaluación sean positivos y se determine al cliente con capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones.
- El Analista de Crédito deberá notificar al cliente sobre la aprobación o



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

6

De

18

negación de su solicitud en un lapso de 72 horas.

- Es responsabilidad del departamento de crédito y cobranzas emitir un informe detallado acerca de los créditos otorgados durante el mes al Gerente General de la entidad.

Condiciones del crédito.

Luego de la aprobación del crédito, el Analista de Crédito fijará el monto máximo, el plazo de pago y demás condiciones necesarias para que esta actividad se desarrolle de manera planificada.

Límite del crédito.

- El monto límite de crédito que se concederá a cada cliente, dependerá de sus ingresos económicos y de su capacidad de endeudamiento.
- El monto máximo de crédito no superará los \$800,00, y ni el 40% de los ingresos netos del solicitante.
- Es responsabilidad del Analista de Crédito establecer y aprobar los montos máximos de crédito a cada cliente.

Plazo del crédito.

Los plazos de cobros del crédito se asignarán de acuerdo al monto del crédito, detallados a continuación:



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

7

De

18

Tabla 2: Plazos del crédito.

Nivel	Monto	Plazo
A	501 – 800	120 días
B	251 – 500	90 días
C	0 – 250	60 días

Elaborado por: Mercy Guale.

- El monto de crédito asignado para cada cliente se diferirá al plazo de tiempo concedido.
- Será responsabilidad del cliente cancelar sus cuotas de manera mensual, quincenal o semanal, de acuerdo a su preferencia.

Descuento por pronto pago:

- Los descuentos por pronto pago se efectuarán cuando el cliente cancele su pedido hasta 10 días antes de la fecha de vencimiento.
- El porcentaje de descuento será equivalente al 5% del valor de la cuota.

Formalización del crédito.

Una vez aprobada la solicitud de crédito el gerente y el cliente celebrarán un contrato para la determinación legal, este documento contendrá las cláusulas, procesos, y términos sobre el traspaso de mercadería otorgada a crédito, adicional a ello se detallarán medios de pago, montos, y plazos estipulados,



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

8

De

18

dando fe del cumplimiento cabal del contrato.

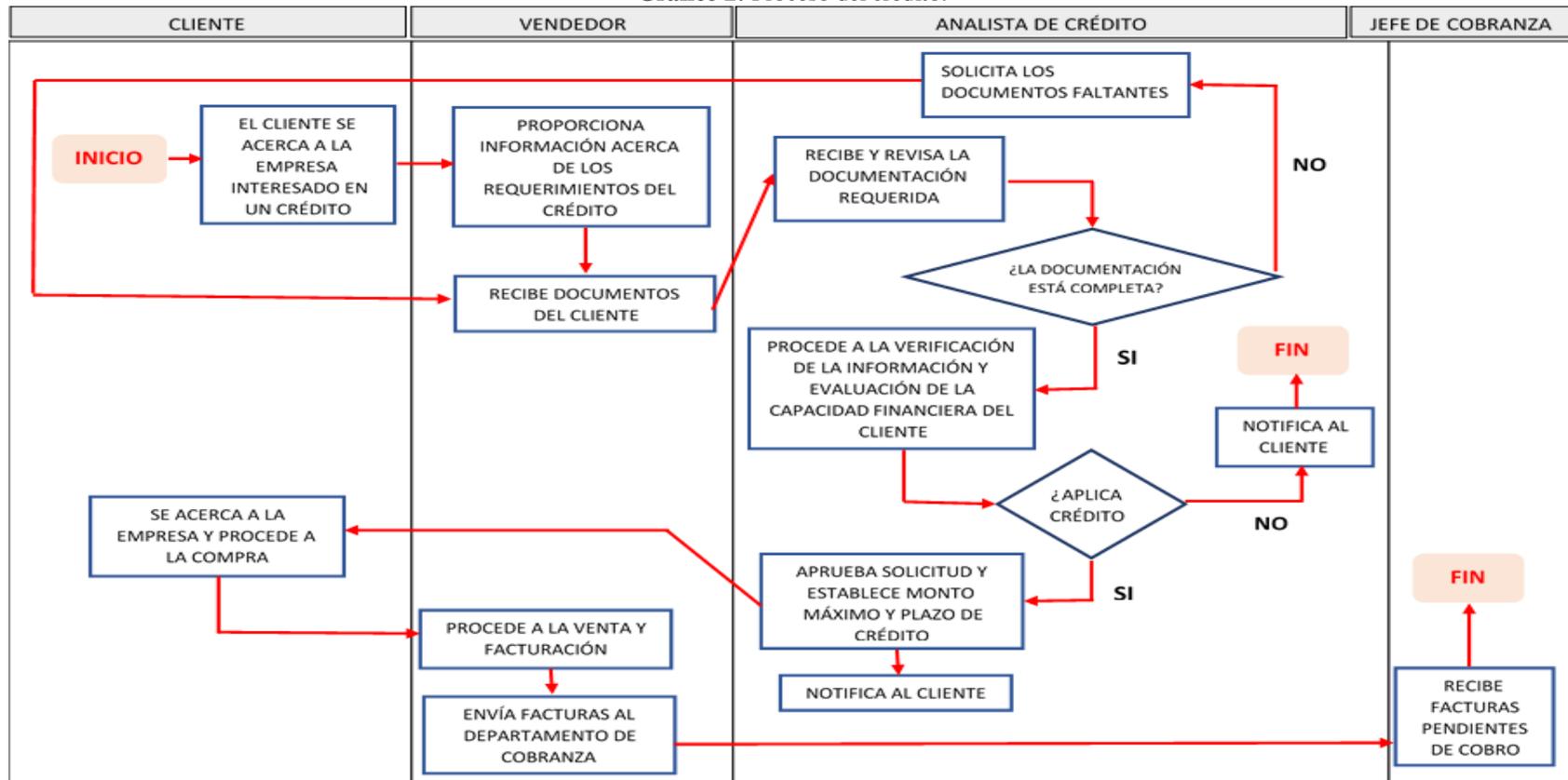
Facturación del crédito.

- La facturación de las ventas a crédito se la realizará en el mismo instante en que el cliente reciba la mercadería.
- Para mayor seguimiento de las cuentas por cobrar se deberá proporcionar una copia de las facturas al departamento de crédito y cobranzas y otra copia para el departamento de contabilidad.



Diagrama de proceso del crédito.

Gráfico 2: Proceso del crédito.



Elaborado por: Mercy Guale.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

10

De

18

POLÍTICAS DE COBRANZA.

Formas y medios de cobro.

La entidad receptorá el cobro de sus créditos a través de las siguientes formas y medios de cobro:

- Se receptorá el cobro directamente en las cajas de la empresa Corpasso S.A., en efectivo, tarjetas de débito o a través de cheques a nombre de la entidad.
- A petición del cliente, se realizarán los cobros a su domicilio considerando un valor de recargo adicional de \$0,50 por motivos de transporte de cobradores.

