



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA**

TEMA

COSTOS FINANCIEROS EN LA GESTIÓN DE CARTERA DE CLIENTES

TUTORA

Eco JOSEFA ESTHER ARROBA SALTO, MAE.MSC

AUTORA

KAREN LICETH ARREAGA VERA

GUAYAQUIL

2018

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Costos financieros en la gestión de cartera de clientes		
AUTOR/ES: Arreaga Vera Karen Liceth	REVISORES O TUTORES: Eco. Arroba Salto Josefa Esther, MAE. MGs.	
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA	
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2018	N. DE PAGS: 198	
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración		
PALABRAS CLAVE: Gestión de cartera, Análisis Horizontal, Análisis Vertical Ratios Financieros, Costos Financieros		
RESUMEN: El presente proyecto de investigación muestra una propuesta de mejora basada en la implementación de procedimientos de control para el cumplimiento de políticas de crédito y cobranza en la empresa, Corporación Ecuatoriana de Aluminio s.a. CEDAL donde el objetivo consistió en analizar procesos existentes con la finalidad de identificar falencias a través de análisis financieros y lograr una gestión de cartera adecuada		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web)		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

CONTACTO CON AUTOR/ES: Arreaga Vera Karen Liceth	Teléfono: 0994415636	E-mail: karen-20@hotmail.es
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	PhD. MGs. ING. RAFAEL ITURRALDE SOLORZANO, DECANO Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: riturraldes@ulvr.edu.ec MGs. Abg. BYRON GORKY LÓPEZ CARRIEL, DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA Teléfono: 2596500 EXT. 272 Correo electrónico: blopezc@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE SIMILITUDES



Urkund Analysis Result

Analysed Document: CORREGIDO 18-06-2018 TESIS COSTOS FINANCIEROS EN LA
GESTION DE CARTERA
Submitted: 6/19/2018 3:25:00 AM
Submitted By: @ulvr.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

TESIS 29 08 2017 MAYRA QUIIMI SIGCHO URKUND.docx (D30283617)
TESIS FINAL CONEDERA.docx (D31264001)
CHANCAY 2.docx (D23450361)
TESIS 2 de MARZO 2018 revisor..docx (D36153623)
Tesis 17.10.2015.pdf (D15750452)

Instances where selected sources appear:

5

A handwritten signature in black ink, written in a cursive style. The signature appears to read "Josefa Esther Arroba Salto".

MAE.MSC. ECON. JOSEFA ESTHER ARROBA SALTO
C. I.#1704188000

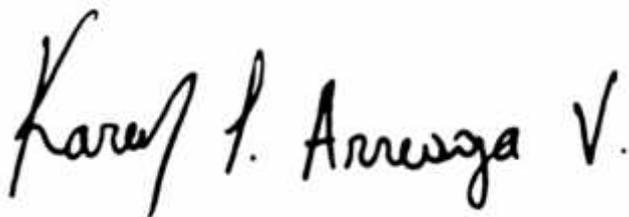
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

La estudiante egresada KAREN LICETH ARREAGA VERA, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente al suscrito y me responsabilizó con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos patrimoniales y de titularidad a la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUI, según lo establece la normativa vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar “Costos financieros en la gestión de cartera de clientes”.

Autora:



KAREN LICETH ARREAGA VERA

C.I.0924982572

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación “COSTOS FINANCIEROS EN LA GESTION DE CARTERA DE CLIENTES”, designada por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad LAICA VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “COSTOS FINANCIEROS EN LA GESTIÓN DE CARTERA DE CLIENTES”, presentado por la estudiante **KAREN LICETH ARREAGA VERA** como requisito previo a, para optar al Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA., encontrándose apto para su sustentación.



MAE.MSC. ECON. JOSEFA ESTHER ARROBA SALTO

C. I. 1704188000

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me guía cada día, por darme fuerzas y no permitir que me rinda antes de culminar esta meta.

A mi familia y amigos que siempre me ayudaron y animaron con sus palabras de motivación, en especial a mi hermano Arq. Gilson Xavier Arreaga Machucha, a mi mejor amiga y compañera de aventuras Ing. Nilda Noboa Barriga, quienes siempre han estado a mi lado brindándome su colaboración y ayuda tanto emocional como profesional.

A mi Tutora de proyecto de investigación Econ. Esther Arroba Salto, MAE. MGs., por el apoyo brindado durante todo el proceso académico, con su guía, paciencia y consejos muy acertados he podido culminar este logro.

A mi apreciable Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, a mis maestros, autoridades, por contribuir a mi formación profesional, personal y permitirme ser parte de esta gran familia laicos.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a:

A Dios

Quien, siempre guía mis pasos con su amor infinito, protegiéndome.

A mis Padres

Quienes me han enseñado el significado de la constancia y perseverancia para perseguir mis metas.

A mis sobrinos

Este logro es para ustedes, con sacrificio, paciencia y persistencia todo es posible, jamás se den por vencidos, luchen por sus metas.

A mis amigos

A lo largo de mi existencia he conocido muchas personas que han aportado positivamente a mi desarrollo tanto personal y profesional con sus consejos y palabras de motivación

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.4. Sistematización del Problema	3
1.5. Objetivo General.....	3
1.6. Objetivos Específicos	3
1.7. Justificación	3
1.8. Delimitación del Problema.	4
1.9. Idea a defender.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. Marco Teórico.....	5
2.1.1. Control Interno	6
2.1.2. Principios de las finanzas	6
2.1.3. La función de las finanzas	8
2.1.4. Clasificación de las razones financieras	8
2.1.5. Análisis Horizontal.....	9
2.1.6. Crédito y cobranzas	9
2.1.7. Importancia del Crédito.....	10
2.1.8. Función de crédito y cobranza.....	10

2.1.9.	Clasificación del crédito y cobranzas	11
2.2.	Marco Conceptual	12
2.2.1.	Auditoría.....	12
2.2.2.	Análisis financiero	12
2.2.3.	Indicadores Financieros	13
2.2.4.	Políticas	14
2.2.5.	Manual de procedimientos	14
2.2.6.	Procesos	15
2.3.	Marco Legal	16
2.3.1.	Sistema de Control Interno	16
2.3.2.	Elementos de una estructura de Control Interno	17
2.3.3.	Depuración de Ingresos	18
CAPÍTULO III		20
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		20
3.1.	Metodología	20
3.1.1.	Tipo de investigación.	20
3.1.2.	Enfoque.....	20
3.1.3.	Técnica e instrumentos	20
3.1.4.	Población	22
3.1.5.	Muestra	22
3.2.	Análisis de resultados	23
3.2.1.	Análisis FODA de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A.	
	CEDAL 24	
3.3.	Resultado de las encuestas.....	25

