



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**INGENIERO EN TRIBUTACIÓN Y FINANZAS**

**TEMA:**

**“ALTO ÍNDICE DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE INSUMOS  
PRONEPAC S.A.”**

**AUTORES**

**CHÁVEZ BRIONES NAZLHYN ARLETTE**  
**TOALOMBO SOTO GIOMARA LIZBETH**

**TUTOR:**

**ING. CPA RODRIGO BERMÚDEZ ZAMBRANO MSC**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**OCTUBRE - 2017**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO EN TRIBUTACIÓN Y FINANZAS**

**TEMA:**

**“ALTO ÍNDICE DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE INSUMOS  
PRONEPAC S.A.”**

**AUTORES**

**CHÁVEZ BRIONES NAZLHYN ARLETTE  
TOALOMBO SOTO GIOMARA LIZBETH**

**Miembros del Tribunal:**

.....  
**Miembro del Tribunal 1      Miembro del Tribunal 2      Miembro del Tribunal 3**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**OCTUBRE - 2017**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



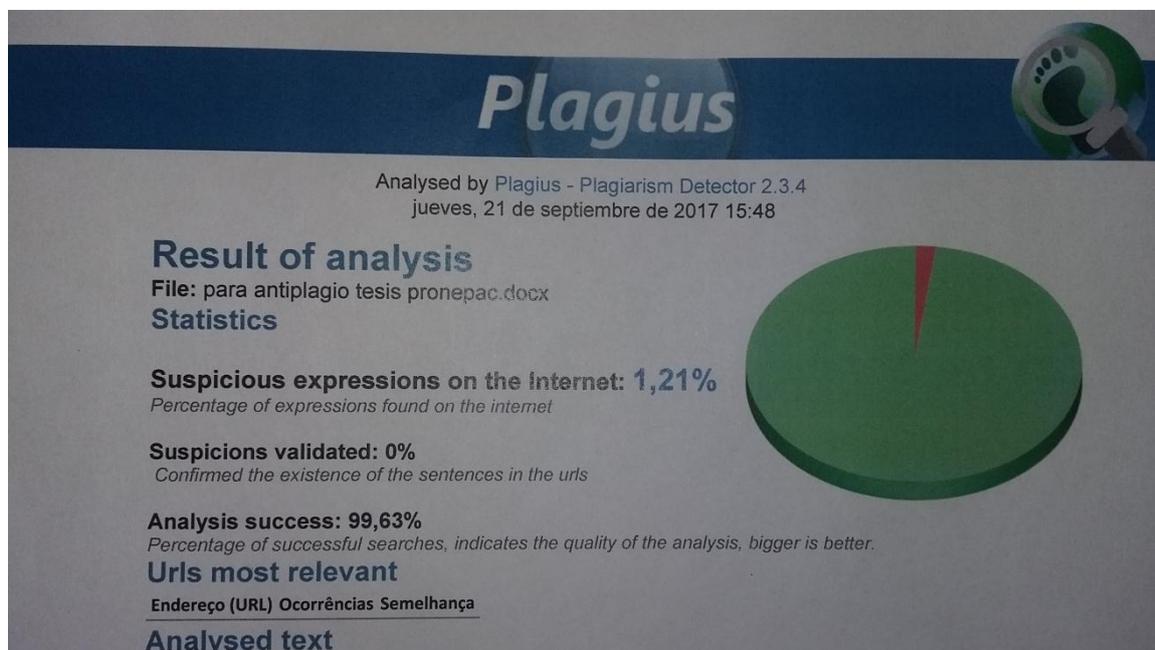
Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	
<b>TÍTULO: ALTO ÍNDICE DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE INSUMOS PRONEPAC S.A.</b>	
<b>AUTORA:</b> Nazlhyn Arlette Chávez Briones y Giomara Lizbeth Toalombo Soto	<b>REVISOR:</b> C.P.A. Jannina Montalván Espinoza
<b>INSTITUCIÓN:</b> UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
<b>CARRERA:</b> INGENIERÍA EN TRIBUTACIÓN Y FINANZAS	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>Nº DE PÁGS:</b> 78
<b>ÁREA TEMÁTICA:</b> Financiera.	
<b>PALABRAS CLAVES:</b> Índice, Cuentas por Cobrar, Indicadores Financieros, Deterioro.	
<b>RESUMEN</b> La empresa Pronepac S.A. se dedica a la elaboración de alimentos preparados para animales de granja como aves, ganado vacuno, porcino, observando el problema del alto índice en las cuentas por cobrar que afecta a su flujo de efectivo, por tal razón el objetivo principal es analizar las políticas de cobro y los registros transaccionales contables para el efecto se aplicó un tipo de investigación exploratoria con soporte inductivo, cualitativo con diseño de investigación documental con uso de encuesta a trabajadores del área Administrativa – Financiera, así como la entrevista a dos expertos externos quienes se desenvuelven en el ámbito financiero a nivel empresarial, obteniéndose como resultados la falta de una buena estructura organizacional dentro del departamento financiero, agregándole que no se estaba calculando el deterioro de las cuentas por cobrar de clientes especialmente de las cuentas con un periodo mayor de 5 a 8 años, incidiendo aquello en un aumento en la cuenta ya que no se estaba realizando el correcto ajuste según la NIIF. Se propuso la reestructuración de departamento financiero y diversas estrategias para incrementar las cobranzas de la empresa mejorando la proyección y cumplimiento de su flujo de cobros y pagos.	
<b>Nº DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>Nº DE CLASIFICACIÓN:</b>
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	
<b>ADJUNTO PDF</b>	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON LA AUTORES</b>	<b>TELÉFONO:</b> 0939020532 - 0967892893 <b>EMAIL:</b> nazlhyn_chavez@hotmail.com – giomitaliz@outlook.com
<b>CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>NOMBRE:</b> Ing. CPA Rodrigo Bermúdez MSC.
	<b>TELÉFONO:</b> 0985377413

## CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD



Habiendo sido **nombrado Ing. CPA Rodrigo Bermúdez MSC** tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Nazlhyn Chávez C.C.: 0930088026** y **Giomara Toalombo C.C.: 1207212497**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Ingeniería en Tributación y Finanzas**.

Se informa que el trabajo de titulación: **“ALTO ÍNDICE DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE INSUMOS PRONEPAC S.A.”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio **PLAGIUS** quedando el **1,21%** de coincidencia.

\_\_\_\_\_  
Ing. CPA. Rodrigo Bermúdez Zambrano MSC.

C.I. 0915853493

## INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de Trabajo de Titulación he revisado y analizado el trabajo de tesis presentado por los egresados(as):

Nazlhyn Arlette Chávez Briones

Con C.I. # 0930088026

Giomara Lizbeth Toalombo Soto

Con C.I. # 1207212497

Como requisito previo a la obtención del título de *Ingeniero en Tributación y Finanzas*.

Tema: ***“ALTO ÍNDICE DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE INSUMOS PRONEPAC S.A.”***

Certifico que he revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

.....  
Ing. CPA. Rodrigo Bermúdez Zambrano MSC.  
**Tutor**

## **DEDICATORIAS**

Este trabajo es dedicado para Hannel, mi princesa, aunque todavía no puedas comprender este texto, pero cuando lo hagas quiero que sepas que todo lo que hago y haré siempre será para ti. Te amo infinitamente.

A mi esposo porque este logro no lo hubiera conseguido sin tu apoyo, a mi mamá por su amor incondicional y palabras de aliento, este logro es para mamita, a mi hermana por sus consejos y palabras sabias, a mi papá por todo su esfuerzo.

*Nazlhyn Arlette Chávez Briones*

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar hasta esta instancia de mi formación profesional. A mis padres por brindarme su apoyo incondicional sin importar las circunstancias, por sus palabras de aliento, la fortaleza y el amor que me demuestran cada día. A mis primas, tíos y tías que me han dado su apoyo moral y consejos para no decaer en el camino. A Víctor que a pesar de habernos conocido casi a final de este trayecto me ha ofrecido su apoyo para seguir adelante.

*Giomara Lizbeth Toalombo Soto*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios porque sin él no hubiera podido alcanzar esta meta.

Mi mamá, gracias infinitas porque nunca me faltó tu palabra de amiga, tu compañía y tu apoyo a lo largo de mi vida, siempre fuiste tú la incondicional, este logro es nuestro.

Mi esposo gracias por ser parte fundamental en este logro, ser mi mejor amigo, mi pilar, alentándome para ser mejor cada día, apoyándome en todo.

A todos mis amigos y personas que tuve la oportunidad de conocer a lo largo de mi carrera ya que contribuyeron en mi formación profesional y humana.

Gracias a la Universidad de Guayaquil y mis maestros por impartirme sus conocimientos y formarme en sus aulas como un profesional.

*Nazlhyn Arlette Chávez Briones*

Agradezco en primer lugar a Dios porque sin su presencia en mi vida no hubiese sido posible culminar esta meta.

Agradezco a mi mamá y a mi papá ya que su apoyo incondicional y consejos durante todo este proceso me dieron la fortaleza para seguir mi camino y no decaer en momentos difíciles.

A todos mis compañeros y amigos que tuve la oportunidad de conocer a lo largo de los años de estudio de mi carrera ya que cooperaron en mi formación profesional y humana.

Gracias a la Universidad de Guayaquil, maestros y tutor de este caso de estudio, ya que con su guía me han permitido culminar de manera positiva este proceso.

*Giomara Lizbeth Toalombo Soto*



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA INGENIERÍA TRIBUTACION Y FINANZAS  
UNIDAD DE TITULACIÓN**

**LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA  
EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO  
ACADÉMICOS**

Nosotras, **CHÁVEZ BRIONES NAZLHYN ARLETTE** con C.I. **0930088026** y **TOALOMBO SOTO GIOMARA LIZBETH** con C.I. **1207212497**, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “**ALTO ÍNDICE DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE INSUMOS PRONEPAC S.A.**” son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad y según El Art. 114 del “CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN”, autorizo el uso de una licencia gratuita Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

---

**Nazlhyn Chávez Briones**

**C.I. 0930088026**

---

**Giomara Toalombo Soto**

**C.I. 1207212497**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<i>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</i> .....	III
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD.....	IV
INFORME DEL TUTOR .....	V
DEDICATORIAS .....	VI
AGRADECIMIENTOS .....	VII
LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS.....	VIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	1
FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
OBJETIVOS .....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
JUSTIFICACIÓN .....	5
CAPÍTULO I .....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 MARCO REFERENCIAL:.....	6
1.2 MARCO TEÓRICO.....	8
1.2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS:.....	8
1.2.1.1 CUENTAS POR COBRAR:.....	8

1.2.1.1.1	CONTABLE: .....	8
1.2.1.1.2	ADMINISTRATIVO: .....	9
1.2.1.2	CUENTAS INCOBRABLES O DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO: .....	9
1.2.1.3	IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR: .....	9
1.2.1.4	TIPOS DE CUENTAS POR COBRAR.....	10
1.2.1.4.1	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES .....	10
1.2.1.4.2	CUENTAS POR COBRAR NO COMERCIALES .....	10
1.2.1.5	ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR .....	10
1.2.1.6	CUENTAS POR COBRAR QUE AFECTAN EL EFECTIVO .....	11
1.2.1.7	OBJETO DEL CRÉDITO A CLIENTES .....	11
1.2.1.8	PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS PARA ANALIZAR LAS CUENTAS POR COBRAR .....	12
1.2.1.8.1	INDICADORES DE EFICIENCIA: .....	12
1.2.1.9	POLÍTICAS DE COBRO: .....	13
1.2.1.10	PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA POLÍTICA CREDITICIA: .....	13
1.2.1.11	GESTIÓN FINANCIERA: .....	14
1.2.1.12	TÉCNICAS DE COBRO DE MORA:.....	14
1.2.1.13	NIIF PARA PYMES SECCION 11.21 – 11.26.....	15
1.2.1.13.1	EVIDENCIA OBJETIVA:.....	16
1.3	MARCO CONCEPTUAL.....	17
1.4.	MARCO CONTEXTUAL .....	18
1.4.1.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	18
1.4.2.	SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR.....	21
CAPÍTULO II.....		23
DIAGNÓSTICO .....		23
2.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	23
2.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
2.2.1	Población: .....	25
2.2.2	Muestra: .....	25
2.3	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	25
Cuestionario con preguntas cerradas para la Encuesta: .....		25
Guía estructurada para la Entrevista: .....		26
CAPÍTULO III.....		27