Proceso de Cobranza.

El proceso de cobranzas que se ejecutará en la entidad estará a cargo del Jefe de Cobranzas, el mismo que debe cumplir con el siguiente proceso

- El encargado de la cobranza gestionará llamadas telefónicas a los clientes, 7 días antes de que venza el plazo de pago de crédito, notificándoles que su deuda está por vencer. En el caso de que el cliente no conteste a los llamados, el gestor de cobranzas está en la obligación de insistir al siguiente día hasta que logre comunicarse con el cliente.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

11

De

18

- Si el cliente no logró cancelar su deuda y el plazo de pago ya venció, el gestor de cobranzas seguirá gestionando el cobro a través de llamadas telefónicas o vía correo electrónico.
- Se realizarán visitas al cliente en su domicilio, 21 días después de que venció la deuda y no se logró efectuar el cobro. El objetivo de estas visitas es lograr llegar a un acuerdo con el deudor para lograr la recuperación de la cartera.
- Si después de ejecutar las gestiones de cobros anteriores no se logra efectuar el cobro del crédito, queda a disposición de la administración de la empresa empezar un cobro judicial hacia el cliente a través del abogado de la entidad o por lo contrario enviarlo a gestión de riesgo.

Los cobros a domicilio.

- El departamento de crédito y cobranza a través de los recaudadores gestionará los cobros de manera directa en el domicilio del cliente, siempre y cuando éste lo requiera.
- Es responsabilidad del Jefe de Cobranzas, emitir un informe detallado sobre las cobranzas que se deben realizar en el día a fin de facilitar las gestiones del cobrador.
- Los cobradores estarán designados de acuerdo a cada Cantón de la



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

12

De

18

Provincia y se les proporcionará los medios suficientes para que logren comunicarse con el cliente y llegar a su domicilio.

- Los cobradores deberán emitir un informe sobre los cobros realizados diariamente al Jefe de Cobranzas.
- El dinero recaudado por los cobradores será entregado al cajero de la entidad al finalizar la jornada laboral y será deber del custodio de caja firmar y sellar un reporte de entrega de efectivo.

Comprobante de pago.

Es responsabilidad del cajero o del cobrador emitir obligatoriamente un comprobante de pago al cliente como sustento de la recaudación del dinero. El comprobante debe ser un recibo, en donde se detallen los siguientes datos.

- ✓ Fecha del abono.
- ✓ Valor del crédito, valor del abono y saldo por cancelar
- ✓ Nombre y firma del cliente.
- ✓ Nombre y firma del recaudador o cajero.

Para nociones de efectividad del cobro se deberá plasmar un original y dos copias del comprobante de pago, los cuales serán distribuidos en, original al cliente, una copia al departamento de cobranzas y la última copia al área de contabilidad para el respectivo registro del ingreso en el sistema de la entidad.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

13

De

18

Tratamiento de los comprobantes de pagos.

- Cada recibo contará con un número secuencial para la identificación del documento.
- En la recepción de nuevos talonarios de recibos es prioritaria la entrega al encargado de crédito y cobranzas, para su posterior distribución.
- Al distribuir los talonarios a cada uno de los cobradores, se deberá efectuar el registro pertinente de la numeración del talonario y el custodio del mismo.
- El cobrador no deberá hacer uso del talonario para fines personales, y deberá regirse por la secuencia de numeración sin omisiones de algún recibo.
- Es responsabilidad de los cobradores sustentar los cobros efectuados con los respectivos comprobantes de pagos.

Registro de cobro del crédito.

- Es responsabilidad del departamento de crédito y cobranzas emitir diariamente los informes respectivos sobre los cobros efectuados a los clientes al departamento de contabilidad.
- El departamento de contabilidad será el responsable de ingresar la información al sistema sobre el registro de los cobros a los clientes.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

14

De

18

- Se prohíbe el registro de cobros al sistema cuando no exista el respectivo comprobante de pago.
- Es responsabilidad del departamento de contabilidad mantener la cartera de clientes al día.

De la mora.

- Una vez venza el plazo de crédito del cliente, se le cargarán los respectivos intereses por mora. El recargo de cobranzas por pago tardío es del 20% anual.
- El departamento de cobranzas se encargará de calcular los respectivos intereses por mora antes de efectuar el cobro.

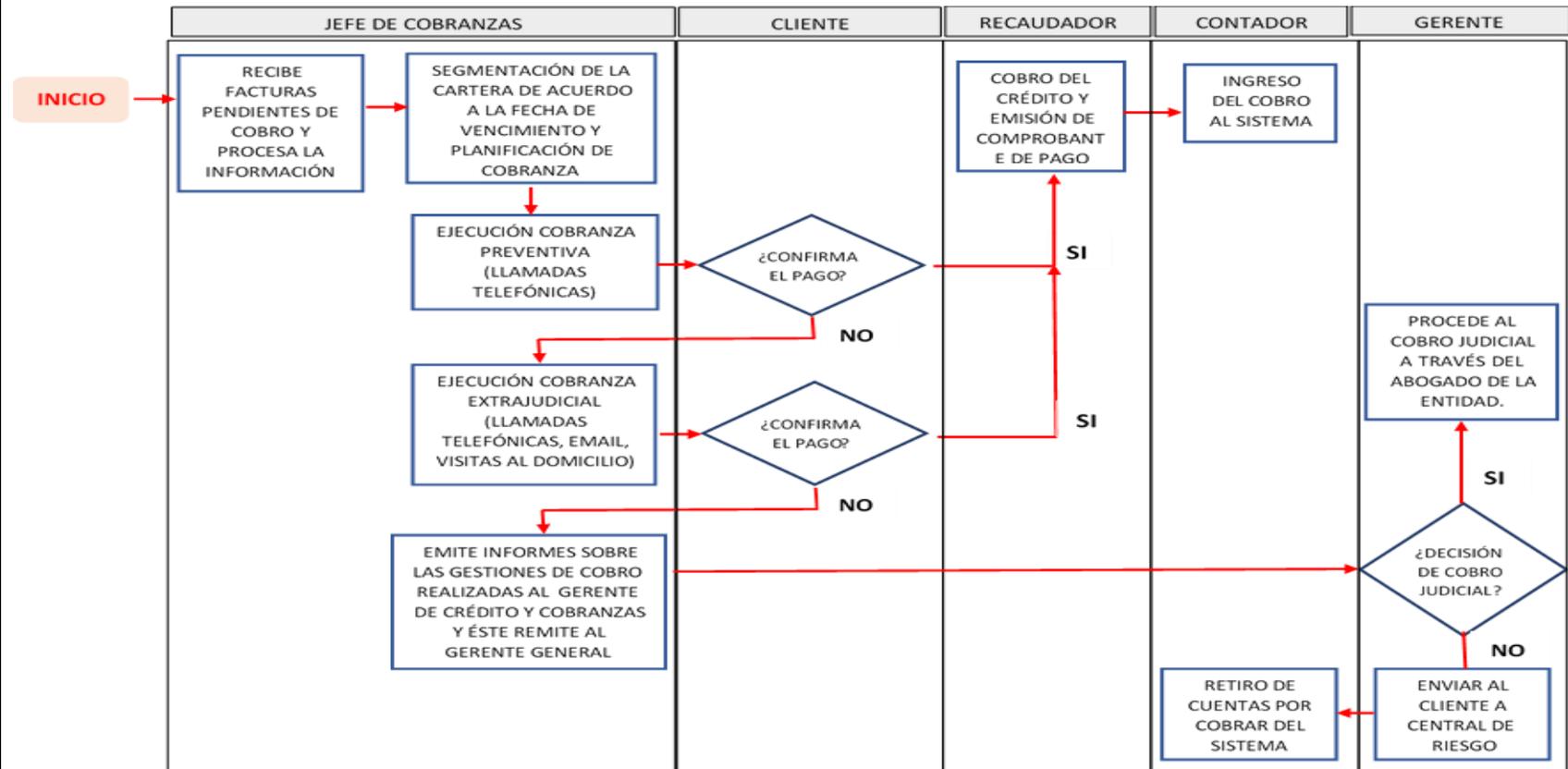
Expediente del crédito.

