



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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**

**TEMA**

**LAS CUENTAS POR COBRAR Y SUS CAMBIOS EN EL CAPITAL DE  
TRABAJO DE LA EMPRESA KLINBAC S.A.**

**Tutora:**

**Mgs. MAYRA MAGDALENA ARIAS CANDELARIO**

**Autora:**

**JESSICA PAOLA MEDINA GONZÁLEZ**

**Guayaquil –2017**



**REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA,  
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> Las cuentas por cobrar y sus cambios en el capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A.	
<b>AUTORA:</b> Medina González Jessica Paola	<b>REVISOR:</b>
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Administración
<b>CARRERA:</b> Contabilidad y Auditoría	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>N. DE PÁGS.</b> 116
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Finanzas, Contabilidad, Control Interno	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Cuentas por cobrar, Capital de Trabajo, Liquidez, Rentabilidad	
<p><b>RESUMEN:</b> Las empresas generan ingresos que permiten sustentar sus operaciones cotidianas a partir del incremento del efectivo, por medio de la recuperación del mismo, esto como parte de las cuentas por cobrar generadas por créditos sobre la venta de bienes o prestación de servicios. Los procesos de cobro integran la parte administrativa dentro del capital de trabajo, puesto que al efectuar una adecuada gestión estos generarán para la entidad índices positivos de liquidez. La presente investigación está enfocada en el análisis de las cuentas por cobrar y sus cambios en el capital de trabajo, siendo indicadores esenciales para la toma de decisiones financieras que ayuden a una empresa a incrementar el valor económico de la misma y evitar el endeudamiento y la acumulación de cuentas vencidas que pongan en peligro su rentabilidad.</p>	
<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	
<b>ADJUNTO URL (tesis en la web):</b>	
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b>	Teléfono: E-mail: <a href="mailto:Paolamedigon22@hotmail.com">Paolamedigon22@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Nombre: MGS. Darwin Ordoñez Iturralde, DECANO
	Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO
	E-mail: <a href="mailto:dordonezy@ulvr.edu.ec">dordonezy@ulvr.edu.ec</a>
	Nombre: Mg. Ing. Com. Verónica Elizabeth Ochoa Hidalgo
	Teléfono: : 2596500
	E-mail: <a href="mailto:vochoah@ulvr.edu.ec">vochoah@ulvr.edu.ec</a>

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

Yo, Jessica Paola Medina González declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo de los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declara, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mi derecho patrimonial y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar **LAS CUENTAS POR COBRAR Y SUS CAMBIOS EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA KLINBAC S.A.**

Autor:

---

**Jessica Paola Medina González**  
C.I: 0302262175

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **LAS CUENTAS POR COBRAR Y SUS CAMBIOS EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA KLINBAC S.A.**, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **LAS CUENTAS POR COBRAR Y SUS CAMBIOS EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA KLINBAC S.A.**, presentado por el estudiante Jessica Paola Medina González como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**, encontrándose apta para su sustentación.

Presentado por el Egresado:

Jessica Paola Medina González

C.I.: 0302262175

---

Mgs. Mayra Arias Candelario

C.I. 0916756091

# CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** URKUN JM 10 08 2017.docx (D30068655)  
**Submitted:** 2017-08-11 03:19:00  
**Submitted By:** mariasc@ulvr.edu.ec  
**Significance:** 1 %

Sources included in the report:

Tesis Final.docx (D10724629)  
TESIS FINAL PARA URKUND EBA.docx (D26405714)

Instances where selected sources appear:

4

---

Mgs. Mayra Magdalena Arias Candelario  
C.I. 0916756091

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento:

En primer lugar a Dios quien me ha sido mi luz, mi guía en los momentos más difíciles, en los momentos en los cuales perdí las esperanzas y las fuerzas para culminar con mi proyecto. Dios ha puesto en mi camino a personas maravillosas que me han incentivado para seguir y evitar caer.

A mis padres Jorge Humberto y Nelly Surama, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida, quienes me han enseñado que si quieres algo en la vida, debes luchar a pesar que no sea fácil el camino, debes perseverar y alcanzar el objetivo.

A mis hermanos, por apoyarme de manera incondicional en todo momento. Y con sus consejos hacer de mí una mejor persona.

A mis profesores quienes han sido mi guía, quienes con sus conocimientos ayudaron a formarme en el ámbito profesional y personal.

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación a mis padres, quienes durante todo este tiempo me han fortalecido haciendo de mí una mejor persona, nunca dejaron de creer en mí, a pesar de lo difícil de la situación, de no vernos todos los días y de no poder conversar a diario.

A mi papi quien me ha enseñado lo más valioso de la vida, lucha por lo que quieres, persevera, no te rindas. A mi mami quien fortaleció mi carácter, a ser consciente del esfuerzo que pones en algo y que si no hiciste nada por obtener ese algo, el mérito no es tuyo.

Gracias a su apoyo incondicional, a sus consejos, a nuestras conversaciones que me hacen reflexionar, a cada momento que podemos reír por las situaciones inesperadas que nos suceden y a las preocupaciones que hemos tenido durante todos estos años.

Este proyecto de investigación es para ustedes: mi familia, mi eterno amor...

## ÍNDICE GENERAL

Repositorio nacional de educación superior, ciencia, tecnología e innovación .....	i
Declaración de autoría y cesión de derechos .....	ii
Certificado de aceptación del tutor .....	iii
Certificado de antiplagio .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vi
Índice general .....	vii
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras .....	xiii
Introducción .....	1
<b>Capítulo I: Diseño de la investigación .....</b>	<b>3</b>
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.3. Formulación del problema .....	4
1.4. Sistematización del problema .....	5
1.5. Justificación de la investigación .....	5
1.6. Objetivos de la investigación .....	6
1.6.1. Objetivo general .....	6
1.6.2. Objetivos específicos.....	6
1.7. Delimitación o alcance de la investigación .....	7
1.8. Idea a defender de la investigación .....	8
<b>Capítulo II: Marco teórico .....</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	9



2.1.1. La empresa y su situación actual.....	10
2.1.1.3. Análisis FODA de la empresa KLINBAC S.A.....	11
2.1.1.4. Organigrama de la empresa KLINBAC S.A.....	12
2.2. Marco Referencial.....	13
2.2.1. Cuentas por cobrar.....	13
2.2.2. Administración de las cuentas por cobrar.....	14
2.2.2.1. Importancia de la administración de las cuentas por cobrar.....	15
2.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar.....	16
2.2.2.1. Control de las cuentas por cobrar.....	17
2.2.3. El crédito y la cobranza.....	18
2.2.3.1. Políticas de crédito.....	21
2.2.3.2. Clasificación del cliente en función al análisis crediticio.....	24
2.2.3.3. Variables en las políticas de crédito.....	25
2.2.4. Fijación del crédito.....	27
2.2.5. Políticas de cobranza.....	28
2.2.5.1. Procedimientos de cobranza.....	30
2.2.6. El capital de trabajo.....	31
2.2.6.1. Importancia del capital de trabajo en una empresa.....	32
2.2.7. Cuentas que componen el capital de trabajo.....	33
2.2.7.1. Políticas del capital de trabajo.....	34
2.2.7.2. Características de los activos circulantes.....	36
2.2.8. Administración del capital de trabajo.....	36
2.2.8.1. Objetivos de la Administración del capital de trabajo.....	38
2.2.9. Estructura de los activos circulantes y pasivos circulantes.....	39

2.2.10. Financiamiento del capital de trabajo .....	41
2.2.8. Administración del efectivo .....	43
2.3. Marco Conceptual .....	43
2.4. Marco Legal .....	45
<b>Capítulo III: Marco metodológico.....</b>	<b>47</b>
3.1. Metodología .....	47
3.1.1. Enfoque de la investigación .....	48
3.1.2. Tipos de investigación.....	48
3.1.2.1. <i>Investigación analítica</i> .....	48
3.1.2.2. <i>Investigación descriptiva</i> .....	49
3.1.2.3. <i>Investigación documental</i> .....	49
3.2. Población y muestra .....	50
3.3. Métodos de investigación.....	51
3.3.1. Método inductivo .....	51
3.3.2. Método de análisis.....	51
3.4. Técnicas e Instrumentos de investigación.....	52
3.4.1. Entrevista.....	52
3.4.2. Análisis documental .....	52
3.4.3. Ficha de observación.....	53
3.5. Procesamiento y análisis .....	53
3.5.1. Análisis de los resultados .....	54
3.5.2. Análisis de las entrevistas realizadas al gerente, contador y auxiliar contable de KLINBAC S.A.....	59
3.5.3. Análisis de la entrevista realizada al jefe de crédito y cobranza.....	64
3.5.4. Análisis de los resultados de la Ficha de Observación .....	67

3.5.6. Análisis de los Estados Financieros, mediante indicadores financieros .....	69
3.5.7. Análisis del tiempo en cartera de las cuentas por cobrar .....	72
3.5.8. Análisis de liquidez y rentabilidad mediante ratios financieros .....	74
3.5.8.1. <i>Ratios financieros de liquidez</i> .....	74
3.5.8.2. <i>Ratios financieros de rentabilidad</i> .....	75
<b>Capítulo IV: Informe técnico</b> .....	<b>77</b>
4.1. Idea a defender .....	77
4.1.1. Justificación.....	78
4.1.2. Objetivos de la propuesta .....	79
4.1.2.1. General .....	79
4.1.2.2. Específicos .....	79
4.2. Descripción de la propuesta .....	80
4.2.1.1. Funciones específicas del personal involucrado en la administración y recuperación de las cuentas por cobrar. ....	81
4.2.2. Procedimientos .....	84
4.2.2.1. Procedimientos de crédito .....	84
4.2.2.2. Venta a crédito y facturación .....	84
4.2.2.3. Recuperación de cuentas por cobrar .....	85
4.2.2.4. Flujogramas de procesos .....	86
4.2.3. Políticas de control para las cuentas por cobrar .....	91
4.2.4. Formatos para el registro de las cuentas por cobrar .....	93
4.2.5. Proyecciones en base a la aplicación de la propuesta .....	96
4.2.3. Estado de situación financiera con las variaciones en cuanto al aumento de la gestión en la recuperación de las cuentas por cobrar .....	98

4.2.4. Análisis de los Estados Financieros mediante la aplicación de ratios financieros .....	101
Conclusiones y recomendaciones .....	105
Conclusiones .....	105
Recomendaciones.....	106
Glosario de Términos.....	107
Referencias Bibliográficas .....	109
ANEXOS .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Efectos del descuento por pronto pago .....	27
Tabla 2 Efectos sobre el rendimiento y riesgo .....	36
Tabla 3 Población.....	50
Tabla 4. Aspectos relevantes de la entrevista.....	66
Tabla 5 Ficha de Observación.....	67
Tabla 6 Estado de situación financiera 2015 Estado de situación financiera 2015 .....	69
Tabla 7 Matriz de hallazgos .....	77
Tabla 8. Simbología para los flujogramas de procedimientos .....	87
Tabla 9. Otorgamiento de Crédito.....	88
Tabla 10. Venta a crédito y facturación .....	89
Tabla 11. Recuperación de cuentas por cobrar .....	90
Tabla 12. Formatos para el registro de las cuentas por cobrar.....	93
Tabla 13. Formato para el seguimiento de las cuentas vencidas.....	94
Tabla 14. Formato del registro de productos vendidos .....	95
Tabla 15. Formato para el resumen del estado de cuenta del cliente en mora .....	95
Tabla 16. Porcentaje sobre las Cuentas por Cobrar por antigüedad de saldos.....	96
Tabla 17. Registro de la Provisión de Cuentas por Cobrar .....	97
Tabla 18. Estado de Situación Financiera proyectado 2015 .....	98
Tabla 19. Análisis de las variaciones en la recuperación de las cuentas por cobrar ...	99
Tabla 20. Estado de Resultado proyectado 2015 .....	101
Tabla 21. <i>Ratios Financieros</i> .....	102
Tabla 22. Resumen analítico de resultados de la aplicación de los ratios financieros .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa KLINBAC S.A. ....	12
Figura 2 Procedimiento de cobranza.....	30
Figura 3 Proceso de administración del capital de trabajo;.....	41

## **Introducción**

Las empresas generan ingresos que permiten sustentar sus operaciones cotidianas a partir del incremento del efectivo, por medio de la recuperación del mismo, esto como parte de las cuentas por cobrar generadas por créditos sobre la venta de bienes o prestación de servicios. Los procesos de cobro integran la parte administrativa dentro del capital de trabajo, puesto que al efectuar una adecuada gestión estos generarán para la entidad índices positivos de liquidez.

La presente investigación está enfocada en el análisis de las cuentas por cobrar y sus cambios en el capital de trabajo, siendo indicadores esenciales para la toma de decisiones financieras que ayuden a una empresa a incrementar el valor económico de la misma y evitar el endeudamiento y la acumulación de cuentas vencidas que pongan en peligro su rentabilidad. El proyecto se estructura de cuatro capítulos que se describen a continuación:

En el **Capítulo I** se describe el problema en la empresa Klinbac S.A. debido a los procesos empleados en la recuperación de las cuentas por cobrar que inciden en el capital de trabajo.

En el **Capítulo II** se realiza la revisión de teorías basadas en el tema para el sustento de nuevas ideas que estén relacionadas con la investigación para aumentar los conocimientos con respecto a las cuentas por cobrar y los efectos que genera en el cambio de capital en una empresa, considerando además el sustento legal y conceptual.

En el **Capítulo III** se desarrolla a través de técnicas e instrumentos de investigación, donde los resultados obtenidos fueron puestos en análisis y discusión.

En el **Capítulo IV** mediante un Informe técnico se procede a detallar la propuesta de un sistema de control de las cuentas por cobrar adaptado para la eficiente administración y recuperación con el fin de mejorar los índices del capital de trabajo de acuerdo a un análisis del periodo 2015.



## **Capítulo I: Diseño de la investigación**

### **1.1. Tema**

Las cuentas por cobrar y sus cambios en el capital de trabajo de la empresa Klinbac S.A.

### **1.2. Planteamiento del Problema**

Las cuentas por cobrar a más de constituirse en un renglón componente del activo corriente y que influyen en el capital de trabajo, representa una categoría muy significativa en las decisiones financieras de los administradores. Deben existir los lineamientos necesarios de control y análisis de las cuentas por cobrar para que exista el manejo eficiente de los recursos financieros de la empresa, es decir para que esta cuenta no genere incremento que podrían dar paso a problemas de liquidez.

La empresa KLINBAC S.A., dedicada a la producción y comercialización de camarón en el Ecuador, tiene problemas con respecto a la recuperación de las cuentas por cobrar, las cuales presentan variaciones en base a la acumulación de cuentas vencidas que inciden en el capital de trabajo, que de continuar pueden provocar que existan insuficiente fondos para cubrir sus obligaciones a corto plazo, como, por ejemplo: a) pago a proveedores, b) obligaciones tributarias y c) obligaciones con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Al tener un inadecuado proceso administrativo en las cuentas por cobrar, debido a la ausencia de políticas de crédito y cobranza que permitan realizar estudios de estándares de crédito y determinar si el cliente cuenta con la capacidad para cumplir con el pago de sus obligaciones adquiridas, puede llevar a la empresa en un

tiempo de corto a mediano plazo buscar acceder al endeudamiento con terceros para poder cubrir gastos operativos y administrativos que se realizan de forma cotidiana.

Al otorgar créditos sin contar con un plan estratégico para la recuperación de las cuentas por cobrar, puede generar riesgos de presentar una liquidez por debajo de lo esperado en la empresa KLINBAC S.A., como consecuencia de esto se dará un incremento de la cartera castigada e incobrable. Si persiste el problema en la entidad las cuentas no se convertirán en efectivo en un corto plazo, desencadenando problemas económicos que tendrán que ser solucionados a través de medidas inapropiadas como es el despido de trabajadores, cierre de áreas de producción, entre otros.

La presente investigación se enfoca en las cuentas por cobrar, mismas que representan una partida esencial para KLINBAC S.A., ya que a través de estas se puede mantener niveles de liquidez que son utilizadas para las diferentes actividades operativas realizadas en la empresa.

### **1.3. Formulación del problema**

Analizado el problema se formula la siguiente interrogante, como punto de partida para el desarrollo de la investigación, que es:

¿Cómo inciden las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la compañía KLINBAC S.A.?

#### **1.4. Sistematización del problema**

- ¿Qué políticas de crédito y cobro tiene la empresa KLINBAC S.A. para la recuperación de las cuentas por cobrar?
- ¿Qué controles se realizan en la administración de las cuentas por cobrar en la empresa KLINBAC S.A.?
- ¿Qué efectos tiene la acumulación de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A.?
- ¿De qué manera mejorará la gestión de crédito y cobranza en la empresa KLINBAC S.A.?

#### **1.5. Justificación de la investigación**

Se justifica el desarrollo de la presente investigación debido a la importancia que representa una correcta administración en las cuentas por cobrar y su recuperación oportuna para que no genere cambios negativos en el capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A. que impida el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, esto tomando en cuenta la importancia que representan estas cuentas para que la gerencia financiera pueda tomar decisiones correctas que generen liquidez y rentabilidad.

Es así como se espera aportar al fortalecimiento organizacional y financiero de la empresa mediante los resultados de la investigación realizada en la empresa KLINBAC SA., para que a través de un informe técnico se emitan comentarios, conclusiones y recomendaciones que serán expuestas para que los directivos y gerencia tomen en cuenta, con el fin de que realicen planes correctivos para el

mejoramiento de su nivel financiero y los procesos administrativos para evitar la acumulación de cartera castigada.

Tomando en cuenta lo expuesto, se puede mencionar que mediante una adecuada administración en las cuentas por cobrar por parte de los responsables del proceso, provocarán un cambio en las decisiones financieras en KLINBAC S.A., con respecto a las medidas para otorgar créditos que no sean con un tiempo de plazo extenso y que se lleguen a acumular, ya que esto elevaría los costos administrativos para su recuperación y la reducción en el capital manejado para cubrir gastos, logrando así aumentar los niveles de eficiencia en el proceso de evaluación de crédito, políticas y condiciones como parte de la gestión de cobranza.

## **1.6. Objetivos de la investigación**

### **1.6.1. Objetivo general**

Analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la compañía Klinbac S.A.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Establecer las políticas de crédito y cobro se efectúan en la empresa KLINBAC S.A. para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Determinar los controles que se realizan en la administración de las cuentas por cobrar en la empresa KLINBAC S.A.
- Definir los efectos que tiene la acumulación de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A.

- Diseñar un sistema de control interno adaptado para la administración y recuperación de las cuentas por cobrar para la empresa KLINBAC S.A.

### **1.7. Delimitación o alcance de la investigación**

- **Campo:** Contabilidad
- **Área:** Cuentas por cobrar
- **Aspectos:** Obligaciones a corto plazo, Políticas de crédito, Controles sobre cuentas por cobrar
- **Año:** 2015
- **Empresa:** KLINBAC S.A.

**Tema:** Las cuentas por cobrar y sus cambios en el capital de trabajo de la empresa Klinbac S.A.

La investigación está delimitada en la empresa KLINBAC S.A. ubicado en la Av. Miguel H. Alcívar, en el edificio Plaza Center, piso 4, oficina 405 en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. El investigación se enfoca dentro del campo contable, en el área financiera de la entidad con respecto a las cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo, considerando el desarrollo de entrevistas al personal del departamento financiero, crédito y cobranza que son de un total de cuatro personas y el análisis de la información documental (estados financieros) para medir el impacto del problema.

## **1.8. Idea a defender de la investigación**

Mediante una adecuada administración de las cuentas por cobrar se podrá mejorar el capital de trabajo en la empresa KLINBAC S.A.

## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Existen empresas que mantienen dificultades para recuperar las cuentas por cobrar, lo que se asocia a la ausencia de controles y procedimientos estandarizados de crédito para poder mantener altos niveles de eficiencia en el cobro de valores que adeudan los clientes. Además, esto influye en la capacidad financiera que permita cubrir obligaciones a corto plazo, llevando a un proceso de declive económico donde se ve afectado las operaciones cotidianas de la entidad.

La importancia de una adecuada administración de las cuentas por cobrar, permitirá a la empresa mantener altos índices de capital de trabajo, logrando así cumplir con sus metas financieras.

SegúnWanden(2011) hace referencia sobre la adecuada administración de las cuentas por cobrar:

Los objetivos planteados por una directiva, se enfocan en buscar maximizar el valor económico de la entidad, mediante la toma de decisiones financieras que ayuden a recuperar el dinero que adeudan los clientes y así evitar la acumulación de cuentas incobrables. (p. 4).

Por lo tanto además del análisis de crédito y los controles sobre las cuentas por cobrar, es de vital importancia para una empresa administrar financieramente cada cuenta que debe recuperarse a corto plazo, cumpliendo así las condiciones que se establecen con el cliente. Esto influye en la eficiencia aplicada en la gestión de cobro y que debe ir de la mano con la toma de decisiones en base al conocimiento de

la información documental que exponga la realidad económica de la empresa frente a la acumulación de valores adeudados que generan variaciones en el capital de trabajo.