3.3.1. Resultado encuesta dirigida a empleados del departamento financiero - área cartera de CEDAL.	32
3.3.2. Resultado encuesta dirigida a clientes de la compañía CEDAL.	42
3.4. Resultados de las entrevistas.....	47
3.4.1. Entrevista realizada al Gerente Corporativo Financiero de la compañía Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL	47
3.4.2. Entrevista dirigida a la Coordinadora Corporativa Financiera de la compañía Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL.....	49
3.5. Observación Documental.....	53
3.5.1. Análisis horizontal de estados financieros.	53
3.5.2. Análisis de las masas patrimoniales	58
3.5.3. Análisis vertical de estados financieros.....	59
3.5.4. Análisis de cuentas	64
3.5.5. Razones financieras.	69
3.5.6. Análisis de la cartera.....	75
CAPÍTULO IV	83
INFORME FINAL	83
4.1 INFORME FINAL.....	83
4.2 CONCLUSIONES	86
4.3 RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXO	94

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla No 1 Delimitación del problema	4
Tabla No 2 Clasificación de razones financieras.....	8
Tabla No. 3 Clasificación de la actividad crediticia.....	11
Tabla No. 4 Población Total.....	22
Tabla No. 5 Muestra	22
Tabla No. 6 Recolección de la información a través de encuestas.....	24
Tabla No. 7 Encuesta a los directivos, pregunta 1.....	26
Tabla No 8 Encuesta a los directivos, pregunta 2.....	27
Tabla No 9 Encuesta a los directivos, pregunta 3.....	28
Tabla No 10 Encuesta a los directivos, pregunta 4.....	29
Tabla No 11 Encuesta a los directivos, pregunta 5.....	30
Tabla No 12 Encuesta a los directivos, pregunta 6.....	31
Tabla No 13 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 1	32
Tabla No 14 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 2.....	33
Tabla No 15 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 3.....	34
Tabla No 16 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 4.....	35
Tabla No 17 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 5.....	36
Tabla No 18 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 6.....	37
Tabla No 19 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 7.....	38
Tabla No 20 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 8.....	39
Tabla No 21 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 9.....	40
Tabla No 22 Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 10.....	41
Tabla No 23 Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 1	42
Tabla No 24 Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 2.....	43

Tabla No 25 Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 3.....	44
Tabla No 26 Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 4.....	45
Tabla No 27 Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 5.....	46
Tabla No 28 . Entrevista al Gerente Corporativo Financiero	47
Tabla No 29 Análisis entrevista al Gerente Corporativo Financiero de la compañía CEDAL.....	48
Tabla No 30 Entrevista a la Coordinadora Corporativa Financiero Ing. Esther Vásconez Entrevista a la Coordinadora Corporativa Financiero Ing. Esther Vásconez	49
Tabla No 31 Aspectos positivos y negativos de la entrevista a la Coordinadora Financiera Corporativa Ing. Esther Vásconez	51
Tabla No 32 Análisis horizontal del estado de situación financiera.....	53
Tabla No 33 Análisis horizontal del estado de resultado integral.	54
Tabla No 34 Análisis de las masas patrimoniales	58
Tabla No 35 Análisis vertical del estado de situación financiera.....	59
Tabla No 36 Análisis Vertical del Estado de Resultado Integral	61
Tabla No 37 Cuentas y documentos por cobrar	65
Tabla No 38 Cuentas y documentos por cobrar no relacionadas	66
Tabla No 39 Cuentas y documentos por cobrar relacionadas	67
Tabla No 40 Ingresos.....	68
Tabla No 41 Razón Circulante	69
Tabla No 42 Razón Prueba ácida	70
Tabla No 43 Razón de efectivo	71
Tabla No 44 Razón de capital de trabajo neto.....	72
Tabla No 45 Razón de rotación de cuentas por cobrar.....	73
Tabla No 46 Días de ventas en cuentas por cobrar.....	74

Tabla No 47 Cartera vencida	81
Tabla No 48 Costos financieros de cartera vencida	82
Tabla No 49 Desarrollo de Informe Final	83
Tabla No 50 Informe Técnico Final	84

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura No 1 Pirámide de Kelsen	16
Figura No. 2. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 1.....	26
Figura No 3. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 2.....	27
Figura No 4. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 3.....	28
Figura No 5. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 4.....	29
Figura No 6. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 5.....	30
Figura No 7. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 6.....	31
Figura No 8. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 1.....	32
Figura No 9. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 2.....	33
Figura No 10. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 3.....	34
Figura No 11. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 4.....	35
Figura No 12. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 5.....	36
Figura No 13. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 6.....	37
Figura No 14. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 7.....	38
Figura No 15. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 8.....	39
Figura No 16. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 9.....	40
Figura No 17. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 10.....	41
Figura No 18. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 1.....	42
Figura No 19. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 2.....	43
Figura No 20. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 3.....	44
Figura No 21. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 4.....	45
Figura No 22. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 5.....	46
Figura No 23: Variación efectivo y sus equivalentes	55
Figura No 24: Variación de propiedades, planta y equipo	55

Figura No 25: Variación pasivos no corrientes	56
Figura No 26: Variación de ingresos	56
Figura No 27: Variación del resultado del período	57
Figura No 28: Variación de gastos operacionales	57
Figura No 29: Variación de impuestos	58
Figura No 30 Composición de los activos	62
Figura No 31 Composición del activo corriente.....	62
Figura No 32 Composición del pasivo	63
Figura No 33 Composición del pasivo corriente	63
Figura No 34 Composición del estado de resultado integral.....	64
Figura No 35: Cuentas y documentos por cobrar	65
Figura No 36: Cuentas y documentos por cobrar no relacionadas	66
Figura No 37: Cuentas y documentos por cobrar relacionadas	67
Figura No 38: Ingresos	68
Figura No 39: Razón circulante.....	69
Figura No 40: Razón prueba ácida	70
Figura No 41: Razón de efectivo	71
Figura No 42: Razón de capital de trabajo neto	72
Figura No 43: Razón de rotación de cuentas por cobrar	73
Figura No 44: Días de ventas en cuentas por cobrar	74
Figura No 45: Cartera total Nacional e Internacional.....	75
Figura No 46: Cartera Corriente – Cartera Vencida presentada en porcentaje	76
Figura No 47: Cartera vencida total	77
Figura No 48 Cartera aluminio.....	78
Figura No 49: Cartera vencida aluminio	78

Figura No 50: Cartera línea comercial	79
Figura No 51: Cartera vencida línea comercial	79
Figura No 52: Cartera por centro de distribución.....	80
Figura 55: Cartera vencida	81

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Árbol de Problemas.....	94
Anexo No 2 Indicador de gestión de cobranza.....	95
Anexo 3 Cálculo del Indicador de gestión de cobranza	96
Anexo 4 RUC de la Empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal	97

INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y grandes empresas que se dedican a vender sus productos a crédito en el Ecuador, tienen un duro camino para crecer, especialmente si les hace falta delinear las estrategias a utilizar para lograr alcanzar sus objetivos, el caso objeto de estudio que se expone en el presente proyecto de investigación, determinará la mejor manera de ejecutar políticas y gestionar los procesos que faciliten el cobro de la cartera pendiente.

Mediante información documental, encuestas y entrevistas al capital humano que labora en el área de estudio, se podrán identificar y reestructurar los lineamientos de concesión para gestionar los montos, plazos, cuotas y el tiempo de recuperación de la cartera de crédito, describirán también los procesos de recaudación y autorizaciones crediticias determinando las funciones y obligaciones del personal relacionado con el área de cartera.