- El departamento de crédito y cobranzas deberá archivar de manera ordenada los documentos que proporciona el cliente y actualizar dicha información cuando sea necesario.



Diagrama del proceso de cobranza.

Gráfico 3: Proceso de cobranzas.



Elaborado por: Mercy Guale.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

16

De

18

POLÍTICAS DE ANÁLISIS DE CARTERA.

Análisis de morosidad.

La cartera vencida de clientes de la empresa Corpasso S.A., será sometida de manera mensual al análisis de la antigüedad de saldos. El contador de la entidad deberá clasificar las cuentas pendientes en función de los días vencidos, tal como lo detalla la siguiente tabla.

Tabla 3: Clasificación de la morosidad.

DÍAS VENCIDOS	RIESGO
De 1 a 15 días.	Normal
De 15 a 60 días	Con problemas potenciales
De 61 a 90 días	Deficiente
De 91 a 120 días	Dudoso
Más de 120 días	Pérdida

Elaborado por: Mercy Guale.

Provisión de cuentas incobrables.

La provisión de cuentas incobrables se la realizará de acuerdo a los días vencidos de la cartera, para lo cual se han asignado los siguientes porcentajes.

Tabla 4: Portaje de provisión de incobrabilidad.

DÍAS VENCIDOS	% PROVISIÓN
De 1 a 15 días.	0%
De 15 a 60 días	10%
De 61 a 90 días	20%
De 91 a 120 días	30%
Más de 120 días	40%

Elaborado por: Mercy Guale.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

17

De

18

El departamento de contabilidad se encargará de los cálculos de la provisión de cuentas incobrables y procederá al registro en el sistema contable de la entidad al finalizar cada mes.

Baja de cuentas incobrables.

El departamento de contabilidad procederá a la baja de cuentas incobrables cuando:

- La entidad ha gestionado todas acciones de cobros pertinentes y aun así no se recupere la cartera.
- Por el fallecimiento del deudor.
- Cuando el deudor se encuentre en quiebra y se tenga la plena certeza de no recuperar el crédito.
- Una cuenta por cobrar, no debe permanecer más de 5 años en los libros contables de la empresa.



CORPASSO S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZAS.**

Página

18

De

18

DISPOSICIONES FINALES.

- La entidad proporcionará la información requerida a los clientes que aspiren obtener un crédito de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en este manual.
- La empresa Corpasso S.A. velará por el cumplimiento de este manual.
- Los empleados que no cumplan las políticas del presente manual serán sancionados de acuerdo a las normas establecidas por la institución.
- En caso de que se aprueben créditos sin la evaluación previa, se sancionará al responsable de acuerdo al criterio de la administración.
- La empresa se reserva el derecho de otorgar, limitar o cancelar el crédito según lo estime conveniente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones.

- La empresa Corpasso S.A. no cuenta con políticas de crédito y cobranzas debidamente estructuradas, por tal razón, la gestión de Cuentas por Cobrar no es eficiente, en el proceso de aprobación del crédito no se somete a una revisión exhaustiva a la capacidad financiera del cliente, otorgando créditos a personas no idóneas y generando inconvenientes en la recuperación de la cartera a consecuencia de la no verificación exacta de la dirección de domicilio del deudor, de igual forma el proceso de cobranza no es el más adecuado al no establecer parámetros que guíen las actividades a realizar.
- Corpasso S.A. no posee una liquidez aceptable, los índices de liquidez demuestran que la empresa no logra cubrir el total de sus Pasivos Corrientes sin hacer uso de los Activos más difíciles de convertirse en efectivo, como los inventarios, optando por recurrir a financiamiento externo para aumentar el efectivo y cancelar a sus proveedores.
- Se demuestra que la gestión de Cuentas por Cobrar si influye de manera negativa en la liquidez de la empresa, por cuanto las cuentas por cobrar representan la mayor parte de los Activos Corrientes, y cada año siguen creciendo de manera significativa, a consecuencia de la inadecuada gestión de crédito y cobranza, que trae como resultado la no recuperación de la cartera, la pérdida del activo y la no generación de flujo de efectivo.

Recomendaciones.

- Es necesario que la entidad implemente, socialice y distribuya el nuevo diseño del manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para que los procedimientos crediticios se encuentren absolutamente normados y los trabajadores no cometan ningún acto que ponga en riesgo la situación financiera de la empresa.
- Corpasso S.A. debe realizar un análisis permanente sobre su liquidez, para determinar el nivel adecuado de efectivo que requiere para operar sin problema alguno, gestionando sus cobros por ventas a la brevedad posible y descartando el financiamiento externo como única medida de solución para el problema de liquidez.
- Es indispensable que la entidad ejecute a cabalidad los procedimientos estipulados en el manual, con la finalidad de mejorar los cobros de los créditos y disminuir el valor presente en Cuentas por Cobrar, aumentando el efectivo que servirá para cubrir las Obligaciones a Corto Plazo, de igual manera se recomienda que se realicen seguimientos sobre la gestión de cartera, a fin de que se identifiquen las debilidades en el proceso de cobranzas y se tomen las medidas correctivas necesarias.