Según Cervera (2016) dentro de la administración de las cuentas por cobrar, la importancia es:

Analizar la capacidad de pago del cliente, permitirá a una empresa lograr cumplir sus metas en cuanto a la recaudación de valores, por lo tanto se debe gestionar adecuadamente el manejo de información crediticia para que así no se vea afectado el capital de trabajo. (p. 24).

El capital de trabajo influye mucho en las operaciones realizadas por una empresa, ya que representan los activos corrientes utilizados para el financiamiento. Para que se gestione una adecuada administración de las cuentas por cobrar es importante evaluar el capital disponible con el fin de provocar en un corto plazo un incremento de los beneficios económicos que se ven reflejados en los márgenes de liquidez.

### **2.1.1. La empresa y su situación actual**

La empresa KLINBAC S.A., se dedica a la explotación de criaderos de camarones, para su comercialización. Se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en la Av. Miguel H. Alcivar Mz 208, SL11, en el sector de Cda. Kennedy Norte, con Registro Único de Contribuyente RUC 0992468068001, lleva ejerciendo sus actividades por siete años, dentro del sector de la acuicultura.

La producción del camarón se la realiza cada cuatro meses, para luego ser comercializado a nivel nacional, lo que ha llevado a la empresa presentar un



crecimiento sostenible a nivel económico, asociado a la eficiencia en las operaciones comerciales y operativas. No obstante en la gestión de crédito en los últimos dos años ha presentado una notable deficiencia que ha afectado la administración de las cuentas por cobrar, llevándolo a presentar variaciones en el capital de trabajo.

### **2.1.1.3. Análisis FODA de la empresa KLINBAC S.A.**

#### **Fortaleza**

- Personal capacitado en la explotación de camarón
- Eficiente gestión comercial
- Alto nivel de clientes
- Sus productos ocupan el mercado nacional
- Diversidad de los camarones comercializados
- Producto con oferta exportable

#### **Oportunidades**

- Liderar el mercado nacional en la comercialización del camarón
- Cubrir la demanda de mercados desatendidos en otras provincias del Ecuador
- Lograr nuevas modalidades de venta a nivel internacional
- Diversificar la oferta del camarón comercializado con valor agregado

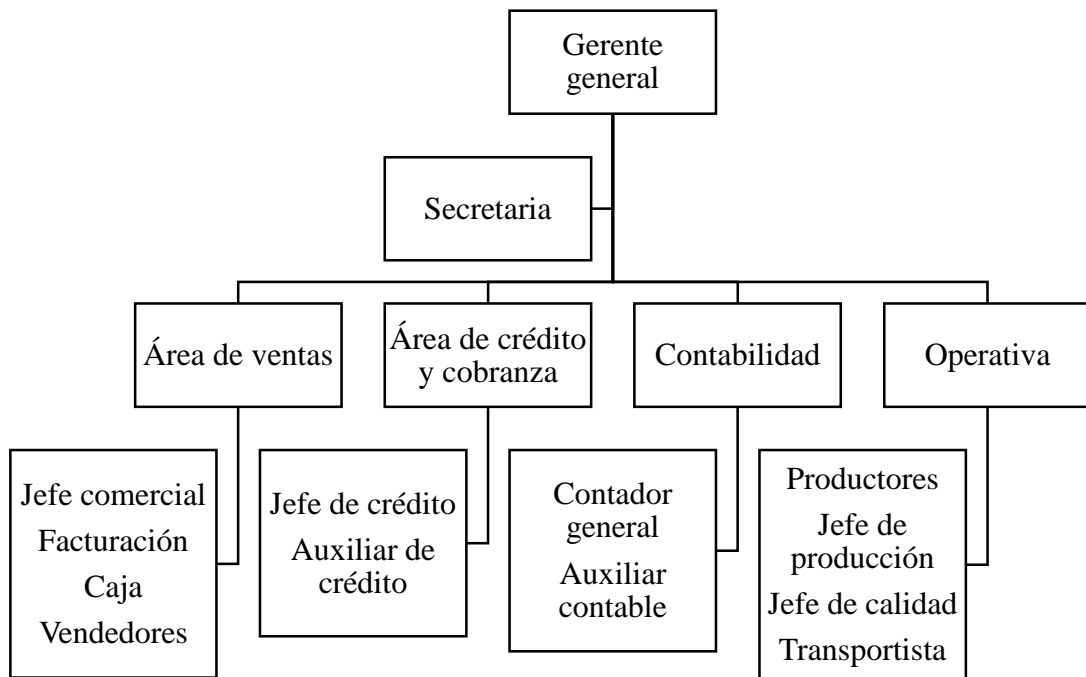
#### **Debilidades**

- Personas con conocimientos empíricos en el área de crédito
- Deficiente gestión en la recuperación de las cuentas por cobrar
- No se ejecutan controles internos en las áreas de crédito y venta

## Amenazas

- Alto nivel de competencia en el sector de la pesca
- Factores climáticos que afecten la producción del camarón
- Inestabilidad económica
- Incumplimiento de pagos de los clientes

### 2.1.1.4. Organigrama de la empresa KLINBAC S.A.



**Figura 1.** Organigrama de la empresa KLINBAC S.A.

**Elaborado por:** La Autora.

## **2.2. Marco Referencial**

### **2.2.1. Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son aquellas que dan origen a un derecho exigible por parte de la empresa por concepto de préstamos, ventas, prestación de servicios u otro tipo de actividad que genere un vínculo entre el acreedor y el deudor. Una organización concede un crédito a los clientes con el fin de obtener beneficios económicos a corto plazo en base a políticas y plazos, de los cuales las condiciones establecerán si se otorgarán garantías para ambas partes.

Para Lallana(2015) las cuentas por cobrar representan aquellos recursos que:

En un plazo determinado se convertirán en efectivo y que se dan por concepto de créditos a clientes que mantiene una empresa para que así se mantengan niveles altos del capital de trabajo utilizado para el financiamiento de las actividades diarias. (p. 10).

En función a lo indicado por el autor, las cuentas por cobrar nacen de documentos de crédito que una empresa otorga a clientes antiguos y nuevos, siempre y cuando cumplan con los requisitos que establece la entidad, en base a las políticas y condiciones crediticias. El origen de este crédito gira en torno a ventas, préstamos o prestación de servicios previo a un análisis de la situación financiera del solicitante para evitar de esta manera la acumulación de cuentas incobrables que pueden afectar el capital de trabajo.

La recuperación de las cuentas por cobrar se establece en tiempos de cortos y largos plazos, de las cuales se amparan por documentos que generan un vínculo

jurídico entre ambas partes para que así se cumpla con el derecho exigible que mantiene una empresa en cuando a la venta de créditos o préstamos.

### **2.2.2. Administración de las cuentas por cobrar**

Dentro de la administración de las cuentas por cobrar se coordinan gestiones que permiten manejar la información del crédito y los procesos de cobro para que así una empresa pueda maximizar su capital de trabajo y así reducir los riesgos de presentar iliquidez por el aumento de cuentas vencidas que no son capaces de cobrar por aspectos internos, como por ejemplo: un deficiente control sobre la información financiera del cliente y aspectos externos como una crisis económica que reduce la capacidad de pago.

Con respecto a la administración de las cuentas por cobrar, Mora (2015) indicó que “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. 54).

Una empresa 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. Es de vital importancia prestar atención al manejo de estos activos circulantes y gestionar eficientemente el proceso de cobro integrando políticas de crédito, condiciones de pago, plazos y políticas de cobranza.

Finalmente, las razones que llevan a una empresa planificar una administración de las cuentas por cobrar, se dan por las decisiones financieras de la gerencia en cuanto a la maximización de beneficios económicos, mediante el manejo de la información crediticia del cliente para evitar la morosidad que afecta directamente el capital de trabajo proyectado para la puesta en marcha de las operaciones económicas de la entidad.

### **2.2.2.1. Importancia de la administración de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar, representan uno de los elementos más importantes dentro de los activos circulantes, por lo que están estrechamente relacionados con la capacidad financiera de una empresa representada en su capital de trabajo. Para aquellas entidades que conceden créditos a sus clientes es esencial que desplieguen procedimientos y controles en la administración de dichas cuentas para garantizar la sostenibilidad de las actividades financiadas con el efectivo disponible y recuperado a través de la cobranza.

Para Besteiro(2015)la importancia en la administración de las cuentas por cobrar se da:

Por la necesidad de una empresa de aumentar sus niveles de liquidez y así ser más competitivo en relación a otras entidades, esto mediante el desarrollo de políticas aplicadas al crédito que en un corto plazo se presenten como beneficios que están representados dentro del activo circulante. (p. 22).

En vista a lo expuesto por el autor, la administración de las cuentas por cobrar es importantes ya que permite a la gerencia tomar decisiones sobre los procedimientos aplicados sobre el crédito y la cobranza; tomando en cuenta el

análisis y evaluación de la capacidad financiera y de endeudamiento del solicitante para que así se pueda recuperar los valores de manera pronta. Esto además está ligado en la entrega de un documento financiero que refleja el vínculo jurídico entre ambas partes para evitar problemas que constituyan al incumplimiento de pagos.

### **2.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar**

Según indicó Del Campo (2016), las cuentas por cobrar como activos se clasifican de la siguiente manera:

#### **Comerciales**

Estas cuentas representan el saldo que una empresa debe cobrar a sus clientes por motivos de una venta a crédito, donde se establecen tasas, plazos, condiciones y garantías dentro del vínculo jurídico que contraen ambas partes. (p. 54).

#### **Compañías afiliadas**

Se dan por una participación accionaria entre una empresa con otras para el desarrollo de operaciones comerciales, de servicios, entre otros (p. 55).

#### **Funcionarios y empleados**

Representan a los préstamos, ventas o anticipos que la empresa les da a sus trabajadores pero que no son reportados como parte de los gastos de la empresa y que son cobrados en plazos dentro del sueldo.

## **Anticipo a proveedores**

Representa a los pagos que una empresa genera por transacción o pago ha contado a los proveedores de forma anticipada para así asegurar la compra de activos o prestación de servicios requeridos para una operación determinada.

Las cuentas por cobrar se clasifican según las ventas, préstamos o créditos que una empresa establezca en función a sus políticas de crédito y cobro. Al final representan derechos como establece las NIF C-3 en cuanto al cobro de valores generados por actividades que realizan normalmente las entidades.

### **2.2.2.1. Control de las cuentas por cobrar**

Dentro de la administración de las 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.

Para Fernández (2014) los controles en las cuentas por cobrar “permiten determinar las variaciones en cuanto al comportamiento financiero del cliente y cuáles son sus efectos en el pago de créditos que la empresa ha otorgado por motivos de ventas comerciales, préstamos o créditos a un plazo determinado.” (p. 76).

Los controles sobre las cuentas por cobrar, son esenciales para garantizar los niveles de eficiencia en la recaudación de valores, ya que se despliega un seguimiento periódico de aquellas cuentas que se encuentra vencidas y con los resultados se

pueden determinar las condiciones y políticas de crédito y cobro más adecuados en base a la capacidad financiera y crediticia de los clientes.

Adicionalmente, Arquero y Jiménez (2015) indicaron que los controles sobre las cuentas por cobrar:

Deben enfocarse en dos métodos que permitan analizar los tiempos de las cuentas y el proceso de cobro que son denominados como “días de ventas” y “reporte de antigüedad”, con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas de crédito. (p. 89).

La gestión de control en las cuentas por cobrar permite garantizar que se cumplan con las condiciones y políticas de crédito referente a los pagos de las tasas o cuotas que los clientes deben cumplir durante el plazo determinado en el documento financiero. Comúnmente cada empresa establece los procedimientos para la evaluación de los tiempos que una cuenta se mantiene como vencida y de estas se garantizará el rendimiento económico de la entidad.

### **2.2.3. El crédito y la cobranza**

El crédito es un término proveniente del latín *Creditum*, que significa “tener confianza”, por lo que también es un riesgo para una empresa, debido a que puede presentarse la pérdida de una cuenta que no pudo cobrarse. Es por ello que para elevar el grado de confianza se establecen condiciones que son definidas en un contrato con peso legal donde emerge cada una de las obligaciones de los clientes con el fin de contar con la promesa de pago dentro de los plazos establecidos.



Huerta (2016) indicó que el crédito “es la entrega de un bien o valor que será recaudado dentro de un determinado tiempo donde se cumplen condiciones e intereses que son pactados entre ambas partes a través de un documento legal” (p. 54).

El crédito es una operación donde una empresa en virtud a principios de confianza entrega un valor que sea representado en efectivo o un bien a cambio de un monto que equivale a tasas, plazos y cuotas mensuales que representarán un beneficio económico en un tiempo de corto a largo plazo. En conclusión, representa una promesa de pago del cliente ante el acreedor que está en la potestad de realizar todo lo necesario para recuperar la cuenta y evitar su pérdida por incobrabilidad.

En cuanto a la cobranza, Díaz (2014) indicó que “representa a un conjunto de procedimientos sistematizados aplicados para la recuperación de valores mediante el uso de documentos legales o instrumentos que permitan generar una promesa de pago por parte del deudor.” (p. 60).

La cobranza es una actividad administrativa que comprende el manejo de procedimientos para el cobro de cuentas pendientes que resultan de una actividad comercial o bancaria, donde el deudor debe cumplir con las cuotas establecidas en el documento legal que puede ser: a) pagaré, b) letra de cambio, c) otro título de valor y d) documentos de embarque, este último aplicado en la actividad del comercio exterior.

La gestión de cobro es vital para la recuperación de cuentas que representa un activo circulante para una empresa, ya que de estos se mantiene la estabilidad económica y se evitan medidas de urgencia que afectan a nivel de rentabilidad. La calidad en los procedimientos de cobranza se mide en el tiempo de recuperación de las cuentas y cómo estos se convierten en efectivo líquido para ser utilizado en el desarrollo de actividades administrativas y operativas de la entidad.

Analizado los dos conceptos se establecen las ventajas y desventajas del crédito y la cobranza, que son los siguientes:

#### **Ventajas del crédito**

- Permite aumentar los niveles de venta
- Genera un incremento en la producción de bienes o servicios
- Disminuye los costos unitarios debido al incremento de la producción
- Aumenta la flexibilidad en la oferta y demanda
- Incrementa los niveles de productividad del capital
- Aumenta la eficiencia de la capacidad de negociar de la empresa
- Permite a la empresa ampliarse a otros mercados
- Incremento de los niveles de eficiencia del manejo de capital

#### **Desventajas del crédito**

- Genera el alza de precios
- Produce inflación
- Aumenta el costo operativo en una empresa

### **Ventajas de la cobranza**

- No representa altos costos para la empresa
- Reduce los riesgos de incumplimiento de pagos
- Permite recuperar el capital de la empresa

### **Desventajas de la cobranza**

- Deben pagarse comisiones por cobro
- Aumento del costo operativo por la deficiente gestión de cobro

#### **2.2.3.1. Políticas de crédito**

Mediante las políticas de crédito la empresa puede aumentar los niveles de rendimiento de la inversión, tomando en cuenta aspectos tales como: plazos reducidos, políticas crediticias, administración de cuentas por cobrar y la evaluación de la capacidad financiera del solicitante. De esta manera se pueden reducir las cuentas incobrables y las ventas se mantendrían estables con los clientes nuevos y antiguos.

Para Hortiguera(2012) las políticas de crédito son normas crediticias que:

Establece una empresa sobre una venta comercial, préstamo, crédito u otro tipo de actividad donde se entrega un valor en dinero o mercancía, en el cual la administración está ligada en el manejo de tasas y tiempos para aumentar el nivel de eficiencia en la cobranza. (p. 16).

Cuando el cliente solicita un crédito a una organización, esta evalúa la capacidad de endeudamiento y solvencia para garantizar que cumpla con los pagos e intereses dentro del contrato jurídico, siendo esto parte de las políticas de crédito que en consecuencia están ligadas en evitar la pérdida de cuentas vencidas o elevar los

costos operativos en la empresa para cobrar los valores pendientes y así reducir los niveles negativos del capital de trabajo que influyen en el rendimiento financiero.

Las políticas de crédito permiten evaluar variables financieras que son esenciales antes de otorgar un crédito al solicitante, las cuales son las siguientes:

- a) La capacidad financiera para el pago
- b) La cobertura de créditos que mantiene el cliente
- c) La solvencia económica del cliente
- d) El tiempo de trabajo del cliente
- e) La estabilidad económica del cliente

La información financiera del cliente, es consultada de diferentes fuentes que estén disponibles para evaluar los indicadores crediticios, de esta manera la empresa podrá tomar una decisión en cuanto a aprobar o no la solicitud de crédito, para evitar de esta manera que a un corto plazo empiecen las dificultades en cuanto a la recuperación de valores.

En el caso del crédito a entidades comerciales es importante evaluar los estados financieros para determinar si están en la capacidad de cumplir con obligaciones a corto plazo, también se toma en cuenta las declaraciones y pagos de impuestos, IESS, y otras cuentas por pagar. En la práctica comercial las ventas de crédito reflejarán un impacto positivo en cuanto a las cuotas e intereses que la empresa otorgue al cliente quien está sujeto a cumplir con pagos mensuales durante un plazo determinado.

En conclusión, el crédito debe estar diversificado para que así no se presente riesgos altos que puedan afectar el capital de trabajo de la empresa, el elemento más importante. Las políticas traducen la capacidad crediticia del solicitante de la siguiente manera:

### **Solvencia de pago**

Representa la capacidad en que el cliente pueda pagar sus obligaciones, tomando en cuenta en que sean durante los plazos establecidos. Esto se mide cualitativamente mediante el análisis de otros contratos comerciales que haya mantenido con entidades dentro de las ventas o en los préstamos de dinero.

### **Capacidad financiera**

Es una evaluación que realiza de manera cuantitativa a través de la información financiera del cliente, mediante indicadores para comprobar la capacidad de pago de las cuotas e intereses que la empresa otorga a sus clientes. También se toma en cuenta el nivel de experiencia del solicitante en cuanto a acuerdos ya realizados con otras entidades comerciales o bancarias.

### **La cobertura**

Representa seguros que tiene una empresa si llegasen a generarse pérdidas económicas debido a cuentas incobrables.

Estos indicadores son evaluados en función a las políticas de crédito, y se obtienen de la siguiente información:

- Información financiera del cliente

- Otros créditos anteriores que haya tenido el cliente con entidades comerciales
- El criterio del jefe de crédito
- Datos externos del cliente (tiempo de trabajo)

### **2.2.3.2. Clasificación del cliente en función al análisis crediticio**

Según Palomero (2016) la clasificación del cliente en función al análisis crediticio es la siguiente:

#### **Cliente bueno**

Es la persona que habitualmente paga a tiempo sus obligaciones en base a los plazos establecidos por la entidad comercial.

#### **Cliente regular**

Es la persona que paga sus obligaciones fuera de las fechas establecidas en el contrato legal con la entidad comercial.

#### **Cliente malo**

Aquella persona que constantemente cancela tarde los valores adeudados con una entidad, por lo que siempre se atrasa y debe cumplir con las políticas crediticias.

#### **Cliente dudoso**

Es aquella persona que presenta antecedentes crediticios negativos por lo que no clasifica como un cliente bueno o regular y genera desconfianza a la empresa.

### **Cliente nuevo**

Es una persona que no tiene experiencia crediticia por lo que dependerá del criterio del jefe de crédito para aprobar la solicitud.

La clasificación del cliente dependerá de la evaluación que realice el departamento de crédito donde tomará en cuenta experiencias anteriores en cuanto a solvencia y capacidad de pago. Otro punto a considerar es que se categoriza al solicitante en relación al seguimiento que se le dé en cuanto a los movimientos económicos y la estabilidad laboral que permita elevar los niveles de confianza de la empresa para poder otorgar un valor representado en efectivo o mercancías.

#### **2.2.3.3. Variables en las políticas de crédito**

Según Arellano (2010) las variables que se aplican en las políticas de crédito, son las siguientes:

- Condiciones de crédito
- Periodo del crédito
- Descuentos aplicados por pagos anticipados
- Políticas de cobro (p. 23).

Con respecto a las condiciones de crédito una empresa establece cuáles son las tasas de interés y pagos que el cliente debe cumplir al momento de operar la venta de crédito o préstamos de dinero por una entidad bancaria. Estas condiciones están ligadas a descuentos por un pago anticipado, el tiempo de la cobertura del crédito y los intereses por retraso.

El jefe de crédito al realizar el análisis crediticio y si existe alguna variación en las condiciones de crédito; estas deben estar dirigidas en generar un mayor rendimiento de la liquidez, esto está ligado además en las gestiones de cobranza y las políticas interna de la empresa para no ver afectado su capital de trabajo.

Es importante que durante la gestión de crédito, se tome en cuenta el análisis financiero del cliente y los factores externos que puedan afectar la capacidad de pago, para que pueda definir condiciones que estén sustentadas con una base legal para que así se pueda lograr las metas dentro de la recuperación de las cuentas por cobrar. Generalmente, existen entidades que establecen políticas especiales para que así se evite perder a un cliente antiguo.

En cuanto al periodo del crédito, el gestor debe definir el tiempo de plazo para el pago de valores, tomando en cuenta el nivel de sueldo y la capacidad de cumplir con obligaciones por parte del cliente. Cuando se dan facilidades en los tiempos aumentan las ventas que influyen directamente en la inversión de las cuentas por cobrar ya que la cartera presenta variaciones en los días de plazo.