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	27
3.1 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	27
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	35
3.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A PERSONAS QUE LABORAN EN ÁREAS FINANCIERAS DE DIFERENTES EMPRESAS. ....	36
3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....	40
CAPÍTULO IV.....	41
PROPUESTA.....	41
4.1 INTRODUCCIÓN .....	41
4.2. OBJETIVO GENERAL.....	41
4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	41
4.4 DESARROLLO .....	42
4.4.1 RESUMEN ESTADOS FINANCIEROS DE PRONEPAC S.A. 2014 – 2016.....	42
4.4.2 APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS.....	44
4.4.2.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	45
4.4.3 DESGLOSE DE LA CARTERA AL 2016.....	46
4.4.4 CÁLCULO DE DETERIORO DE LAS CUENTAS POR COBRAR. ....	46
4.4.5 AJUSTE A TRAVÉS DE ASIENTO CONTABLE .....	48
4.5. ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS COBRANZAS .....	49
CONCLUSIONES:.....	53
RECOMENDACIONES:.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA # 1</b> RESUMEN CARTERA AÑOS 2014 – 2015 - 2016 .....	1
<b>TABLA # 2</b> INDICADORES DE EFICIENCIA: .....	12
<b>TABLA # 3</b> EJEMPLO DE REGISTRO CONTABLE BAJA POR DETERIORO:.....	17
<b>TABLA # 4</b> EMPLEADOS DE PRONEPAC S.A.....	19
<b>TABLA # 5</b> SITUACIÓN ACTUAL DE COMPAÑÍAS PERTENECIENTES AL SECTOR.....	22
<b>TABLA # 6</b> AÑOS DE LABOR .....	27
<b>TABLA # 7</b> MECANISMO PARA OTORGAR CRÉDITO .....	28
<b>TABLA # 8</b> CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS .....	30
<b>TABLA # 9</b> DETALLES NIVELES DE MOROSIDAD.....	31
<b>TABLA # 10</b> PLAN DE ACCIÓN EN CASO DE MOROSIDAD DE CLIENTES .....	32
<b>TABLA # 11</b> ANÁLISIS ENTRADA DE EFECTIVO VS. VENTAS .....	33
<b>TABLA # 12</b> MEJORAS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU CONTROL .....	34
<b>TABLA # 13</b> RESUMEN ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑOS 2014 - 2016.....	42
<b>TABLA # 14</b> DATOS DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR AÑOS 2014 - 2016.....	44
<b>TABLA # 15</b> CÁLCULO INDICADORES FINANCIEROS.....	45
<b>TABLA # 16</b> DESGLOSE DE CARTERA DE CLIENTES AÑO 2016.....	46
<b>TABLA # 17</b> DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR DE PRONEPAC S.A. ....	47
<b>TABLA # 18</b> ASIENTO CONTABLE POR AJUSTE DE CUENTAS POR COBRAR .....	48
<b>TABLA# 19</b> PROYECCIÓN DE GASTO POR CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE COBRANZAS .....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 1</b> CONDENSADO DE CARTERA PENDIENTE Y COBRADO .....	2
<b>GRÁFICO N° 2</b> NÚMEROS DE EMPRESAS POR PROVINCIA .....	21
<b>GRÁFICO N° 3</b> AÑOS DE LABOR .....	28
<b>GRÁFICO N° 4</b> MECANISMO PARA OTORGAR CRÉDITO .....	29
<b>GRÁFICO N° 5</b> CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO .....	30
<b>GRÁFICO N° 6</b> DETALLES NIVELES DE MOROSIDAD.....	31
<b>GRÁFICO N° 7</b> PLAN DE ACCIÓN EN CASO DE MOROSIDAD DE CLIENTES .....	32
<b>GRÁFICO N° 8</b> ANÁLISIS ENTRADA DE EFECTIVO VS. VENTAS .....	33
<b>GRÁFICO N° 9</b> MEJORAS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU CONTROL .....	34

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA PRONEPAC S.A.....	58
ANEXO 2. GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A DOS PROFESIONALES EXTERNOS .....	60
ANEXO 3. CARTA DE RESPONSABILIDAD PARA REALIZAR EL TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA EMPRESA PRONEPAC S.A. ....	61
Base Legal.....	62

## RESUMEN

La empresa Pronepac S.A. se dedica a la elaboración de alimentos preparados para animales de granja como aves, ganado vacuno, porcino, observando el problema del alto índice en las cuentas por cobrar que afecta a su flujo de efectivo, por tal razón el objetivo principal es analizar las políticas de cobro y los registros transaccionales contables para el efecto se aplicó un tipo de investigación exploratoria con soporte inductivo, cualitativo con diseño de investigación documental con uso de encuesta a trabajadores del área Administrativa – Financiera, así como la entrevista a dos expertos externos quienes se desenvuelven en el ámbito financiero a nivel empresarial, obteniéndose como resultados la falta de una buena estructura organizacional dentro del departamento financiero, agregándole que no se estaba calculando el deterioro de las cuentas por cobrar de clientes especialmente de las cuentas con un periodo mayor de 5 a 8 años, incidiendo aquello en un aumento en la cuenta ya que no se estaba realizando el correcto ajuste según la NIIF. Se propuso la reestructuración de departamento financiero y diversas estrategias para incrementar las cobranzas de la empresa mejorando la proyección y cumplimiento de su flujo de cobros y pagos.

**Palabras claves:** Índice, Cuentas por Cobrar, Indicadores Financieros, Deterioro.

## ABSTRACT

The company Pronepac S.A. is engaged in the preparation of prepared food for farm animals such as poultry, cattle and pigs, noting the problem of the high rate of accounts receivable that affects their cash flow, for which reason the main objective is to analyze the policies of collection and transactional accounting records for this purpose was applied a type of exploratory research with inductive, qualitative support with documental research design with the use of a survey of workers from the Administrative and Financial area, as well as the interview to two external experts who work in the financial scope at the corporate level, resulting in the lack of a good organizational structure within the financial department, adding that it was not calculating the deterioration of accounts receivable from customers especially accounts with a period greater than 5 to 8 years , impacting that in an increase in the account since it was not stable to make the correct adjustment according to the IFRS. It was proposed the restructuring of financial department and various strategies to increase the collections of the company improving the projection and fulfillment of its collection and payment flow.

**Keywords:** Index, Accounts Receivable, Financial Indicators, Deterioration.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se basa en el análisis de el alto índice de las cuentas por cobrar en Pronepac, empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil en el sector de Urdesa dedicada a la elaboración de alimentos preparados para animales de granja como aves, ganado vacuno, porcino, y de acuáticos. Una de sus principales actividades es la importación y comercialización de materia prima para balanceados.

Pronepac es uno de los mayores proveedores para el sector acuícola, agrícola, avipecuaria debido a sus aditivos innovadores para la salud animal, ofreciendo soluciones y ayudando al desarrollo de una producción más efectiva, en este sentido brinda a sus clientes productos tales como: desparasitantes, vitaminas, productos para eliminar peces en las piscinas de camarón, productos para preparar el suelo, desinfectantes para el agua de las piscinas de camarón. Gracias a su experiencia de 15 años en el mercado Pronepac ha ido innovando sus productos con la finalidad de que los clientes logren una producción más óptima.

La problemática de este caso de estudio se centra en el incremento de sus cuentas por cobrar en los últimos años comprendidos desde 2014 hasta el 2016 aplicando una observación directa de los saldos finales de las cuentas por cobrar en el periodo antes mencionado que se muestran a continuación:

**Tabla # 1** Resumen Cartera Años 2014 – 2015 - 2016

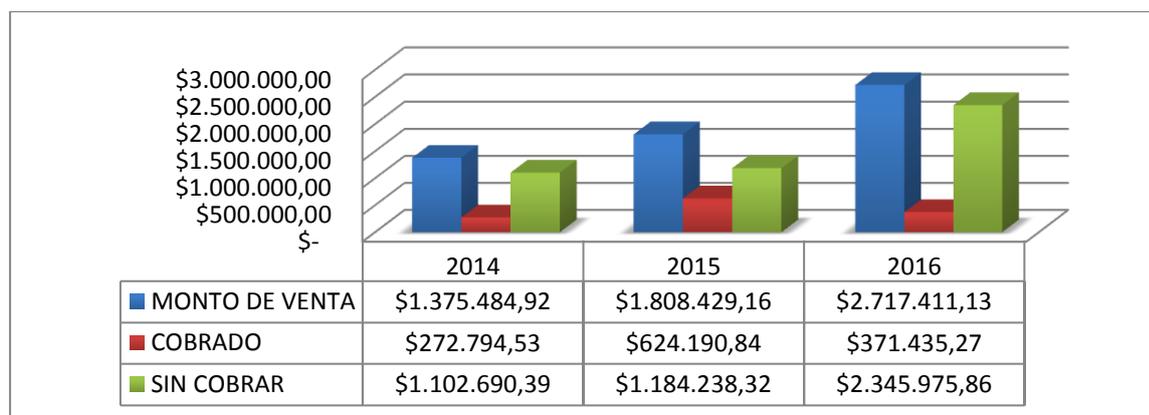
<b>AÑOS</b>	<b>MONTO DE VENTA</b>	<b>COBRADO</b>	<b>%</b>	<b>SIN COBRAR</b>	<b>%</b>
2014	\$ 1.375.484,92	\$272.794,53	20%	\$1.102.690,39	80%
2015	\$ 1.808.429,16	\$624.190,84	35%	\$1.184.238,32	65%
2016	\$ 2.717.411,13	\$371.435,27	14%	\$2.345.975,86	86%

Fuente: (Pronepac, 2017)

En la tabla N°1 se muestra cuáles fueron los montos de ventas totales de los años 2014 al 2016 en dólares y porcentualmente, así como los montos que fueron recuperados en el mismo año de dichas ventas realizadas y los montos que quedaron por cobrar de las ventas.

Se muestra de manera gráfica el crecimiento de las cuentas por cobrar en los años 2014 – 2015 - 2016

**Gráfico N° 1** Condensado de Cartera Pendiente y Cobrado



Fuente: (Pronepac, 2017)

En el gráfico N°1 se puede observar como a través del periodo de años que estamos analizando se incrementa el monto por cobrar de un año a otro, al fijarnos en el grafico podemos ver que las ventas aumentan y del mismo tiempo sus cobros no aumentan con ellas.

Las causas de estas cifras se deben a:

- No evaluar adecuadamente los riesgos de los créditos comerciales.
- Se conceden plazos excesivos a algunos clientes como estrategia para vender más.
- Irrespeto de las políticas de crédito y cobro por parte de los clientes.
- Inadecuada gestión de cobro.

De seguir así esto podría ocasionar la falta de liquidez y no poder cumplir con las obligaciones más fuertes de la compañía como son la declaración de retenciones de impuesto a la renta, la obligación patronal al IESS, nómina de empleados, proveedores.

Es por eso que el presente trabajo propone alternativas que mejoren los saldos antes mencionados.

## **FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué impacto tiene un alto índice de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Pronepac?

### **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Qué teorías financieras y metodológicas debemos considerar para facilitar el análisis de las cuentas por cobrar?
- ¿Qué método de investigación debemos considerar para lograr un correcto análisis de las cuentas por cobrar?
- ¿Qué alternativa de solución debemos elegir que aporte a disminuir el alto índice de cuentas por cobrar?

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar los índices de las cuentas por cobrar de la empresa Pronepac durante los años 2015 hasta el 2016 aplicando las Normas Internacionales de Información Financiera para mejorar los indicadores existentes para la toma de decisiones.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Proponer fundamentos teóricos financieros y metodologías que faciliten el análisis de las cuentas por cobrar.
- Considerar métodos adecuados de investigación para el análisis de las cuentas por cobrar.
- Diagnosticar alternativas de solución en base a resultados de los instrumentos de la investigación.

## **JUSTIFICACIÓN**

La aplicación de las normativas contables y financieras internacionales adoptadas en el país establecen un problema para muchas empresas que no han podido adaptarse a las mismas, en el caso de Pronepac se puede decir que se pueden tomar las mismas para fortalecer sus preceptos internos financieros, incrementar su liquidez a través de índices adecuados y así crecer en el mercado ganando competitividad.