Capítulo I: Detalla el tema de investigación, planteamiento del problema de investigación, formulación del problema, sistematización del problema, la justificación de la investigación, objetivo general, objetivos específicos, delimitación del problema y la idea a defender.

Capítulo II: Muestra la fundamentación teórica, conceptual y las bases legales de la investigación sobre los ingresos, costos, gastos y rentabilidad, incluyendo la LORTI.

Capítulo III: Presenta la metodología de la investigación y el análisis de los resultados obtenidos por información propia de la empresa, encuestas, entrevistas y observación documental.

Capítulo IV.: Informe Final: Se detallan las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Costos financieros en la gestión de cartera de clientes.

1.2. Planteamiento del Problema

La compañía Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL da inicio a sus actividades en el año 1976, su propósito es la fabricación y comercialización de extrusiones de aluminio para el mercado nacional e internacional, enfocándose en el mercado interno con extrusiones de aluminio para uso arquitectónico.

CEDAL es una empresa ampliamente reconocida en el mercado nacional y extranjero por la calidad de sus productos, la confiabilidad e integridad de la empresa. Día a día contribuye al desarrollo de la industria en el Ecuador y generación de puestos de trabajo directos y subsidiarios, que complementan la creación de nuevas fuentes de empleo.

Hoy en día muchas empresas realizan constantemente estudios de trabajo para identificar problemas e implementar nuevas herramientas de control que les permita minimizar la utilización de recursos materiales y financieros. A través de dichos estudios se ha podido verificar el incesante crecimiento de las cuentas por cobrar a los clientes año tras año.

Los deficientes procesos, provocan una futura iliquidez para la entidad, ocasionando riesgos que afectarían directamente a su rentabilidad y operación. En la empresa Cedal existen políticas de crédito establecidas, pero éstas no son respetadas por los vendedores al momento de ejecutar sus ventas y al mismo tiempo por los colaboradores de la gestión de cartera, causando así la pérdida de valores monetarios al recuperar la cartera vencida.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera los costos financieros afectan a la gestión de cartera de los clientes?

1.4. Sistematización del Problema

¿Cuáles son los costos financieros que afectan la gestión de cartera?

¿Qué indicadores financieros o de gestión facilitan la toma de decisiones en el departamento financiero?

¿Cuáles son las políticas y procedimiento de crédito y cobranza de cartera de los clientes que aplica la compañía?

¿Cómo se realizan los controles administrativos y de seguimiento de la cartera de los clientes?

1.5. Objetivo General

Analizar los costos financieros y su afectación a la gestión de cartera de los clientes de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL.

1.6. Objetivos Específicos

- Determinar los costos financieros que afectan a la gestión de cartera de los clientes.
- Examinar qué indicadores financieros o de gestión facilitan la toma de decisiones en el departamento financiero.
- Describir cuáles son las políticas y procedimientos que se aplican en la cartera de crédito a los clientes.
- Especificar cómo se realizan los controles administrativos y de seguimiento de la cartera de los clientes.

1.7. Justificación

El presente proyecto de investigación dará a conocer los costos financieros que se generaron al momento de otorgar créditos a los clientes, verificar si estos fueron establecidos en la venta y adquiridos al momento que se realizó la gestión de cobros. Se

buscará establecer planes de seguimiento para la corrección y mejora en la cobranza mediante la implementación de un sistema de control para llevar a cabo el cumplimiento de las políticas establecidas dentro del departamento.

La investigación propone dar solución a la problemática existente para la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL con la inclusión de esta herramienta de control que permitirá dar seguimiento y aportar en la toma de decisiones en el departamento logrando así obtener procesos eficaces y eficientes, generando valor y una gestión de cartera óptima realizada con firmeza y respeto, haciendo cumplir procedimientos y políticas de crédito. Este proyecto no sólo beneficiará a la compañía, también ayudará a empresas con el mismo problema.

1.8. Delimitación del Problema.

Tabla No 1

Delimitación del Problema

Campo:	Financiero
Área:	Contabilidad y Finanzas
Aspecto:	Los costos financieros en cartera de clientes
Delimitación temporal:	2015- 2016
Tema:	Costos financieros en la gestión de cartera de clientes
Tipo de investigación:	Investigación Cualitativa
Marco Espacial:	Provincia Guayas, Duran
Dirección:	Km 4.5 vía Durán Tambo
Empresa:	Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal

Fuente: Información tomada de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal

1.9. Idea a defender

Con el análisis de los costos financieros se podrá medir la afectación a la gestión de cartera de los clientes de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

En nuestro país, las empresas que otorgan créditos padecen de problemas de liquidez porque no se realiza un estudio del solicitante de crédito de forma adecuada y no se analiza la capacidad de endeudamiento financiero de cada cliente, aquí se interaccionan múltiples factores tales como: estructura cambiante del mercado, estrategias y antecedentes financieros; por esta razón la falta de aplicación de procedimientos de control interno aumenta el retrasos en la cancelación de créditos.

Muchos empresarios toman conciencia sobre lo importante que es el crédito como una alternativa adecuada para el incremento de sus ventas, sin considerar los riesgos y dificultades que estas demandan.

Es muy importante contar con procedimientos y políticas adecuadas, en las que se pueda ejercer un control efectivo de los créditos y las cobranzas para asegurar la recuperación de la inversión y de las ganancias que se pueden obtener. La gestión Financiera se encarga de la administración del capital de trabajo de manera eficiente con un equilibrio dentro de criterios de rentabilidad y riesgos, también garantiza la disponibilidad de fuentes de financiamiento.

2.1. Marco Teórico

El aporte teórico de la investigación está conformado por diversas teorías y autores relacionados, fundamentándolos con conceptos de administración financiera, contabilidad, crédito, cobranzas y análisis de gestión financiera; entre otros, que servirá como una guía práctica permitiendo solucionar problemas de la misma índole en otras empresas con actividades similares.

La importancia del crédito y cobranza se orienta a la mejora de procesos al momento de otorgar un crédito considerando los costos que estos generan, teniendo como objetivo

disminuir notablemente los riesgos de pérdida y otros factores que influyen en los costos generados por valores vencidos de clientes. La importancia de este punto muestra las definiciones de los términos más relevantes que aporte la ejecución del proyecto.

2.1.1. Control Interno

Según Mantilla (2013) menciona lo siguiente:

El control interno aporta a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la organización, evaluando y fijando los diversos procedimientos o procesos administrativos, financieros y contables que ayudan a la compañía a que realice sus objetivos institucionales. Detecta los errores e irregularidades por una solución factible y favorable evaluando todos los niveles jerárquicos o de autoridad. (p. 19).

Es necesario desarrollar actividades de control interno porque contribuye a la obtención de información segura en el tiempo necesario, ayuda a que las empresas logren sus objetivos de forma correcta, logrando obtener resultados con eficiencia.