En cuanto a los descuentos por pagos anticipados, es una variable dentro de las políticas que busca alentar a los clientes a cancelar a tiempo para disminuir el valor de las cuotas y tasas de interés. Esto permite a la empresa tener una mayor participación competitiva ya que el solicitante optará por el crédito que le dé mayores facilidades en cuanto a pagos. Por ejemplo, al cancelarse días antes de vencerse en tiempo de pago algunas entidades otorgan un 2% de descuento sobre el total a pagar.



Los descuentos que se dan al pagar anticipadamente, generen ventajas para la empresa, que son las siguientes:

- Se disminuyen las cuentas vencidas
- Aumenta la capacidad comercial en el mercado
- Incremento de los márgenes de utilidad
- Rotación de clientes
- Incremento a corto plazo del capital de trabajo

**Tabla 1 Efectos del descuento por pronto pago**

<b>Variable</b>	<b>Efecto del cambio</b>	<b>Efecto en las utilidades</b>
Ventas	Incremento	Positivo
Inversión en cuentas por cobrar	Decrecimiento	Positivo
Gastos por cuentas incobrables	Decrecimiento	Positivo
Utilidades unitarias	Decrecimiento	Negativo

**Fuente:**(Bahillo, 2013)

#### **2.2.4. Fijación del crédito**

Para Brachfield(2009) en la fijación del crédito “las cuentas por cobrar cuyo origen se dan por concepto de ventas comerciales representan para la empresa parte de los activos circulantes y los activos totales”. (p. 33).

El control de las cuentas por cobrar para la fijación del crédito, están evaluadas en base al total de activos circulantes que dispone la empresa, donde se

selecciona el nivel de inversión que no afecte el rendimiento económico de la entidad. La administración de estos recursos debe cumplir con las directrices definidas como políticas de crédito y cobranza donde el jefe financiero y de crédito toma decisiones para la aplicación de métodos que influyan positivamente en el aumento del capital de trabajo.

En la fijación del crédito la empresa establece cuando conceder el crédito al cliente, siempre y cuando este cumpla con las condiciones que establecen las políticas de crédito. Para ello, el jefe de crédito debe llevar a cabo métodos de evaluación financiera como parte de la administración de las cuentas por cobrar.

#### **2.2.5. Políticas de cobranza**

Las políticas de cobranza, se definen en base a decisiones administrativas por parte del jefe de crédito y financiero para que la empresa no presente problemas de iliquidez por la acumulación de cuentas incobrables. Para determinar cada una de estas políticas es necesario la evaluación de los procedimientos de cobro que se realizan en la empresa, que generalmente deben ser sistematizados y estandarizados a través del uso de formatos y sistemas informáticos.

Para Amat (2012) generalmente las políticas dentro de los procedimientos de cobranza, “varían según las necesidades de la empresa y están en condición a las operaciones administrativas y los costos para la recaudación de los valores”. (p. 99)

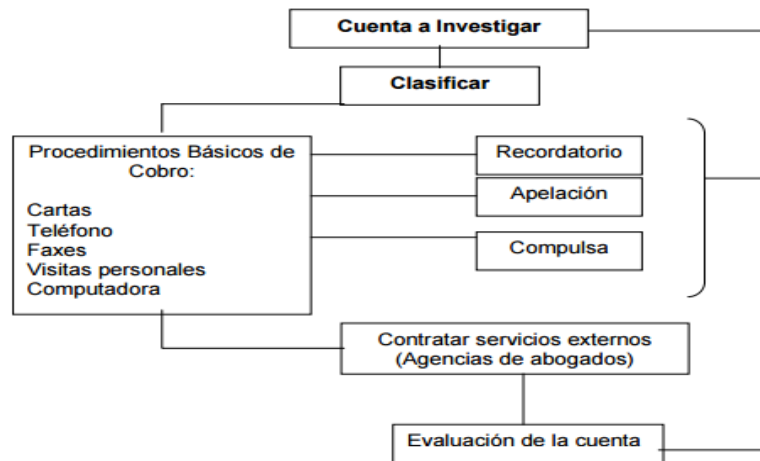
En base a lo indicado por el autor, se puede mencionar que la aplicación de políticas de cobranza, deben ser evaluadas y analizadas para evitar el alto costo en la gestión

de recuperación de las cuentas por pagar. El proceso de cobro debe estar firme en no prolongarse para que la empresa no presente pérdidas económicas y el gasto elevado de recursos para recuperar cuentas vencidas.

Las políticas de cobranza, pueden condicionar los siguientes procedimientos internos en la empresa que son:

- Cobro vía telefónica al cliente cuando se ha pasado del tiempo de vigencia de pago.
- Si se prolonga el impago de valores por parte del cliente, debe ser notificado mediante un documento.
- Si la deuda sobrepasa los 30 días de mora, el cliente es notificado con un documento con aspecto legal.
- En caso de que la deuda se prolongue por más de dos meses es importante la gestión de cobro a través de un representante legal de la empresa.
- Si persiste la deuda el cliente deberá cumplir con las condiciones legales acordadas durante la solicitud de crédito.

### 2.2.5.1. Procedimientos de cobranza



**Figura 2** Procedimiento de cobranza

**Fuente:** (Gitman & Zutter, 2012)

El procedimiento de cobranza empieza con el seguimiento de la cartera, para verificar que clientes no han cancelado los valores dentro de los plazos establecidos en el documento de crédito, el gestor realizará el cobro a través de medios de vía de comunicación como por ejemplo: cartas, vía correo electrónico, visita personal, vía telefónica, entre otros. Es importante que se logre generar una promesa de pago la cual se cumpla en la fecha de compromiso que el cliente dio para que así se eviten el costo de servicios administrativos que pueden reducir el rendimiento de la empresa.

Según Díaz (2014) en los procesos de cobranza “es importante lograr recuperar los valores evitando la extensión del tiempo de morosidad, ya que provocará un aumento de los costos operativos dentro del procedimiento de cobro”.

(p. 89)

Con respecto a los procedimientos de cobranza, la recuperación de los montos adeudados por los clientes, deben realizarse dentro de periodos que no sobrepasen los diez días, con el fin de evitar el costeo de recursos administrativos o representantes legales que pueden significar una variación en el capital de trabajo. Por lo tanto es importante que se lleve a cabo el análisis de la cartera para garantizar que las ventas o préstamos a crédito sean recuperadas y mantener a los clientes.

#### **2.2.6. El capital de trabajo**

El capital de trabajo como activo corriente, representa el nivel de efectivo o rendimiento sobre la inversión que una empresa mantiene dentro de un ciclo económico para lograr realizar todas las operaciones mediante la adquisición de activos los cuales dentro de un periodo determinado se conviertan en dinero que aumente los márgenes de rentabilidad.

Según Pérez (2010) el capital de trabajo representa el valor económico que “tiene una empresa y que logra crecer dentro de un plazo determinado en función a las actividades que realice, las cuales generen beneficios económicos. Pero que debe ser administrado sabiamente para que no se dé un declive económico”. (p. 153.)

Por lo tanto, el capital de trabajo es parte de la inversión que una empresa realiza con el fin de poner en marcha sus operaciones, las cuales son recuperadas durante un plazo determinado, y en relación a las gestiones que realice el área de crédito y cobranza, este se verá reflejados en un aumento de la rentabilidad. Es fundamental que se administre el capital que dispone la entidad para que los activos

circulantes sean los necesarios para cubrir todas las obligaciones a corto plazo y sostener las actividades.

Adicionalmente, Besteiro(2015) indicó referente al capital de trabajo que “está agrupado de todos los activos que son circulantes menos el pasivo a corto plazo, que demuestra la capacidad de financiamiento para cubrir obligaciones a corto plazo”. (p. 88).

En una empresa, el área financiera está encargada de administrar el capital de trabajo, buscando a mediano plazo convertir los activos en circulante para aumentar el valor económico de la entidad y con ello mantener efectivo que ayude a cubrir gastos en cuanto a los pasivos a corto plazo, logrando generar sostenibilidad económica.

El capital de trabajo, representa todo tipo de recurso que es utilizado de manera planificada para el desarrollo de los procesos operativos que se llevan a cabo en una empresa diariamente, por lo que es una herramienta financiera que es de suma importancia ya que conforma una proporción del circulante cuyo financiamiento es realizado con el manejo de fondos o capital contable.

#### **2.2.6.1. Importancia del capital de trabajo en una empresa**

Como se mencionó anteriormente el capital de trabajo representa parte de los activos circulantes que permiten a una empresa cubrir sus obligaciones a corto plazo y las actividades diarias. Cuando los índices son positivos estos se presentan

razonablemente en los márgenes de rentabilidad y en cada uno de las cuentas involucradas que permite obtener como resultado un aceptable capital neto.

Para Pindado (2012) el capital de trabajo es importante para una empresa:

Porque permite definir la capacidad financiera y el nivel de rendimiento de la inversión utilizada para la compra de activos o la prestación de servicios que permitan generar más ingresos, los cuales muestren solvencia en los resultados dentro de los estados financieros. (p. 88)

El capital de trabajo cuando es manejado correctamente, permite cubrir todo tipo de obligación y actividad frente a los proveedores y clientes, mostrando así solvencia y capacidad financiera lo que hace a una empresa más confiable, debido a que cuenta con el activo circulante necesario para otorgar créditos.

### **2.2.7. Cuentas que componen el capital de trabajo**

Para Piñeros(2012)el capital de trabajo “está conformado por los diferentes activos circulantes y los pasivos circulantes”. (p. 68)

La clasificación de las cuentas que componen el capital de trabajo neto, se conforma de la siguiente manera:

#### **Activo circulante**

El activo circulante está compuesto por los beneficios económicos que controla una empresa y se representan en efectivo o activos generados dentro de transacciones pasadas que brinden un aumento del capital de trabajo al finalizar el ciclo financiero.

- Inversión temporal
- Cuentas por cobrar

- Inventario
- Instrumentos financieros

### **Efectivo**

El efectivo representa al dinero disponible que tiene la empresa en sus cuentas y que es manejado en función a las necesidades de la gerencia.

#### **2.2.7.1. Políticas del capital de trabajo**

Para Piñeiros(2012) las políticas del capital de trabajo “son un conjunto de decisiones que toma el agente financiero con el fin de manejar adecuadamente los activos circulantes según los deseos de la directiva de la empresa con el fin de financiar los pasivos a corto plazo”. (p. 55).

Las políticas definen los procedimientos que deben realizarse en cuanto al manejo de recursos o desarrollo de actividades, en cuanto al capital de trabajo se busca mantener un nivel apropiado de inversión y de qué manera será financiado para poder operar normalmente la empresa, ya que sin activos circulantes será inoperable y no mantendrá circulante para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Según Arquero (2015)(p. 33) las políticas del capital de trabajo están enfocados en manejar la inversión y estas se clasifican de la siguiente manera:

#### **Política relajada**

Se refiere a que mientras mayor sea el capital de trabajo, son menores los riesgos de que la empresa sea inoperable.



- Establecer procedimientos para la concesión de condiciones de crédito con el fin de aumentar los documentos por cobrar.
- Alto nivel de inversión en los inventarios.
- Controles sobre inversiones temporales realizadas por la empresa.
- Mantenimiento de saldos fuertes.

### **Política restringida**

Consiste en que los riesgos son elevados y disminuyen la solvencia económica de la empresa cuando tiene menor capital, donde se busca restringir el uso de circulante en diferentes operaciones que no generen beneficios para la entidad.

- Ser más selectivo en la concesión de créditos lo que lleva a la empresa a disminuir las cuentas por cobrar.
- Trabajar con mínimos de inventarios debido a la reducción de los niveles de inversión.
- Restringir las inversiones temporales
- Mantenimiento de saldos bajos.

### **Política moderada**

Mediante estas políticas la empresa busca un equilibrio en el manejo de recursos para evitar los riesgos que provoquen inoperatividad en la empresa.

- Uso del capital de trabajo en operaciones que generen beneficios económicos a corto y mediano plazo.

- Restringir el uso de saldos de efectivo en actividades que no representen beneficios a corto plazo.

### 2.2.7.2. Características de los activos circulantes

#### Permanentes

Los activos circulantes permanentes representan aquellos que no varían como resultados en función a condiciones económicas dentro del ciclo económico en el que se encuentre la empresa.

#### Temporales

Los activos circulantes temporales son los que fluctúan en función a las variaciones cíclicas en la que se encuentre la empresa dentro de un periodo económico.

**Tabla 2 Efectos sobre el rendimiento y riesgo**

<b>Razón</b>	<b>Cambio de razón</b>	<b>Efecto sobre las utilidades</b>	<b>Efecto sobre el riesgo</b>
<u>Activos circulantes</u>	<u>Aumento</u>	<u>Disminución</u>	<u>Disminución</u>
<u>Activos totales</u>	<u>Disminución</u>	<u>Aumento</u>	<u>Aumento</u>

**Nota: Detalle de los efectos sobre el rendimiento y riesgo**

**Fuente:** (Amat, 2012)

### 2.2.8. Administración del capital de trabajo

Referente a la administración del capital de trabajo, Cibran, Crespo y Prado (2013) indicaron que:

El esfuerzo del analista financiero está en aumentar el valor económico de una empresa, tomando en cuenta la toma de decisiones como un factor elemental dentro de los controles sobre el capital de trabajo para garantizar un correcto manejo del circulante. (p. 143).

Dentro de la administración del capital de trabajo, la importancia de realizar el análisis financiero permite al jefe financiero tomar decisiones que implique un aumento de la capacidad de convertir las operaciones en activos circulantes que estén proyectados en los márgenes de liquidez de manera acelerada. Esto es de suma importancia ya que se la empresa dispondrá de fuentes de financiamiento para cubrir el gasto en cuanto al desarrollo de las operaciones que se llevan a cabo diariamente.

En la administración del capital de trabajo es importante analizar los componentes que la integran que son los siguientes:

### **Liquidez**

La liquidez representa el activo líquido que se convierten en efectivo dentro de un periodo determinado, el cual se mide en el tiempo necesario para generar activos corrientes y en los resultados asociados a los precios de cada activo.

Según Lallana(2015) con respecto al análisis de la rentabilidad, “es importante analizar los activos corrientes y los activos fijos ya que presentan una rentabilidad diferente sobre el nivel de la inversión total utilizada en la empresa para financiar las operaciones”. (p. 32).

El jefe financiero debe analizar en rendimiento de los activos para tomar en cuenta de qué manera se manejará el efectivo obtenido durante un periodo

determinado. El fondo que dispone la empresa es necesario para cubrir todos los gastos operativos y administrativos, por lo que la aplicación de controles generará un plan de contingencia ante las variaciones de los saldos de efectivo que se puedan dar durante un ciclo económico.

### **2.2.8.1. Objetivos de la Administración del capital de trabajo**

Para Brigham y Besley(2014) los objetivos de la administración del capital de trabajo, son los siguientes:

- Determinar condiciones para la reducción o prolongación en la gestión de cobranza dentro de un ciclo económico.
- Aplicar procedimientos para el cálculo de la rotación de caja.
- Establecer los principios para manejar el flujo de efectivo.
- Aumentar el valor económico de la empresa.
- Mantener un conocimiento sobre el nivel de inversión para el financiamiento de las actividades económicas.
- Establecer el nivel de inversión temporal ante actividades imprevistas.
- Identificar el saldo óptimo de efectivo. (p. 32).

En función a lo expuesto por el autor referente a los objetivos de la administración del capital de trabajo, se menciona que como meta está aumentar el valor económico de la empresa mediante el reconocimiento de los saldos de efectivo para el financiamiento de las actividades administrativas y operativas. Según Bahillo(2013) el control sobre los activos “es necesario para que así el jefe financiero

pueda identificar los datos cuantificables (valores monetarios) que representan efectivo para que la entidad mantenga un crecimiento económico.” (p. 66).

Por lo tanto, la administración del capital de trabajo es necesario para evitar que se presenten variaciones en el saldo de efectivo que pueda ser negativo y represente un desequilibrio económico para la empresa. El control sobre los activos permite identificar y clasificar las partidas que representan efectivo o de aquellos que busca la gerencia se conviertan en beneficios económicos.

### **2.2.9. Estructura de los activos circulantes y pasivos circulantes**

Para Gitman(2012) las cuentas “están estructuradas por activos circulantes y pasivos circulantes que representan el efectivo y recursos que se convierten en beneficios económicos y el segundo el pago de las obligaciones a corto plazo”. (p. 13).

Con respecto a los activos circulantes si se toma en cuenta lo establecido en las Normas de Información Financiera con referencia al párrafo A5 hace referencia en que son controlados por una empresa y analizados a través de principios financieros con el fin de cuantificar los valores monetarios que la gerencia busca que se conviertan en efectivo como beneficio económico para mantener su operatividad.

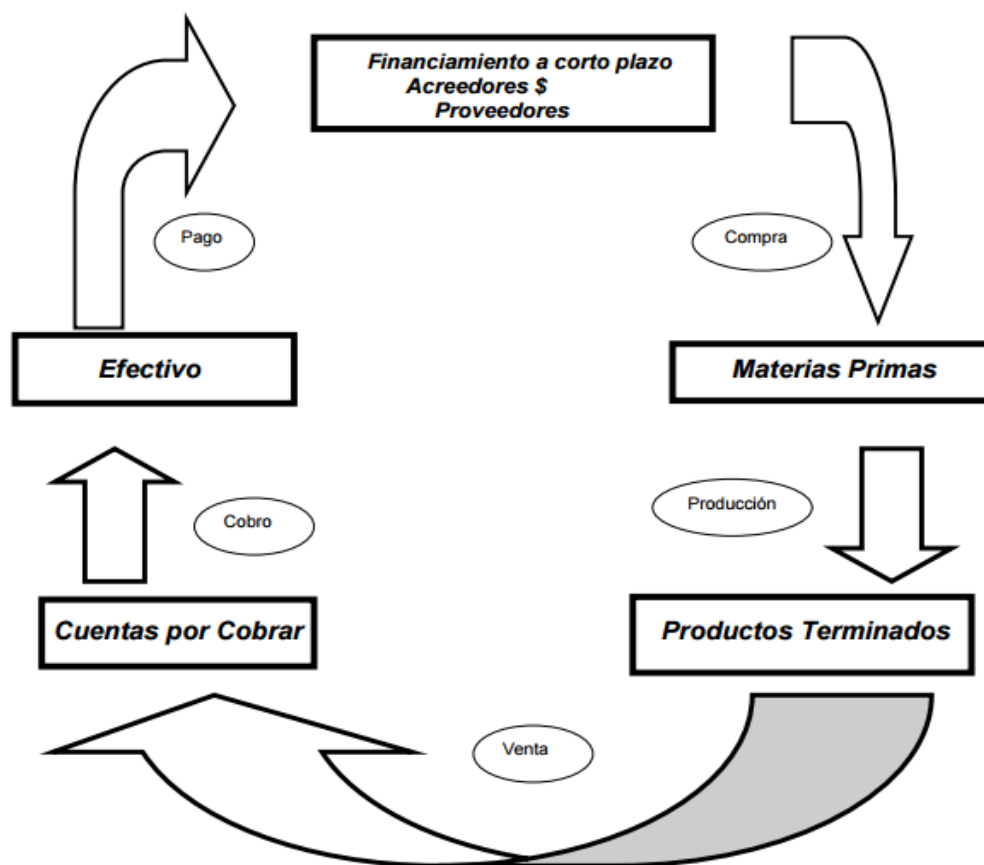
Los activos circulantes que están disponibles para la empresa, están estructurados de la siguiente manera:

- Caja
- Fondo fijo de caja chica

- Bancos
- Activos financieros (disponibles inmediatamente)

En cambio con respecto a los activos circulantes realizables, que son aquellos derechos de cobro que están disponible para su venta o consumo por parte de la empresa, son esenciales ya que generan beneficios durante el ciclo financiero y que está estructurado de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar a clientes
- Documentos por cobrar
- Inventarios
- Anticipo a proveedores
- Anticipo de impuestos
- IVA acreditable
- Intereses por cobrar



**Figura 3**Proceso de administración del capital de trabajo;

**Fuente:**(Amat, 2012)

En figura 4, se detalla el proceso aplicado en la administración del capital de trabajo, donde se coordinan una serie de actividades que permiten manejar todos los elementos que representan la parte de activos y pasivos de la empresa para lograr mantener niveles óptimos de saldo de efectivo y liquidez, que permitirá mantener la capacidad de endeudamiento y pago de obligaciones a corto plazo.

### 2.2.10. Financiamiento del capital de trabajo

Para Bertran y Casanovas (2015) el financiamiento del capital de trabajo “se ejecuta a través de políticas y controles que permitan manejar el saldo de efectivo

para lograr conservar grandes cantidades de activos que ayuden a mantener las actividades diarias.” (p. 12).

El financiamiento debe realizarse con el fin de evitar la reducción del circulante y lograr que las operaciones, bienes, recursos adquiridos por la empresa, se conviertan en beneficios económicos para la empresa, que están obligadas a aumentar su valor económico para disponer de altos niveles de inversión, por lo que es necesario que se integren políticas para la recuperación de las cuentas por cobrar.