La recuperación adecuada de cartera de clientes de Pronepac S.A, puede mejorar el flujo de la empresa teniendo un impacto positivo tanto interno como externo ya que se cubrirán las obligaciones con sus trabajadores, proveedores y entidades estatales; ello se verá reflejado en su competitividad ya que podrá renovar el stock para sus clientes, incrementar sus ventas e incluso dar incentivos a los empleados por su rendimiento.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 MARCO REFERENCIAL:

El presente trabajo de investigación está representado por todos aquellos trabajos investigativos que fundamentaron la problemática actual como lo es el alto índice de cuentas por cobrar donde su objetivo principal es establecer alternativas para poder lograr disminuir el porcentaje de incobrabilidad e incrementar su liquidez

Para todo esto se utilizó la revisión bibliográfica de aquellas tesis o monografías que hayan versado en este tópico, con el afán de mantener una base sólida que justifique el desarrollo del trabajo de titulación.

Los procesos de análisis que se usaron en la investigación se enfrascan en un estudio analítico-descriptivo y cualitativo, ya que se utilizaron ratios financieros con los datos proporcionados por la empresa Pronepac S.A. con la finalidad de conocer la situación de los saldos de las cuentas por cobrar al finalizar los periodos fiscales 2014-2015-2016 con la finalidad de identificar las causas - efectos de la problemática y promover soluciones que mitiguen la problemática actual.

Una investigación realizada por (Sarmiento Matamoros, 2015) cuyo título fue “Análisis técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial al 31 de diciembre del 2013”. Donde el objetivo principal era analizar los saldos de las cuentas por cobrar de la compañía ABC mediante una investigación tipo documental utilizando procedimientos analíticos de auditoría y análisis estadístico buscando el reforzamiento de las

políticas de crédito. Se Determinó la importancia de la propuesta donde se concluye que el factor que influyó en nivel de cobrabilidad fueron las políticas de cobro utilizadas por la gerencia.

Por otro lado la autora (RAMÍREZ MONTECE, 2016) planteó una investigación titula “Modelo De Credito-Cobranza Y Gestion Financiera En La Empresa "Comercial Facilito" De La Parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos.” Dicha tesis se desarrolló de acuerdo a una investigación, con metodología cuali - cuantitativa con tendencia cualitativa, pues se analiza la administración del crédito y su otorgamiento. El objetivo general era diseñar un modelo de crédito y cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa. Se concluye que la elaboración de un organigrama que contiene las funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza además de la elaboración de flujogramas que aportan como un modelo de gestión que mejora la administración Financiera de la empresa.

El trabajo realizado por (AVELINO RAMIREZ, 2014) cuyo título fue “Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Adecar Cía. Ltda.” Donde se realizó una investigación de tipo cuantitativo, cuyo objetivo principal era evaluar el riesgo de iliquidez, concluye que el análisis inadecuado de las cuentas por cobrar aumentará la iliquidez y se recomienda la aplicación del denominado COSO, que es un informe de control para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos financieros y contables.

Se puede apreciar en las investigaciones realizadas con problemáticas similares que un acertado análisis de las cuentas por cobrar aportan distintos mecanismos de solución en base a las necesidades existentes, promovidas por las causas de la problemática actual.

## **1.2 MARCO TEÓRICO**

Las cuentas por cobrar tienen participación directa en el desarrollo y crecimiento de la matriz productiva, debido a que todo negocio realiza ventas de las cuales gran proporción son a créditos a fin de lograr expansión, es el caso de la compañía de insumos Pronepac S.A., que se analiza con el objetivo de dotar de una propuesta para la efectiva recuperación de cartera a través de la adecuada gestión de los cobros de las cuentas contables en mención.

En el desarrollo del marco teórico se conceptualizan las Cuentas por cobrar, conceptos, características, importancia, principales indicadores que demuestren la situación de la empresa en los periodos 2014-2015- 2016.

### **1.2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS:**

#### **1.2.1.1 CUENTAS POR COBRAR:**

Según (Bravo, 2011) Considera lo siguiente que las cuentas por cobrar se encuentran representados por los créditos concedidos verbalmente, habitualmente en la venta de mercaderías o por servicios sin respaldo de algún documento. Mientras que los documentos por cobrar a diferencia de las cuentas por cobrar si poseen el respaldo con documentos, tales como las letras de cambio., pagaré, entre otros.

El concepto de cuentas por cobrar puede ser establecido desde los siguientes puntos de vista:

##### **1.2.1.1.1 CONTABLE:**

(Beaufond, 2012) Afirma que las cuentas por cobrar forman parte del activo, puede considerarse uno de los más importantes, ya que forma parte de las decisiones de otorgar crédito, en el ámbito contable las cuentas por cobrar inician con las ventas y como fruto de ello son las cobranzas, que nacen cuando una venta es a crédito.

Desde el punto de vista contable, el bien o servicio al ser vendidos es comercializado con el derecho de recibir dinero por dicha transacción.

#### **1.2.1.1.2 ADMINISTRATIVO:**

(Beaufond, 2012) Nos dice las cuentas por cobrar destacan como una parte importante en el desarrollo de la eficacia de la gestión administración de la empresa, y a su vez hace reflejo del anhelo de crecimiento de las mismas".

Es decir que la administración es quien tiene la necesidad de estudiar los procesos de ventas a crédito y cobranzas para aumentar la eficacia en la recuperación de la cartera.

#### **1.2.1.2 CUENTAS INCOBRABLES O DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO:**

Para (AGUSTO, 2012) Las empresas que otorgan crédito, frecuentemente esperan que el deudor cancele adecuadamente las obligaciones de pago. Con respecto al área de cobranzas se debe hacer un análisis para identificar la capacidad de endeudamiento y solvencia del deudor, etc., para minimizar posibles pérdidas de cartera. Todo negocio tiene sus riesgos, como es el caso de las cuentas de difícil cobro ya que consiste en efectivo perdido para la empresa sino se realiza las gestiones necesarias.

#### **1.2.1.3 IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR:**

Según (PEREZ B., 2015) La importancia está asociada claramente con el giro del negocio y la competencia. Estos dos se relacionan con el otorgamiento del crédito a los clientes.

Una de las estrategias que manejan las empresas para la buena administración de las cuentas por cobrar es gestionar su cobro lo más rápido posible sin perder futuras ventas, debido a procedimientos de cobranza demasiado extenuantes.

#### **1.2.1.4 TIPOS DE CUENTAS POR COBRAR**

##### **1.2.1.4.1 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

Indica (SOLORIO, 2012) Las cuentas por cobrar comerciales, son las que se originan de la venta de bienes o servicios del giro habitual de la entidad. Generalmente, están respaldadas por aceptación de una factura por parte del cliente y que; de acuerdo a su vencimiento las cuentas por cobrar, se clasifican en corto y largo plazo.

Las cuentas por cobrar pertenecen a la empresa como los recursos económicos que se generarán en el futuro y forman parte del activo circulante.

##### **1.2.1.4.2 CUENTAS POR COBRAR NO COMERCIALES**

Señala (MEZA, 2013) "Son las responsabilidades circulares por las cuales la empresa actúa como fiduciaria, tales como los descuentos que se realizan en los salarios de los empleados, anticipos de sueldos, Las cuentas por cobrar no comerciales, son las que no se relacionan a los movimientos que tiene la entidad."

Es importante clasificar las cuentas por cobrar para así tener un debido control y acertada contabilización de sus importes.

##### **1.2.1.5 ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Afirma (LONGENECKER, 2012) las cuentas por cobrar de una empresa se vuelve crucial vital ayuda durante una recesión económica, cuando los clientes tienen dificultad para pagar las cuentas". Se refiere a la decisión que la administración toma al relacionar sus políticas de crédito, cobranza y el asistente de crédito en particular. Es importante que las personas responsables de la cobranza no solo se familiaricen con este concepto, sino que además utilicen herramientas para mejorar su gestión con este tipo de clientes.

### **1.2.1.6 CUENTAS POR COBRAR QUE AFECTAN EL EFECTIVO**

(LONGENECKER, 2012) Indica "Para conocer y conceder el crédito a los clientes, es necesario determinar el importe general de los saldos de crédito de los clientes, pues lo que afecta claramente a la cuenta de efectivo de una empresa. Se señala que al vender crédito y permitir que los clientes se atrasen en los pagos, la empresa vendedora atrasa la entrada de flujo de efectivo".

La entidad debe definir políticas de crédito bajo vigilancia para que se administre adecuadamente. Realizar una gestión de cobro oportuna y ejecutar estrategias para la gestión de cobranzas y cumplimiento de objetivos.

### **1.2.1.7 OBJETO DEL CRÉDITO A CLIENTES**

Según (ZAPATA, 2012) entre los objetivos más comunes del crédito a clientes tenemos:

- Obtener un mejor volumen de ventas.
- Registrar y mejorar las ventas, pero controlando la cobranza.
- Determinar políticas, controles y procedimientos rígidos para la seguridad de la empresa.

La empresa a través de sus trabajadores de cobranza debe ir con miras a disminuir la pérdida de clientes por falta de pago. Atendiendo con eficacia problemas con clientes morosos. Manteniendo una información actualizada referente a las disponibilidades y compromisos de cada cliente según su cartera.

### 1.2.1.8 PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS PARA ANALIZAR LAS CUENTAS POR COBRAR

Existen infinidad de ratios, pero para que el análisis ha de limitarse según su uso, lo que quiere decir que cada empresa, en función de la situación concreta y de los objetivos del análisis, deben seleccionar aquellos ratios que sean más idóneos. (MOLINA, 2014)

Para el caso específico se utilizará los ratios relacionados a la gestión de la empresa.

#### 1.2.1.8.1 INDICADORES DE EFICIENCIA:

Estos indicadores determinan la productividad para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos. Miden el nivel de ejecución de los procesos.

**Tabla # 2 Indicadores de Eficiencia:**

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Rotación De Cartera</b>	$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$	Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio durante un tiempo.
<b>Periodos De Cobro</b>	$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365}{\text{Ventas a crédito}}$	Mide la frecuencia con que se recauda la cartera
<b>Rotación De Proveedores</b>	$\frac{\text{Compras del período}}{\text{Cuentas por pagar promedio}}$	Muestra cuantas veces se paga a los proveedores durante un ejercicio.

### **1.2.1.9 POLÍTICAS DE COBRO:**

Según (Cordova, 2013) Son aquellas políticas utilizadas por la empresa para poder convertir en dinero los valores registrados en las cuentas por cobrar a su vencimiento, la efectividad de las medidas tomadas se refleja en el volumen de sus cuentas incobrables.

Es decir que el nivel de incobrabilidad está mayormente ligada en las políticas aplicadas por la empresa. La efectividad de las políticas se puede medir realizando una estimación histórica de lo que esperamos recibir o recuperar de las cuentas por cobrar por su tiempo de vencimiento. Cabe recalcar que si la empresa es muy agresiva en sus políticas de cobro puede perder futuras ventas, esta debe determinar cuando ya se el momento indicado para iniciar las gestiones de cobranza.

### **1.2.1.10 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA POLÍTICA CREDITICIA:**

Los analistas de crédito frecuentemente utilizan las cinco C del crédito para analizar los aspectos principales de solvencia al solicitante de crédito.

Según (Gitman, 2013) Los explica de la siguiente manera:

**1.-REPUTACIÓN O CARÁCTER:** significa el análisis del historial de pagos anteriores y cumplimiento de obligaciones pasadas de los solicitantes.

**2.- CAPACIDAD:** análisis de estados financieros analizando la liquidez para saber la posibilidad de los solicitantes para cancelar el crédito solicitado.

**3.- CAPITAL:** se analiza la solidez financiera a través las razones de rentabilidad para evaluar el capital.

**4.- GARANTÍA COLATERAL O COLLATERAL:** la cantidad de activos que posee el solicitante para poder asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos la empresa tiene mayor oportunidad de recuperar sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos.

**5.- CONDICIONES:** el entorno del negocio, la economía actual, alguna circunstancia que afecte a alguna de las partes en el otorgamiento de crédito.

#### **1.2.1.11 GESTIÓN FINANCIERA:**

Indica (Cordova, 2013) la gestión financiera es la responsable de analizar que decisiones y acciones con los medios financieros en las áreas de los departamentos de la empresa para lograr el cumplimiento de las metas.

La gestión financiera es quien toma las decisiones en la empresa con respecto a tamaño y composición de activos, financiamientos, periodos de cobros y de pagos en busca de maximización de la eficiencia en el logro de objetivos.