2.1.2. Principios de las finanzas

Según Marcial (2012) menciona los siguientes puntos importantes que son:

- El dilema entre el riesgo y el beneficio. - Es preferible tener una cantidad de dinero ahora, que la misma en el futuro. El dueño de un recurso financiero debe recibir una contraprestación para que prescinda de este, lo que en el caso del ahorrista es la tasa de interés, y en el caso del inversionista, la tasa de rendimiento o de retorno.
- El dueño de un recurso financiero debe saber en qué va invertir su dinero para poder obtener utilidades.
- El valor del dinero en el tiempo. -A largo plazo maximizar la ganancia neta, es decir la función: ganancia neta = ingresos menos costos.
La empresa mide sus ganancias a través de sus ingresos menos sus costos.
- Maximización de la riqueza del inversionista. - El principio de conformidad financiera establece que las inversiones a largo plazo se deben financiar con

fondos a largo plazo, y de manera semejante, se deben financiar inversiones a corto plazo con fondos a corto plazo. Se debe financiar las empresas, ya sean sus objetivos a largo plazo o a corto plazo.

- Financiamiento apropiado. - El ser humano prefiere tener dinero en efectivo, pero sacrifica liquidez con la esperanza de ganar interés o utilidades. Se deben reinvertir las ganancias, para obtener mayores utilidades.
- El dilema entre la liquidez y la necesidad de invertir. - El inversionista prudente no debe esperar que la economía siga siempre igual. El nivel de los negocios de una empresa o inversionista puede variar respondiendo a fuerzas económicas locales, regionales, nacionales o mundiales. Algunos se ven favorecidos en tiempos de bonanzas y otros, prosperan en tiempos de dificultad. Las empresas deben invertir en varios campos, es decir cuando la economía baje en un campo habrá oportunidades en otros.
- Apalancamiento o uso de deuda. - El inversionista prudente diversifica su inversión total, repartiendo sus recursos entre varias inversiones distintas. El efecto de diversificar es distribuir el riesgo y así reducir el riesgo total. Los inversionistas, deben invertir sus recursos en varios campos y así reducimos riesgo.
- Diversificación eficiente. - En una economía de libre mercado, cada recurso económico idealmente será empleado en el uso que más rendimiento promete, sin ningún tipo de obstáculo. Se debe invertir los recursos, haciendo un análisis en el mercado laboral.
- El desplazamiento de recursos. - Es una situación en la que la capacidad de inversión de las empresas se reduce debido a la deuda pública. El efecto desplazamiento se basa en dos hechos económicos fundamentales: el consumo del dinero y la escasez de los recursos. El desplazamiento de los recursos se basa en la capacidad de inversión de las empresas.
- Costo de oportunidad. - Se entiende como aquel costo en que se incurre al tomar una decisión y no otra. Se mide por la rentabilidad esperada de los fondos invertidos en el proyecto o de la asignación de la inmovilización a otras utilidades. (p. 4).

Es muy importante tomar en cuenta los principios de las finanzas para la ejecución de actividades, el cumplimiento de los mismos conlleva a obtener por parte del colaborador

información transparente, oportuna dando como resultado el correcto manejo del dinero y el éxito organizacional.

2.1.3. La función de las finanzas

Según Marcial (2012) indica:

Es necesario controlar, mediante el registro y la elaboración de reportes, la forma en que se está manejando el dinero que fluye y circula la empresa. En el mundo empresarial y en los negocios, se deben tomar decisiones en que se va a invertir y en donde se va a obtener los recursos. (p. 5).

Se entiende que dentro de las principales funciones de las finanzas está la coordinación, supervisión, control de actividades administrativas y otras actividades relacionadas al proceso financiero que realiza la compañía, aporta a la toma de decisiones en especial al momento de invertir.

2.1.4. Clasificación de las razones financieras

El uso de razones financieras para realizar el análisis financiero es una herramienta para determina la capacidad de la empresa para cubrir todos sus cargos financieros y a su vez comparar sus estados financieros frente a sus competidores.

Tabla No 2

Clasificación de razones financieras

RAZONES DE LIQUIDEZ		
Razón circulante	Razón circulante = activo circulante/pasivo circulante	
Prueba ácida	Prueba ácida = (activo circulante - inventario) /pasivo circulante	
Razones de actividad		
Rotación de cartera	Ventas a crédito/cuentas por cobrar	
Periodo promedio de cobro	Periodo promedio de cobro = cuentas por cobrar/ventas promedio por día.	
	Periodo promedio de cobro = cuentas por cobrar/ (ventas anuales/360).	

Razones de endeudamiento	
Nivel de endeudamiento	Nivel de endeudamiento = (ventas - costos de lo vendido) /ventas
Razones de rentabilidad	
Margen bruto de utilidad	Margen bruto de utilidad = (ventas - costos de lo vendido) /ventas
Margen neto de utilidad	Margen neto de utilidad = ventas operativas / ventas

Fuente: Emery, Finnerty, & Stowe (2005)

Las razones financieras nos ayudan a medir el comportamiento que está teniendo la empresa en cuanto a su liquidez, rentabilidad, nivel de endeudamiento, y todo lo que se refiere a su actividad financiera y su relación de mercado con la competencia.

2.1.5. Análisis Horizontal

Según los autores Emery, Finnerty, & Stowe (2005) manifiestan lo siguiente:

Se utiliza esta herramienta para verificar los cambios en la estructura financiera de una empresa, también se los conoce como estados financieros de base común. En este tipo de estados se selecciona un año base, como por ejemplo año 2015 y luego tomamos el siguiente año (2016) para el análisis. (p. 81).

Se concluye que para realizar el análisis horizontal se requiere disponer de estados financieros de dos periodos diferentes; es decir, que debe ser comparativa, toda vez lo que busca el análisis horizontal es precisamente comparar un periodo con otro para observar el comportamiento de los estados financieros en el periodo objeto de análisis.

2.1.6. Crédito y cobranzas

Según Villaseñor (2009) recuerda que:

La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado considerándolo como costo por financiamiento en el crédito. (p. 11).

Es un proceso que se establece como medio de recuperación del capital también se debe considerar que a todo crédito deberá asignársele un interés en base a políticas establecidas de acuerdo al tiempo en el que es pactado para la cancelación.

2.1.7. Importancia del Crédito

Según Villaseñor (2009) indica lo siguiente:

En la actualidad, el crédito es de importancia vital para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a importantes sectores de la población. (p. 12).

El crédito es de mucha importancia porque la compañía ejerce acciones de recuperación sobre el sujeto de crédito con la finalidad de que el cliente cumpla con los compromisos de pago por los valores adeudados dentro del plazo estipulado con la empresa.

2.1.8. Función de crédito y cobranza

Según Villaseñor (2009) explica lo siguiente:

La función de crédito y cobranza es actualmente una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista de los planes mercadotécnicos de la organización,

permite aumentar volúmenes de venta y producción, y reduce considerablemente con ello el costo unitario de los bienes y servicios producidos; además, mediante la división del pago de ellos por parte del consumidor, permite que nuevos sectores socioeconómicos de la población se integren al mercado consumidor. (p. 16).

El crédito es considerado como una herramienta importante para la compañía por generar ingresos por los volúmenes de ventas, este permite el crecimiento empresarial siempre y cuando exista un proceso adecuado para la recuperación del crédito y los costos que este genera.