El financiamiento en una empresa de acuerdo al capital de trabajo, se consideran los siguientes medios:

- Préstamos a entidades bancarias
- Créditos comerciales
- Pasivos devengados o acumulados
- Préstamos de accionistas

Los medios de endeudamiento que optan las empresas cuando presentan necesidades por la falta de activos circulantes dependen de su fin o naturaleza. Los créditos y tasas de interés se determinarán en relación a la capacidad de pago y la toma de decisiones financieras de la directiva de la entidad.

Las políticas para el financiamiento que contemplan las empresas se basan en el uso de pasivo circulante como fuente para manejar económicamente los activos circulantes o mediante las deudas a corto o largo plazo, las cuales son las siguientes:

- Cuentas por pagar



- Préstamos
- Pasivos devengados
- Papel comercial

#### **2.2.8. Administración del efectivo**

A través de la administración del efectivo la empresa puede coordinar procedimientos que ayuden a incrementar los ingresos reflejados en el capital de trabajo. Esta etapa incluye en desarrollo de actividades administrativas y financieras que involucren al personal de área de caja, crédito y contabilidad para hacer esfuerzo en generar un aumento del valor económico de la entidad y con ello se cuente con la capacidad para pagar a proveedores, tributos, tasas, entre otros.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **Activo corriente**

También son conocidos por el nombre de activo circulante o líquido, ya que la principal característica de este tipo de activo es que puede hacerse efectivo con rapidez y sin generar un costo excesivo para la organización.

#### **Inversiones financieras**

Son aquellos derechos adquiridos por la organización en títulos, valores públicos o privados, préstamos bancarios u otras modalidades que pasan a conformar el activo de la misma, representando a su vez la capacidad que tiene esta para generar rentabilidad a mediano o largo plazo como resultado de las operaciones realizadas.

## **Créditos**

Es toda operación en la cual se adquieren obligaciones con terceros a través de préstamos a una determinada persona o entidad bancaria debiendo cumplir con una serie de dividendos sujetos a intereses de acuerdo a las características del crédito adquirido.

## **Cuentas por cobrar**

Es aquella cuenta en donde se registran los derechos adquiridos de cobro por parte de la empresa hacia terceros por concepto de venta de los diferentes productos y servicios ofertados por la organización.

## **Documentos a cobrar a corto plazo**

Derechos de cobro adquiridos por la institución a través de documentos o títulos de créditos a nombre de terceros por concepto de ventas realizadas, en esta cuenta se registras los aumentos o disminución de este rubro.

## **Previsión para incobrables por cuentas por cobrar**

Son aquellos recargos que se realizan como medida de contingencia debido a la incobrabilidad de muchas cuentas por cobrar existentes en la organización previo cumplimiento de un plazo determinado con anterioridad.

## **Préstamos otorgados**

Considerados como aquellos préstamos concedidos por la organización hacia terceros esperando una restitución del mismo en un tiempo determinado contado desde el acreditamiento del mismo.

### **Créditos a largo plazo**

Son aquellos derechos adquiridos que se convierten en obligaciones para la organización que funcionan de manera emergente para la redención de créditos a vencerse, permitiendo a la empresa proveerse de los fondos necesarios para mejorar la posición del Capital de trabajo.

### **Deudas**

Se refiere a aquellas obligaciones adquiridas por la organización por concepto de adquisición de bienes o servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la misma.

## **2.4. Marco Legal**

### **NIC 1 Presentación de Estados Financieros**

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

### **Ley de Régimen Tributario Interno**

LAS PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES ORIGINADOS  
LEY NO. 56)- LA LEY DE RACIONALIZACIÓN TRIBUTARIA (LEY 99-41,

R.O. 321-S, 18-XI-99) introduce importantes reformas a esta Ley, mismas que entrarán en vigencia a partir del 1 de enero del año 2.000.

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 especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

## Capítulo III: Marco metodológico

### 3.1. Metodología

La investigación se desarrolló con el fin de proporcionar conocimientos respecto a la situación de la empresa KLINBAC S.A., sobre la administración de las cuentas por cobrar y cómo ha influido en el capital de trabajo. Para sustentar lo expuesto se procedió a aplicar conjunto de estrategias, métodos y tecnicismos, lo que permitió abordar el estudio contable en función a bases científicas para el desarrollo de las conclusiones en función a los resultados.

Para Hernández (2012) el diseño de la metodología de investigación “comprende el estudio que aborda un hecho o suceso, mediante métodos y técnicas que permitan realizar la investigación en el campo de acción según el área de educación”. (p. 34)

Para el desarrollo del proyecto se procedió a realizar la investigación analítico – descriptivo, debido a que el enfoque se basó en aspectos cualitativos, ya que se llevó a cabo una entrevista a profundidad con el personal que interviene en la administración de las cuentas por cobrar, crédito y cobro. Además de considerar principios de auditoría para el tratamiento de información documental del período económico 2015 de la empresa KLINBAC S.A.; lo que permitió comprobar los cambios que ha generado el aumento de cuentas vencidas en el capital de trabajo.

### **3.1.1. Enfoque de la investigación**

La recolección de información se analizó en base a un enfoque cualitativo, donde se buscó conocer los procedimientos realizados en el área de contabilidad para la administración de las cuentas por cobrar, y las estrategias y políticas del área de crédito y cobranza, lo que permitió definir cómo incidió cada uno de los procesos desarrollados en la empresa KLINBAC S.A., para la recaudación de cuentas por cobrar y sus efectos en el capital de trabajo.

Cabe destacar que fue necesario hacer uso de indicadores financieros para evaluar el rendimiento económico de la empresa KLINBAC S.A., con respecto a las variaciones del capital de trabajo por el aumento de cuentas vencidas que han afectado los resultados presentados en las cuentas por cobrar que influyen en los activos corrientes con respecto al estado financiero del año 2015.

### **3.1.2. Tipos de investigación**

Para una mayor comprensión del estudio que se llevó a cabo sobre las cuentas por cobrar y su influencia en el capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A., se llevaron a cabo los siguientes tipos de investigación:

#### *3.1.2.1. Investigación analítica*

Se realizó el análisis de los resultados obtenidos a través del desarrollo de entrevistas a los involucrados en la investigación, donde se enfatizó en el estudio de los controles, procedimiento y administración de las cuentas por cobrar y las políticas

aplicadas en relación al crédito y cobranza, con el fin de obtener datos que fueron esenciales para emitir el informe técnico respecto a los resultados.

También se recurrió a la información contable- financiera de la empresa KLINBAC S.A., con el fin de analizar las cuentas por cobrar, mediante el uso de herramientas financieras que permitieron evaluar su incidencia en el capital de trabajo. Por tal razón fue importante realizar la evaluación financiera de la entidad para conocer su situación económica y con ello emitir conclusiones que sean tomadas en cuenta por la gerencia para optar por mejores controles que permitan administrar correctamente este rubro.

#### *3.1.2.2. Investigación descriptiva*

Se procedió a examinar cada uno de los aspectos que inciden en los controles aplicados en la empresa KLINBAC S.A. sobre las cuentas por cobrar, mediante el desarrollo de entrevistas y el análisis documental donde se estudió a través indicadores financieros los efectos que han generado la acumulación de cuentas vencidas sobre el capital de trabajo.

#### *3.1.2.3. Investigación documental*

Fue importante la revisión de información en textos y datos contables relacionados con las cuentas por cobrar y el capital de trabajo, para poder realizar el análisis de los datos financieros que fueron proporcionados por el departamento contable de la empresa KLINBAC S.A., tomando en cuenta también la consulta de libros que permitieron aportar con nuevas ideas teóricas enfocadas en la presente investigación.

### 3.2. Población y muestra

La población que se tomó en cuenta para el desarrollo de la investigación, fue el personal del área contable, crédito y cobranza de la empresa KLINBAC S.A., que se detalla a continuación:

**Tabla 3 Población**

<b>Cargo</b>	<b>Técnica</b>	<b>Cantidad</b>
Contador General	Entrevista	1
Auxiliar contable	Entrevista	1
Jefe de Crédito	Entrevista	1
Jefe de Cobranza	Entrevista	1
<b>Total</b>		<b>4</b>

**Nota: Personal de la empresa KLINBAC S.A. tomada en cuenta para el estudio**

Debido a que se conoce la población, se consideró tomarla en su totalidad para el desarrollo de la investigación, donde se efectuaron entrevistas a profundidad con el fin de analizar los resultados en función al estudio sobre las cuentas por cobrar y cómo influyen en el capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A.

La muestra está conformada por el personal de la empresa KLINBAC S.A. que ocupa los siguientes cargos: contador general, auxiliar contable, con el fin de conocer los controles que realizan sobre las cuentas por cobrar. El jefe de crédito



donde se obtuvo información respecto a los procedimientos y evaluación de la experiencia crediticia de los clientes nuevos y antiguos y el jefe de cobranza quien aportó con datos referente a las gestiones realizadas para la recuperación de valores vencidos.

### **3.3. Métodos de investigación**

Los métodos que fueron aplicados dentro del estudio sobre las cuentas por cobrar y su influencia en el capital de trabajo, son los siguientes:

#### **3.3.1. Método inductivo**

Fue necesario analizar los aspectos particulares que fueron desarrollados dentro del control y seguimiento de las cuentas por cobrar, en la empresa KLINBAC S.A., lo que permitió tener un conocimiento sobre los efectos de estas cuentas sobre el capital de trabajo, logrando de esta manera generar conclusiones en función a la información que fue obtenida mediante los tecnicismos y herramientas utilizadas.

#### **3.3.2. Método de análisis**

A través de la aplicación del método de análisis se relacionaron los datos obtenidos a través del levantamiento de información con el fin de tener un conocimiento de la situación financiera de la empresa KLINBAC S.A., con respecto a los problemas que han provocado un aumento de las cuentas vencidas debido a la ausencia de controles y una adecuada administración de las cuentas por cobrar, lo que influyó en la variación del capital de trabajo, que para su descripción se consideró el análisis de razones financieros.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de investigación**

Los tecnicismos que fueron utilizados para el levantamiento de la información en la empresa KLINBAC S.A., son los siguientes:

#### **3.4.1. Entrevista**

La entrevista se realizó con el fin de conocer los controles y procedimientos aplicados para la administración de las cuentas por cobrar por parte del personal del área contable, crédito y cobranza, lo que sirvió para hacer la relación entre los resultados de las razones financieras y así tener un conocimiento sobre los efectos que ha provocado el problema en el capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A.

Se estructuraron entrevistas para el gerente general, contador general, el auxiliar contable, el jefe de crédito y el jefe de cobranza, con el fin de indagar sobre los procedimientos y controles que aplican en cada área para la administración de las cuentas por cobrar.

#### **3.4.2. Análisis documental**

Fue importante realizar el análisis documental proporcionado por el departamento contable de la empresa KLINBAC S.A. y mediante el desarrollo de indicadores financieros se evaluará el desempeño de las cuentas por cobrar y su rendimiento económico en el capital de trabajo de la entidad. Esto fue esencial para relacionar los resultados obtenidos con las entrevistas y comprobar los motivos que han generado el problema en la acumulación de cuentas vencidas.

### **3.4.3. Ficha de observación**

Mediante el uso de una ficha de observación se pudo identificar si en el departamento de contabilidad y crédito y cobranza realizaron controles y seguimiento de las cuentas por cobrar; si se mantiene un resguardo de la información física y en el sistema contable, así como también los procedimientos de control interno de esta manera se pudo acceder a más información para el sustento investigativo realizado en la empresa Klinbac S.A.

### **3.5. Procesamiento y análisis**

Para el procesamiento y análisis de los resultados del levantamiento de información, se desarrolló lo siguiente:

- Se procedió a entregar una solicitud a la gerencia de la empresa KLINBAC S.A., para obtener el permiso de realizar el estudio y análisis de la información documental.
- Se separó una cita con el contador general, auxiliar contable, jefe de crédito y jefe de cobranza para el desarrollo de la entrevista que duró una semana, conforme a los días disponibles del personal.
- Se obtuvieron los estados financieros de la empresa KLINBAC S.A. del ejercicio económico 2015, para el desarrollo de la evaluación financiera.
- Se realizó el análisis de las entrevistas realizadas al personal involucrado dentro de la investigación.
- Se realizó la discusión final de los resultados de la investigación para aprobar o rechazar la idea a defender.

### **3.5.1. Análisis de los resultados**

#### **Preguntas y respuestas de la entrevista realizada al Gerente de la empresa KLINBAC S.A.**

**1. ¿Existen duplicidad de funciones en el área de contabilidad y crédito y cobranza?**

Considero que actualmente no existe duplicidad de funciones en las áreas.

**2. ¿La empresa cuenta con un manual de control interno?**

No, al momento no contamos con un manual de control interno.

**3. ¿Cuándo fue la última vez que se actualizaron las políticas de crédito y cobranza en la empresa?**

Al momento no existe manual de control interno.

**4. ¿Qué aspectos usted considera para aprobar los créditos para los clientes de KLINBAC S.A.?**

Por lo general, la revisión de datos de clientes, referencias comerciales y análisis de la información financiera entregada por parte del cliente.

**5. ¿Qué decisiones usted toma en cuanto a la acumulación de cuentas por cobrar vencidas?**

El cese o cierre de crédito, hasta que el cliente realice el pago.

**6. ¿Qué controles se llevan a cabo cuando se presentan cuentas perdidas?**

Insistir con el cliente para realizar la recuperación efectiva de la deuda.

**7. ¿Qué funciones usted realiza con respecto a la administración de las cuentas por cobrar?**

Revisión mensual de las cuentas por cobrar, detalle de las cuentas por cobrar y coordinación con el departamento de crédito y cobranza para la recuperación de los valores vencidos y por vencer.

**8. ¿Qué decisiones usted toma cuando la empresa presenta un limitado capital de trabajo por la acumulación de cuentas por cobrar?**

Por lo general, recurrimos al apalancamiento con proveedores, ya que nosotros no recurrimos a préstamos bancarios.

**9. ¿Considera que existen problemas en los controles y aplicación de políticas de crédito y cobro en la empresa?**

Sí, los problemas existen, tal vez porque no existe un adecuado y actualizado control interno.

**10. ¿Qué medidas se llevan a cabo en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar?**

Las medidas que se llevan a cabo en el proceso de recuperación es la revisión de la antigüedad de los vencimientos de las cuentas, clasificación por vencimiento y periodo de cobranza. En base a esto se define el cliente a quien se adoptará políticas más agresivas para acelerar la cobranza.

## **Preguntas y respuestas de la entrevista realizada al contador de KLINBAC S.A.**

### **1. ¿Considera que existen problemas en la recuperación de las cuentas por cobrar?**

Por supuesto, no se está dando una adecuada recuperación de la cartera y el resultado de este problema se ve reflejado en las cifras que se presentan en la información financiera de la empresa.

### **2. ¿Cada que tiempo se realiza un cuadro de presupuesto que permita cubrir las operaciones en caso de presentar un incremento de cuentas incobrables?**

En la actualidad no se realiza un presupuesto en el caso de presentarse un incremento en las cuentas por cobrar.

### **3. ¿En caso de existir excedentes de efectivo de qué manera es utilizado dentro de la inversión?**

Por el momento no existe excedente de efectivo.

### **4. ¿Qué controles realizan sobre las cuentas por cobrar?**

Al momento existen controles, por ejemplo el analizar las cuentas de clientes mensualmente, pero no es suficiente, puesto que la cartera no se está recuperando de manera eficiente.

### **5. ¿Qué planes desarrollan en caso de presentar un aumento de los valores en las cuentas por cobrar?**

El cese o cierre total del crédito del cliente que no ha cumplido con sus obligaciones, revisión y análisis de la cartera vencida, para que la gerencia tome la mejor decisión.

**6. ¿Qué tipos de financiamiento recurren en caso de presentar variaciones en el capital de trabajo?**

El financiamiento se lo realiza mediante apalancamiento con proveedores y de manera eventual con sobregiros bancarios.

**7. ¿Los fondos adquiridos por concepto de cobro de créditos a donde se destinan?**

Estos fondos por lo general son destinados una parte para pago a proveedores y la otra parte para cualquier eventualidad que se dé.

**8. ¿Qué políticas aplican para la administración de las cuentas por cobrar?**

Lo principal es el análisis de crédito otorgado a los clientes y en lo posible mantener las cuentas por cobrar en niveles mínimos para que esto no afecte al flujo, que en la actualidad muy escasamente se aplica.

**9. ¿Qué planes desarrollan en caso de presentar deficiencias en el capital de trabajo?**

Por lo general, la empresa no acude a préstamos bancarios o préstamos a accionistas, la empresa trabaja en base al apalancamiento con proveedores, por ende se extienden los plazos de pago.

**10. ¿Según su conocimiento, considera que la empresa ha aumentado sus riesgos de presentar iliquidez por el aumento de cuentas incobrables?**

Considero que la empresa sí está en riesgo, pero estamos haciendo lo posible en mantener un adecuado otorgamiento del crédito y la gestión de cobranza para cubrir nuestras obligaciones.

**Preguntas y respuestas de la entrevista al auxiliar contable de la empresa  
KLINBAC S.A.**

**1. ¿Considera que existen problemas en la recuperación de las cuentas por cobrar?**

Sí, el problema persiste por una ineficiente recuperación en la cartera.

**2. ¿Cada que tiempo se realiza un cuadro de presupuesto que permita cubrir las operaciones en caso de presentar un incremento de cuentas incobrables?**

No, no se realiza un presupuesto para cubrir las operaciones.

**3. ¿En caso de existir excedentes de efectivo de qué manera es utilizado dentro de la inversión?**

Desconozco el tema.

**4. ¿Qué controles realizan sobre las cuentas por cobrar?**

Análisis y reportes semanales o mensuales de las cuentas por cobrar. Verificar los saldos existentes por cada cliente. Revisión de si los saldos se han incrementado o disminuido y en qué tiempo.

**5. ¿Qué planes desarrollan en caso de presentar un aumento de los valores en las cuentas por cobrar?**

Eso lo maneja directamente el contador con el jefe de crédito y jefe de cobranza.

**6. ¿Qué tipos de financiamiento recurren en caso de presentar variaciones en el capital de trabajo?**



En el caso de la empresa, el financiamiento se lo realiza mediante apalancamiento con proveedores.

**7. ¿Los fondos adquiridos por concepto de cobro de créditos a donde se destinan?**

Los fondos adquiridos por este concepto son destinados al pago de proveedores y para gastos varios del giro del negocio.

**8. ¿Qué políticas aplican para la administración de las cuentas por cobrar?**

En la parte contable se registra, informa y analiza los saldos de las cuentas por cobrar.

**9. ¿Qué planes desarrollan en caso de presentar deficiencias en el capital de trabajo?**

La empresa no suele recurrir a préstamos bancarios o con accionistas. Por lo general, la empresa acude al apalancamiento con proveedores.

**10. ¿Según su conocimiento, considera que la empresa ha aumentado sus riesgos de presentar iliquidez por el aumento de cuentas incobrables?**

En mi opinión, considero que al ritmo que se maneja la recuperación si la empresa sigue en el mismo ritmo y no se realiza la adecuada gestión de cobranza es posible que la empresa presente problemas con la liquidez.

**3.5.2. Análisis de las entrevistas realizadas al gerente, contador y auxiliar contable de KLINBAC S.A.**

Con la entrevista realizada al contador general y el auxiliar contable de la empresa KLINBAC S.A., se pudo conocer que de parte de ellos consideran que existen problemas que afectan el capital de trabajo, ya que la gestión de cobranza no se

cumple de forma sistematizada lo que ha provocado una acumulación de cuentas vencidas que en el 2015 incidieron en las variaciones de los fondos que dispone la entidad para cubrir los pasivos corrientes.

Los controles que se efectúan sobre las cuentas por cobrar consisten en la revisión de los saldos, para verificar si estos han presentado un incremento para que así se gestione el seguimiento de las mismas y aplicar el respectivo procedimiento de cobro.

La empresa evita el endeudamiento mediante préstamos bancarios para así no aumentar sus obligaciones, en este caso optan por el apalancamiento con los proveedores mediante la extensión de sus vencimientos. Esto se debe a la falta de circulante lo que se asocia a los problemas en la recuperación de las cuentas por cobrar.

El personal contable considera que si se deben hacer esfuerzos en mejorar la gestión de crédito y cobranza ya que de continuar así la empresa presentará problemas en la liquidez lo que generará el incumplimiento de sus obligaciones y gastos operacionales.

### **Pregunta y respuestas de la entrevista al jefe de crédito**

#### **1. ¿Qué controles realizan en el área de créditos para el análisis de la información financiera de los clientes?**

Por lo general son clientes referidos por parte de gerencia o accionistas.

**2. ¿Qué criterios usted toma en cuenta para aprobar una solicitud de crédito?**

Se revisa datos del cliente, referencias y se analiza la información enviada por el cliente previo a la aprobación.

**3. ¿Con que fuentes ustedes trabajan para la evaluación de la capacidad de pago del cliente?**

Con la información financiera del cliente solicitante.