#### **1.2.1.12 TÉCNICAS DE COBRO DE MORA:**

Según (Cordova, 2013) normalmente en las grandes empresas se posee una departamento encargado de realizar las gestiones de cobranza debido a que poseen una amplia cartera de clientes. Son los encargados de realizar el cobro y seguimiento de las cuentas por cobrar. Este departamento utiliza diferentes procedimientos en los cuales encontramos los siguientes:

**1.- RECORDATORIO ANTICIPADO:** aquel encargado del seguimiento del pago de una factura es quien enviará un mensaje al cliente, mencionándole que su factura se vencerá en días próximos y recordándole el respectivo pago.

**2.- VISITA PERSONAL A CLIENTES MOROSOS:** en el momento del que el cliente ha caído en mora el personal encargado debe visitar al cliente para conocer las razones por las cuales, no ha realizado el pago de la factura.

**3.- COBRO A TRAVÉS DE AGENCIAS DE COBRO:** empresas pequeñas que no manejan un departamento de cobranzas deben recurrir a los servicios de empresas especializadas en realizar las gestiones de cobranza.

**4.- PROCEDIMIENTOS LEGALES:** el procedimiento de cobro es un juicio que se le interpone a un cliente moroso para recuperar los pagos que afecta el aspecto financiero a la empresa. Este es el procedimiento más costoso pero debe aplicarse cuando exista la posibilidad de recuperar cartera aunque sea de manera parcial al valor de un crédito.

La empresa debe realizar las gestiones necesarias para la recuperación de la cartera ya que esta es la que le provee de liquidez para realizar sus actividades con normalidad, compra de inventarios, pago a proveedores, cancelación de roles.

### **1.2.1.13 NIFF PARA PYMES SECCION 11.21 – 11.26**

El párrafo 11.21 indica que las empresas que aplican NIFF deben realizar un estudio de deterioro de los activos financieros al finalizar el periodo fiscal (31 de diciembre de cada año)

una vez realizada la evaluación y de encontrarse evidencia objetiva inmediatamente lo reconocerá como una pérdida en resultados.

#### **1.2.1.13.1 EVIDENCIA OBJETIVA:**

Las NIIF .- menciona que si existe una evidencia objetiva se debe reconocer inmediatamente una pérdida, se considera evidencia como una circunstancia que lleva a una entidad a la disminución de un flujo de caja o valor económico que sufre un activo, en el caso de las cuentas por cobrar se trata del riesgo de que un deudor no cancele una parte o el total del crédito otorgado.

Es necesario que las empresas lleven un adecuado control para identificar las pérdidas de manera oportuna.

El párrafo 11.22 identifica los siguientes síntomas por las que se puede considerar una evidencia objetiva:

1. Morosidad, vencimiento del pago.
2. Dificultades financieras del deudor.
3. Quiebra del deudor.
4. Reestructuración o refinanciamiento, se le otorga al cliente más plazo para que cancele su obligación por falta de liquidez.
5. Cualquier asunto observable que pueda llevarnos a la conclusión de una pérdida de flujo de caja en la partida por cobrar.

Con el fin de evaluar de manera colectiva el deterioro del valor, los activos financieros se agrupan sobre la base de características similares de riesgo de crédito. Las características de riesgo de crédito indican la capacidad del deudor de cancelar todos los importes adeudados

según lo establecido en los términos contractuales e incluyen características como tipo de activo, sector, localización geográfica, tipo de garantía, estado de morosidad y otros factores relevantes.

Es decir si al final de un periodo sobre el que se informa, una entidad posee una cuenta por cobrar vencida por un cliente de \$ 3000,00. Debido a las dificultades económicas que percibe el cliente, la entidad no espera recibir de parte del cliente algún pago, debe reconocer ya esta deuda como una pérdida por deterioro para todo el saldo pendiente.

**Tabla # 3** Ejemplo de registro contable baja por deterioro:

Detalle	Debe	Haber
Provisión de cuentas incobrables	\$ 3,000.00	
Cuentas por cobrar		\$ 3,000.00
Total	\$ 3000.00	\$ 3,000.00

### 1.3 MARCO CONCEPTUAL

**Activo.** – Según (Rosenberg, 2015) los activos corrientes “son los activos de una empresa, que razonablemente puede esperarse sean convertidos en dinero, vendidos o consumidos a lo largo del ciclo normal de operaciones.”

**Endeudamiento.-** (Gitman, 2013) indica Proceso por el que se obtiene recursos financieros mediante operaciones de crédito que implican compromiso de pagos futuros.

**Solvencia.-** (Cabanellas, 2014) es la capacidad de una empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo. En ocasiones es referida como liquidez.

**Morosidad.-** (Cabanellas, 2014) Es aquella persona que no ha cumplido con una obligación a su vencimiento.

**Fiduciaria.-** (Cabanellas, 2014) es aquella persona natural o jurídica encargada de administrar los bienes ajenos.

**Créditos.-** (Rosenberg, 2015) El que una empresa concede a su clientela al entregarle productos o servicios a cambio de recibir su valor, con o sin interés pactado u oculto, en fecha futura.

## **1.4. MARCO CONTEXTUAL**

### **1.4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

Pronepac S.A., es una empresa constituida en el año 2000, en la actualidad tiene 17 años en funcionamiento, su única sede se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil en el sector de Urdenor 2 manzana 240 perteneciente a la parroquia Tarqui; consta como un tipo de contribuyente “SOCIEDADES” y en todos estos años ha crecido paulatinamente.

La empresa está dedicada a la elaboración de alimentos para animales de la línea acuícola, avícola y porcina siendo su línea de ventas más fuerte la acuícola llevando sus productos como vitaminas, fertilizantes, desparasitantes, balanceado y demás a distribuidores, camaroneros, laboratorios de larvas y pequeños productores a distintos puntos del país como lo son la Provincia del Guayas, el Oro y Manabí, a través de sus vendedores.

La empresa consta de 20 empleados a los que se suma el presidente de la empresa, conformando un total de 21 colaboradores divididos entre personal administrativos, de planta, vendedores, chofer, mensajero todos bajo la dirección y mando del presidente empresarial que

a su vez es el dueño de la misma, detallaremos a través de la siguiente tabla de información como se encuentran divididos los trabajadores de la compañía:

**Tabla # 4** Empleados de Pronepac S.A.

<b>Cargos</b>	<b>Número de personal</b>
Presidente	1
Contador	1
Talento Humano	1
Vendedores	6
Financiero	1
Asistentes Financieros	2
Marketing - Diseño	2
Compras	1
Producción – Control de Calidad	3
Chofer - Mensajero	2
Bodega	1
<b>Total</b>	<b>21</b>

Fuente: (Pronepac, 2017)

En cuanto a las causas que provocan el elevado índice de cuentas por cobrar se podría decir que:

**No evaluar adecuadamente los riesgos de los créditos comerciales;** esto debido a que no existen parámetros claros de todo lo que se debe de analizar al momento de dar crédito a un nuevo cliente de la empresa.

**Se conceden plazos excesivos a algunos clientes como estrategia para vender más;** debido a órdenes directas de gerencia a ciertas compañías pertenecientes a grupos empresariales grandes no se les detiene las ventas sin importar que tengan cartera vencida con el objetivo tener mayor presencia en el mercado y porque tiene la certeza de que en algún momento esta cartera será cancelada sin tener en cuenta que la no recuperación a tiempo de esta cartera causa problemas de flujo de efectivo en la empresa.

Para incrementar la facturación o penetración en el mercado se vende a clientes nuevos a crédito que no son buenos pagadores, sin regularlos bajo los parámetros debidos.

**Irrespeto de las políticas de crédito y cobro por parte de los clientes;** cuando se le concede crédito a los clientes también se les plantea una forma de pago que debe cumplirse al final de los días de vencimiento de la factura o al momento que se da el acto de compra – venta en caso de estipularse cheque post-fechaado, esto no se cumple con frecuencia ya que en el caso ultimo el vendedor con el afán de no perder el pedido o no enemistarse con el cliente entrega los despachos sin que este cumpla con el requerimiento de cheque post-fechaado.

**Inadecuada gestión de cobros;** el área financiera debe tener tareas orientadas a la captación de recursos monetarios por ello debe existir un departamento financiero bien estructurado con la finalidad que cada uno de los que componen el mismo tenga claras sus

funciones y entre ellas debe estar quien se dedique a la recuperación de cartera ya que generalmente cuando existe presión por parte de la empresa los clientes son más cumplidos con sus pagos.

#### 1.4.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR

Existen 351 empresas que se dedican a la producción de alimentos balanceados, las mismas que están ubicadas a lo largo del país según Asociación Ecuatoriana de Fabricantes de Alimentos.

**Gráfico N° 2** Números de Empresas por Provincia

PROVINCIA	# EMPRESAS
LOS RÍOS	12
MANABÍ	37
EL ORO	109
GUAYAS	8
IMBABURA	2
PICHINCHA	18
SANTO DOMINGO	2
COTOPAXI	44
TUNGURAHUA	118
AZUAY	1
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>

Fuente: (PRO ECUADOR, 2016)

Las demás compañías pertenecientes a este sector en comparación con Pronepac manejan el siguiente nivel de cuentas por cobrar con relación a sus ventas 2016:

**Tabla # 5** Situación actual de compañías pertenecientes al sector

<b>EMPRESA</b>	<b>VENTAS</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>%</b>
<b>GISIS S.A.</b>	\$204'790,424.54	\$47'179,175.81	23%
<b>FARMAVET S.A.</b>	\$11'120,038.72	\$1'755,339.15	16%
<b>ECUAQUIMICA S.A.</b>	\$176'708,419.00	\$68'767,197.69	39%
<b>ADILISA S.A.</b>	\$13'821,387.03	\$2'480,728.47	18%
<b>AGROSUNCORP S.A.</b>	\$2'161,305.18	\$300,846.76	14%

Fuente: (SUPER-CIAS)

En la tabla N°3 podemos notar que las demás compañías pertenecientes al sector manejan un nivel de cuentas por cobrar mucho menor en relación a sus ventas de lo que se maneja en Pronepac S.A.; estas compañías no poseen ni el 40% de cuentas por cobrar en relación a sus ventas del año 2016, mientras que Pronepac S.A. en el mismo año según la tabla N° 1 tiene un porcentaje del 86% de cuenta por cobrar en relación al volumen de sus ventas del mismo año.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO**

#### **2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de Investigación determina el grado de profundidad con la cual se analiza la problemática a investigar. Esta información nos ayudará a implementar los fundamentos metodológicos que nos facilitaran el análisis de las cuentas por cobrar y determinar su índice de operatividad. Los tipos de investigación utilizados son: Exploratoria, con soporte del método inductivo, cualitativo.

Uno de los tipos de investigación usados para este caso de estudio es la exploratoria, según (Baptista Lucio, Fernández Collado, & Hernández Sampieri) menciona que el estudio exploratorio es información general respecto a un fenómeno o problema poco conocido, incluyendo la identificación de posibles variables a estudiar en un futuro. Este tipo de investigación se la implemento ya que no existen estudios anteriores que aborden la problemática actual y que analicen la tendencia y relaciones de las cuentas por cobrar con sus clientes.

Según (Bounocore, 2012) nos refiere que una fuente secundaria son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación de índices, revistas, enciclopedias y bibliografías. Para nuestro caso de estudio se tomaron como sustento para su análisis respectivo las conclusiones de tres tesis anteriores, esta es nuestra revisión bibliográfica, cuyos temas de investigación fueron: “análisis técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial al 31 de diciembre del 2013”; “Modelo De Credito-Cobranza Y Gestion Financiera En La Empresa "Comercial Facilito" De La Parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos.” ; “Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Adecar Cía. Ltda.” , donde se concluye de manera

general que un análisis de las cuentas por cobrar es necesario para solucionar la problemática actual relacionando en las variables de estudio el impacto que tienen los indicadores de cuentas por cobrar hacia la aplicación de unas adecuadas políticas de cobro, por lo tanto se puede mencionar que los antes mencionado soportan nuestro tema a investigar.

Otra fuente usada es la primaria, según el mismo (Bounocore, 2012) menciona que las fuentes primarias son las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos, entrevistas, discursos. Para nuestro caso de estudio se usó como fuente secundaria las técnicas de recolección de información de la Entrevista y la Encuesta. La Entrevista es una técnica que utiliza la indagación para lograr un diálogo de carácter formal y el entrevistado quien debe ser un conocedor del tema contestará las preguntas previamente elaboradas dirigidas a distintos expertos financieros, con ella obtendremos información para determinar la validación del tema de este estudio de caso y su propuesta. Mientras que la Encuesta está dirigida a los trabajadores del área administrativa - financiera con ella obtendremos un diagnóstico interno de la empresa para determinar según el criterio de quienes trabajan en esta área si la empresa estaba o no afectada por el alto índice de cuentas por cobrar.