2.1.9. Clasificación del crédito y cobranzas

La actividad crediticia es amplia y diversa, y en forma organizada constituye todo un conjunto de operaciones integradas y facilita un abanico, de posibilidades al transferir bienes, servicios y dinero mediante las actividades de comercialización, producción, financiación y de control.

Tabla No. 3

Clasificación de la actividad crediticia

Según su uso	Crédito de inversión		
		Crédito bancario	
		Crédito entre comerciantes	
Con base en los documentos que respaldan la operación de crédito	Documentos de crédito letra y pagaré simple.	Letra y pagaré.	
	Bancario y comercial cuenta corriente garantizada, cuenta corriente sin garantía.		
Condiciones de pago	Crédito comercial	Documentos de crédito, bonos y pagares hipotecarios, de inversión, obligaciones con garantías.	
Crédito a plazos, fijo.	Específicas por el sujeto	Público, mixto, privado.	

Fuente: Terrones (2017)

La toma de decisiones financieras de la empresa vinculadas con el departamento de financiero el área de cartera, por lo requiere el uso de técnicas para realizar mejores continuas es la gestión de cobranza y para esto es importante definir la clasificación de las cuentas de sus clientes.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Auditoría

Según Gutiérrez (2007) analiza lo siguiente:

Consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas. (p. 10).

Es el examen profesional llevado a cabo en una compañía cuyo objetivo principal es recopilar información, obteniendo como producto final un informe con opiniones relacionadas con el estado de sus cuentas, el cumplimiento de actividades y el desarrollo del ejercicio diario que realiza la empresa, analizando si esta es ejecutada de forma correcta.

2.2.2. Análisis financiero

Según Medina (2015) recuerda que:

El Análisis financiero permite identificar las fortalezas y debilidades de carácter operativo y financiera de una entidad económica. Además, permite conocer si una entidad dispone del suficiente un efectivo para cumplir sus obligaciones financieras, si tiene un plazo razonable de recuperación de las cuentas por cobrar a clientes, política eficaz de administración de inventarios, tamaño adecuado de propiedad, planta y equipo, estructura de

capital adecuada que le permita la generación de valor económico a los propietarios y/o patrocinadores. (p. 13).

El análisis financiero evalúa el comportamiento operativo de una compañía, diagnostica la situación actual y predice futuros eventos, orienta a la obtención de objetivos definidos previamente. Por lo tanto, el primer paso sería definir objetivos, como segundo paso formular interrogantes y tercero determinar criterios con los resultados del análisis a través de diversas técnicas.

Las herramientas del análisis financiero a realizar en esta investigación son:

- Análisis comparativo
- Análisis de tendencias
- Estados Financieros proporcionales
- Indicadores Financieros
- Análisis Horizontal - vertical para verificar cambios en los estados de situación financiera.

2.2.3. Indicadores Financieros

Según Enciclopedia Financiera (2012) aporta con lo siguiente:

Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

La mayoría de las relaciones se pueden calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros. Así, los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futura. (p. 5).

La aplicación de los indicadores financieros aportará para analizar las tendencias y comparar los estados financieros. Buscando caracterizar la efectividad de un sistema u

organización e identificar si la gestión del área o departamento objeto de análisis cumple de manera efectiva sus objetivos.

2.2.4. Políticas

Según Fabra (2015) recuerda que:

Las políticas empresariales son todas aquellas directrices a las que la empresa decide acogerse, de tal forma que dichas directivas e ideas sean las que motiven las normas generales de actuación de la empresa, determinando así los valores que posee la misma.

De este modo, las políticas de toda compañía suelen estar recogidas por escrito, de tal forma que estén a la mano de todos aquellos colectivos a los que van dirigidas, generalmente clientes, proveedores, accionistas y trabajadores. (p. 2).

Las políticas que se apliquen en las empresas son guías, compromisos y lineamientos con el fin de orientar a los colaboradores a cumplir con los procedimientos establecidos y alcanzar los objetivos empresariales.

2.2.5. Manual de procedimientos

Según Torres (1996) explica que:

Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y cómo hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados con la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de necesidades del cliente, hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel del servicio post-venta).(p. 24).

Los manuales de procedimientos tienen como finalidad organizar y regular la estructura interna de una organización gracias a cada una de las funciones generales o procedimientos asignados a los cargos del área de la empresa. El manual de procedimientos es de gran ayuda para dar el seguimiento adecuado a las actividades en un orden lógico y en un tiempo definido.

2.2.6. Procesos

Según Montero (2015) menciona que:

Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

- Estratégicos: Están vinculados al ámbito de la dirección y son a largo plazo.
- Operativos: Están vinculados a la producción de productos o realización de algún servicio.
- Críticos: Generan un valor adicional al producto o servicio que son brindados a los clientes.
- Tácticos: Son basados a la experiencia adquirida por parte del personal.
- Explícitos: Son todas aquellas técnicas que son identificados y fundamentados.
- De soporte: Se encuentran relacionados con recursos y mediciones y que pueden dar apoyo a los procesos operativos. (p. 9).

Aplicar procesos en el desarrollo de las actividades relacionadas o que interactúan juntas en la que implica la participación de recursos materiales y humanos coordinados para la consecución de objetivos identificados previamente.

2.3. Marco Legal

El desarrollo del marco legal aporta las bases de la investigación del proyecto, por consiguiente, se muestra la pirámide de Kelsen donde se detalla por niveles las fases legales a la cuales las compañías del sector comercial se rigen.



Figura No 1 Pirámide de Kelsen
Fuente: Pirámide de Kelsen

2.3.1. Sistema de Control Interno

Según las (Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) Registro Oficial No. 530., (1999) recuerda lo siguiente:

En el numeral 8 manifiesta que el término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

a. El ambiente de control significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de funciones.

b. “Procedimientos de control” significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. (p. 2).

El sistema de control interno aportará a la optimización de procesos y a las buenas prácticas laborales dentro del departamento, también se logrará que los colaboradores se sientan identificados con la compañía con la búsqueda de objetivos institucionales.

2.3.2. Elementos de una estructura de Control Interno

Según la Normas de Auditoría (SAS) No. 55 Elementos de una estructura de Control Interno.

Numeral 6.- La estructura del control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. Pese a que

la estructura de control podrá incluir una amplia variedad de objetivos y políticas y procedimientos relacionados, solo algunos de ellos tal vez sean relevantes para una auditoría de estados financieros de la compañía. Los procedimientos de políticas relevantes a una auditoría, se refieren a la capacidad de la entidad de registrar, procesar, resumir e informar los datos financieros. Sin embargo, otras políticas y procedimientos podrán ser relevantes si se refieren a datos que emplea el auditor para aplicar los procedimientos de auditoría. Por ejemplo, políticas y procedimientos referentes a datos no financieros que el auditor emplea en procedimientos analíticos, tales como estadísticas de producción, podrán ser relevantes en la auditoría. (p. 4).

Los elementos de una estructura de control interno trata de las actividades que se realizan como el registro, procesos, datos e información que se presenta al momento de mostrar resultados para dar facilidad de análisis al auditor de procesos en la compañía.