**4. ¿Cuáles son los procedimientos que llevan a cabo dentro del área de crédito de la empresa KLINBAC S.A.?**

El cliente debe llenar la solicitud de crédito, esto es analizado y revisado; después la información es enviada al gerente para que se proceda con la aprobación.

**5. ¿Quién es el encargado de aprobar la solicitud de crédito del cliente?**

La aprobación es realizada por la gerencia.

**6. ¿Cuáles son las condiciones del crédito que se manejan en la empresa KLINBAC S.A.?**

Las condiciones de crédito son de 30 días.

**7. ¿De qué manera ustedes trabajan con el área contable para la administración de las cuentas por cobrar?**

De manera conjunta realizamos la verificación y análisis de los clientes, de la cartera, tratando de que la información se canalice adecuadamente.

**8. ¿Han surgido problemas al momento de otorgar un crédito a algún cliente?**

Hasta el momento no.

**9. ¿Se han realizado cambios en las políticas de crédito que mantiene la empresa? ¿Por qué?**

No, al momento no se han realizado cambios.

**10. ¿Considera usted que la empresa tiene problemas con respecto a la administración de las cuentas por cobrar?**

Actualmente sí, y esto se ve reflejado en el aumento de la cartera vencida.

**11. ¿Cómo usted resolvería los problemas en la administración de las cuentas por cobrar?**

Mejorando las políticas de crédito y las políticas en la cobranza, para que no persista el problema en la cartera.

#### **Pregunta y respuestas de la entrevista al jefe de cobranza**

**1. ¿Cuáles son los procedimientos que se ejecutan para el cobro de las cuentas vencidas?**

Se realiza el proceso de cobro mediante correo electrónico.

**2. ¿Qué controles realizan en caso de presentar un incremento de cuentas incobrables?**

El cese total del crédito, hasta que el cliente abone los valores vencidos, pero esto ya va a depender de la decisión que tomen los altos directivos de la empresa.

**3. ¿Cuáles son las políticas de cobro que mantiene la empresa?**

Las políticas de cobro que tiene en la actualidad la empresa son liberales, y hacen referencia a las condiciones de venta.

**4. ¿Cada que tiempo dan seguimiento a las cuentas cuyas deudas representan montos altos?**

Las cuentas con montos altos, son revisadas mensualmente.

**5. ¿Qué planes ha ideado para reducir las cuentas incobrables?**

Se está tratando de aplicar políticas de cobranzas según el análisis de la cartera.

**6. ¿De qué manera participa el área de cobranza en la administración de las cuentas por cobrar?**

Prácticamente el área de cobranza es el responsable directo en la administración de las cuentas por cobrar, con la recuperación oportuna de las mismas.

**7. ¿Cada qué tiempo el personal de cobranza se capacita para optimizar la gestión de cobro de las cuentas?**

Al momento no hemos realizado capacitaciones de este tipo.

**8. ¿Qué deficiencia usted ha identificado dentro de los procedimientos de cobranza de la empresa?**

El crédito es muy liberal y por ende se corre el riesgo que el cliente no cumpla con las obligaciones adquiridas, además los procedimientos de cobranza no son del todo efectivos.

**9. ¿Considera que la empresa tiene problemas con las cuentas por cobrar que han afectado el capital de trabajo?**

Sí, las cuentas por cobrar aumentaron y esto se ve reflejado en la suspensión de pago a proveedores, administración tributaria y con los empleados.

**10. ¿Han surgido inconvenientes al momento de realizar la gestión de cobranza?**

Sí, generalmente el cliente promete el pago cierto día y no lo cumple y no contesta los correos enviados.

**11. ¿Existen costos adicionales dentro de la gestión de cobranza de cuentas vencidas?**

Al momento no, no existe una política de cobranza que establezca el cobro por la gestión de cobranza, o tal vez intereses por pago tardío.

**12. ¿Qué decisiones toma usted en caso de presentar bajos niveles de recuperación de las cuentas por cobrar?**

Se presenta informes a los directivos y vendedores de la empresa, para que verifiquen y ayuden a la recuperación de la cartera.

### **3.5.3. Análisis de la entrevista realizada al jefe de crédito y cobranza**

Con respecto a la entrevista realizada al jefe de crédito y jefe de cobranza de la empresa KLINBAC S.A., se pudo conocer que las condiciones de crédito son de 30 días como establece el contrato con los clientes nuevos y antiguos. En el caso de presentar un aumento de las cuentas por cobrar se procede a realizar el cierre de créditos, teniendo como exención clientes que fueron referidos por la gerencia.

Los entrevistados indicaron que los créditos son otorgados en su mayoría a referidos por la gerencia y accionistas, y que para la gestión de cobranza no se han efectuado cambio alguno, manteniendo los procesos en cuanto al seguimiento para las cuentas vencidas.

Además, confirman que existen problemas en cuanto a las políticas de cobranza, lo que eleva los riesgos de presentar faltante en la fluidez del circulante lo que sería un problema ya que KLINBAC S.A. no sería una empresa rentable que cuente con la solvencia financiera para cubrir los gastos a corto plazo.

La falta de controles ha generado que no se administre eficientemente las cuentas por cobrar, por lo que no se pueden recuperar dentro de plazos establecidos por la empresa y por ende se debe optar a otras medidas para mantener el nivel de circulante que ayude a mantener la operatividad de la empresa KLINBAC S.A.

En conclusión, los resultados de la entrevista reflejan que los controles y políticas de crédito y cobranza no son los adecuados para manejar las cuentas vencidas y la otorgación de créditos a los clientes de KLINBAC S.A., lo que refleja los riesgos a nivel operativo ya que al variar el capital de trabajo la empresa puede presentar iliquidez para poder cancelar sus obligaciones a corto plazo.

**Tabla 4. Aspectos relevantes de la entrevista**

<b>Puntos Positivos</b>	<b>Puntos Negativos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplen con los procesos al momento de realizar el análisis de la información financiera del cliente</li> <li>• Disponen de estrategias de contingencia en caso de presentar una acumulación de las cuentas por cobrar</li> <li>• Se analiza periódicamente la cartera de clientes con montos altos para su seguimiento.</li> <li>• Están correctamente segregadas las funciones en el área de crédito y cobranza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuentan con un manual de control interno</li> <li>• La gestión de recuperación de las cuentas por cobrar no es efectiva</li> <li>• No se realiza un presupuesto en caso de darse el incremento de las cuentas por cobrar</li> <li>• No se definen políticas de crédito y cobranza</li> <li>• El cliente no cubre el pago del crédito de acuerdo al plazo de 30 días.</li> <li>• Las políticas de cobranza no definen claramente procedimientos en caso de presentar cuentas incobrables</li> <li>• No se realizan capacitaciones para mejorar la gestión de cobranza</li> <li>• Las políticas de crédito son liberales aumentando el riesgo de acumulación de las cuentas por cobrar.</li> </ul>

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Entrevista realizada a Contador, Asistente Contable, Jefe de Crédito, Jefe de Cobranza.



### 3.5.4. Análisis de los resultados de la Ficha de Observación

**Tabla 5 Ficha de Observación**

<b>Ficha de Observación</b>				
<b>Área:</b> Contabilidad – Crédito y Cobranza				
<b>Fecha:</b> 02/04/2017				
<b>Conocimiento:</b> Administración de las cuentas por cobrar				
<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
1	Están debidamente segregadas las funciones en el departamento de contabilidad y crédito y cobranza		x	
2	Se mantiene una eficiente comunicación entre el área de contabilidad y el de crédito y cobranza para la administración de las cuentas por cobrar		x	
3	La empresa dispone con un software contable para el registro de las cuentas por cobrar	x		
4	Se realiza el análisis periódico de las cuentas por cobrar	x		El análisis se lo realiza cada mes
5	Se concilian constantemente las cuentas con mayores saldos para su recuperación	x		Depende del requerimiento de la gerencia
6	Tienen respaldo de los clientes con sus respectivos datos generales para el seguimiento de las cuentas por cobrar	x		
7	Se reportan oportunamente las novedades de los clientes que aún mantienen deudas con la empresa para tomar decisiones en cuanto al proceso de cobranza	x		El reporte se lo entrega cada mes o dependiendo del requerimiento de gerencia.
8	Se presentan informes contables cada mes para el conocimiento sobre el comportamiento de las cuentas por cobrar	x		
9	Existen medidas de control para la custodia física de los documentos correspondiente a las cuentas por cobrar		x	
10	Se realizan medidas de control sobre las estimaciones de cuentas dudosas y de difícil recuperación		x	
11	Se verifican los límites de crédito que dispone la empresa para sus clientes	x		Depende de lo que disponga la gerencia
12	Se mantienen actualizados los pagos de las cuentas por cobrar	x		
13	Se archiva adecuadamente los documentos financieros correspondientes a las cuentas por cobrar	x		

**Nota:** Formato de la Ficha de Observación utilizada para el desarrollo de la investigación.

### **Análisis:**

- En la empresa KLINBAC S.A. no se segregan las funciones dentro del departamento de contabilidad, crédito y cobranza.
- Debido a la ausencia de un manual de control interno existe una deficiencia en cuanto a la comunicación entre el área de contabilidad con el de crédito y cobranza para una mayor gestión en la administración de las cuentas por cobrar.
- Con respecto al análisis de las cuentas por cobrar se lo realiza cada mes.
- Las conciliaciones de las cuentas con mayores saldos se realizan dependiendo de los requerimientos de la gerencia.
- Si disponen de respaldo de información de los clientes.
- Los reportes de novedades de los clientes se entregan cada mes o dependiendo de los requerimientos de la gerencia.
- Si se presentan informes contables cada mes para el conocimiento sobre el comportamiento de las cuentas por cobrar.
- En la empresa KLINBAC S.A. no existen medidas de control para la custodia física de los documentos correspondientes a las cuentas por cobrar.
- No se realizan controles para las estimaciones de las cuentas dudosas y de difícil recuperación.
- Si se verifican los límites de crédito que dispone la empresa siempre que lo disponga la empresa.
- Si se mantienen actualizados los pagos de las cuentas por cobrar.

- Si se archivan adecuadamente los documentos de las cuentas por cobrar.

### 3.5.6. Análisis de los Estados Financieros, mediante indicadores financieros

A través del siguiente análisis se podrá observar la incidencia de las cuentas por cobrar sobre las obligaciones a corto plazo que mantiene la empresa KLINBAC S.A. y el cual está sujeto a estudio.

**Tabla 6 Estado de situación financiera 2015**

<b>KLINBAC S.A.</b>		
<b>Estado de Situación Financiera</b>		
<b>Al, 31 de diciembre del 2015</b>		
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
Efectivo y Equivalente de efectivo	78.964,49	12,91%
Documentos y Cuentas por cobrar	383.113,84	62,62%
Crédito Tributario	245,31	
Inventario	120.778,69	19,74%
<b>Total Activos Corriente</b>	<b>583.102,33</b>	
<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>		
Activo Intangible	40.262,93	
Amortización Acumulada	- 24.157,74	
<b>Total Activos Intangibles</b>	<b>16.105,19</b>	2,63%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Propiedad, Planta y Equipos	26.258,30	4,29%
Depreciación Acumulada	- 13.654,63	-2,23%
<b>Total de Activo No Corriente</b>	<b>12.603,67</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>611.811,19</b>	100,00%
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Documentos y cuentas por Pagar	349.660,76	73,66%
Otras Cuentas por Pagar	125.010,18	26,34%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>474.670,94</b>	
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>474.670,94</b>	100,00%
<b>PATRIMONIO</b>		
Patrimonio Neto	137.140,25	
<b>Total Patrimonio</b>	<b>137.140,25</b>	100,00%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>611.811,19</b>	

*Nota:* Detalle de la situación financiera de la empresa KLINBAC S.A.

Se procedió a realizar el análisis de los Documentos y Cuentas por cobrar de los Estados Financieros del periodo 2015 de la empresa KLINBAC S.A. con el fin de analizar los valores resultantes en los estados financieros del siguiente periodo, con la finalidad de poner en manifiesto que la aplicación de políticas de créditos con estándares correctos y métodos analíticos que no generen mayores costos a la empresa se puede obtener una eficiente recuperación de la cartera.

En el Estado de Situación Financiera del cierre del periodo contable 2015 antes expuesto de la Empresa KLINBAC S.A., muestra el resultado de las actividades operativas que ha realizado durante dicho periodo, observando que en relación a los activos que posee la empresa el efectivo y los equivalentes de efectivo (Caja y Banco) representan el 12.91% de los activos.

En cuanto a los documentos y cuentas por cobrar en relación al activo total representa el 62.62% definiendo con esto que la empresa cuenta con un elevado nivel en este rubro que aún no han sido cancelada por parte de los clientes, dejando este saldo para el próximo periodo, sin embargo muchas veces debido a la mala gestión en la recuperación de la cartera la empresa no tiene la seguridad de recaudar oportunamente la cantidad total de estos valores afectando la liquidez y a su vez afectando la razonabilidad de los estados financieros.

Los activos corrientes de los estados financieros presentados en el periodo 2015 dan un total de USD\$583,102.33 y el pasivo corriente alcanza un total de USD \$474.670,94 en base a esto se calcula el capital de trabajo restando ambos rubros dando un total de \$108.431,39 que representa el Capital de Trabajo necesario

para que la empresa haya podido continuar sus operaciones sin verse afectada por el elevado monto de las cuentas por cobrar existente en la actualidad, por ende se necesita implementar medidas que disminuyan el incremento de valores por cobrar o generación de cuentas incobrables.

Los resultados en función a la investigación realizada en la empresa KLINBAC S.A. permitieron conocer los controles y procedimientos aplicados en la administración de las cuentas por cobrar y cómo influye en el capital de trabajo, tomando en cuenta que la entidad cuya actividad es la explotación y venta de camarón, mantiene una cartera de clientes donde se ha presentado el problema de una acumulación de cuentas vencidas que limita la disponibilidad de fondos permanentes para poder operar normalmente.

Al entrevistar al contador general de la empresa, ratificó que existen problemas en cuanto a la recuperación de la cartera, el cual se confirmó mediante el desarrollo de ratios financieros (véase Tabla 20. Ratios Financieros) donde se evaluó la gestión de cobranza tomando en cuenta que para cobrar todo el monto vencido el tiempo es de 68 días, lo que refleja la falta de controles sobre las cuentas ya que estas rotan 5,23 veces durante el ciclo económico, esto de acuerdo al ratio que calcula la rotación de las Cuentas por Cobrar que considera la cantidad de ventas en comparación al promedio de cuentas por cobrar,

Entre los controles realizados sobre las cuentas por cobrar, están el análisis semanal y un reporte mensualizado de las cuentas de clientes, el cual ha sido una medida optada por el departamento financiero, que está asociado a la ausencia de

controles, políticas y procedimientos definidos para la recuperación de cuentas vencidas dentro de la empresa KLINBAC S.A.

La empresa ha considerado optar por el cierre del crédito otorgado a los clientes que han presentado retrasos que exceden los dos meses, ya que han provocado un aumento del monto de las cuentas por cobrar, por lo que el personal contable y de crédito y cobranza realizan la revisión y análisis del presupuesto y de los saldos vencidos para realizar un informe anexado al listado de clientes morosos para que la gerencia pueda tomar decisiones que ayuden a reducir los riesgos que puedan afectar el capital de trabajo.

El efectivo obtenido mediante la recuperación de las cuentas por cobrar, es utilizado para cubrir gastos como por ejemplo: retrasos en el pago a proveedores, IESS, sueldos y otro tipo de gasto que requiera la empresa. Para evitar el endeudamiento a través de préstamos KLINBAC S.A., recurre al apalancamiento con sus proveedores, con el fin de extender los plazos de pago y así evitar el aumento del pago de pasivos generados por los créditos bancarios.

### **3.5.7. Análisis del tiempo en cartera de las cuentas por cobrar**

Para realizar el análisis del tiempo en cartera de las cuentas por cobrar es necesaria la aplicación de uno de los principales ratios financieros que permite medir factores que influyen en la factibilidad de una empresa, permitiendo así agilizar la toma de decisiones. En este caso la Empresa KLINBAC S.A. presenta inconvenientes en el área de cobranzas viéndose afectada la capacidad de recaudación de cuentas por cobrar, por lo cual es importante conocer el tiempo de rotación de esta relacionando

los resultados obtenidos en el Estado de Resultados Integrales y en el Estado de Situación Financiera detallado al final de un determinado periodo.

Con la finalidad de determinar esto, se aplica un ratio de liquidez que mide el periodo promedio de cobranzas y la rotación de las cuentas por cobrar a través del uso de las siguientes fórmulas tomando en consideración los rubros detallados en el Estado de Resultados del periodo 2015 (véase Anexo I):

$$\textit{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\textit{Cuentas por cobrar x días en el año}}{\textit{Ventas anuales a crédito}}$$

$$\textit{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\$ 383,113.84 \times 366}{\$ 881,979,66}$$

$$\textit{Periodo promedio de cobranza} = \mathbf{159}$$

Mediante este cálculo se observa que en la Empresa KLINBAC S.A. durante el periodo 2015 las cuentas por cobrar están circulando 159 días para llegar a convertirse en efectivo pudiendo conocer este índice para la toma de decisiones relacionadas al proceso de cobranzas que lleva a cabo la empresa, ya que a través de este activo es líquido dependiendo el periodo de tiempo en el cual se proceda a realizar la cobranza de manera prudente para evitar así el incremento de cuentas incobrables por no seguir el debido proceso.

$$\textit{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\textit{Ventas anuales a crédito}}{\textit{Cuentas por cobrar}}$$

$$\textit{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\$ 881,979,66}{\$ 383,113.84}$$

$$\textit{Rotación de cuentas por cobrar} = \mathbf{2,30}$$

$$\frac{360}{2,30} = 157$$

Este ratio financiero indica que las cuentas por cobrar tienen una rotación de 2,30 veces al año que al ser convertidas en días representan un total de 157 días, lo cual hace referencia al periodo en que las cuentas a crédito se hacen efectivas.

### **3.5.8. Análisis de liquidez y rentabilidad mediante ratios financieros**

#### *3.5.8.1. Ratios financieros de liquidez*

Para un estudio más analítico de la situación de la empresa se procede a aplicar los ratios financieros que permiten medir la liquidez del periodo 2015:

$$\textit{Liquidez Corriente} = \frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

$$\textit{Liquidez Corriente} = \frac{\$ 583.102,33}{\$474.670,94}$$

$$\textit{Liquidez Corriente} = 1,23$$

Aplicando una fórmula se determinó que la relación entre el activo corriente u el pasivo corriente entre el periodo 2015 fue de \$1,23 por cada dólar de los activos que posee la empresa, siendo un valor mínimo que podría mejorar con los cambios que se plantean según lo propuesto.

$$\textit{Prueba Ácida} = \frac{\textit{Activo Corriente} - \textit{Inventario}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

$$\textit{Prueba Ácida} = \frac{\$ 583.102,33 - \$120.778,69}{\$474.670,94}$$



$$\textit{Prueba Ácida} = \frac{\$ 583.102,33 - \$120.778,69}{\$474.670,94}$$

$$\textit{Prueba Ácida} = 0,97$$

La prueba ácida aplicada al periodo 2015 determinó que únicamente la empresa generaba por cada dólar de inversión un total de \$0,97, lo cual no permite tener un porcentaje mayor de liquidez en las actividades comerciales y operativas de la empresa.

#### 3.5.8.2. *Ratios financieros de rentabilidad*

Además del análisis de la liquidez de la empresa es necesario determinar la rentabilidad que obtuvo la misma durante el periodo 2015, para lo cual se toma información del Estado de Resultado de la empresa que consta en el Anexo I y poder así realizarel cálculo del siguiente ratio de rentabilidad:

$$\textit{Margen Bruto} = \frac{\textit{Ventas} - \textit{Costo de Ventas}}{\textit{Ventas}}$$

$$\textit{Margen Bruto} = \frac{\$2,004,499.22 - \$1,702,377.08}{\$2,004,499.22}$$

$$\textit{Margen Bruto} = 15,07\%$$

El Margen Bruto del periodo 2015 fue del 15,07%, lo cual es un valor mínimo que no generaría un nivel mayor de ganancias a la empresa, siendo necesario aplicar medidas para mejorar este aspecto.

$$\textit{Margen Operacional} = \frac{\textit{Utilidad Operacional}}{\textit{Ventas}}$$

$$\textit{Margen Operacional} = \frac{\$124,192.82}{\$2,004,499.22}$$

$$\textit{Margen Operacional} = 6,20\%$$

En cuanto al margen operacional se determina que en el periodo 2015 únicamente alcanzo el 6,20% en relación a los ingresos por ventas que se obtuvieron en ese año, minimizando la capacidad de endeudamiento de la empresa y la capacidad financiera.

$$\textit{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\textit{Utilidad Operacional}}{\textit{Patrimonio}}$$

$$\textit{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\$124,192.82}{\$2,004,499.22}$$

$$\textit{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = 6,20\%$$

Para medir la rentabilidad operacional en relación al patrimonio se procedió a comparar la utilidad operacional con el patrimonio declarado en el balance del año 2015, siendo estipulado que solo alcanza el 6,20% afectando a la empresa puesto que se obtiene una mínima ganancia en relación de los costos y gastos generados.