Según los autores (Strauss & Corbin, 2012) conceptualizan que el método cualitativo se basa en el análisis no estadístico de datos para luego formular propuestas de interpretación en un enfoque más subjetivo y amplio del estudio de la problemática. Además el análisis parte de los juicios, ideas y opiniones del investigador, se parte de resultados basados en la lógica y la coherencia.

En nuestro caso de estudio el método cualitativo se basa en el análisis de índices financieros como estudio analítico aplicado de gestión, que nos indicarán el nivel de eficiencia de utilización de recursos bajo nuestro criterio en base a la experiencia de

conocimientos adquiridos. Al darle un enfoque de lo particular a lo general, nuestro caso de estudio es inductivo ya que partiremos el análisis de una cantidad seleccionada de datos para proponer conceptos que abarquen una completa explicación del tema a investigar.

## 2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Franklin, 2012) indica que el diseño de la investigación es documental aplicada a la organización de empresas como una técnica de investigación en la que se deben seleccionar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio. Nuestro diseño se basa en una investigación documental ya que se analizarán los Estados Financieros de la empresa Pronepac entre los años 2014 al 2016 a través de la observación directa que es un instrumento de recolección de información que consiste en un registro sistemático válido y confiable.

2.2.1 **Población:** Según (Levin & Rubin, 2013), la población es "un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones"; en nuestro caso de estudio utilizamos como población a la compañía objeto de la investigación,

2.2.2 **Muestra:** Para (Balestrini, 2013) esta se define como "aquella que permite el estudio del conjunto de todos los elementos objetos de nuestro estudio"; en nuestro diseño de investigación podemos decir que nuestra muestra es el área administrativa-financiera de la empresa Pronepac.

## 2.3 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**Cuestionario con preguntas cerradas para la Encuesta:** A través de la aplicación del Cuestionario con preguntas cerradas, se podrá conocer el criterio del personal administrativo y financiero de la empresa sobre el índice de la cuentas por cobrar.

**Guía estructurada para la Entrevista:** A través de la aplicación del instrumento de la Entrevista, conoceremos el criterio de algunos expertos en temas financieros acerca de los niveles adecuados de cuentas por cobrar que debería tener una empresa para evitar problemas financieros.

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.1 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En los siguientes gráficos se presentan los resultados de la Encuesta y Entrevistas aplicadas a algunos de los empleados del área administrativa – financiera de la empresa Pronepac S.A y a diversos expertos en el área financiera.

**Presentación de los resultados de la Encuesta a trabajadores del área administrativa y financiera de la empresa.**

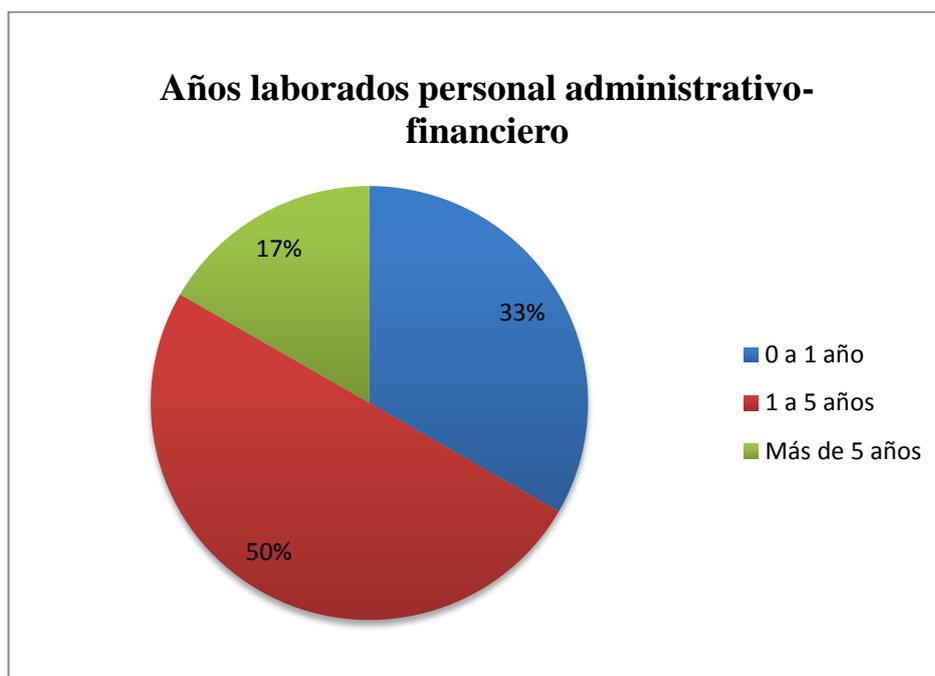
##### 1) ¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa Pronepac S.A.?

**TABLA # 6 AÑOS DE LABOR**

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
0 a 1 año	2	33%
1 a 5 años	3	50%
Más de 5 años	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

**GRÁFICO N° 3 AÑOS DE LABOR**



**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

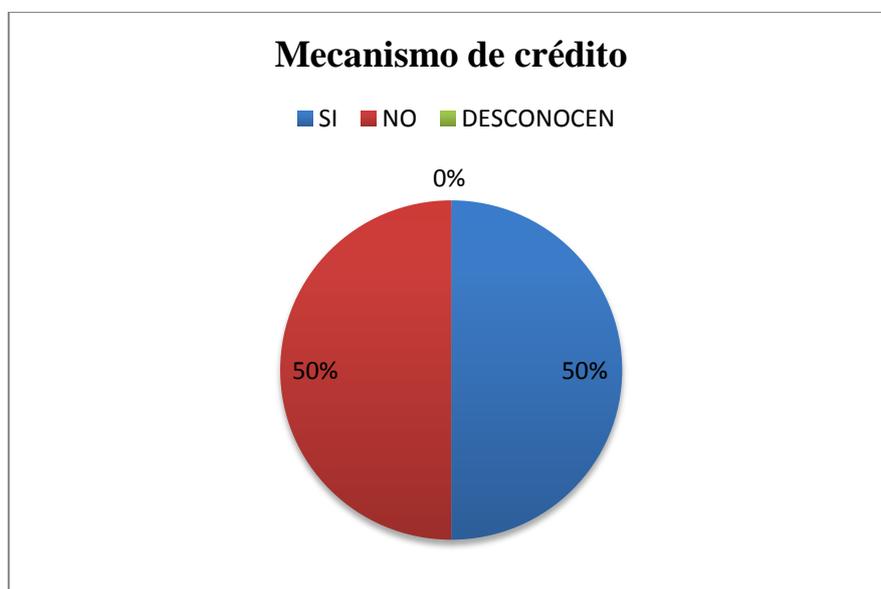
Los resultados obtenidos a través de esta Encuesta nos arrojan que el 50% del personal administrativo – financiero llevan laborando en la empresa de 1 a 5 años, el 33% de 0 a 1 año y el 17% más de 5 años. De acuerdo a los resultados de esta encuesta podríamos decir que el personal del área administrativa y financiera de Pronepac lleva laborando en ella entre 1 a 5 años.

**2) ¿La empresa tiene el mecanismo necesario para otorgar créditos?**

**TABLA # 7 MECANISMO PARA OTORGAR CRÉDITO**

Descripción	Frecuencia	%
SI	3	50%
NO	3	50%
DESCONOCEN	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

**GRÁFICO N° 4 MECANISMO PARA OTORGAR CRÉDITO**

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

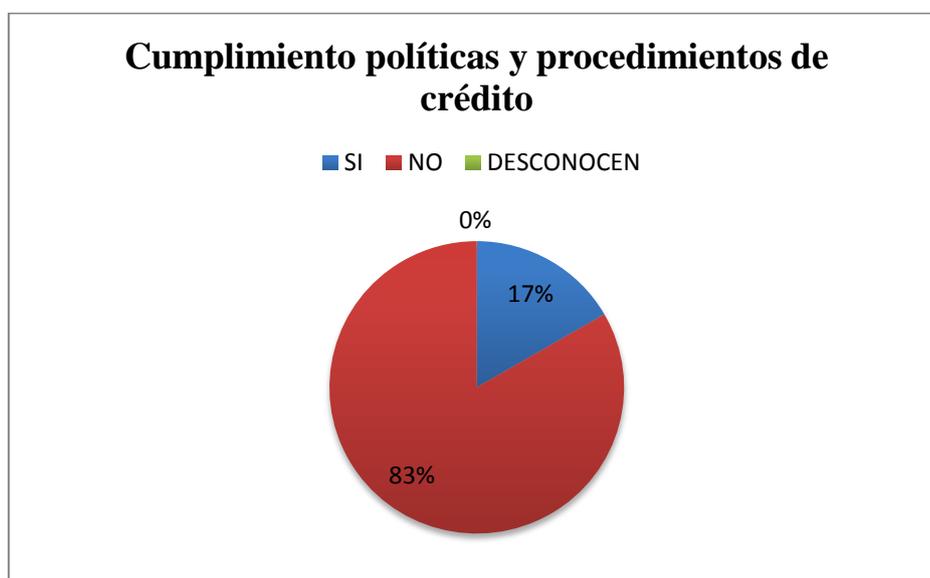
En cuanto a la percepción de los trabajadores de esta área sobre si la empresa posee un mecanismo necesario para otorgar créditos, el 50% respondió de manera positiva mientras que el otro 50% dio una respuesta negativa. Los resultados obtenidos evidencian por tener un 50% de desacuerdo que el mecanismo al momento no puede ser el más indicado por no reflejar un resultado favorable a percepción de la mitad de los colaboradores de esta área.

**3) ¿Las políticas y procedimientos de crédito se cumplen dentro de la empresa?**

**TABLA # 8 CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

Descripción	Frecuencia	%
SI	1	17%
NO	5	83%
DESCONOCEN	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

**GRÁFICO N° 5 CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO**

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

El 83% de los colaboradores del área encuestada creen que las políticas y procedimientos crediticios no se cumplen dentro de la empresa, mientras que el 17% de los colaboradores creen que si se cumplen. Este resultado pone en evidencia que no existe un procedimiento adecuado en el cumplimiento de las normas que impone la empresa para con los clientes.

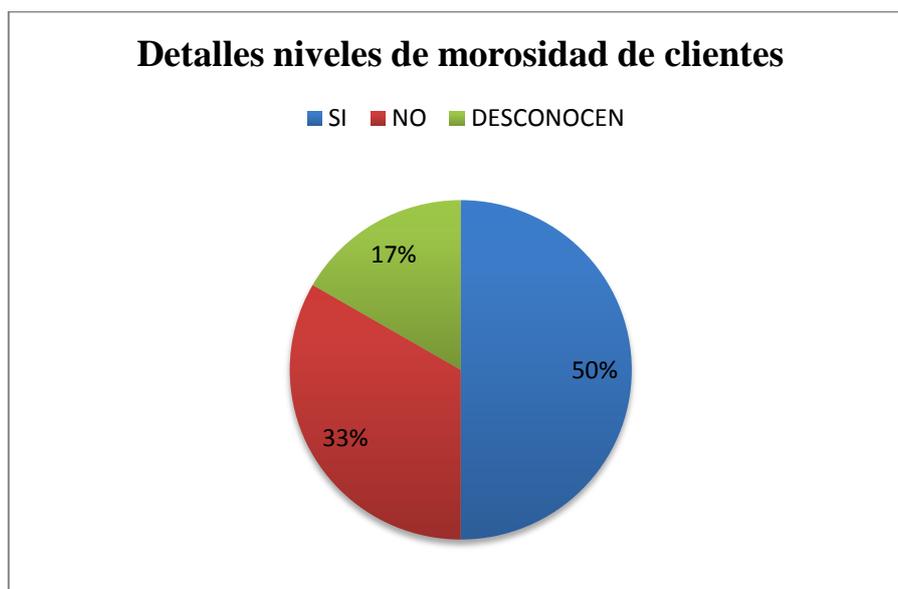
4) ¿Se detalla al departamento financiero sobre los niveles de morosidad de los clientes?

**TABLA # 9** DETALLES NIVELES DE MOROSIDAD

Descripción	Frecuencia	%
SI	3	50%
NO	2	33%
DESCONOCEN	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

**GRÁFICO N° 6** DETALLES NIVELES DE MOROSIDAD



**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

Se consultó al personal del área encuestada si se reportaba al departamento financiero sobre los niveles de morosidad de los clientes en la empresa y un 50% afirmó que se reportaba esta novedad, un 33% declaró que no se reportaba y un 17% dijo desconocer sobre

el tema. Con este resultado podemos deducir que, si existe un reporte sobre los niveles de morosidad el mismo no es socializado con todo el personal de esta área.