2.3.3. Depuración de Ingresos

Según la (LORTI) Ley de Régimen Tributario Interno, Capítulo IV Depuración de los Ingresos, Sección Primera De las Deducciones, Art. 10. Deducciones, Numeral 11 recuerda lo siguiente:

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

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

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

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

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (p. 26).

La depuración de Ingresos será aplicable en base a los créditos concedidos que estén en vencimiento por años anteriores de esta manera se logrará la recuperación y depuración de valores vencidos. Esto se verá reflejado en los estados de cuenta por cliente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

La investigación se fundamentó en los lineamientos sistemáticos establecidos, determinando la problemática como punto base, posteriormente se han establecido objetivos para el desarrollo, estudios bibliográficos donde se reflejaban diversos temas que aporten a la idea a defender; mediante una investigación deductiva y bibliográfica se pudo ejecutar con la utilización de recursos tales como libros, textos, revistas y sitios web.

3.1.1. Tipo de investigación.

Se aplicó el método de investigación deductiva logrando conclusiones generales para obtener explicaciones particulares aplicables a la problemática. También se utilizó el método de investigación descriptiva que coadyuvo a describir, analizar e interpretar actividades o procesos establecidos.

3.1.2. Enfoque

El presente proyecto se basó en un enfoque cualitativo, aplicando técnicas de estudio de trabajo, lo cual permitió medir la problemática y diagnosticar las diversas necesidades como un modelo justificativo que ayude a determinar resultados, debido a la recolección e identificación de la información y la forma en que sería procesada para el análisis posterior.

3.1.3. Técnica e instrumentos

Investigación bibliográfica: Este método permitió identificar conceptos relevantes para el desarrollo del proyecto de investigación, proporcionando información necesaria con lo que respecta al análisis financiero, recuperación de cartera y los costos financieros por cobrar que se generaron, utilizando diferentes medios (Libros, textos, revistas, entre otros), para su análisis y posterior sustento teórico.

Investigación tecnológica: Esta se da con el uso de medios tecnológicos que proporcionaron información a través del uso de sitios web para lograr un trabajo efectivo.

Investigación exploratoria: Mediante este método de investigación se pudo obtener un enfoque global de forma aproximada tomando como base una realidad determinada.

Método analítico sintético: Este método consiste en desglosar en partes algún suceso complejo, y descomponer un hecho o una idea en partes para describirlas, mostrarlas, enumerarlas y explicar las causas de los fenómenos o hechos que conforman el todo.

Por medio de este método se pudo obtener información en la descripción de las teorías, así como la explicación de las técnicas de análisis financiero y con esto lograr un conocimiento profundo del objetivo que deseamos alcanzar en la aplicación al modelo de crédito, cobranzas y la gestión financiera.

Encuestas: En esta técnica se formula un cuestionario de preguntas donde se buscó obtener información o datos de varias personas. Las encuestas que se realizaron fueron dirigidas a los colaboradores y clientes de la empresa considerándolos como la población involucrada que aporte al desarrollo de la investigación.

Entrevistas: Esta técnica permitió recopilar información de las personas que laboran en la empresa objeto de estudio, de manera verbal a través de la formulación de preguntas. En esta investigación se tomó como población el departamento de crédito, cobranzas y clientes de la empresa.

Plan de procesamiento de la información

- Revisión crítica de la información recolectada, es decir separar la información pertinente para la detección del problema.
- Repetición de la recolección, para la corrección de fallas en la contestación en ciertos casos individuales.

- Tabulación según variables, estudio estadístico de los datos para presentar resultados de la búsqueda.

3.1.4. Población

Población Total

Tabla No. 4

Población Total

Población	Número
Directivos	5
Empleados	15
Clientes	136
Total	156

Fuente: Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL.

Se considera como población de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL; 15 empleados vinculados al departamento financiero, responsables de la gestión de cartera; además incluyen a los 5 directivos de la empresa por su incidencia en la toma de decisiones, también a 136 clientes sobre quienes recae la gestión de cartera. Con esto se podrá determinar si la empresa cumple con sus propósitos. A continuación, se detalla la población descrita, para las cuales se aplicarán las técnicas de investigación; encuestas y entrevistas.

3.1.5. Muestra

Tabla No. 5

Muestra

Población	Número
Directivos	5
Empleados	15
Clientes	40
Total	60

Fuente: Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL.

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico discrecional de modo que los elementos a seleccionar se eligieron a juicio del investigador. Esto debido a que, de la población planteada en la sección anterior, se ve imposible separar una muestra representativa. Además, debido a la poca cantidad de personas que engloban la población en estudio, fue pertinente realizar la toma de datos de la cantidad completa, excepto en los clientes debido a su injerencia se tomó como muestra a los clientes distribuidores directos los cuales son 40 de ellas

3.2. Análisis de resultados

Para la aplicación de la metodología presentada, se aplicaron las técnicas de investigación apropiadas. En este orden, fue posible recolectar información pertinente para el estudio. Esto se reflejó, a modo de investigación exploratoria, se desarrolló un análisis FODA en base a las entrevistas que se realizaron, encuestas, entrevistas y análisis de estados financieros, contrastadas con un método analítico sintético, para el reconocimiento de datos enrolados a la administración de la cartera de clientes. A continuación, se detalla los datos usados en cada caso.

Entrevistas

- **Definición del sujeto:** Se realizarán a las partes del nivel directivo más relacionadas con la gestión de cartera. Se consideran Gerente Corporativo Financiero - David Jiménez y a la Coordinadora Corporativo Financiero - Esther Vásquez.
- **Instrumento:** Se elaboró un cuestionario de preguntas. La entrevista se conforma por preguntas abiertas con el fin de obtener información relevante sobre la gestión de cartera de clientes llevada por la empresa.
- **Método:** Analítico

Encuestas

Tabla No. 6

Recolección de la información a través de encuestas.

Técnicas	Procedimientos
	¿Cómo? Métodos descriptivo, explicativo, deductivo.
Encuestas de respuesta cerrada.	¿A quién? Formato personalizado para personal involucrado en el proceso de crédito y cobranza, clientes y directivos de la compañía.
	¿Dónde? Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL.
	¿Cuándo? 2017

Fuente: Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL.

De manera preliminar, se realizó la identificación de los puntos débiles y fuertes, además de las oportunidades y amenazas del contexto en estudio. Así, se presenta a continuación un análisis FODA de la organización en cuanto al manejo de la cartera de clientes y de los costos financieros que repercuten en su toma de decisiones.

3.2.1. Análisis FODA de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL

Fortalezas

1. 44 años de experiencia en el mercado
2. Gran cantidad de clientes y distribuidores.
3. Producto de calidad.
4. Recurso humano competente.
5. Gran cantidad de recursos en cuentas de activos.

Oportunidades

1. Disponibilidad de financiación.

Debilidades

1. Concentración de activos en cuentas por cobrar.
2. Desconocimiento de manuales de procesos por parte de los empleados del área de cartera.
3. No contar con plan de mejora continua.
4. Plazos de cobro.

Amenazas

1. Clientes con morosidad.
2. Costos financieros altos.
3. Mercado en constantes cambios.
4. Plazos de proveedores cortos.