Bibliografía

- Anzola R., S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw-Hill.
- Avelino R., M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA.LTDA*. Guayaquil.
- Baena T., D. (2014). *Análisis Financiero. Enfoque y proyecciones* (Segunda Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bajaña G., G. (2017). *Cuentas Incobrables y su incidencia en la toma de decisiones de la Empresa Panamerican Diésel Jiménez S.A*. Guayaquil.
- Brealey, R. (2015). *Principios de finanzas corporativas* (11 Ava. Edición ed.). Madrid: MCGRAW HILL.
- Cardenas G., M., & Velasco B., B. (2013). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*. Cúcuta - Colombia.
- Contabilidad, C. d. (2009). *NIIF para PYMES - Sección 11: Instrumentos Financieros Básicos*.
- Córdova P., M. (2012). *Gestión Financiera* (1ra. Edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Córdova P., M. (2014). *Análisis Financiero* (1 era. Edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Dirección Nacional Jurídica. (2015). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*.
- Dirección Nacional Jurídica. (2015). *Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*.
- Flores V., R. (2014). *Análisis de Estados Financieros*. México: Editorial Digital.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera*. Almería: Editorial Universidad de Almería.
- Herrera F., A., & Betancourt G., V. (2016). *Razonez financieras de liquidez en la gestión empresarial para la toma de decisiones*. Lima - Perú.

- Herz G., J. (2018). *Apuntes de Contabilidad Financiera* (Tercera Edición ed.). Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.
- Instituto Nacional De Estadísticas y Censos. (2018). *Directorio de empresas y establecimientos 2017*.
- Longenecker, J. (2012). *Administración de pequeñas empresas* (Ediciones OVA ed.). Mexico: Cengage Learning Editores, S.A. .
- Madroño C., M. (2016). *Administración financiera del circulante* (1 era. Edición ed.). México.
- Medina G., J. (2017). *Las cuentas por cobrar y sus cambios en el capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A.* Guayaquil.
- Mendoza R., C., & Ortiz T., O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración* (ECO E Ediciones ed.). Barranquilla - Colombia: Universidad del Norte.
- Meneses H., E., & Cornelio P., K. (2018). *Evaluación del Control Interno al proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S.A., en el período 2017*. Lima.
- Mideros M., A. (2010). *Crédito y desigualdad: Efecto del acceso a créditos en la brecha de ingresos de los hogares* (Ediciones Abya Yala ed.). Quito - Ecuador.
- Montaño H., F. (2015). *Auditoría de las áreas de la empresa* (1era. Edición ed.). Andalucía - España: IC Editorial.
- Morales C., J., & Morales C., A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Orellana V., A. (2016). *La cartera y la liquidez del patio de vehiculos Autocrédito Sánchez del Cantón Ambato*. Ambato.
- Rincón S., C., Lasso M., G., & Parrado B., A. (2012). *Contabilidad Siglo XXI* (Segunda Edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, S. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021*. Quito.
- Sirlupú Q., C., & Ancajima V., M. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Megallantas Trujillo EIRL año 2016*". Trujillo, Perú.

Velásquez C., C. (2017). *Impacto de la recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa pública de telecomunicaciones*. Sangolquí - Ecuador.

ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de consistencia.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CORPASSO S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018	Problema	General	El diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas contribuirá al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A.	Variable Independiente: Gestión de Cuentas por Cobrar	-Aspectos Generales.
	¿Cómo contribuir al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A., a través de la gestión de Cuentas por Cobrar?	Evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar, mediante el análisis de los procedimientos aplicados al proceso crediticio y la valoración de los índices de gestión de cartera, contribuyendo al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A., Cantón La Libertad, año 2018.			-Provisión de cuentas incobrables.
	Sistematización del problema	Tareas Científicas		Variable Dependiente: Liquidez	-Políticas de crédito y cobranza.
	-¿Qué procedimientos se aplican para recuperar la cartera crediticia en la empresa Corpasso S.A.? -¿En términos de liquidez, cómo se encuentra financieramente la empresa? -¿Cuáles son los beneficios que se lograrían con el diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas?	-Determinación de la gestión de Cuentas por Cobrar, mediante la identificación de los controles y procedimientos que se aplican al sistema crediticio. -Análisis de la situación financiera de la entidad mediante la aplicación de los índices financieros de liquidez y los índices de gestión de cartera. -Diseño del manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para la normalización del proceso crediticio de la entidad.			- Indicadores de gestión de cartera.
					-Capital de trabajo neto.
					- Razón Corriente.
					-Prueba ácida.
					-Liquidez inmediata.

Elaborado por: Mercy Guale.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable independiente.

IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
El diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas contribuirá al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A.	Variable Independiente Gestión de Cuentas por Cobrar.	El control está dirigido a la evaluación de la información crediticia y financiera de los clientes nuevos y antiguos que tiene la empresa. Además de analizar las políticas y condiciones de crédito que la empresa mantiene para corroborar que serán eficiente y permitirán llegar a las metas en cuanto a la recaudación de valores vencidos. (Medina G., 2017, pág. 31).	Aspectos generales	<ul style="list-style-type: none"> - El crédito. - Beneficios del crédito. - Cuentas por cobrar. - Gestión. 	- ¿Qué es gestión de cuentas por cobrar?	Observación	
			Provisión de cuentas incobrables	<ul style="list-style-type: none"> - Métodos para estimar las cuentas incobrables. - Métodos para registrar las cuentas incobrables. - Baja de cuentas incobrables. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué método utiliza para estimar las cuentas incobrables? - ¿Analiza la cartera de la entidad de acuerdo a la antigüedad de saldos? - ¿Cuándo considera que es pertinente eliminar de los registros una cuenta considerada incobrable? 		
			Políticas de crédito y cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de crédito. - Condiciones del crédito. - Políticas de cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué forma analiza la situación financiera del cliente? - ¿Cuáles son las condiciones que establecen en la otorgación del crédito? - ¿Qué procedimientos aplica para la recuperación de la cartera? 		Entrevista
			Indicadores de gestión de la cartera	<ul style="list-style-type: none"> - Rotación promedio de cartera. - Período promedio de cobro. - Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera que la gestión de cobranza aplicada es efectiva? - ¿Cuál es el porcentaje promedio de incobrabilidad? 		

Elaborado por: Mercy Guale.

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable dependiente.

IDEA DEFENDER	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
El diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas contribuirá al mejoramiento de la liquidez de la empresa Corpasso S.A.	Variable dependiente: Liquidez	La liquidez se refiere a “la disponibilidad de los fondos suficientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento en función de la factibilidad de que un activo sea convertible en efectivo en una empresa” (Flores V., 2014, pág. 31). La liquidez se estudia a través de los índices de razones de liquidez.	Capital neto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Activos corrientes. - Pasivos corrientes. 	- ¿Cuál es el capital neto de trabajo de Corpasso S.A.?	Observación. Análisis Documental.
			Razón corriente	<ul style="list-style-type: none"> - Activos corrientes. - Pasivos corrientes. 	- ¿Qué muestra el índice de razón corriente de Corpasso S.A.?	
			Prueba ácida	<ul style="list-style-type: none"> - Activos corrientes. - Inventarios - Pasivos corrientes. 	- ¿Qué muestra el índice de prueba ácida de Corpasso S.A.?	
			Liquidez inmediata	<ul style="list-style-type: none"> - Efectivo y equivalente de efectivo - Pasivos corrientes. 	- ¿Qué muestra el índice de liquidez inmediata de Corpasso S.A.?	