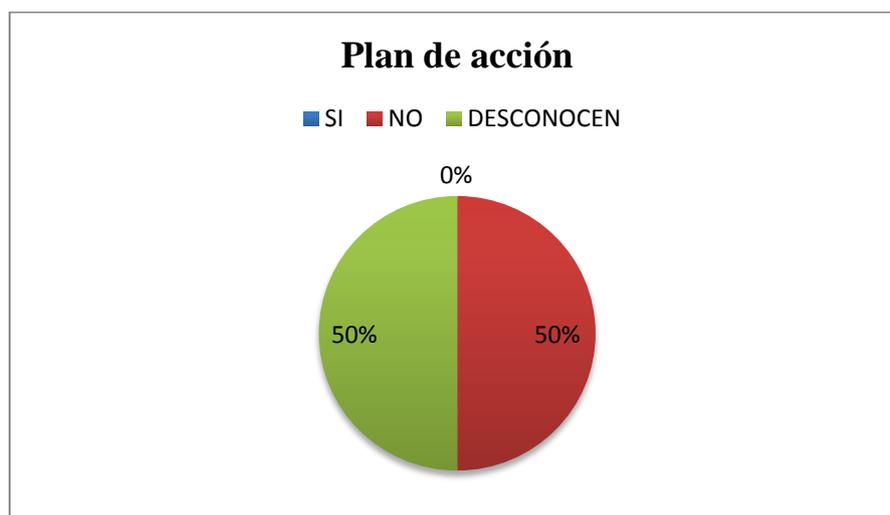
**5) ¿Existe un plan de acción a seguir cuando el cliente cae en morosidad por un período mayor a 90 días?**

**TABLA # 10 PLAN DE ACCIÓN EN CASO DE MOROSIDAD DE CLIENTES**

Descripción	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	3	50%
DESCONOCEN	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

**GRÁFICO N° 7 PLAN DE ACCIÓN EN CASO DE MOROSIDAD DE CLIENTES**



**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

En lo que respecta a si la empresa posee un plan de acción a seguir cuando un cliente cae en morosidad por un periodo mayor a 90 días el 50% de los colaboradores del área

encuestada respondieron que no existe, mientras que el otro 50% afirmó desconocer el tema.

Entorno a las respuestas dadas a esta pregunta se puede deducir que no existe un plan de acción para esta problemática dentro de la empresa.

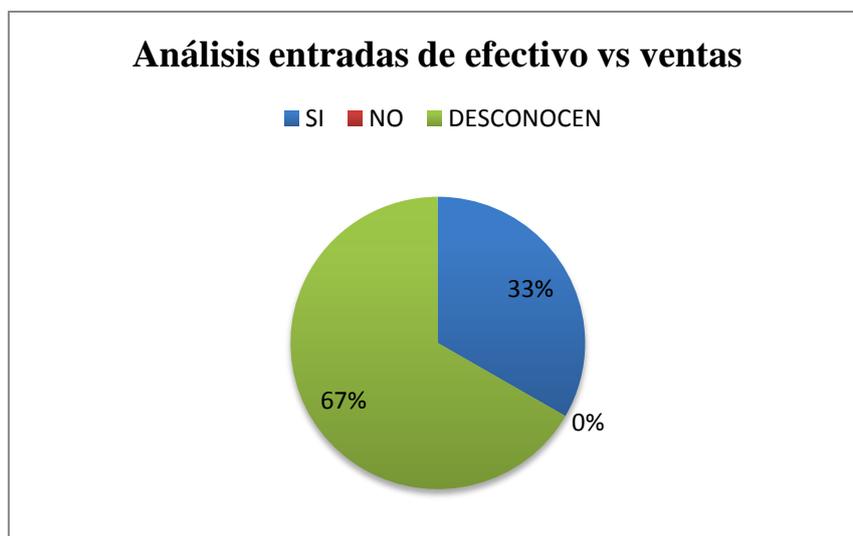
**6) ¿La entrada de efectivo es analizada en relación al nivel de ventas de manera mensual?**

**TABLA # 11 ANÁLISIS ENTRADA DE EFECTIVO VS. VENTAS**

Descripción	Frecuencia	%
SI	2	33%
NO		0%
DESCONOCEN	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

**GRÁFICO N° 8 ANÁLISIS ENTRADA DE EFECTIVO VS. VENTAS**



**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

El 67% del área encuestada dijo desconocer si en la empresa se realiza un análisis de las entradas de efectivo versus las ventas que realiza y un 33% afirmó que si se realizaba. Este tipo de análisis es importante para saber en cuanto tiempo recuperan su cartera en relación con sus ventas mensuales y debe ser conocido especialmente por el área financiera de la empresa.

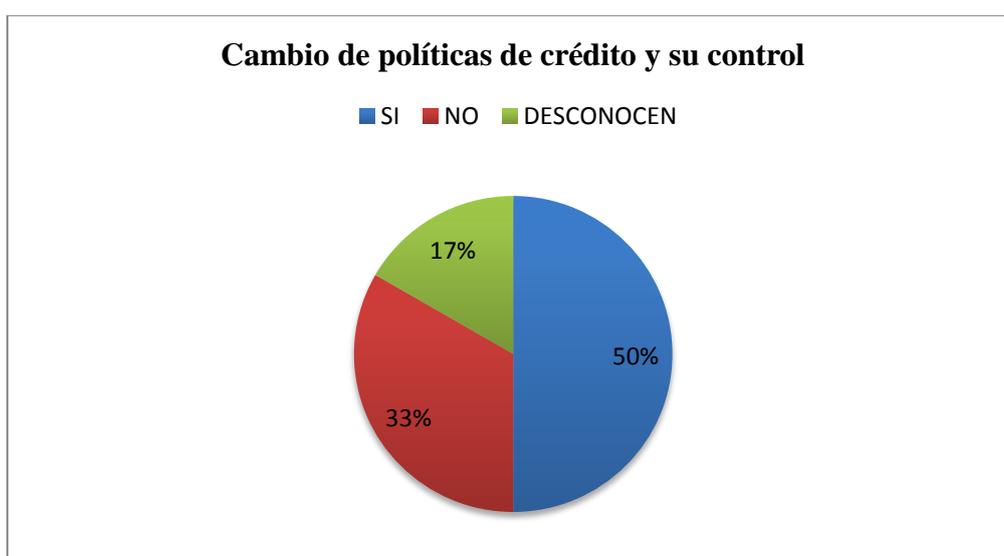
**7) ¿Cree usted que se debe mejorar las políticas crediticias y el control sobre el cumplimiento de las mismas?**

**TABLA # 12 MEJORAS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU CONTROL**

Descripción	Frecuencia	%
SI	3	50%
NO	2	33%
DESCONOCEN	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

**GRÁFICO N° 9 MEJORAS EN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU CONTROL**



**Fuente:** (Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A.)

En cuanto a si la empresa necesita una mejora en las políticas de crédito y al control que se le da a las mismas un 50% de los encuestados respondió que si necesita mejorar, el 33% cree que no necesita cambios y el 17% no sabe si es necesario o no un cambio en las mismas. Este resultado evidencia que en su mayoría el personal de esta área cree que debe existir un cambio para mejorar las políticas crediticias y evidenciar mejores resultados.

### **3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

Como se pudo observar a través de la aplicación de la Encuesta a seis trabajadores del área administrativa – financiera de la compañía Pronepac S.A, estos opinan en su mayoría que la compañía no posee los mecanismos apropiados para el manejo efectivo de las cobranzas a clientes de la empresa, ya que la mitad del personal expone que no se poseen planes de acción en caso de morosidad y la otra mitad lo desconoce, la mayoría de su personal concuerda que no existe control suficiente dentro de la compañía ya que no se cumplen las políticas crediticias dadas dentro de la misma por lo que algunos creen que se deban modificar y otros que debería existir un mayor control para que se dé su cumplimiento. También pudimos notar que no todo el personal está bien informado de lo que sucede en el área en torno a cómo se maneja el acuerdo de pago al momento de la venta, si este posterior a dicha transacción se cumple de acuerdo a lo pactado, en pocas palabras no existe una buena organización dentro del departamento y por ello sus funciones no dan los resultados deseados afectando a la operatividad financiera de la empresa.

**3.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA  
REALIZADA A PERSONAS QUE LABORAN EN ÁREAS FINANCIERAS DE  
DIFERENTES EMPRESAS.**

<b>ENTREVISTA</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<p><b>1. ¿Cómo establecer plazos de pago idóneos de las cuentas por cobrar con clientes?</b></p>	<p>a) Lo más común es 30 - 60 días en la mayoría de empresas que otorgan crédito directo, porque si es con tarjeta de crédito la deuda se deriva a los bancos, y la Cía. cobra inmediato</p> <p>b) Previo a una aprobación de un crédito, a más de asegurarse que la empresa tenga liquidez inmediata, es recomendable realizar un análisis de las cuentas por cobrar del cliente para ver la recuperación de cartera que tiene.</p>
<p><b>2. ¿Qué debemos hacer para reducir los índices de cuentas por cobrar de una empresa?</b></p>	<p>a) Se pueden usar varios métodos para disminuir el periodo de cobranza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer descuentos por pronto pago</li> <li>• Cobrar intereses si es posible, por pagos después del plazo del crédito.</li> <li>• Establecer cuidadosamente los límites de crédito de los clientes.</li> <li>• Controlar los saldos de las cuentas por</li> </ul>

	<p>cobrar de cada cliente.</p> <p>b) El riesgo de la incobrabilidad es latente, sin embargo, se puede reducir siempre y cuando una empresa que otorgue crédito a personas naturales y/o jurídicas tenga establecido políticas de crédito con parámetros a cumplir en la evaluación; de esta forma no se incrementarían los índices. Por otra parte, también implica que si no se hace una buena gestión de cobro no va a reducir los índices, es por eso que las empresas proyectan mensualmente sus cobros a fin de llegar a una meta, además de ser una estrategia de cobro, es una forma de incentivar económicamente al ejecutivo con el fin de ir reduciendo los valor por cobrar</p>
--	--

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<p><b>3. Cómo afecta el alto índice de cuentas por cobrar?</b></p>	<p>a) Afecta en la salud financiera, para poder realizar un correcto manejo del flujo existente en el negocio. De la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoran o empeoran</p> <p>b) Principalmente a la liquidez de la empresa, ya que de eso dependen de que la empresa ejerza sus operaciones con normalidad.</p>
<p><b>4. ¿Cómo evalúa usted el alto índice de cuentas por cobrar en una empresa?</b></p>	<p>a) Evalúo la solidez de estructura financiera, la congruencia de recursos dados con su giro principal. Los factores son: ciclo económico - recursos de deuda y capital - rentabilidad de inversión y patrimonio.</p> <p>b) Las cuentas por cobrar siempre dependerá de una buena venta, lo cual no existiría riesgo de que el alto índice de incobrabilidad vaya en aumento, ocasionando problemas serios para la empresa como la liquidez.</p>

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<p><b>5. ¿Existe algún porcentaje aceptable de vencimientos del total de cartera de clientes?</b></p>	<p>a) 30 - 40% debiera ser lo más óptimo pero depende de las políticas de la empresa</p> <p>b) No existe, ya que no es medible cuanto tengas de cartera, si no, más bien cuanto puedo llegar a reducir la cartera con la gestión de cobro que se realice. Sin embargo, al ya determinar la incobrabilidad se determina el envío de la provisión de las cuentas por cobrar, conforme lo establece la norma, el 1% del total de las cuentas por cobrar.</p>
<p><b>6. ¿Cómo manejar una adecuada gestión de cobro en una empresa?</b></p>	<p>a) Con un exhaustivo seguimiento, factura que vence y no paga el cliente, llamarle, enviarle email, visitarle para el cobro inmediato.</p> <p>b) A más de seguir los procedimientos, una buena gestión de cobro dependerá siempre de una buena venta, la unidad o el departamento debe de proporcionar a cuentas por cobrar la información correcta y necesaria para realizar la gestión ya que puede haber casos de que la información no sea la correcta lo cual esto dificulta llevar una buena gestión.</p>

### **3.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA**

En cuanto a la Entrevista realizada a personas externas quienes se desenvuelven dentro del ámbito financiero empresarial podemos resumir que la empresa debe mantener bajos los niveles de sus cuentas por cobrar para lograr una buena liquidez en la empresa estableciendo bien sus créditos, haciendo respetar sus políticas a través de diferentes métodos de cobros, evaluando las cuentas por cobrar a través de indicadores financieros para mantener niveles aceptables de cartera y mejorando las gestiones dentro de la empresa para que la misma no se vea afectada.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **4.1 INTRODUCCIÓN**

Luego del análisis de la Encuesta y Entrevista realizada en el capítulo tres de este estudio de caso en el cual se pudo concluir que la empresa no tiene suficiente organización dentro de su área administrativa-financiera como para poder realizar una eficiente gestión en sus cuentas por cobrar y así llegar a los resultados deseados, se procederá a analizar a través de ratios financieros de eficiencia de los años 2014 al 2016 con ellos podremos determinar la productividad con la cual se administran los recursos de la empresa para la obtención de resultados. Luego de dicho análisis se redactarán que estrategias se podrían aplicar para mejorar los índices de cuentas por cobrar de la empresa y el cumplimiento de sus políticas.