Estrategias FO (Fortalezas – oportunidades)

1. Diversificar la oferta.

Estrategias FA (Fortalezas – amenazas)

1. Extender el plazo de pago a proveedores.

Estrategias DO (Debilidades – oportunidades)

1. Desarrollar un plan de mejora para la empresa, basado en la experiencia que ha tenido en el transcurso del tiempo.

Estrategias DA (Debilidades – amenazas)

1. Acortar el plazo de cobro a clientes.

3.3. Resultado de las encuestas.

Una vez realizadas las encuestas a los diferentes grupos relacionados a la compañía Corporación ecuatoriana de aluminio S.A. CEDAL que da inicio a sus actividades en el año 1976, su propósito es la fabricación y comercialización de extrusiones de aluminio para el mercado nacional e internacional, enfocándose en el mercado interno con extrusiones de aluminio para uso arquitectónico.

Resultado encuesta a directivos de CEDAL.

1. ¿La empresa cuenta con un Manual de Políticas de Crédito?

Tabla No. 7

Encuesta a los directivos, pregunta 1.

Alternativas	Frecuencia
Si	4
No	1
Total	5

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

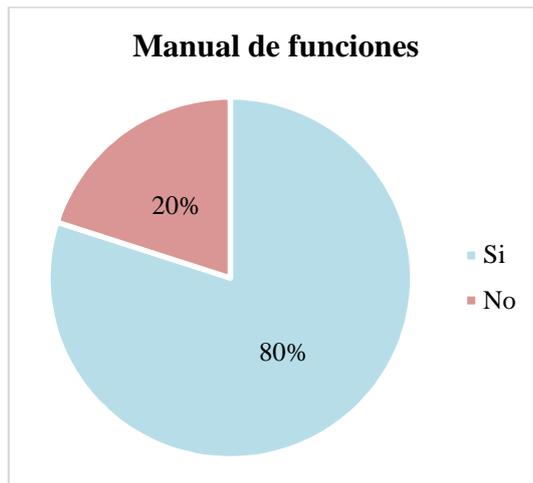


Figura No. 2. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 1.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL

Análisis:

La organización cuenta con un manual de funciones, pero es conocido solo por el 80% del personal directivo de la empresa. El 20% de estos, no tiene conocimiento de la existencia de los manuales. De esta manera, parte del nivel directivo no ha discutido sobre la efectividad y mejora de las funciones establecidas en la organización.

2. ¿Considera que es necesario la implementación de un nuevo sistema de control de procedimientos en la compañía?

Tabla No 8

Encuesta a los directivos, pregunta 2.

Alternativas	Frecuencia
Si	3
No	2
Total	5

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

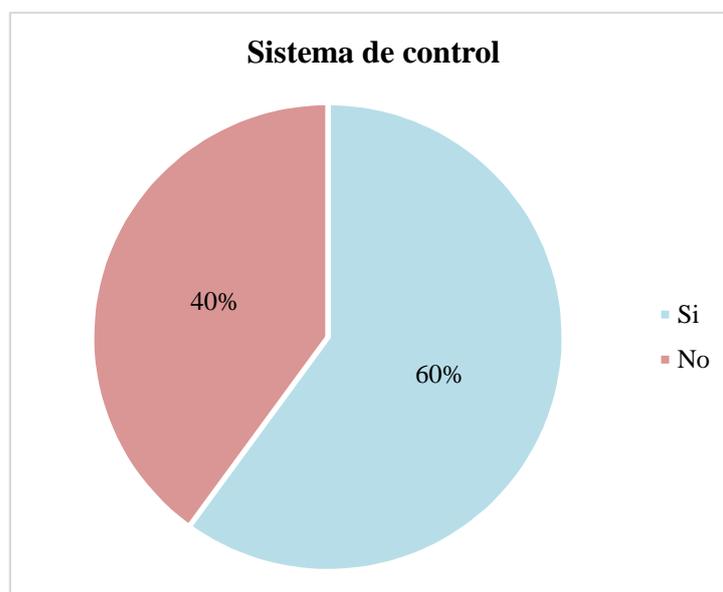


Figura No 3. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 2.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

Los directivos de la empresa, en su mayoría, se muestran a favor de implementar un nuevo sistema de control. El 60% proporcionó una respuesta afirmativa a la necesidad de implementación de un nuevo sistema de este tipo. En cuanto que el 40% de los directivos se niega a tal consideración. En este sentido, se entrevistó que las actuales acciones de control no cumplen con los resultados esperados.

3. ¿Se aplica control interno en el área de cartera?

Tabla No 9

Encuesta a los directivos, pregunta 3.

Alternativas	Frecuencia
Si	3
No	2
Total	5

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

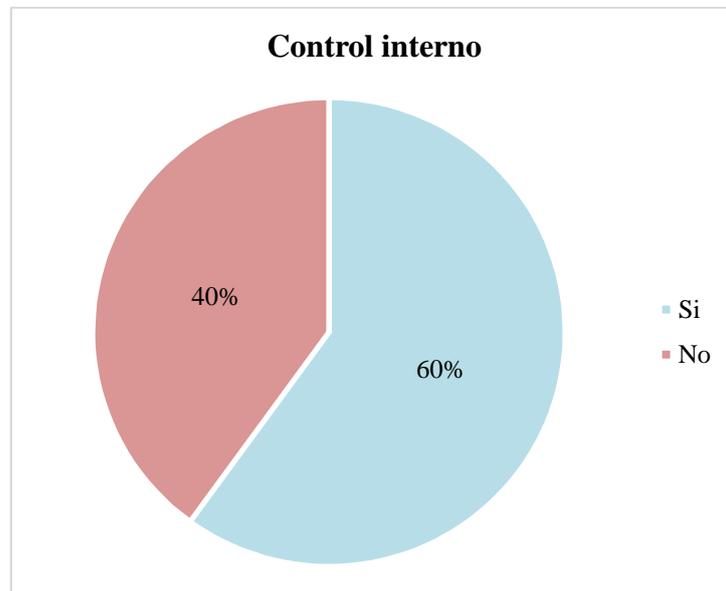


Figura No 4. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 3.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

El 40% de los directivos respondió “no” a la aplicación de control interno en el área de cartera. Por otro lado, el 60% de estos sí se encuentra al corriente de la aplicación de tales medidas. Por ende, las actividades de control interno, no son significativas, por lo que no hay un consenso en la respuesta proporcionada por la organización.

4. ¿Se vincula a todas las áreas administrativas en la planificación estratégica de la cartera de clientes?

Tabla No 10

Encuesta a los directivos, pregunta 4.