## CAPÍTULO IV: INFORME TÉCNICO

Sistema de Control Interno adaptado para la administración y recuperación de las cuentas por cobrar para el incremento del capital de trabajo de la empresa KLINBAC S.A.

### 4.1. Idea a defender

**Tabla 7** Matriz de hallazgos

N°	Hallazgo	Alcance o incidencia				
		A	F	D	RF	IP
1	El personal del área contable, crédito y cobranza no lleva más de cinco años laborando en la empresa.	x				
2	El principal control efectuado sobre las cuentas por cobrar es el análisis crediticio de los clientes.	x				
3	La recuperación de la cartera de clientes en la empresa KLINBAC S.A. para el 2015 fue de un tiempo de 68 días.	x			x	x
4	El personal contable realiza la revisión de las cuentas de clientes para verificar si los saldos han incrementado o disminuido.	x				
5	El departamento contable, de crédito y cobranza ejecutan como plan el cierre total de los créditos otorgados a los clientes cuando se presenta un aumento de las cuentas por cobrar.	x			x	
6	Los clientes de KLINBAC S.A. son referidos por los accionistas o la gerencia.	x				
7	La revisión de la información de los clientes se realiza mediante el análisis de la solicitud de crédito.	x				
8	La gerencia es quien se encarga de aprobar la solicitud de crédito de los clientes de KLINBAC S.A.	x				
9	Las condiciones de crédito establecidas en la empresa son de un plazo de 30 días.	x		x	x	
10	El aumento de las cuentas por cobrar en el 2015 generó un total de capital de trabajo de \$ 108.431,39.	x	x			
	La empresa dispuso en el 2015 con \$ 0,97 ctvs., por cada dólar para cancelar los pasivos corrientes.	x	x			

**Nota:** Detalle de la matriz de hallazgos – A= Administrativo – RF = Responsabilidad fiscal – F= Fiscal – IP= Indagación preliminar – D= Disciplinario

**Fuente:** Resultados de la investigación realizada en Klinbac S.A.

Tomando en cuenta los resultados del levantamiento de la información se realizó una perspectiva en cuanto a la aplicación de políticas y controles para el aumento de los niveles de eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar a corto plazo, se obtuvieron variaciones positivas que permitirán a la empresa KLINBAC S.A. aumentar su valor económico.

En cambio a través de la comparación de los Estados de Situación Financiera del 2015 con los establecidos mediante la aplicación de políticas y procedimientos de cobro a corto plazo.

Con los resultados de la investigación la propuesta de un sistema de control interno permitirá a la empresa KLINBAC S.A. mejorar el proceso de administración y recuperación de las cuentas por cobrar, siendo una parte esencial que debe tomarse en cuenta para que el personal sea más efectivo durante la etapa de aprobación de créditos y la cobranza de cartera. Por lo tanto su aplicación tendrá efectos positivos a mediano plazo donde el capital no se verá afectado y así la gerencia podrá tomar decisiones en cuanto al manejo de los fondos para generar mayor rentabilidad.

#### **4.1.1. Justificación**

La propuesta permitirá a la empresa KLINBAC S.A. administrar correctamente las cuentas por cobrar, al hacer más eficiente el proceso de recuperación y los controles que eran mínimos, se evitará que aumenten las cuentas incobrables que afectan directamente el capital de trabajo; esto será esencial para mantener niveles aceptables en cuanto al activo corriente y pasivo corriente,

disponiendo de mayores fondos para cubrir las obligaciones a corto plazo sin optar por el financiamiento con accionistas o entidades bancarias.

La adaptación de un sistema de control permitirá que la empresa mantenga su liquidez, de acuerdo al cumplimiento de procesos contables y procedimientos de crédito y cobranza como eje de partida que aumentarán los niveles de eficiencia administrativa; donde el personal deberá apegarse a un conjunto de políticas, funciones y normas de acuerdo al nivel de jerarquía en el departamento contable y de crédito y cobranza.

Al ejecutar correctamente procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar; la empresa contará con índices altos de recuperación de activos líquidos, y así la gerencia podrá tomar decisiones correctas para el manejo del capital de trabajo con el fin de aumentar la rentabilidad, la administración de obligaciones a corto plazo, el cumplimiento tributario, entre otros.

#### **4.1.2. Objetivos de la propuesta**

##### **4.1.2.1. General**

Diseñar un sistema de control interno para el proceso de recuperación y administración de las cuentas por cobrar.

##### **4.1.2.2. Específicos**

- Establecer un organigrama y funciones que deben ejecutar el personal encargado en la administración y recuperación de las cuentas por cobrar.
- Definir procesos y flujogramas aplicados para las cuentas por cobrar.

- Determinar los controles aplicados en la administración de las cuentas por cobrar.
- Realizar un análisis comparativo para la evaluación del capital de trabajo proyectado.

## 4.2. Descripción de la propuesta

### Funciones y responsabilidades

- **Gerente General:** Las funciones a realizar son las siguientes:
  - Ser el representante legal de la empresa KLINBAC S.A.
  - Realizar la convocatoria y reunión con los accionistas.
  - Revisar y aprobar el presupuesto anual
  - Aprobar todo informe de crédito, contable, administrativo y operativo.
- **Secretaria:** Las funciones a realizar son las siguientes:
  - Emitir los documentos de aprobación o rechazo de la solicitud de crédito.
  - Archivar informes crediticios, cuentas por cobrar, provisiones de cuentas, etc.
  - Realizar el manejo de la caja chica.
- **Contabilidad:** Las funciones a realizar son las siguientes:
  - Control de las cuentas por cobrar.
  - Elaborar informes mensuales de las provisiones de cuentas.
  - Realizar la evaluación de los índices de recuperación de las cuentas por cobrar.

- Elaborar estados financieros para entregarlos a la gerencia.
- **Crédito y cobranza:** Las funciones a realizar son las siguientes:
  - Realizar el análisis de la experiencia crediticia de los clientes.
  - Analizar las solicitudes de crédito para enviar un informe a la gerencia.
  - Evaluar el listado de cuentas incobrables para el cierre de emisión de crédito.
  - Cobro de la cartera vencida.
  - Realizar la actualización del estado de cuenta de los clientes.

**4.2.1.1. Funciones específicas del personal involucrado en la administración y recuperación de las cuentas por cobrar.**

**Área:** Contabilidad

**Cargo:** Contador

**Jefe inmediato:** Gerente

**Personal a cargo:** Auxiliar contable

**Funciones específicas:**

- Elaboración y análisis de los estados financieros para la entrega de informes contables al gerente.
- Análisis de las cuentas por cobrar para el análisis de la situación financiera de la empresa.
- Análisis del flujo de efectivo.

- Control del estado de cuenta de los clientes.
- Elaboración del presupuesto anual de acuerdo a los índices económicos de la empresa.
- Supervisión del proceso de compra de materiales, activos, entre otros.
- Elaborar la solicitud de compra con el detalle de los materiales requeridos.
- Control del inventario.
- Monitoreo de las compras y créditos.
- Análisis de las obligaciones tributarias para el pago de impuestos.

**Perfil del cargo:**

Profesional con título de tercer nivel en el área de CPA, economía o carreras relacionadas, con experiencia mínima de 2 años en el mismo puesto. Debe tener conocimientos avanzados en contabilidad y tributación.

**Misión del cargo:**

Presentar de forma íntegra y real los resultados de los estados financieros que presenten la situación financiera de la empresa para la toma de decisiones que permita mejorar a nivel administrativo y operativo con el fin de crecer en el mercado.

**Área:** Crédito y cobranza

**Cargo:** Jefe de crédito

**Jefe inmediato:** Gerente

**Personal a cargo:** Auxiliar de crédito

**Funciones específicas:**



- Debe revisar las solicitudes de crédito para su aprobación y luego ser enviadas a contabilidad.
- Debe cumplir con las políticas de control de crédito y cobranza que establece la empresa.
- Proponer cambios en el proceso de crédito y cobranza como parte de un plan de contingencia ante el incremento de cuentas incobrables.
- Presentar un informe mensual al gerente y socios acerca del movimiento de créditos y cuentas otorgadas a clientes.
- Elaborar un informe del historial crediticio de los clientes para ser entregados a la gerencia.
- Mantener archivadas las solicitudes y documentos entregados por los clientes de la empresa.
- Coordinar la gestión de cobranza diariamente para la recuperación de las cuentas por pagar.
- Llevar un control de los créditos concedidos.
- Revisar antecedentes de mora para el cierre de créditos.
- Verificar las garantías de los clientes para la aprobación de los créditos.

**Perfil del cargo:**

Profesional con título de tercer nivel en el área de ingeniería comercial, gestión de empresa, CPA, economía o carreras relacionadas, con conocimientos en gestión de crédito y cobranza.

**Misión del cargo:**

Garantizar la recuperación de las cuentas por cobrar en el menor tiempo posible y evitando el aumento de cuentas incobrables para mantener altos índices de liquidez con el fin de evitar que la empresa se vea afectada económicamente.

**4.2.2. Procedimientos****4.2.2.1. Procedimientos de crédito**

- Recibir solicitud de crédito del solicitante.
- Análisis de la experiencia crediticia y datos generales del solicitante.
- Revisar si el cliente ha mantenido compras en efectivo.
  - Verificar si no ha entrado en mora en otros tipos de créditos.
- Contabilidad revisa solicitud de crédito y entrega informe al área de crédito y cobranza.
- Jefe de crédito y cobranza aprueba solicitud y emite el comunicado vía telefónica a facturación exigiendo copia de cédula o RUC del solicitante.
- La solicitud de crédito y la copia de documentos solicitados son enviados a la gerencia para que se revise y autorice.
- De aprobarse la solicitud de crédito se entregará las condiciones al solicitante donde se establece el tiempo e intereses en caso de mora.

**4.2.2.2. Venta a crédito y facturación**

- Una vez autorizado el crédito el cliente realiza el pedido en el área de ventas.

- El ejecutivo de ventas receipta los datos generales del cliente para facturar y entregar la orden de despacho.
- Se verifica el stock o cantidad solicitada
- Se entrega la guía de remisión en conjunto con la factura para el despacho del producto.
- Se entrega producto al cliente con su respectiva guía de remisión y factura.
- Se entrega a contabilidad la copia de la factura y guía de remisión.
- En caso de que la entrega deba ser a un lugar específico el área de bodega entregará la guía de remisión y factura para la entrega de la carga.
- El cliente al recibir la carga deberá firmar los documentos requeridos por el chofer.

#### **4.2.2.3. Recuperación de cuentas por cobrar**



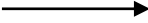

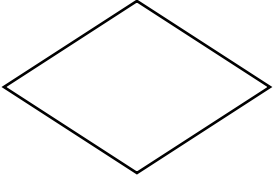
- En el área de contabilidad se realiza la verificación de las cuentas vencidas para entregar el informe a crédito y cobranza con el fin de realizar la gestión telefónica y por vía correo electrónico para informar al cliente.
- En caso de realizarse el pago mediante transacción a la cuenta de la empresa KLINBAC S.A. se procederá a confirmar el pago y emitir factura vía electrónica al cliente.
- En el área de contabilidad al verificarse el pago de la cuenta se procederá a registrar el pago en el sistema.
- En caso de ser pago con cheque este debe ser certificado para la entrega del comprobante de pago.

- En caso de ser pagos con efectivo el encargado de realizar los depósitos lo hará a la cuenta de la empresa KLINBAC S.A.
- En caso de que la cuenta entre en un tiempo de mora superior a los 3 meses se procederá a realizar el trámite por la vía legal.
- Se notificará personalmente al cliente sobre el incumplimiento del pago y se entregará documento firmado por el representante legal de la empresa los intereses y monto total a pagar para evitar problemas legales.
- Se deberá evaluar el historial crediticio del cliente para verificar que ha cumplido con el pago de acuerdo al tiempo establecido.

#### **4.2.2.4. Flujogramas de procesos**

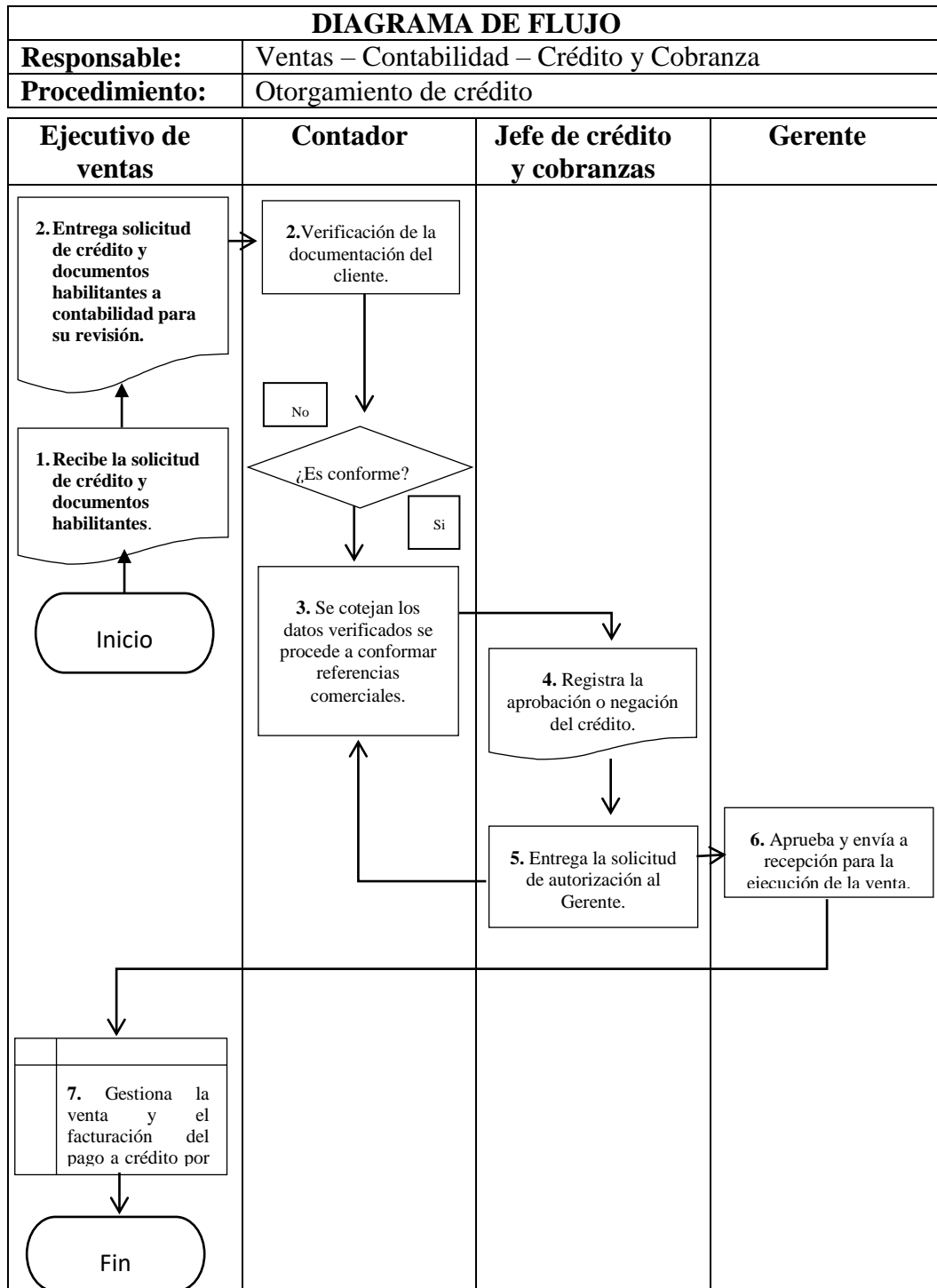
Los flujogramas están elaborados de forma secuencial para detallar específicamente los procedimientos que deben llevarse a cabo para la administración y recuperación de las cuentas por cobrar, aplicados para la empresa KLINBAC S.A., esto representa una guía definida por una serie de símbolos, que son los siguientes:

**Tabla 8. Simbología para los flujogramas de procedimientos**

<b>Simbología</b>	<b>Descripción</b>
    	<p data-bbox="946 478 1268 510">Inicio y final del proceso</p> <p data-bbox="894 615 1320 646">Operación y funciones realizadas</p> <p data-bbox="930 814 1284 846">Línea para el flujo de datos</p> <p data-bbox="1024 951 1190 982">Documentos</p> <p data-bbox="1049 1150 1166 1182">Decisión</p>

**Fuente:** Simbología aplicada para los flujogramas de procesos

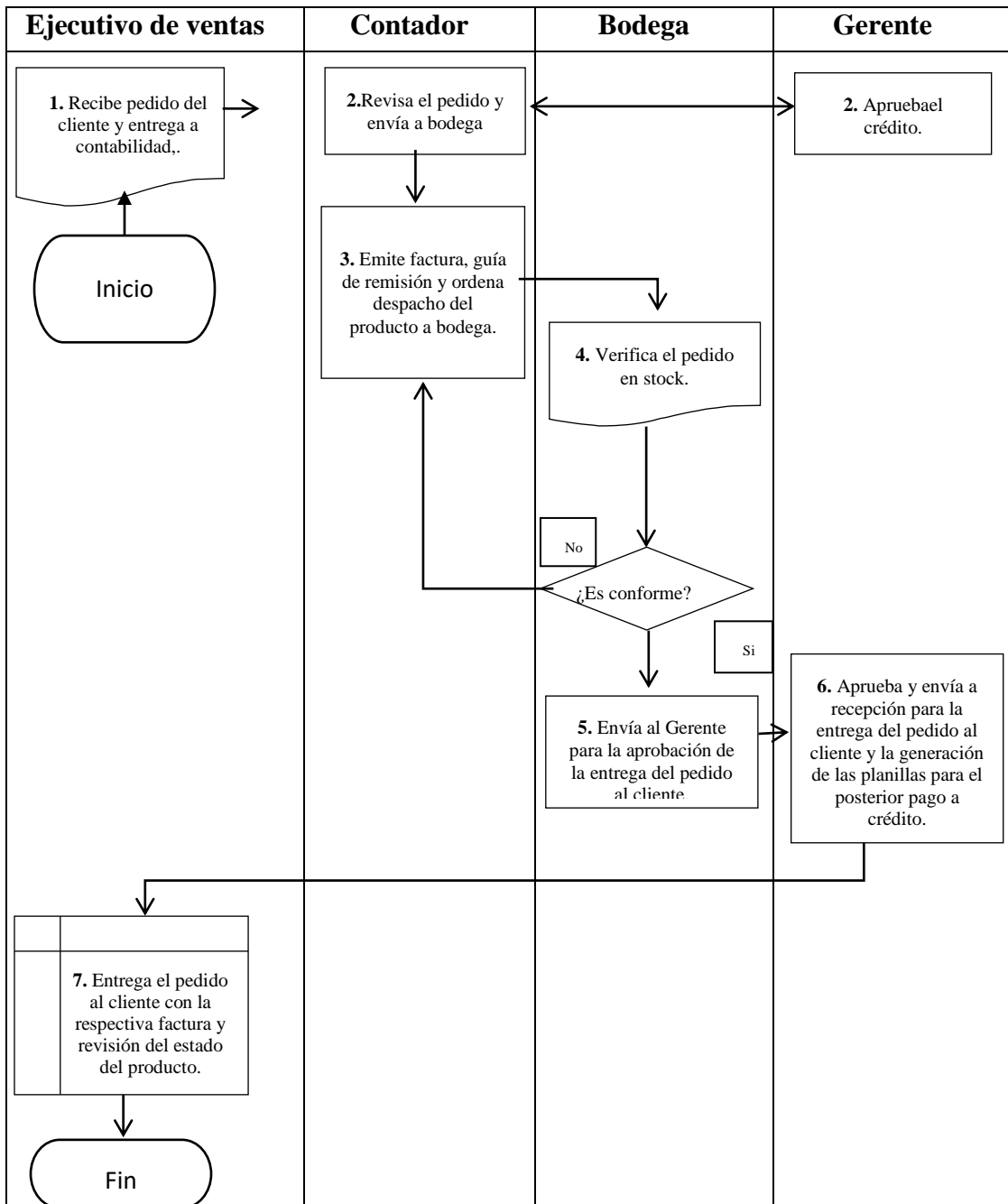
**Tabla 9. Otorgamiento de Crédito.**



**Fuente:** Flujograma aplicado para el control, administración y recuperación de cuentas por cobrar

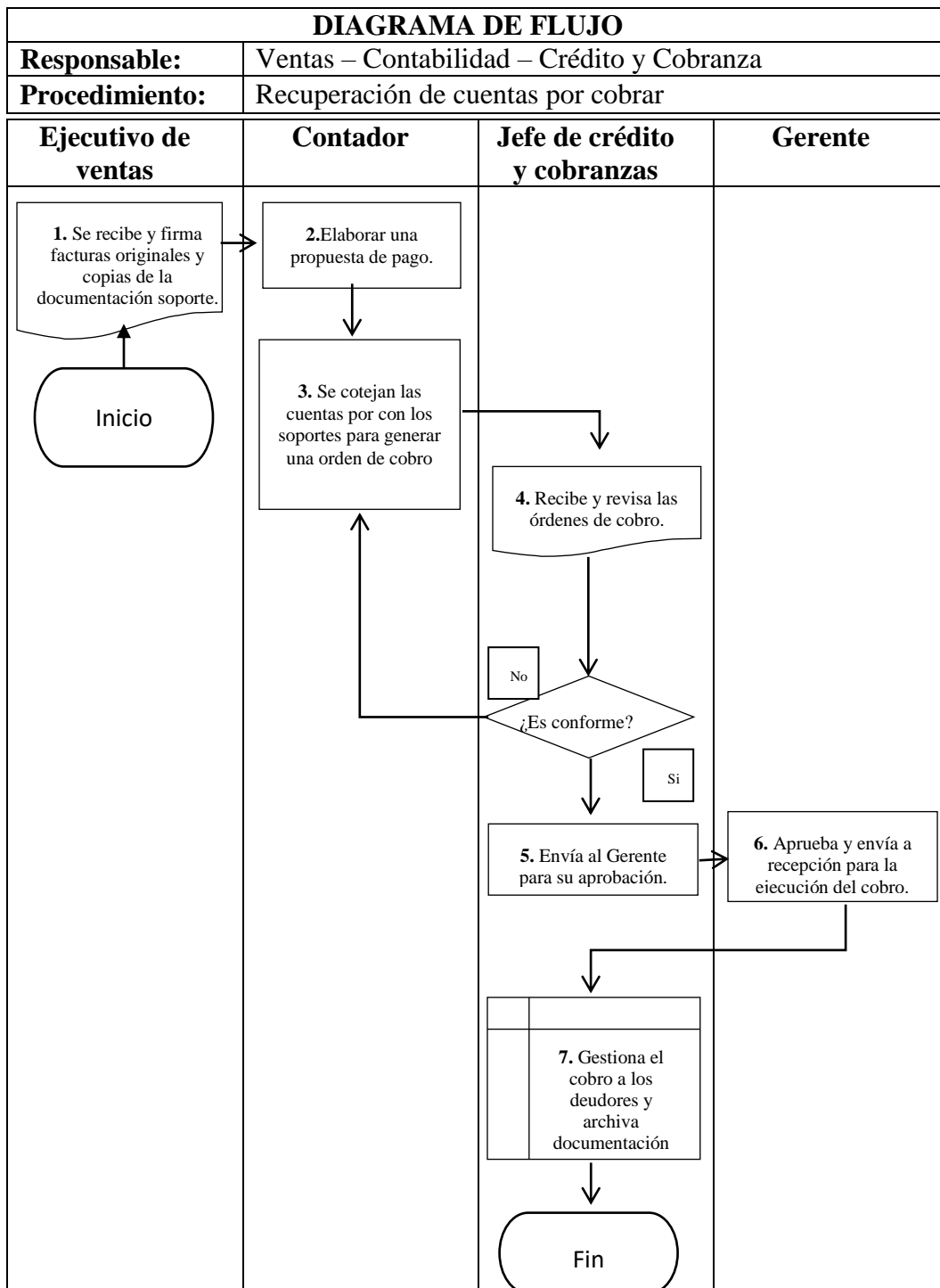
**Tabla 10. Venta a crédito y facturación**