#### **4.2. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la gestión de cobranzas en la empresa de Insumos Pronepac S.A. a través de los indicadores de eficiencia y desarrollar una reestructuración departamento financiero.

#### **4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la cartera de Pronepac S.A. según el tiempo de morosidad.
- Calcular el deterioro en las cuentas por cobrar aplicando la NIIF para PYMES sección 11.21 – 11.26, NIC 39 sección 58.
- Elaboración de Estrategias Para Mejorar Las Cobranzas.

## 4.4 DESARROLLO

### 4.4.1 RESUMEN ESTADOS FINANCIEROS DE PRONEPAC S.A. 2014 – 2016

**TABLA # 13 RESUMEN ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑOS 2014 - 2016**

<b>Estado de Situación Financiera</b>			
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Efectivos y equivalentes al efectivo</b>	\$31024.72	\$14151.54	\$297203.67
<b>Cuentas y documentos por cobrar corrientes</b>	\$609605.65	\$844402.35	\$1'156281.65
<b>Activos por impuestos corrientes</b>	\$13211.18	\$21128.13	\$1936.33
<b>Inventarios</b>	\$26130.36	\$45531.55	\$17364.14
<b>Gastos pagados por anticipado</b>	\$26139.37	\$9852.46	\$18501.19
<b>Total Activos Corrientes</b>	\$706111.28	\$935066.03	\$1'491286.95
<b>Activos No Corrientes</b>			
<b>Propiedad Planta y Equipo</b>	\$374275.97	\$320724.88	\$241736.13
<b>Cuentas y documentos por cobrar no corrientes</b>	\$68257,27	\$95300.11	\$300
<b>Total Activos No Corrientes</b>	\$442533.24	\$416024.99	\$242036.13
<b>Total Activos</b>	\$1'148644.52	\$1'351091.02	\$1'733323.11

<b>Pasivo Corriente</b>			
<b>Cuentas y documentos por pagar</b>	\$692021.41	\$926490.02	\$1'133404.97
<b>Obligaciones con instituciones financieras</b>	\$78642.41	\$50893.18	\$59714.05
<b>Impuesto a la renta por pagar</b>	\$16883.71	\$20218.02	\$530.69
<b>Pasivo Corriente por Beneficio a empleados</b>	\$22545.95	\$31805.42	\$38426.62
<b>Provisiones Corrientes</b>	\$20140.00	\$4093.33	
<b>Anticipo de Clientes</b>	\$3.00	\$326.40	
<b>Otros pasivos corrientes</b>		\$105.00	\$15714.63
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	\$830236.48	\$1'033931.37	\$1'247790.96
<b>Pasivos No Corrientes</b>			
<b>Cuentas y documentos por pagar no corrientes</b>	\$97300.82	\$92000.82	\$218674.26
<b>Obligaciones con Instituciones Financieras no corrientes</b>	\$92117.71	\$61168.41	\$46846.90
<b>Pasivos no corrientes por beneficio a empleados</b>	\$12610.53	\$19838.53	\$26771.77
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	\$202029.06	\$173007.76	\$292292.96

<b>Total Pasivos</b>	\$1'032265.54	\$1'206939.13	\$1'540083.92
<b>Capital Suscrito</b>	\$800	\$800.00	\$800
<b>Reservas</b>	\$8746.99	\$28801.47	\$28801.47
<b>Resultados Acumulados</b>	\$106831.99	\$114850.42	\$163637.72
<b>Total Patrimonio</b>	\$116378.98	\$144451.89	\$193239.19
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	\$1'148644.52	\$1'351391.02	\$1'733323.11

Fuente: (Pronepac, 2017)

#### 4.4.2 APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

FACTOR	INDICADORES	FÓRMULA
<b>EFICIENCIA</b>	Rotación de cartera	$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$
	Periodos de cobro	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$
	Rotación de proveedores	$\frac{\text{Compras de período}}{\text{Cuentas por pagar}}$

#### Datos

**TABLA # 14 DATOS DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR AÑOS 2014 - 2016**

	2013	2014	2015	2016
<b>Ventas a crédito</b>		\$1.237.936,43	\$1.627.586,24	\$ 2.445.670,02
<b>Cuentas por cobrar</b>	\$469.052,39	\$ 609.605,65	\$ 844.402,35	\$ 1.156.281,65

<b>Compras</b>		\$ 578.904,32	\$ 864.266,89	\$ 1.292.322,57
<b>Cuentas por pagar</b>	\$657.387,91	\$ 692.021,41	\$ 926.490,02	\$ 1.133.404,97

**Fuente:** (Pronepac, 2017)

**TABLA # 15 CÁLCULO INDICADORES FINANCIEROS**

<b>AÑOS</b>	=	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Rotación de cartera</b>	=	2,29 VECES	2,23 VECES	2,44 VECES
<b>Periodos de cobro</b>	=	159 DIAS	163 DIAS	149 DIAS
<b>Rotación de proveedores</b>	=	0,42 VECES	0,53 VECES	0,63 VECES
<b>Políticas de crédito=</b>	30 días			

**Fuente:** (Pronepac, 2017)

#### **4.4.2.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En base a los cálculos realizados a través de los indicadores financieros podemos notar que la empresa Pronepac S.A. tiene una rotación de cartera promedio de 2,32 veces al año con periodos de cobro promedios de 157 días, cuando el crédito otorgado por la empresa es de 30 días. Esto afecta en que sus clientes no cumplen con los plazos de pagos. Se demuestra a través de los indicadores que las gestiones que maneja Pronepac no están reflejando eficiencia en los procesos del departamento de cobro y a su vez afecta financieramente ya que toda empresa proyecta su flujo de pagos en base a su programación de cobros y si esta no se está cumpliendo la empresa no podrá cumplir de manera eficiente sus obligaciones por ello a través de la rotación de proveedores se demuestra que la empresa le paga a sus proveedores en promedio 0,53 veces, la frecuencia es menor a la de rotación de cartera lo que es idóneo pero deberíamos tener una rotación mucho mayor de su cartera como de sus proveedores si se cumplieran las políticas existentes de cobro y pago.

#### 4.4.3 DESGLOSE DE LA CARTERA AL 2016.

El estudio que se presenta a continuación es sobre la cartera de saldo de las cuentas por cobrar de la empresa a fin de depurar los registros y verificar la aplicación de las Niff Sección 11.21 al 11.26 a continuación se agrupa la cartera por tiempo de mora de sus clientes:

**TABLA # 16** DESGLOSE DE CARTERA DE CLIENTES AÑO 2016

CUENTAS POR COBRAR 2016 **\$ 1.156.281,65**

<b>MOROSIDAD</b>	<b>DOLARES</b>	<b>%</b>
Mayor 5 A 8 AÑOS	\$ 104.065,35	9
1 A 4 AÑOS	\$ 127.190,98	11
61 A 364 DÍAS	\$ 323.758,86	28
1 A 60 DÍAS	\$ 601.266,46	52

**Fuente:** (Pronepac, 2017)

El 52 % de la cartera de la empresa está dentro del periodo de 1 a 60 días, el 28 % se encuentran dentro de 61 a 364 días de vencimiento, el 11 % son aquellas facturas que no han sido canceladas dentro de los 4 años, con el 9% localizamos aquellas ventas que por mas gestiones que se han realizado no han sido canceladas, se registran valores por cobrar desde el año 2008.

#### 4.4.4 CÁLCULO DE DETERIORO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Al realizar el cálculo de deterioro para su posterior registro en los libros contables, se debe realizar un estudio de los activos financieros, para lo cual agrupamos los datos en base a características similares como lo menciona la norma Niif: estado de morosidad.

La administración espera que aquellas facturas que tiene una fecha de morosidad mayor de 5 años por lo menos se recupere el 30 % dado que este porcentaje se ha logrado recuperar con anterioridad en otros periodos, así mismo para aquellas deudas de 1 a 4 años considera que se proyectaría un ingreso de flujo de caja de un 70 % . Para los valores vencidos de 61 a 364 días se espera que solo se tenga una pérdida por deterioro del 13 % y de 1 a 60 sea solo un 5 % sea considerado como deterioro.

**TABLA # 17 DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR DE PRONEPAC S.A.**

	<b>Vencido</b>	<b>Vencido</b>	<b>Vencido</b>	<b>Vencido</b>
	<b>Mayor 5 A 8 AÑOS</b>	<b>1 A 4 AÑOS</b>	<b>61 A 364 DIAS</b>	<b>1 A 60 DIAS</b>
Valor cartera	\$ 104.065,35	\$127.190,98	\$ 323.758,86	\$601.266,46
Tasa de recuperación histórica	30%	70%	87%	95%
Valor de recuperación proyectado	\$ 31.219,60	\$ 89.033,69	\$ 281.670,21	\$571.203,14
Perdida por deterioro esperada	\$ 72.845,74	\$ 38.157,29	\$ 42.088,65	\$ 30.063,32
<b>Total perdida por deterioro esperada</b>	<b>\$ 183.155,01</b>			

**Fuente:** (Pronepac, 2017)

Como resultado se dio el total de \$ 183.155,01 sería la provisión por deterioro de las cuentas por cobrar. A su vez la empresa considera que aquellos valores registrados en las cuentas por cobrar no son los más reales ya que difícilmente aquellos clientes que tienen valores pendientes realizarán pagos sobre esas deudas, por tal motivo se sugirió disminuir de

la Cuenta por cobrar el valor referente a la perdida por deterioro por \$ 72.845,74 correspondiente a mayores de 5 años.

#### 4.4.5 AJUSTE A TRAVÉS DE ASIENTO CONTABLE

**TABLA # 18** ASIENTO CONTABLE POR AJUSTE DE CUENTAS POR COBRAR

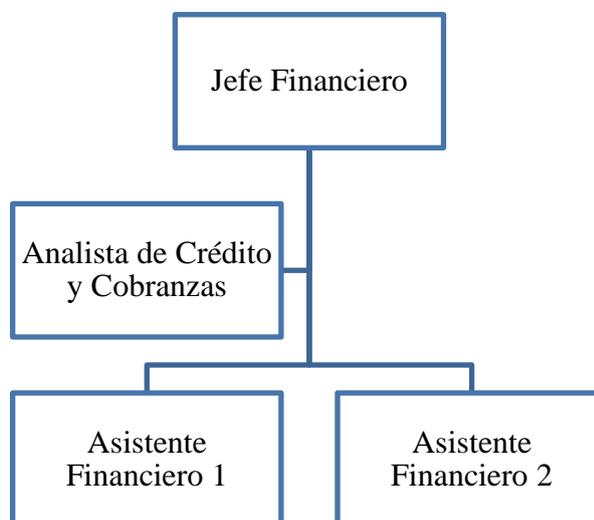
Detalle	Debe	Haber
Gasto de cuentas incobrables	\$183.155,01	
Provisión de cuentas incobrables		\$183.155,01
Provisión de cuentas incobrables	\$ 72.845,74	
Cuentas por cobrar		\$ 72.845,74
Total	\$256.000,76	\$256.000,76

**Fuente:** (Pronepac, 2017)

## 4.5. ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS COBRANZAS

### 1. RESTRUCTURACIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

Actualmente este departamento consta de 3 personas, el jefe de área y sus dos asistentes por lo que se recomienda contratar a una persona que se encargue exclusivamente del análisis y recuperación de los créditos que otorga la empresa.



Con esta reestructuración se espera recuperar las cuentas vencidas de clientes y evitar que los mismos recaigan en la morosidad ya que existirá un mejor control sobre sus cuentas.