Elaborado por: Mercy Guale.

Anexo 4: Formato de instrumento de recolección de datos.



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE
LA EMPRESA CORPASSO S.A.**

Objetivo: Recabar información sobre las políticas y procedimientos de crédito y cobranzas que maneja la entidad, para la evaluación de la gestión de Cuentas por Cobrar de la Empresa Corpasso S.A., Cantón La Libertad, año 2018.

1. ¿Existe un manual que regule los procedimientos de crédito y cobranza?
2. ¿Cuáles son los requisitos indispensables para acceder al crédito?
3. Antes de conceder el crédito, ¿De qué forma analiza la situación financiera del cliente?
4. ¿Cuáles son las condiciones que establecen en la otorgación del crédito? (plazo máximo del crédito, descuentos por pronto pago, porcentaje de interés por mora).
5. ¿El monto límite de crédito es igual para todos los clientes?
6. ¿Qué procedimientos aplica para la recuperación de la cartera?
7. ¿Considera que la gestión de cobranza aplicada es efectiva?
8. ¿Si no se recupera una cuenta en el tiempo establecido, que procedimiento sigue?
9. ¿Cómo considera la situación de la entidad en términos de liquidez?

Elaborado por: Mercy Guale.



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA EMPRESA
CORPASSO S.A.**

Objetivo: Recabar información sobre el tratamiento contable que se asigna a las cuentas por cobrar para la evaluación de la gestión de Cuentas por Cobrar de la Empresa Corpasso S.A., Cantón La Libertad, año 2018.

1. ¿Qué método utiliza para estimar las cuentas incobrables?
2. ¿Analiza la cartera de la entidad de acuerdo a la antigüedad de saldos?
3. ¿Existen en su cartera de clientes, cuentas mayores a 5 años?
4. ¿Cuándo considera que es pertinente eliminar de los registros una cuenta considerada incobrable?
5. ¿En el año 2018 la provisión de cuentas incobrables ascendió al 3%, cuáles fueron las razones para estimar ese porcentaje?
6. ¿Cuál es el porcentaje promedio de incobrabilidad?
7. ¿Cómo considera la situación de la entidad en términos de liquidez?
8. ¿Se evalúa la liquidez de la entidad de acuerdo alguna de las razones financieras tales como, capital de trabajo, razón corriente, o prueba acida?

Anexo 5: Ficha de registro de datos.

INDICADORES DE GESTIÓN DE CARTERA

Rotación promedio de cartera	$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Saldo promedio de cuentas por cobrar}}$	2,56
Período de cobranza	$\frac{\text{Saldo de cuentas por cobrar}}{\text{Ventas promedio diaria}}$	152,16
Promedio de incobrabilidad de la cartera	$\frac{\text{Saldo de cuentas incobrables}}{\text{Saldo total de la cartera}}$	9%

Elaborado por: Mercy Guale.

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Capital de trabajo neto	Activos Corrientes - Pasivos Corrientes	\$ 352.047,30
Razón Corriente	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	1,32
Prueba ácida	$\frac{\text{Activos Corrientes - Inventarios}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	0,86
Liquidez inmediata	$\frac{\text{Efectivo y Equivalentes de Efectivo}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	0,12

Elaborado por: Mercy Guale.

Anexo 6: Estados Financieros de la Empresa Corpasso S.A.

Tabla 5: Estado de Situación Financiera de la Empresa Corpasso S.A.

CORPASSO S.A.	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
ACTIVO	
<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>	
Efectivo y Equivalente de efectivos	\$ 135.965,34
Cuentas y Documentos por cobrar clientes NR/L	\$ 802.154,98
Provisión de cuentas incobrables	\$ (69.840,84)
Otras cuentas y documentos por cobrar NR/L	\$ 10.144,95
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo ISD	\$ 1.463,89
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo IVA	\$ 55.188,92
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo Renta	\$ 13.292,80
Inventario de productos en almacén	\$ 509.850,38
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 1.458.220,42
<u>ACTIVOS NO CORRIENTES</u>	
Terrenos	\$ 35.042,95
Muebles y enseres	\$ 11.480,67
Equipo de Computación	\$ 16.595,69
Depreciación Acum. Propiedad, Planta y Equipo	\$ (12.467,04)
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 50.652,27
TOTAL ACTIVOS	\$ 1.508.872,69
PASIVO	
<u>PASIVOS CORRIENTES</u>	
Cuentas y Documentos por pagar comerciales NR/L	\$ 837.343,12
Obligaciones con Instituciones Financieras NR/L	\$ 123.043,98
Impuesto a la Renta por pagar del ejercicio	\$ 11.474,72
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ 7.294,06
Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	\$ 81.620,55
Otros pasivos corrientes	\$ 45.396,69
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	\$ 1.106.173,12
TOTAL PASIVOS	\$ 1.106.173,12
<u>PATRIMONIO</u>	
Capital suscrito	\$ 800,00
Reserva legal	\$ 521,01
Reserva facultativa	\$ 87.184,72
Otras reservas	\$ 295.827,09
Pérdidas acumulada de ejercicios anteriores	\$ (11.491,56)
Utilidad/Pérdida del ejercicio	\$ 29.858,31
TOTAL PATRIMONIO	\$ 402.699,57
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 1.508.872,69

Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Tabla 6: Estado de Resultados Integral de la Empresa Corpasso S.A.

CORPASSO S.A.	
ESTADO DE RESULTADOS	
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018	
INGRESOS	
Ventas netas locales tarifa 12%	\$ 1.894.695,90
Ventas netas locales tarifa 0%	\$ 3.124,98
TOTAL INGRESOS	\$ 1.897.820,88
COSTOS	
Inventario inicial	\$ 707.659,75
Compras netas	\$ 1.023.394,16
Importaciones de bienes	\$ 126.624,16
Inventario final	\$ (509.850,38)
TOTAL COSTOS	\$ 1.347.827,69
GASTOS	
<u>Gastos por beneficios a empleados</u>	
Sueldos y Salarios	\$ 212.502,79
Beneficios Sociales	\$ 32.820,57
Aporte IESS	\$ 30.394,69
Honorarios profesionales	\$ 7.648,00
Desahucio	\$ 746,21
<u>Gastos por depreciaciones</u>	
Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo	\$ 6.624,42
<u>Pérdidas netas por deterioro en el valor</u>	
De activos financieros	\$ 24.064,64
<u>Otros gastos</u>	
Promoción y publicidad	\$ 2.232,44
Transporte	\$ 12.000,57
Gastos de viaje	\$ 14.022,97
Arrendamiento operativo	\$ 74.604,00
Suministro, herramientas, materiales y repuestos	\$ 20.561,89
Mantenimientos y reparaciones	\$ 10.456,67
Seguros y Reaseguros	\$ 2.967,64
Impuestos, contribuciones y otros	\$ 6.452,03
IVA que se carga al costo o gasto	\$ 156,38
Servicios Públicos	\$ 15.974,05
Pérdidas por siniestros	\$ 2.222,64
<u>Gastos financieros</u>	
Intereses con Instituciones Financieras NR/L	\$ 24.913,50
TOTAL GASTOS	\$ 501.366,10
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 1.849.193,79
UTILIDAD OPERATIVA	\$ 48.627,09
15% Participación Trabajadores	\$ 7.294,06
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$ 41.333,03
Impuesto a la Renta	\$ 11.474,72
UTILIDAD /PÉRDIDA NETA	\$ 29.858,31

Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Anexo 7: Análisis Financiero de la Empresa Corpasso S.A.

Análisis vertical de los activos corrientes.

Según Baena (2014) “el análisis vertical consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado (activo, pasivo y patrimonio). Esto permite determinar la composición y estructura de los estados financieros” (pág. 96).

El objetivo de realizar este tipo de análisis es determinar la representación o participación porcentual de cada cuenta dentro de un grupo o subgrupo de cuentas contables específicas, es de suma importancia realizar este tipo de análisis para establecer si existe una distribución equitativa de las cuentas de acuerdo a las necesidades financieras y operativas de la entidad.

Tabla 7: Activos Corrientes Corpasso S.A.

CORPASSO S.A.		
ACTIVOS CORRIENTES		
	2018	
ACTIVO		
<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>		
Efectivo y Equivalente de efectivos	\$ 135.965,34	9,32%
Cuentas y Documentos por cobrar clientes NR/L	\$ 802.154,98	55,01%
Provisión de cuentas incobrables	\$ (69.840,84)	-4,79%
Otras cuentas y documentos por cobrar NR/L	\$ 10.144,95	0,70%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo ISD	\$ 1.463,89	0,10%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo IVA	\$ 55.188,92	3,78%
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo Renta	\$ 13.292,80	0,91%
Inventario de productos en almacén	\$ 509.850,38	34,96%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 1.458.220,42	100%

Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Estados Financieros Corpasso S.A.

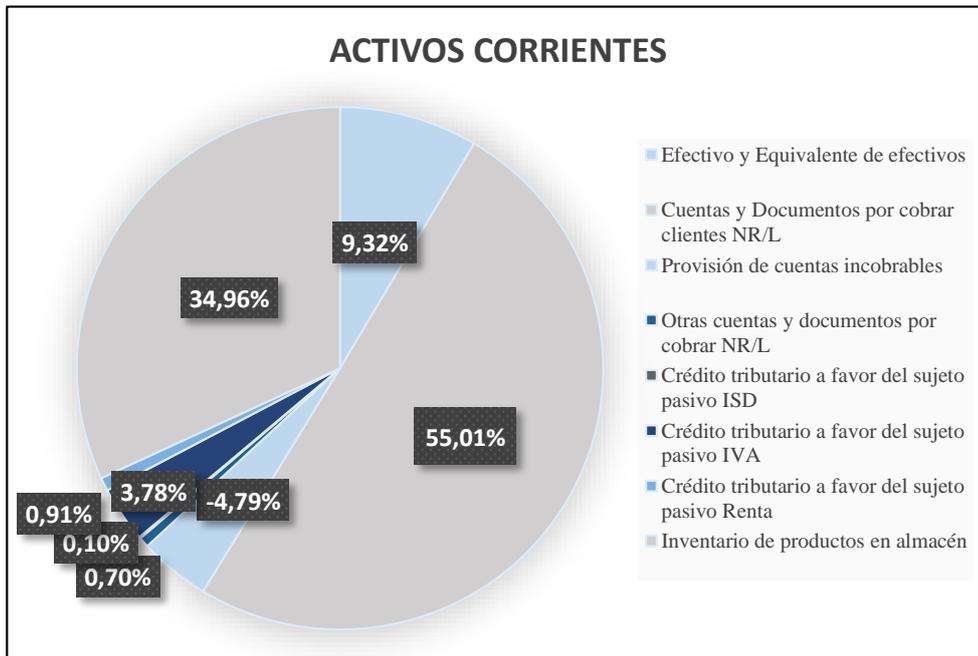
Al realizar el análisis vertical a los Activos Corrientes de la empresa Corpasso S.A., se determina que posee unos Activos Corrientes totales por \$ 1.458.220,42; dentro de los cuales la cuenta contable “Cuentas y Documentos por Cobrar Clientes NR/L” tiene una participación porcentual del 55,01%, es decir la mayor parte de sus Activos a Corto Plazo se encuentra representado por sus Cuentas por Cobrar a Clientes, que corresponde a dinero por cobrar originado por sus ventas a crédito, de los cuales existe un riesgo de incobrabilidad del 8,7% del total de la cartera.

La segunda cuenta con una participación porcentual muy representativa la conforma el Inventario de Productos en Almacén con un 34,96% del total de los Activos Corrientes, es indispensable que la empresa analice que cantidad de inventarios es la adecuada para el normal funcionamiento de su entidad, evitando así el exceso o déficit de mercadería y las posibles pérdidas por deterioro de los bienes.

Con respecto a la cuenta “Efectivo y Equivalente del Efectivo”, tiene una participación porcentual del 9,32% dentro de los Activos Corrientes, no es una cuenta muy representativa dentro de este grupo, pero, es lo más recomendable, tener efectivo en exceso a veces no es lo más adecuado porque representa dinero que no está generando rentabilidad alguna.

A continuación el gráfico 1, refleja la composición de los Activos Corrientes de la empresa Corpasso S.A., mediante un esquema de pastel.

Gráfico 4: Activos Corrientes Corpasso S.A.



Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Estados Financieros Corpasso S.A.

Análisis horizontal de los activos corrientes.

De acuerdo a lo que expresa Baena (2014):

El análisis horizontal es una herramienta que se ocupa de los cambios ocurridos, tanto en las cuentas individuales o parciales, como de los totales y subtotales de los estados financieros, de un periodo a otro; por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase (balance general o estado de resultados) presentados por periodos consecutivos e iguales, ya se trate de meses, trimestres, semestres o años. (2014, pág. 123).

A continuación se realizará el análisis horizontal de los Activos Corrientes de la Empresa Corpasso S.A., extendiendo el estudio hacía dos años anteriores 2016 y

2017, para realizar las comparaciones necesarias y visualizar los cambios ocurridos.