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
<b>Responsable:</b>	Ventas – Contabilidad – Crédito y Cobranza
<b>Procedimiento:</b>	Venta a crédito y facturación



**Fuente:** Flujograma aplicado para el control, administración y recuperación de cuentas por cobrar

**Tabla 11. Recuperación de cuentas por cobrar**



**Fuente:** Flujograma aplicado para el control, administración y recuperación de cuentas por cobrar



#### **4.2.3. Políticas de control para las cuentas por cobrar**

- En el proceso de aprobación de créditos se deberá realizar mediante la evaluación del historial crediticio del cliente y si en los últimos seis meses ha realizado compras a contado.
- Cuando la solicitud sea presentada por una empresa la que requiera del crédito se deberá pedir un RUC y registro de actividades económicas de mínimo dos años.
- Antes de aprobar una solicitud de crédito se deberá realizar la verificación de la información proporcionada por el solicitante para verificar que es real.
- Cuando la información proporcionada por el solicitante no tenga credibilidad se le informará el rechazo de la solicitud.
- En caso de ser positiva toda la información proporcionada por el cliente se aprobará el crédito.
- Para la venta del producto mantendrá el mismo precio de venta sin importar la cantidad o la forma de pago que se realice.
- De acuerdo al monto de compra por crédito se fijarán plazos para la cancelación del total.
- Las compras sólo podrán ser realizadas por el cliente ya sea de forma personal o mediante visita de un vendedor, verificando datos y cédula de identidad.
- Para que el cliente pueda acceder a otro crédito deberá cancelar la totalidad del primero crédito.

- El tiempo de pago de la deuda o cuota deberá ser en un plazo mínimo de 30 días después de realizada la compra.
- En caso de que el cliente entre en mora en su primer crédito se le cerrará el mismo una vez cancelado el total.
- Cinco días antes del vencimiento del plazo de pago se realizará la notificación vía telefónica y correo electrónico al cliente.
- Los pagos sólo se podrán aceptar mediante transferencias a la cuenta de la empresa, cheque certificado y efectivo.
- Diariamente se realizará la actualización de la cartera de cobro para el seguimiento de las cuentas con montos altos.
- Tomar prioridad de aquellos clientes que deban montos altos a la empresa y se encuentren en mora.

Como primer paso para la aplicación de los procesos contables como parte de la administración de las cuentas por cobrar se realizará el trámite de los mismos:

- Expedir el duplicado de la factura comercial;
- Revisión del calendario de vencimientos de créditos;
- Análisis del presupuesto aprobado para el cliente;
- Revisión de la orden de compra del cliente y las tarifas establecidas a cancelarse mensualmente.
- Revisión del reporte de consumo mensual, tomando en cuenta el cálculo de las tarifas;
- Revisión de convenios de pagos con clientes en mora;

- Revisión de los ingresos en caja por ventas a contado.

Todos los documentos que han sido revisados deben ser comprobados con la información registrada en el sistema donde se establece un código en caso de haber sido aprobado por el contador. Los documentos originales deben ser entregados a contabilidad para ser archivados.

#### 4.2.4. Formatos para el registro de las cuentas por cobrar

**Tabla 12. Formatos para el registro de las cuentas por cobrar**

<b>KLINBAC S.A.</b> Ciudad, Estado, RUC Teléfono: xxxxxxxx Fax: xxxxxxxxxxxx Correo electrónico: xxxxxxxx	<b>Estado de cuenta</b> <b>Fecha:</b> dd/mm/aa
<b>FACTURAR A:</b> <b>Nombre del cliente:</b> <b>Cédula de Identidad:</b> <b>Dirección:</b> <b>Número de contacto:</b>	

Fecha	Factura	Detalle	Monto	Pago	Saldo
<b>ACTUAL</b>	<b>1 – 30 DÍAS DESDE EL VENCIMIENTO</b>	<b>31 – 60 DÍAS DE MORA</b>	<b>61 – 90 DÍAS DE MORA</b>	<b>MÁS DE 90 DÍAS DE MORA</b>	<b>MONTO PENDIENTE</b>
-----	----	-----	-----	-----	\$ -----

**Fuente:** Formato de Estado de Cuenta para el control de las cuentas por cobrar.

**Tabla 13. Formato para el seguimiento de las cuentas vencidas**

FECHA	Nº DE FACT	FECHA DE VENC.	DIAS DE MORA	ESTADO	Nº CLIENTE	NOMBRE DE CLIENTE	CODIGO	NOMBRE DEL ARTICULO	DESCRIPCION	PRECIO UNIT.	CANTIDAD	IMPUESTO	TOTAL
04/03/2017	1	05/02/2017	-129	VENCIDO	1001	CARLOS XXXX	2000	xxxxx	xxxxx	\$	2	xxxxx	xxxxxx
01/01/2017	2	09/02/2017	-125	VENCIDO	1002	ROSA ZZZZ	2001	xxxxx	xxxxx	\$	3	xxxxx	xxxxxx
02/01/2017	3	02/02/2017	-132	VENCIDO	1002	ROSA ZZZZ	2002	xxxxx	xxxxx	\$	1	xxxxx	xxxxxx
03/01/2017	4	09/02/2017	-125	VENCIDO	1003	MARIA YYYY	2003	xxxxx	xxxxx	\$	1	xxxxx	xxxxxx
04/01/2017	5	02/02/2017	-132	VENCIDO	1001	CARLOS XXXX	2004	xxxxx	xxxxx	\$	1	xxxxx	xxxxxx
05/01/2017	6	12/02/2017	-122	VENCIDO	1002	ROSA ZZZZ	2005	xxxxx	xxxxx	\$	1	xxxxx	xxxxxx
05/01/2017	7	02/02/2017	-132	VENCIDO	1002	ROSA ZZZZ	2006	xxxxx	xxxxx	\$	1	xxxxx	xxxxxx
06/01/2017	8	02/02/2017	-132	VENCIDO	1001	CARLOS XXXX	2007	xxxxx	xxxxx	\$	1	xxxxx	xxxxxx
06/01/2017	9	02/02/2017	-132	VENCIDO	1001	CARLOS XXXX	2008	xxxxx	xxxxx	\$	1	xxxxx	xxxxxx
08/01/2017	10	02/02/2017	-132	VENCIDO	1003	MARIA YYYY	2009	xxxxx	xxxxx	\$	5	xxxxx	xxxxxx
09/01/2017	11	02/02/2017	-132	VENCIDO	1002	ROSA ZZZZ	2007	xxxxx	xxxxx	\$	2	xxxxx	xxxxxx
24/01/2017	12	28/02/2017	-106	VENCIDO	1003	MARIA YYYY	2002	xxxxx	xxxxx	\$	4	xxxxx	xxxxxx
24/01/2017	13	02/02/2017	-132	VENCIDO	1001	CARLOS XXXX	2006	xxxxx	xxxxx	\$	1	xxxxx	xxxxxx
25/01/2017	14	25/01/2017	-139	VENCIDO	1002	ROSA ZZZZ	2004	xxxxx	xxxxx	\$	2	xxxxx	xxxxxx
28/01/2017	15	28/01/2017	-136	VENCIDO	1001	CARLOS XXXX	2000	xxxxx	xxxxx	\$	3	xxxxx	xxxxxx
29/01/2017	16	15/02/2017	-119	VENCIDO								xxxxx	xxxxxx
01/02/2017	17	03/03/2017	-101	VENCIDO								xxxxx	xxxxxx

**Fuente:** Formato para el seguimiento de las cuentas vencidas

**Tabla 14. Formato del registro de productos vendidos**

CODIGO	NOMBRE DEL ARTICULO	DESCRIPCION	PRECIO UNIT
2000	xxxxx	xxxxx	\$
2001	xxxxx	xxxxx	\$
2002	xxxxx	xxxxx	\$
2003	xxxxx	xxxxx	\$
2004	xxxxx	xxxxx	\$
2005	xxxxx	xxxxx	\$
2006	xxxxx	xxxxx	\$
2007	xxxxx	xxxxx	\$
2008	xxxxx	xxxxx	\$
2009	xxxxx	xxxxx	\$
2010	xxxxx	xxxxx	\$

*Fuente:* Formato para el registro de artículos vendidos a crédito.

**Tabla 15. Formato para el resumen del estado de cuenta del cliente en mora**

NOMBRE DE CLIENTE		CARLOS XXXX				
ESTADO		VENCIDO				
Nº DE FACTR	SFECHA	FECHA DE VENC	DIAS MORA	TOTALES		
1	3/4/2017	05/02/2017	-129	-		
5	1/4/2017	02/02/2017	-132	-		
8	1/6/2017	02/02/2017	-132	-		
9	1/6/2017	02/02/2017	-132	-		
13	1/24/2017	02/02/2017	-132	-		
15	1/28/2017	28/01/2017	-136	-		
18	3/4/2017	04/04/2017	-70	-		
<b>Total general</b>	<b>299339</b>	<b>28/10/2719</b>	<b>-863</b>	<b>-</b>		

*Fuente:* Formato para el resumen del estado de cuenta.

#### 4.2.5. Proyecciones en base a la aplicación de la propuesta

##### 4.2.5.1. Provisión de cuentas incobrables

Debido a que las Cuentas por Cobrar siempre presentan un grado de desconfianza para las empresas puesto que se desconoce si se harán efectivas por completo, es necesario determinar un porcentaje provisión de cuentas incobrables. En el caso de la Empresa KLINBAC S.A. durante el periodo 2015 no se han realizado provisiones, por lo cual se considera la necesidad de aplicar el método de antigüedad de las cuentas por cobrar para determinar la proyección de acuerdo a la fecha de cierre del periodo contable. Con esto se busca relacionar la antigüedad de las cuentas por cobrar para establecer el porcentaje de cuentas incobrables, es decir se va a considerar principalmente el tiempo que se han demorado las cobranzas de acuerdo a los totales establecidos para cada medida de tiempo como se muestra a continuación:

**Tabla 16. Porcentaje sobre las Cuentas por Cobrar por antigüedad de saldos**

<b>Antigüedad en meses</b>		<b>Importe Total</b>	<b>Provisión estimada %</b>	<b>Provisión estimada</b>
01-30	\$	129,578.58	0%	\$ 0
31-60	\$	65,701.91	0%	\$ 0
61-90	\$	85,207.00	0%	\$ 0
91-120	\$	59,820.10	0%	\$ 0
121-149	\$	23,589.06	0%	\$ 0
>150	\$	19,217.19	3%	\$ 576.52
	\$	<b>383,113.84</b>		<b>\$ 576,52</b>

**Fuente:** Determinación del porcentaje que prevé la Empresa KLINBAC S.A. para las cuentas incobrables generadas por los valores que no han sido cancelados.

En la tabla anterior se muestra el método que determina los porcentajes en relación a la antigüedad a través del cual se procedió a clasificar las Cuentas por Cobrar clasificando los saldos de acuerdo al tiempo de vencimiento considerando aquellos valores no vencidos en el tiempo de cobranzas y luego de estos se procede a agrupar por periodos de tiempo que transcurren de 30 en 30 días. En cuanto al porcentaje asignado es determinado por la empresa de acuerdo a la experiencia o criterio de las operaciones comerciales y de cobranzas que se realiza, con este proceso se determina que la Empresa KLINBAC S.A. estima que mediante los datos obtenidos de las cuentas por cobrar se genera un total de \$576,52 como provisión de cuentas incobrables.

#### **4.2.2. Registros Contables de las Cuentas por Cobrar y sus derivados**

**Tabla 17.Registro de la Provisión de Cuentas por Cobrar**

---

-1-

<b>Creación o ajustes de la Provisión para Cuentas Incobrables:</b>			
xxx	Provisión para Cuentas Incobrables	\$576.52	
	Cuentas por Cobrar		\$576.52
	P/r la provisión para Cuentas Incobrables del presente ejercicio.		

---

**Fuente:** Asientos contables de registros que se pueden generar en relación a la provisión de cuentas incobrables.

En la tabla anterior se muestra el registro del asiento contable que indica ajuste que pueden suceder en relación a la provisión para cuentas incobrables, en el primer asiento contable se indica la creación de esta cuenta de acuerdo a los calculado en la tabla 6 respecto a la provisión para cuentas incobrables.

**4.2.3. Estado de situación financiera con las variaciones en cuanto al aumento de la gestión en la recuperación de las cuentas por cobrar**

**Tabla 18. Estado de Situación Financiera proyectado 2015**

<b>KLINBAC S.A.</b>			
<b>Estado de Situación Financiera Proyectado</b>			
<b>Al, 31 de diciembre del 2015</b>			
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Efectivo y Equivalente de efectivo		114.536,85	23,29%
Caja	200,00		
Bancos	114.336,85		
Activos Financieros		225.196,85	45,80%
Documentos y Cuentas por cobrar	225.194,32		45,80%
Crédito Tributario	2,53		
Inventario		124.402,05	25,30%
Inventario	124.402,05		
<b>Total Activos Corriente</b>		<b>464.135,75</b>	<b>94,39%</b>
<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>			
Activo Intangible	40.262,93		
Amortización Acumulada	- 24.882,47		
<b>Total Activos Intangibles</b>		<b>15.380,46</b>	<b>3,13%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Propiedad, Planta y Equipos			
<b>Depreciables</b>		26.258,30	5,34%
Equipo de Computación	1.231,42		
Maquinarias y Equipos	15.211,35		
Muebles y Enseres	2.515,53		
Otros Activos Propiedad, Planta y Equipo	2.300,00		
Vehículos	5.000,00		
Depreciación Acumulada		- 14.064,27	-2,86%
Muebles y Enseres	- 2.196,99		
Maquinarias y Equipos	- 8.695,54		
Muebles y Enseres	- 809,13		
Otros Activos Propiedad, Planta y Equipo	- 2.105,11		
Vehículos	- 257,50		
<b>Total de Activo No Corriente</b>		<b>12.194,03</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>		<b>491.710,24</b>	<b>100,00%</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Documentos y cuentas por Pagar		191.741,24	63,28%
Proveedores	191.741,24		
Otras Cuentas por Pagar		111.259,88	36,72%
Obligaciones a terceros	15.900,30		
Otras obligaciones Corrientes	95.359,58		
<b>Total Pasivos Corrientes</b>		<b>303.001,12</b>	
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>		<b>303.001,12</b>	<b>100,00%</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Patrimonio Neto		188.709,12	
Capital Suscrito o Asignado	20.000,00		10,60%
Reserva Legal	8.867,62		4,70%
Utilidad acumulada	108.272,63		57,38%
Utilidad del ejercicio	51.568,87		27,33%
<b>Total Patrimonio</b>		<b>188.709,12</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>491.710,24</b>	

**Fuente:** Detalle de la situación financiera de la empresa KLINBAC S.A.



Mediante el análisis realizado al Estado de situación financiera de la Empresa KLINBAC S.A. del periodo 2015 se estableció la aplicación de las variaciones proyectadas considerando un incremento generado por las mejoras que se esperan aplicar en la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar. Lo que se busca con esta proyección es observar las cuentas que se ven afectadas por los cambios que se realicen en la recaudación de las cuentas por cobrar. Se proyecta que los valores pendientes de cobro representados en el área contable por las cuentas por cobrar disminuyan en un 45,80% en relación al total de activos que posee la empresa, como resultado de las mejoras planteadas en las operaciones de la Empresa.

En cuanto al capital de trabajo calculado para este periodo que permita cubrir los gastos alcanza USD \$161.134,63 aumentando 48.61% en relación al año anterior, puesto que las medidas de recaudación de las cuentas por cobrar no generan costos excesivos y garantizan se mantenga una estabilidad y disminución de las cuentas incobrables aumentando la liquidez. En la siguiente tabla se observan los principales rubros que están relacionados con la aplicación de la propuesta.

**Tabla 19. Análisis de las variaciones en la recuperación de las cuentas por cobrar**

<b>CUENTAS</b>	<b>ANTES (%)</b>	<b>DESPUÉS (%)</b>
Cuentas y Documentos por cobrar	62.62%	45.80%
Total de Activos Corrientes	95.31%	94.39%

**Fuente:** Detalle de la aplicación de la idea a defender frente a los estados del 2015 de la empresa.

**Interpretación:**

La empresa KLINBAC S.A. presenta a través de la comparación de su estado financiero declarado que a través de la aplicación de políticas de créditos y cobranzas a corto plazo se obtienen variaciones positivas para la economía de la organización, puesto que mediante estas se centra la ejecución de estrategias que permiten una mayor recaudación de los valores acreditados a los clientes disminuyendo el nivel de morosidad existente.

Se puede observar en la presente comparación que las cuentas y documentos por cobrar conformada por los créditos corrientes otorgados a los clientes de la empresa presentan un aumento en la recaudación de los mismos, y en comparación de la pertinencia con los activos corrientes de la empresa se presenta una disminución del 62.62% al 45.80% que comparando su valor monetario respecto a la proyección realizada se nota una disminución del 16.82% en las cuentas por cobrar realizando la implementación de estándares de cobranzas más eficientes, siendo una diferencia de \$157.919,52 de un periodo a otro.

Mientras que los activos corrientes en proporción a los activos totales de la empresa muestran una disminución de 95,31% al 94,39% de su participación respecto a los activos totales, con lo cual se puede considerar importante la aplicación de políticas de créditos y cobranzas que mejoren la recaudación de valores y mejoren las normas para la aceptación de clientes corrientes.

En cuanto al Estado de Resultado en el 2015 se proyecta un incremento de ventas del 10% considerando que se va a tomar en cuenta las políticas de créditos que

favorezcan este aspecto y minimicen el impacto de las ventas y gastos de cobranza dentro de la empresa.

**Tabla 20. Estado de Resultado proyectado 2015**

<b>KLINBAC S.A.</b>		
<b>Estado de Resultado Proyectado</b>		
<b>Al, 31 de diciembre del 2015</b>		
Ingreso		\$2.204.949,14
Ingreso de Actividades Ordinarias	\$2.204.949,14	
Costos de venta		\$1.872.614,79
Costos de producción	\$1.516.735,56	
Costos indirectos de producción	\$ 355.879,23	
Gastos		\$ 254.575,87
Gastos Administrativo	\$ 253.146,60	
Gastos Financieros	\$ 1.429,27	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>\$ 77.758,48</b>

*Fuente:* Información contable de la empresa KLINBAC S.A.