La persona que se contrate debería ser alguien egresado o con título de tercer nivel en una carrera administrativa con un mínimo de experiencia de 1 año y se podría negociar un sueldo de \$700.

A continuación una proyección del gasto que causara la contratación del analista de crédito y cobranzas:

**TABLA# 19 PROYECCIÓN DE GASTO POR CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE COBRANZAS**

<b>Gasto Proyectado de Sueldo por 1 año</b>		
	<b>Base</b>	<b>Por 12 meses</b>
Sueldo	\$ 700,00	\$ 8.400,00
IESS patronal	11.15%	\$ 936,60
Décimo tercer sueldo	\$ 700,00	\$ 700,00
Décimo cuarto sueldo	\$ 375,00	\$ 375,00
<b>Total gasto para la empresa</b>		<b>\$ 10.411,60</b>

Suponiendo que el sueldo básico se mantiene

Fuente: (Autores)

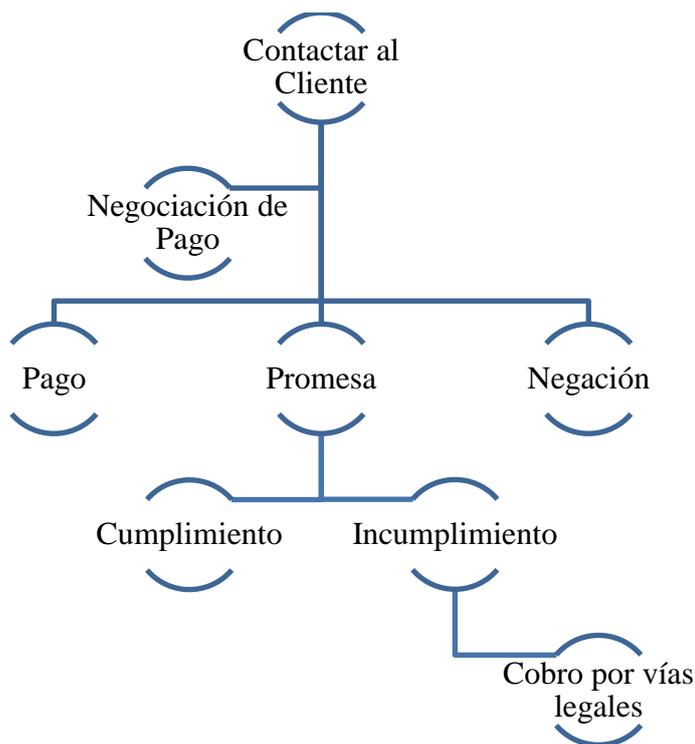
## **2. CLASIFICAR LA CARTERA POR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES**

Ya que no existe un reporte clasificado de los clientes por su nivel de morosidad se propone que entre las funciones a realizar de la persona que se contrate que realice uno ya que a los clientes con mayores días de vencimiento se les debe realizar un seguimiento más exhaustivo para que realice el pago.

### **Clasificación:**

- ❖ Riesgo normal – De 5 a 15 días
- ❖ Riesgo potencial – De 16 a 45 días
- ❖ Deficientes – De 46 a 90 días
- ❖ Dudoso recaudo – De 91 a 120 días

Para los clientes que caigan en este tipo de clasificación se deberá realizar lo siguiente:



### 3. RECOMPENSAS POR PRONTO PAGO Y CASTIGOS POR MORA.

Una forma de Motivar a los clientes a cumplir sus promesas de pago es ofreciendo descuentos a quienes paguen antes de lo esperado y sancionando a quienes se pasen del plazo de cobranzas. Se podría otorgar un descuento del 3% a quienes paguen antes de llegar al fin de los días de crédito y a quienes se pasen de estos días otorgar un porcentaje como castigo dependiendo de los días de atraso.

Es un método efectivo ya que la mayoría de los clientes buscaran ahorrar dinero pagando a tiempo o antes del vencimiento sus cuentas y los clientes penalizados notaran que no es conveniente y trataran de pagar sus siguientes facturas a tiempo.

#### **4. SEGUIMIENTO A CLIENTES VENCIDOS Y POR VENCER**

Para los clientes quienes estén en morosidad y quienes estén con créditos a punto de vencer se recomienda hacer un seguimiento a través de recordatorios por las siguientes vías:

- ❖ Llamadas
- ❖ E – mails
- ❖ Mensajes de texto
- ❖ Visitas

Se espera con este tipo de seguimiento evitar el retraso en los pagos de los clientes y pasar de periodos de cobros promedios de 157 días a cobros de 30 días como está establecido en la política empresarial.

## CONCLUSIONES:

- Se concluye que el análisis de las cuentas por cobrar estableciendo los ratios de eficiencia nos ayudó a determinar su impacto en la liquidez.
- Se diagnosticaron las causas del alto índice en las cuentas por cobrar las cuales son asignables a la falta de estrategias de cobro y seguimiento adecuado a los clientes.
- Los fundamentos teóricos y metodológicos explorados para el análisis de la cuentas por cobrar sirvieron de sustento para su estudio.
- La aplicación de los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación sirvieron para diagnosticar el análisis de los índices de las cuentas por cobrar.
- El reestructurar el plan de cobros de la empresa Pronepac mejorará los índices de liquidez actuales.

## **RECOMENDACIONES:**

- Analizar la cartera cada cierto tiempo para evitar los excesos de morosidad en los clientes.
- Mejorar la estructuración del departamento financiero delegando a una persona la responsabilidad en el manejo y control de cartera de clientes.
- Controlar a través de los indicadores financieros la eficiencia en la rotación de cartera y proveedores.
- Realizar seguimiento a clientes vencidos y por vencer.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUSTO, C. (2012). *Contabilidad Siglo XXI*. Bogotá.

AVELINO RAMIREZ, M. (2014). *LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ*. GUAYAQUIL, Ecuador: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>.

Balestrini, M. (2013). *Cómo se elabora un proyecto de investigación*.

Banco Central del Ecuador (BCE). (2016).

Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2013). *Metodología de la Investigación*. Mexico, DF: McGraw-Hill.

Beaufond, R. (2012). *Fundamentos De Gerencia De Riesgo*. CONDILCA - VENEZUELA.

Bounocore. (2012).

Bravo, M. (2011). *Contabilidad General*. Editorial Nuevo Día. Quinta Edición. . Quito – Ecuador.

Cabanellas, G. (2014). *Diccionario Juridico*. Mexico.

Cordova. (2013). *Fundamentos Cobranza*.

EKOS. (2014). *Principales sectores económicos*. . Quito, Ecuador:: EKOS.  
<http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=4291>.

Encuesta Area Administrativa - Financiera Pronepac S.A. (25 de Agosto de 2017).  
 Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Franklin, E. (2012). *Organización de Empresas*.

Gitman, L. (2013). *Principios de Administracion Financiera*.

Levin, R., & Rubin, D. (2013). *Estadística para la Administración y Economía*.

LONGENECKER, J. (2012). *Administración De Pequeñas Empresa*. MEXICO.

MEZA, C. (2013). *CONTABILIDAD GENERAL (SEPTIMA EDICION)*. COLOMBIA.

MOLINA, C. (2014). *Competitividad Empresarial*. MEXICO.

PEREZ B., F. (2015). *Diagnóstico de la situación existente de las Cuentas por Cobrar*.  
*Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*.

PRO ECUADOR. (2016). [www.proecuador.gob.ec](http://www.proecuador.gob.ec).

*Pronepac, E. (2017). Condensado de cartera. Guayaquil, Ecuador:.*

*RAMÍREZ MONTECE, V. (2016). MODELO DE CREDITO-COBRANZA Y GESTION FINANCIERA EN LA EMPRESA "COMERCIAL FACILITO" DE LA PARROQUIA PATRICIA PILAR , PROVINCIA DE LOS RÍOS. SANTO DOMINGO, Ecuador: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES, FACULTAD DE SISTEMAS MERCANTILES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>.*

*Rosenberg, J. (2015). Direccionario de Administración y Finanzas. España: Grupo Editorial Oceano, 2015.*

*Sarmiento Matamoros, B. (2015). Análisis Técnico de las cuentas por cobrar de una empresa mediana del sector comercial . Guayaquil: Escuela Superior Politecnica del Litoral, Ingeniería en auditoría y control de gestión <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10832/3/ESPOL.pdf>.*

*SOLORIO, R. (2012). Contabilidad Financiera. E.E.U.U.: CUARTA Edición. Warren. MEXICO: Mexico: thomson learning.*

*SRI. VENTAS LOCALES NIVEL NACIONAL. Guayaquil, Ecuador:.*

*Strauss, A., & Corbin, J. (2012). Bases de la investigación cualitativa. Antioquia: Universidad de Antioquia.*

*SUPER-CIAS. (s.f.). <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/consulta/>. Recuperado el 2016*

*ZAPATA, P. (2012). Contabilidad General (Septima Edicion Ed.). COLOMBIA.*

# ANEXOS

**ANEXO 1. CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA  
EMPRESA PRONEPAC S.A.**

**Objetivo:** Diagnosticar las causas por las cuales existe un alto índice de cuentas por cobrar de la empresa Pronepac S.A.

**Instructivo:**

a) Seleccione el casillero de su elección.

b) La encuesta es anónima.

**Cuestionario para el Área Administrativa Financiera:**

**1. ¿Hace cuánto tiempo labora en la empresa Pronepac S.A.?**

1 año

1 a 5 años

Más de 5 años

**2. ¿La empresa tiene el mecanismo necesario para otorgar créditos?**

SI

NO

DESCONOCEN

**3. ¿Las políticas y procedimientos de crédito se cumplen dentro de la empresa?**

SI

NO

DESCONOCEN

4. **¿Se detalla al departamento financiero sobre los niveles de morosidad de los clientes?**

SI

NO

DESCONOCEN

5. **¿Existe un plan de acción a seguir cuando el cliente cae en morosidad por un período mayor a 90 días?**

SI

NO

DESCONOCEN

6. **¿La entrada de efectivo es analizada en relación al nivel de ventas de manera mensual?**

SI

NO

DESCONOCEN

7. **¿Se realizan análisis corporativos en relación a períodos anteriores para determinar incrementos y sus causas?**

SI

NO

DESCONOCEN

## **ANEXO 2. GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A DOS PROFESIONALES EXTERNOS**

**Objetivo:** Conocer el criterio de dos profesionales externos, acerca de las cuentas por cobrar y su manejo.

**Instructivo:**

a) Responda cómo considere a las siguientes preguntas.

- 1. ¿Cómo establecer plazos de pago idóneos de las cuentas por cobrar con clientes?**
- 2. ¿Qué debemos hacer para reducir los índices de cuentas por cobrar de una empresa?**
- 3. ¿Cómo afecta el alto índice de cuentas por cobrar?**
- 4. ¿Cómo evalúa usted el alto índice de cuentas por cobrar en una empresa?**
- 5. ¿Existe algún porcentaje aceptable de vencimientos del total de cartera de clientes?**
- 6. ¿Cómo manejar una adecuada gestión de cobro en una empresa?**

**ANEXO 3. CARTA DE RESPONSABILIDAD PARA REALIZAR EL TRABAJO DE  
TITULACIÓN DE LA EMPRESA PRONEPAC S.A.**

**CARTA DE RESPONSABILIDAD**

**De nuestras consideraciones**

Por medio de la presente nosotras **Nazlhyn Arlette Chávez Briones** con cédula de identidad N° 0930088026 y **Giomara Lizbeth Toalombo Soto** con cédula de identidad N° 1207212497, nos hacemos responsables por el uso de información de la empresa Pronepac S.A. para el análisis académico como parte de un caso de estudio previo a la obtención del título de Ingeniería en Tributación y Finanzas.

Muy agradecidas por la atención a la presente.

---

Nazlhyn Chávez Briones

---

Giomara Toalombo Soto

**Base Legal:****Art. 10 numeral 11 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.**

La normativa tributaria considera deducible las provisiones para créditos incobrables cuándo:

- Corresponde al 1% sobre créditos pendientes de cobro al cierre del período
- No exceda la provisión acumulada el 10% de la cartera total.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos a:

- Los socios
- Cónyuges
- Parientes (4to grado consanguinidad y 2do afinidad)
- Sociedades relacionadas.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a la provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión.

**Condiciones:**

-  Constar durante 5 años o más en la contabilidad;
-  Más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
-  Prescripción para el cobro del crédito;
-  En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
-  En una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

**Art. 25 numeral 3 del Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno****3. 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.