Tabla 8: Activos Corrientes – Estado Comparativo

CORPASSO S.A.					
ACTIVOS CORRIENTES - ESTADO COMPARATIVO					
ACTIVO	2016		2017		2018
<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>					
Efectivo y Equivalente de efectivos	\$ 11.870,93	496,73%	\$ 70.837,36	91,94%	\$ 135.965,34
Cuentas y Documentos por cobrar clientes NR/L	\$ 132.237,31	416,44%	\$ 682.930,20	17,46%	\$ 802.154,98
Provisión de cuentas incobrables	\$ (38.946,90)	17,53%	\$ (45.776,20)	52,57%	\$ (69.840,84)
Otras cuentas y documentos por cobrar NR/L	\$ -		\$ -		\$ 10.144,95
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo ISD	\$ -		\$ -		\$ 1.463,89
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo IVA	\$ 28.831,20	246,33%	\$ 99.852,25	-44,73%	\$ 55.188,92
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo Renta	\$ 11.058,45	-13,79%	\$ 9.533,26	39,44%	\$ 13.292,80
Inventario de productos en almacén	\$ 302.675,93	133,80%	\$ 707.659,75	-27,95%	\$ 509.850,38
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 447.726,92	240,62%	\$ 1.525.036,62	-4,38%	\$ 1.458.220,42

Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Estados Financieros Corpasso S.A.

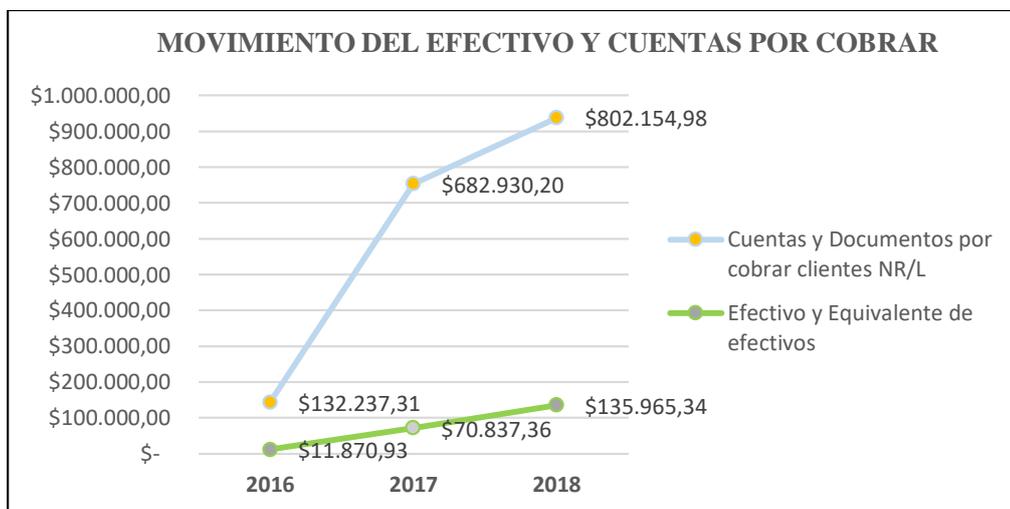
De acuerdo a la tabla 4, que refleja el movimiento de los Activos Corrientes, a finales del año 2016 suman \$ 447.726,92 y al final del año 2017 tuvieron un incremento significativo del 240,62% teniendo como saldo final \$ 1.525.036,62.

Las cuentas principales que tuvieron mayor participación para lograr este incremento son el “Efectivo y Equivalentes de Efectivo”, las “Cuentas y Documentos por Cobrar Clientes NR/L” y el “Inventario de Productos en Almacén” los cuales crecieron de manera acelerada en un 496,73%, 416,44% y 133,80%, respectivamente. Se induce que la entidad realizó la mayor cantidad de sus ventas a crédito y al mismo tiempo aumentó sus inventarios y el efectivo.

Al final del año 2018, el “Efectivo y Equivalentes de Efectivo” y las “Cuentas y Documentos por Cobrar Clientes NR/L” siguen creciendo en un 91,94% y 17,46% respectivamente, pero los Activos Corrientes totales disminuyeron por razones de liquidación del crédito tributario de IVA y por la disminución del inventario. Cabe indicar que también se aprecia un crecimiento del 52,57% en la provisión de cuentas incobrables, en el año 2018 se provisionó un 2% más con respecto al año anterior.

A continuación se presenta el gráfico 2 para reflejar el movimiento de las dos principales cuentas en estudio, durante los tres últimos años.

Gráfico 5: Movimiento del efectivo y cuentas por cobrar.



Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Estados Financieros Corpasso S.A.

Análisis horizontal de los pasivos corrientes.

Es indispensable realizar un análisis horizontal a los pasivos corrientes de la Empresa Corpasso S.A. con el objetivo de verificar los movimientos durante los últimos tres años y corroborar los movimientos de los activos corrientes.

Tabla 9: Pasivos Corrientes – Estado Comparativo

CORPASSO S.A.					
PASIVOS CORRIENTES - ESTADO COMPARATIVO					
	2016		2017		2018
PASIVO					
PASIVOS CORRIENTES					
Cuentas y Documentos por pagar comerciales NR/L	\$ 291.506,16	323,28%	\$ 1.233.877,44	-32,14%	\$ 837.343,12
Obligaciones con Instituciones Financieras NR/L	\$ 45.273,24	70,89%	\$ 77.368,33	59,04%	\$ 123.043,98
Impuesto a la Renta por pagar del ejercicio	\$ 4.445,78	-100,00%	\$ -		\$ 11.474,72
Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ 3.479,51	-100,00%	\$ -		\$ 7.294,06
Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	\$ -		\$ -		\$ 81.620,55
Otras Provisiones	\$ 54.187,98	-100,00%	\$ -		\$ -
Otros pasivos corrientes	\$ -		\$ 71.008,72	-36,07%	\$ 45.396,69
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	\$ 398.892,67	246,52%	\$ 1.382.254,49	-19,97%	\$ 1.106.173,12

Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Estados Financieros Corpasso S.A.

Al final del año 2016 los Pasivos Corrientes de la entidad suman \$ 398.892,67 y a finales del 2017 se aprecia un incremento del 246,52% ascendiendo a un saldo final de \$ 1.382.254,49; este saldo surge a partir del aumento de las “Cuentas y Documentos por Pagar Comerciales NR/L” que aumentan de manera significativa en un 323,28%, lo que corrobora la compra de mercadería y su incremento en la cuenta de Inventarios.