#### **4.2.4. Análisis de los Estados Financieros mediante la aplicación de ratios**

##### **financieros**

Mediante el uso de los ratios se realizó el análisis cuantitativo de los Estados Financieros de la empresa KLINBAC S.A., para determinar el grado de liquidez y su influencia en el capital de trabajo tomando como referencia las variaciones presentadas en la cuenta de cuentas por cobrar, la gestión de cobranza y la capacidad para cubrir las obligaciones a corto plazo planteadas en el presente proyecto con la finalidad de conocer el impacto de esta medida en los resultados que se obtienen al finalizar un periodo contable.

En la siguiente tabla se hace una comparación de los periodos contables del año 2015 y el 2015 proyectado de las principales cuentas implicadas en el control de cuentas por cobrar:

**Tabla 21. Ratios Financieros**

1) Índice de liquidez		2015 Proyectado				2015				Variación %	
<b>1.1 Capital del Trabajo</b> (Activo Cte - Pasivo Cte)	464.135,75	(-)	303.001,12	=	161.134,63	583.102,33	(-)	474.670,94	=	108.431,39	48,61%
<b>1.2 Índice de Solvencia a Cte</b> (Activo Cte / Pasivo Cte)	464.135,75	(/)	303.001,12	=	1,53	583.102,33	(/)	474.670,94	=	1,23	24,69%
<b>1.3 Prueba Acida</b> (Activo Cte - Inventario / Pasivo Cte)	464.135,75	(-)	124.402,05	=	1,12	583.102,33	(-)	120.778,69	=	0,97	15,12%
			303.001,12					474.670,94			
2) Índice de actividad y eficiencia		2015 Proyectado				2015				Variación %	
<b>2.1 Rotación de Activo Total</b> (Ventas / Activo Total)		2.204.949,14		=	4,48 veces	2.004.499,22		=	3,28 veces		36,87%
		491.710,24		=	80 días	611.811,19		=	109 días		
	360	/	4,48	=		360	/	3,28	=		
<b>2.2 Rotación de Ctas por Cobrar</b> (Ventas / Ctas x Cobrar Promedio)		2.204.949,14		=	9,79 veces	2.004.499,22		=	5,23 veces		87,14%
		225.194,32		=	36 días	383.113,84		=	68 días		
	360	/	9,79	=		360	/	5,23	=		
3) Razones Financieras de Endeudamiento		2015 Proyectado				2015				Variación %	
<b>3.1 Índice de Solidez (%)</b> (Pasivo Total / Activo Total)		303.001,12		=	61,62%	474.670,94		=	77,58%		-20,57%
		491.710,24		=		611.811,19		=			
<b>3.2 Índice de Endeudamiento a C/P</b> (Pasivo Cte / Activo Total)		303.001,12		=	61,62%	474.670,94		=	77,58%		-20,57%
		491.710,24		=		611.811,19		=			

**Fuente:** Información contable de la empresa KLINBAC S.A.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de los estados financieros con los ratios determinantes para conocer la influencia de la recaudación de cuentas por cobrar se observa un incremento en el capital de trabajo en un 48,61% para el 2015 Proyectado respecto a las medidas tomadas para reducir las cuentas por cobrar disminuyendo el impacto sobre el capital de trabajo que necesita la empresa ya que se observa una mayor liquidez en las operaciones de las empresas.

El índice de solvencia aumenta en un 24,69% en las proyecciones siendo beneficioso para las actividades que debe realizar la empresa, sin embargo, se deben considerar que a medida que se mejora el proceso de cobranza aumenta la solvencia del efectivo que posee la empresa.

En cuanto a la rotación de las cuentas por cobrar se considera que este elemento es muy influyente al momento de determinar la liquidez de la empresa, según el ratio aplicado se observa una disminución de 29 días en relación al año anterior lo cual es positivo para la empresa, ya que existe una mayor rotación de las cuentas por cobrar, es decir que es menor el tiempo de pago por parte del cliente.

Otro de los principales ratios que influyen en la estabilidad de la empresa y demuestran la efectividad de aplicar mejoras en el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar es el índice de solidez, mismo que disminuye un 20,57% en relación al año anterior permitiendo observar que la medida propuesta mejora los resultados económicos de la empresa.

**Tabla 22. Resumen analítico de resultados de la aplicación de los ratios financieros**

<b>1) Índice de liquidez</b>	
<b>1.1 Capital del Trabajo</b> (Activo Cte. - Pasivo Cte.)	De implementar estos cambios se denota que en base a los estados financieros presupuestados 2015, el capital de trabajo aumentará en un 1,49 en relación al año declarado. Lo cual indica que la empresa posee un capital de trabajo mayor debido a que se observó un aumento de la liquidez con las proyecciones realizadas mediante la implementación de mejores controles en las cuentas por cobrar.
<b>1.2 Índice de Solvencia a Cte.</b> (Activo Cte. / Pasivo Cte.)	De implementar las mejoras podríamos notar en base a los estados financieros presupuestados 2015, que por cada dólar de porción corriente la empresa cuenta con \$1,53 para cubrir sus obligaciones a corto plazo. En relación al año 2015 declarado aumentaría en 24.69% lo que quiere decir que la solvencia de la entidad aumenta con la implementación de la propuesta.
<b>1.3 Prueba Acida</b> (Activo Cte. - Inventario / Pasivo Cte.)	Podríamos notar en base a los estados financieros presupuestados 2015, que por cada dólar de deuda corriente la empresa contaría con \$ 1.12 sin contar el inventario para cubrir sus obligaciones corrientes, en relación al año 2015 declarado se mantiene la solvencia y liquidez. Indica que la empresa sí dependería de la rotación de su inventario para poder atender sus obligaciones corrientes.
<b>2) Índice de actividad y eficiencia</b>	
<b>2.1 Rotación de Activo Total</b> (Ventas / Activo Total)	De implementar los cambios planteados se puede notar que en base a los estados financieros presupuestados 2015. La rotación de Activo en relación al año 2015 presupuestado mejoraría en un 36.87% es decir que rotaría cada 80 días mientras que en el año 2015 declarado rotó cada 109 días.
<b>2.2 Rotación de Ctas por Cobrar</b> (Ventas / Ctas x Cobrar Promedio)	Se establece que en base a los estados financieros presupuestados 2015. La entidad podría rotar su cartera 9.79 veces en el año, es decir cada 36 días. En relación al año 2015 declarado la rotación mejoraría en 87.14%. Considerando que es un año de transición, se puede notar que los resultados serían muy factibles
<b>3) Razones Financieras de Endeudamiento</b>	
<b>3.1 Índice de Solidez (%)</b> (Pasivo Total / Activo Total)	Podríamos concluir que la participación de los acreedores para el año 2015 presupuestado será de 61,62% y en el 2015 declarado fue de 77,58%, es decir que disminuye en un 20,57% sobre el total de activos de la compañía, lo cual es positivo mostrando que las proyecciones basadas en los cambios en el proceso de recaudación de cuentas por cobrar es favorable para la empresa, ya que aumentan la solidez de la misma.
<b>3.2 Índice de Endeudamiento a C/P</b> (Pasivo Cte / Activo Total)	La entidad tendría cerca del 61,62% de obligaciones a corto plazo en el año 2015 presupuestado, en tanto al 2015 declarado fue el 77,58% es decir que disminuye en un 20,57% su capacidad de endeudamiento lo cual es favorable para la empresa en el caso de necesitar financiamiento externo, es decir tendrá capacidad para asumir estos valores.

**Fuente:** Detalle del resumen de indicadores financieros analizados a través de los estados de resultados

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

- Los inadecuados controles sobre las cuentas por cobrar realizados en KLINBAC S.A. se dan porque no se definen correctamente las políticas y procedimientos, esto debido a la falta de un manual de control interno que defina paso a paso los lineamientos para la gestión de crédito y cobranza de la cartera vencida y por vencer.
- Las políticas de crédito en la empresa KLINBAC S.A., están enfocados en la revisión de la solicitud de crédito de los clientes antiguos y nuevos y el análisis de su capacidad de pago y experiencia crediticia en el cual se establece el pago en un plazo de 30 días y el encargado de aprobar el crédito es la gerencia.
- Los problemas en la gestión de la recuperación de las cuentas por cobrar han generado problemas en cuanto al rendimiento económico debido a que el cobro en el 2015 fue en 68 días provocando variaciones en el capital de trabajo que limitó la capacidad operativa de KLINBAC S.A.
- Mediante la propuesta se puede evidenciar que la empresa podrá mejorar la gestión de crédito y cobranza para evitar la acumulación de las cuentas por cobrar y así mejorar los índices del capital de trabajo.

## **Recomendaciones**

- Aumentar los controles sobre las solicitudes de crédito de los clientes antiguos y nuevos para que se puedan tomar decisiones correctas que no afecten las operaciones de KLINBAC S.A., debido al aumento de las cuentas por cobrar y que generen variaciones en los fondos permanentes de la empresa que provoquen iliquidez y problemas para continuar operando.
- Aplicar políticas de crédito y cobro a corto plazo donde se evalúe exhaustivamente el nivel crediticio del cliente para comprobar si realmente dispone de la capacidad para pagar sus deudas y elevar el nivel de confianza en la empresa, de esta manera se podrán aumentar los niveles de eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Planificar controles en cuanto al seguimiento de cuentas cuyos saldos representan montos elevados que adeudan los clientes de KLINBAC S.A., para que se reduzca el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar que en el 2015 fue de 68 días.
- Realizar el análisis y revisión de las políticas de crédito y cobranza para que se hagan los ajustes necesarios que permitan optimizar el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar; permitiendo que la empresa Klinbac S.A. cuente con un mayor nivel de capital de trabajo que es necesario para mantener fondos que permitan operar con normalidad y así evitar que en un periodo de corto a mediano plazo la gerencia recurra a fuentes de endeudamiento debido a la acumulación de cuentas incobrables.



## **Glosario de Términos**

**ACTIVO:** Representa los bienes y derechos de la empresa. Dentro del concepto de bienes están el efectivo, los inventarios, los activos fijos, etc. Dentro del concepto de derechos se pueden clasificar las cuentas por cobrar, las inversiones en papel del mercado, las valorizaciones, etc

**ANÁLISIS FINANCIERO:** Es un conjunto de principios, técnicos y procedimientos que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros, en información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones, fusiones de empresas, concesión de crédito, etc.

**CAPITAL:** Es la suma de todos los recursos, bienes y valores movilizadas para la constitución y puesta en marcha de una empresa. Es su razón económica. Cantidad invertida en una empresa por los propietarios, socios o accionistas.

**ENDEUDAMIENTO:** Utilización de recursos de terceros obtenidos vía deuda para financiar una actividad y aumentar la capacidad operativa de la empresa.

**FINANCIAMIENTO:** Provisión de dinero cuando y donde se necesita.

**ILIQUIDEZ:** Falta de suficiente dinero en caja para asegurar las actividades económicas normales y el desarrollo anterior de las mismas.

**INDICADOR:** Índice en cifras que indica la evolución de cierta magnitud económica o financiera importante para la conducción de la política económica en general, para análisis de resultados.

**LIQUIDEZ:** Es la mayor o menor facilidad que tiene el tenedor de un título o un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento.

**MONTO:** El valor en unidades de una moneda o la cantidad de una transacción.

**MORA:** Dilación, retraso o tardanza en cumplir una obligación. Retraso en el cumplimiento de una obligación crediticia o de seguros.

**PATRIMONIO:** Es el valor líquido del total de los bienes de una persona o una empresa. Contablemente es la diferencia entre los activos de una persona, sea natural o jurídica, y los pasivos contraídos con terceros.

**RENDIMIENTO:** Es la ganancia en dinero, bienes o servicio que una persona o empresa obtienen de sus actividades industriales, agrícolas, profesionales, o de transacciones mercantiles o civiles.

**RENTABILIDAD:** Es la relación entre la utilidad proporcionada por un título y el capital invertido en su adquisición.

## Referencias Bibliográficas

- Amat, O. (2012). *Análisis de operaciones de crédito: Introducción a las técnicas de análisis, confección de informes y seguimiento de las operaciones*. Navarra: Bresca Editorial.
- Arellano, S. I. (2010). *Cómo actuar contra impagados*. Navarra: Torculo Ediciones S.L.
- Arquero, M. J. (2015). *Introducción a la contabilidad financiera 4ta Edición*. Madrid: Ediciones Piramide.
- Bahillo, M. M. (2013). *Gestión Financiera*. Cataluña: Ediciones Paraninfos S.A.
- Bertran, J. y. (2015). *La Financiación de la empresa*. Alicante: Bresca Editorial.
- Besteiro, V. M. (2015). *Contabilidad Financiera Superior*. Navarra: Editorial Piramide.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Navarra: Bresca Editorial.
- Brigham, E. y. (2014). *Fundamentos de la administración financiera - 14ava Edición*. Manchester: Ediciones Paraninfo S.A.
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional*. Madrid: Editorial académica española.
- Cervera, O. M. (2016). *Contabilidad Financiera*. Navarra: Centro de Estudios Financieros.
- Cibran Ferraz Pilas, C. C. (2013). *Planificación financiera*. Navarra: Esic Editorial.
- Del campo, M. P. (2016). *Contabilidad financiera 2da edición*. Alicante: Ediciones Académicas.

- Díaz, F. M. (2014). *La morosidad: Cobro y Prevención*. Asunción: Alcala Grupo Editorial.
- Díaz, P. F. (2014). *Gestión y control del presupuesto de tesorería*. Lima: Ediciones Paraninfos S.A.
- Fernández, V. J. (2014). *Teoría y Práctica de la contabilidad 3ra Edición*. Bogotá: Editorial Piramide.
- Gitman, L. (2012). *Principios de Administración Financiera 12ava Edición*. New Kingdom: Addison - Wesley.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera* (Decimosegunda edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Hernández, S. R. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hortiguela, V. M. (2012). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Huerta, D. S. (2016). *Dinero, Crédito Bancario y Ciclos Económicos*. Navarra: Unión Editorial.
- Lallana, S. C. (2015). *Contabilidad financiera*. Madrid: Universidad del País Vasco.
- Lallana, S. C. (2015). *Contabilidad Financiera*. Bogotá: Universidad.
- Mora, L. A. (2015). *Contabilidad Financiera*. Lima: Lex Nova Editorial.
- Palomero, J. (2016). *Gestión Financiera: Teoría y 800 ejercicios 2da edición*. Madrid: Distribuciones Texto S.A.
- Pérez, C. V. (2010). *Finanzas, Diccionario de Finanzas*. Alicante: Esic Editorial.
- Pindado, G. J. (2012). *Finanzas empresariales*. Lima: Ediciones Paraninfo S.A.
- Piñeiros, C. (2012). *Finanzas empresariales*. Navarra: Torculo Ediciones S.L.
- Wanden, B. J. (2011). *Contabilidad Financiera*. Cataluña: Piramide Editorial.

## ANEXOS

### Anexo 1. Estado de Resultados

#### KLINBAC S.A.

#### Estado de Resultado

Al, 31 de diciembre del 2015

Ingreso		2,004,499.22
Ventas anuales al contado	<u>1,122.519.56</u>	
Ventas anuales a crédito	<u>881.979.66</u>	
Costos de venta		1,702,377.08
Costos de producción	1,499,629.20	
Costos indirectos de producción	323,526.57	
Transferencias	<u>- 120,778.69</u>	
Gastos		<u>177,929.32</u>
Gastos Administrativo	176,930.36	
Gastos Financieros	998.96	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<u>124,192.82</u>

## Anexo 2. Balance General

KLINBAC S.A.

Estado de Situación Financiera

Al, 31 de diciembre del 2015

### ACTIVO

#### ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y Equivalente de efectivo		78,964.49
Caja	69.61	
Bancos	<u>78,894.88</u>	
Activos Financieros		383,359.15
Documentos y Cuentas por cobrar	383,113.84	
Crédito Tributario	<u>245.31</u>	
Inventario		<u>120,778.69</u>
Inventario	<u>120,778.69</u>	

#### Total Activos Corriente

**583,102.33**

#### ACTIVOS INTANGIBLES

Activo Intangible	40,262.93	
Amortización Acumulada	<u>-24,157.74</u>	
<b>Total Activos Intangibles</b>		16,105.19

#### ACTIVO NO CORRIENTE

Propiedad, Planta y Equipos		26,258.30
<b>Depreciables</b>	26,258.30	
Depreciación Acumulada		-13,654.63
Depreciación Acumulada A/ No Corriente	-13,654.63	

#### Total de Activo No Corriente

**12,603.67**

#### TOTAL DE ACTIVOS

**611,811.19**

### PASIVO

#### PASIVO CORRIENTE

Documentos y cuentas por Pagar		349,660.76
Proveedores	<u>349,660.76</u>	
Otras Cuentas por Pagar		125,010.18
Obligaciones a terceros	16,392.06	
Otras obligaciones Corrientes	<u>108,618.12</u>	

#### Total Pasivos Corrientes

474,670.94

#### TOTAL DE PASIVOS

**474,670.94**

### PATRIMONIO

Patrimonio Neto		137,140.25
Patrimonio	<u>137,140.25</u>	

#### Total Patrimonio

**137,140.25**

#### TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

**611,811.19**

### **Anexo 3. Entrevistas**

#### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR GENERAL Y AUXILIAR CONTABLE DE LA EMPRESA KLINBAC S.A.**

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para la empresa KLINBAC S.A.?
2. ¿Considera que existen problemas en la recuperación de las cuentas por cobrar?
3. ¿Cada que tiempo se realiza un cuadro de presupuesto que permita cubrir las operaciones en caso de presentar un incremento de cuentas incobrables?
4. ¿En caso de existir excedentes de efectivo de qué manera es utilizado dentro de la inversión?
5. ¿Qué controles realizan sobre las cuentas por cobrar?
6. ¿Qué planes desarrollan en caso de presentar un aumento de los valores en las cuentas por cobrar?
7. ¿Qué tipos de financiamiento recurren en caso de presentar variaciones en el capital de trabajo?
8. ¿Los fondos adquiridos por concepto de cobro de créditos a donde se destinan?
9. ¿Qué políticas aplican para la administración de las cuentas por cobrar?
10. ¿Qué planes desarrollan en caso de presentar deficiencias en el capital de trabajo?
11. ¿Qué tipo de evaluaciones realizan sobre el rendimiento de la inversión en KLINBAC S.A.?
12. ¿Según su conocimiento, considera que la empresa ha aumentado sus riesgos de presentar iliquidez por el aumento de cuentas incobrables?

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DE CRÉDITO DE LA EMPRESA  
KLINBAC S.A.

1. ¿Qué controles realizan en el área de créditos para el análisis de la información financiera de los clientes?
2. ¿Qué criterios usted toma en cuenta para aprobar una solicitud de crédito?
3. ¿Con que fuentes ustedes trabajar para la evaluación de la capacidad de pago del cliente?
4. ¿Cuáles son los procedimientos que llevan a cabo dentro del área de crédito de la empresa KLINBAC S.A.?
5. ¿Quién es el encargado de aprobar la solicitud de crédito del cliente?
6. ¿Cuáles son las condiciones del crédito que se manejan en la empresa KLINBAC S.A.?
7. ¿De qué manera ustedes trabajan con el área contable para la administración de las cuentas por cobrar?
8. ¿Han surgido problemas al momento de otorgar un crédito a algún cliente?
9. ¿Se han realizado cambios en las políticas de crédito de mantiene la empresa?  
¿Por qué?
10. ¿Considera usted que la empresa tiene problemas con respecto a la administración de las cuentas por cobrar?
11. ¿Cómo usted resolvería los problemas en la administración de las cuentas por cobrar?
12. ¿Cómo evalúan los procedimientos internos realizados en la empresa con respecto a la gestión de crédito?



ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE DE COBRANZA DE LA  
EMPRESA KLINBAC S.A.

1. ¿Cuáles son los procedimientos que se ejecutan para el cobro de las cuentas vencidas?
2. ¿Qué controles realizan en caso de presentar un incremento de cuentas incobrables?
3. ¿Cuáles son las políticas de cobro que mantiene la empresa?
4. ¿Cada que tiempo dan seguimiento a las cuentas cuyas deudas representan montos altos?
5. ¿Qué planes ha ideado para reducir las cuentas incobrables?
6. ¿De qué manera participa el área de cobranza en la administración de las cuentas por cobrar?
7. ¿Cada que tiempo el persona de cobranza se capacita para optimizar la gestión de cobro de las cuentas?
8. ¿Qué deficiencia usted ha identificado dentro de los procedimientos de cobranza de la empresa?
9. ¿Considera que la empresa tiene problemas con las cuentas por cobrar que han afectado el capital de trabajo?
10. ¿Han surgido inconvenientes al momento de realizar la gestión de cobranza?
11. ¿Existen costos adicionales dentro de la gestión de cobranza de cuentas vencidas?
12. ¿Qué decisiones toma usted en caso de presentar bajos niveles de recuperación de las cuentas por cobrar?

### Anexo 4.Árbol del Problema