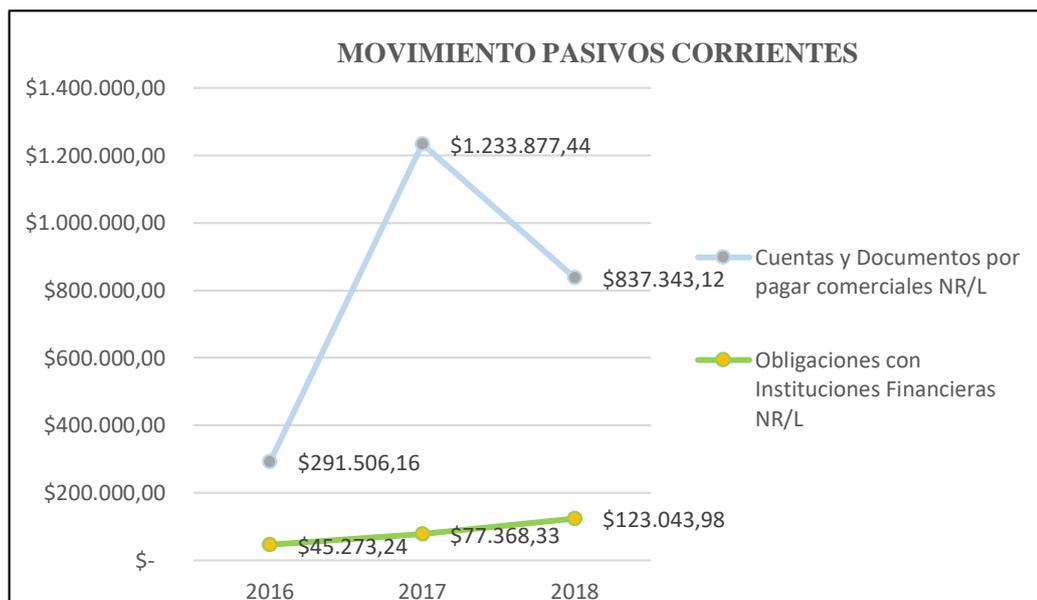
De igual manera se determina un aumento del 70,89% en la cuenta “Obligaciones con Instituciones Financieras NR/L”, lo que significa que la entidad ha recurrido a financiamiento externo para cubrir sus gastos del período y para aumentar su efectivo. También se visualiza el pago del impuesto a la renta, participación a

trabajadores y otras provisiones, es indispensable recalcar que el resultado económico a finales del año 2017 fue una pérdida de \$ 11.491,56, por lo tanto no se refleja impuesto causado ni participación a trabajadores por pagar.

A final del año 2018 los Pasivos Corrientes disminuyen en un 19,97%, obteniendo un saldo final de \$ 1.106.173,12 a causa del pago de las “Cuentas y Documentos por Pagar Comerciales NR/L” y al pago de “Otros Pasivos Corrientes”, sin embargo, en este año también se logran visualizar un incremento del 59,04% en las “Obligaciones con Instituciones Financieras NR/L”, es decir que la entidad sigue recurriendo a financiamiento externo.

A continuación se presenta el gráfico 3 para representar el movimiento de las dos principales cuentas del Pasivo Corriente: “Cuentas y Documentos por Pagar Comerciales NR/L” y “Obligaciones con Instituciones Financieras NR/L”.

Gráfico 6: Movimiento principales pasivos.



Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Estados Financieros Corpasso S.A.

Anexo 8: Fotos de estudiante.

Empresa Corpasso S.A. Establecimiento Size Sport Brands



Entrevista al Personal de Corpasso S.A.



Anexo 9: Carta aval de la entidad.



CORPASSO SA

RUC: 0992417366001

LA LIBERTAD: BARRIO MARISCAL SUCRE C/GUAYAQUIL S/N Y AV6

La Libertad, 18 de Marzo del 2019

Lcda. María Fernanda Alejandro, Msc
DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Universidad Estatal Península Santa Elena

Por medio de la presente ponemos en conocimiento acerca del requerimiento de la Srta. Mercy Rosario Guale González con Ci. 0923673784, estudiante de la carrera de Contabilidad Y Auditoria con la propuesta de trabajo de titulación "GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CORPASSO SA, CANTON LA LIBERTAD, AÑO 2018, se procede a la aprobación de la solicitud comprometiéndonos a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo del respectivo tema de tesis.

Por lo expuesto, queda autorizada de parte de nosotros para poder colaborarle en lo que nos corresponda como empresa hacia la estudiante, y poder contribuir al desarrollo de su trabajo de titulación.

Agradecemos de antemano por la confianza prestada

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mirian Valdiviezo C.", written over a horizontal line.

Ec. Mirian Valdiviezo C.

Gerente Corpasso SA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Víctor Chillan G.", written over a horizontal line.

Ing. Víctor Chillan G

Jefe Sucursal

Anexo 10: Evidencias de Valores - Estados Financieros de Corpasso S.A.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA							
ACTIVO							
ACTIVOS CORRIENTES							
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO					311	+	135965.34
Cuentas y Documentos por Cobrar Clientes Corrientes	RELACIONADOS	LOCALES	312	+	0.00		
		DEL EXTERIOR	313	+	0.00		
	(-) DETERIORO ACUMULADO DEL VALOR DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES POR INCOBRABILIDAD (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)		314	-	0.00		
	NO RELACIONADOS	LOCALES	315	+	802154.98		
		DEL EXTERIOR	316	+	0.00		
	(-) DETERIORO ACUMULADO DEL VALOR DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES POR INCOBRABILIDAD (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)		317	-	69840.84		

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL							
INGRESOS							
					TOTAL INGRESOS	VALOR EXENTO / NO OBJETO (A efectos de la Conciliación Tributaria)	
VENTAS NETAS LOCALES DE BIENES	GRAVADAS CON TARIFA DIFERENTE DE 0% DE IVA	6001	+	1894695.90	6002	+	0.00
	GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	6003	+	3124.98	6004	+	0.00
	GRAVADAS CON TARIFA DIFERENTE DE 0% DE IVA	6005	+	0.00	6006	+	0.00

GANANCIAS POR MEDICIÓN DE INVERSIONES EN ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS AL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN (VALOR PATRIMONIAL PROPORCIONAL)	6131	+	0.00	6132	+	0.00
OTROS	6133	+	0.00	6134	+	0.00
GANANCIAS NETAS PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DISCONTINUADAS	6135	+	0.00	6136	+	0.00
TOTAL INGRESOS	6999	=	1897820.88			
VENTAS NETAS DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (INFORMATIVO)	6140	=	0.00			
INGRESOS POR REEMBOLSO COMO INTERMEDIARIO / MONTO TOTAL FACTURADO POR OPERADORAS DE TRANSPORTE CON PUNTOS DE EMISIÓN ASIGNADOS A SOCIOS (INFORMATIVO)	6141	=	0.00			
DIVIDENDOS DECLARADOS (DISTRIBUIDOS) A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE EN EL EJERCICIO FISCAL (INFORMATIVO)	6142	=	0.00			
DIVIDENDOS COBRADOS (RECAUDADOS) POR EL CONTRIBUYENTE EN EL EJERCICIO FISCAL (INFORMATIVO)	6143	=	0.00			

Elaborado por: Mercy Guale.

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.