Alternativas	Frecuencia
Si	2
No	3
Total	5

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

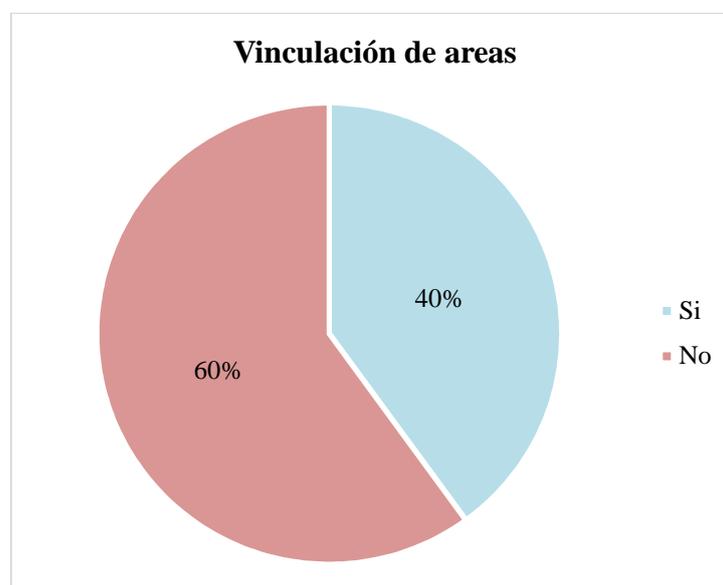


Figura No 5. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 4.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

El 60% del nivel directivo de la organización respondió negativamente al planteamiento, apenas 40% respondió si a la pregunta. Por ende, no se vincula a todas las áreas en la planificación y toma de decisión respecto a la gestión de cartera de créditos; manejando el proceso de manera aislada.

5. ¿Los reportes solicitados a empleados son entregados de manera oportuna?

Tabla No 11

Encuesta a los directivos, pregunta 5.

Alternativas	Frecuencia
Si	4
No	1
Total	5

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

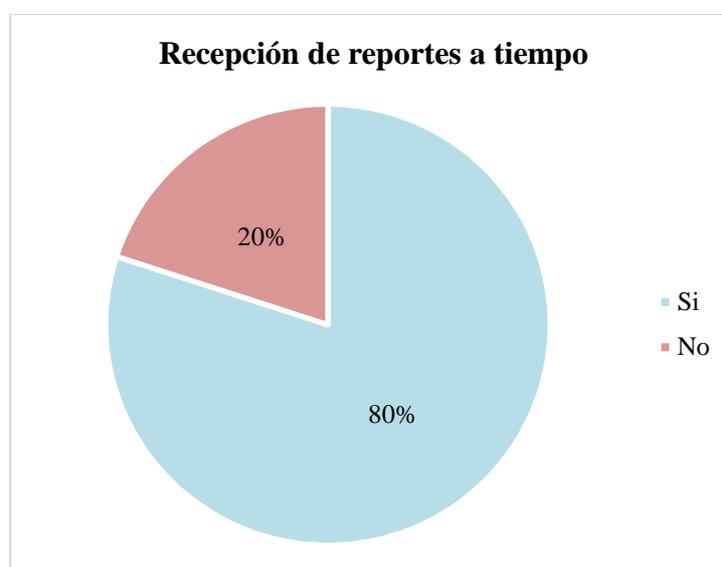


Figura No 6. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 5.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL

Análisis:

Los reportes en la mayoría de los casos son entregados a tiempo en los departamentos directivos. El 80% indica que, cuando requiere información pertinente a su actividad, los empleados la entregan oportunamente, no obstante, el 20% respondió desfavorablemente a esta pregunta. Por ende, esto da cabida a la falta de información para una toma de decisiones respecto a la cartera de clientes.

6. ¿Las funciones que se asignan se ejecutan a cabalidad en los tiempos estimados?

Tabla No 12

Encuesta a los directivos, pregunta 6.

Alternativas	Frecuencia
Si	2
No	3
Total	5

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

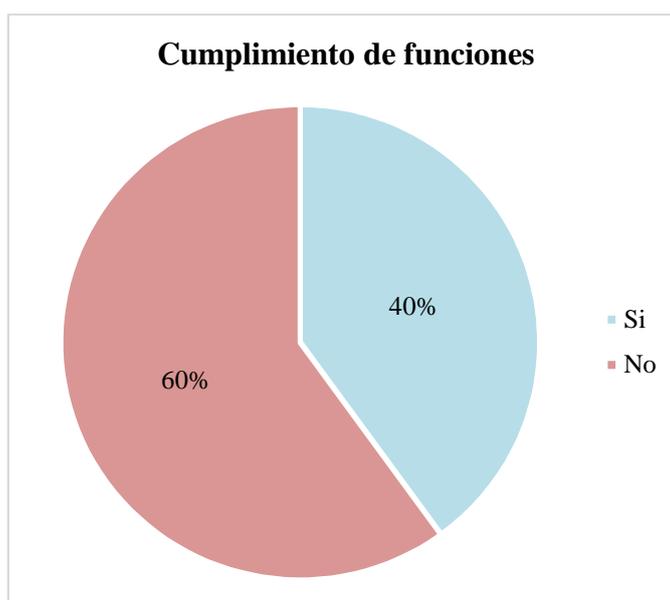


Figura No 7. Encuesta a los directivos, gráfico pregunta 6.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL

Análisis:

Para el 40% de los directivos, las funciones asignadas en la empresa se ejecutan a cabalidad. El 60% de la parte directiva considera que las funciones no se ejecutan oportunamente. De modo que, el funcionamiento de la empresa para el cumplimiento de sus metas se ve reducido.

3.3.1. Resultado encuesta dirigida a empleados del departamento financiero - área cartera de CEDAL.

1. ¿La empresa cuenta con manual de funciones para el departamento de cartera, para establecer todas las actividades y responsabilidades?

Tabla No 13

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 1.

Alternativas	Frecuencia
Si	13
No	2
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

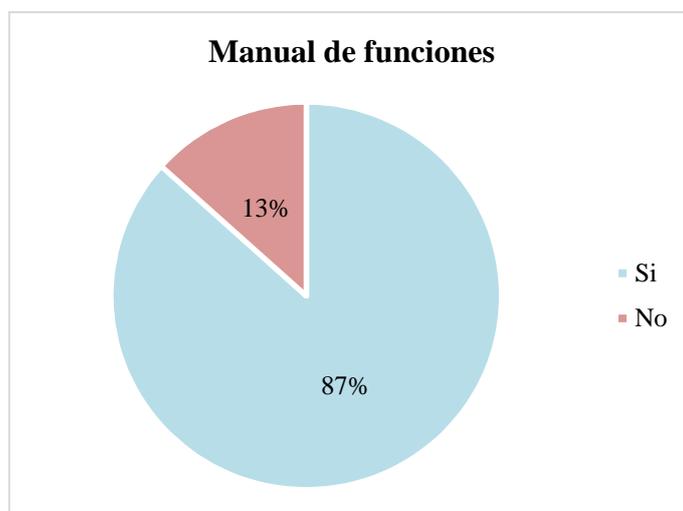


Figura No 8. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 1.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

El 87% de los empleados en el área de cartera, se mantiene al tanto de los manuales de funciones implementados. No obstante, el 13% de ellos indica no conocer los manuales con lo que cuenta el área. De manera que las funciones llevadas por los empleados puede que no estén alineados a los requerimientos de su puesto.

2. ¿Están definidas las funciones y responsabilidades de los empleados del área de cartera?

Tabla No 14

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 2.

Alternativas	Frecuencia
Si	14
No	1
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

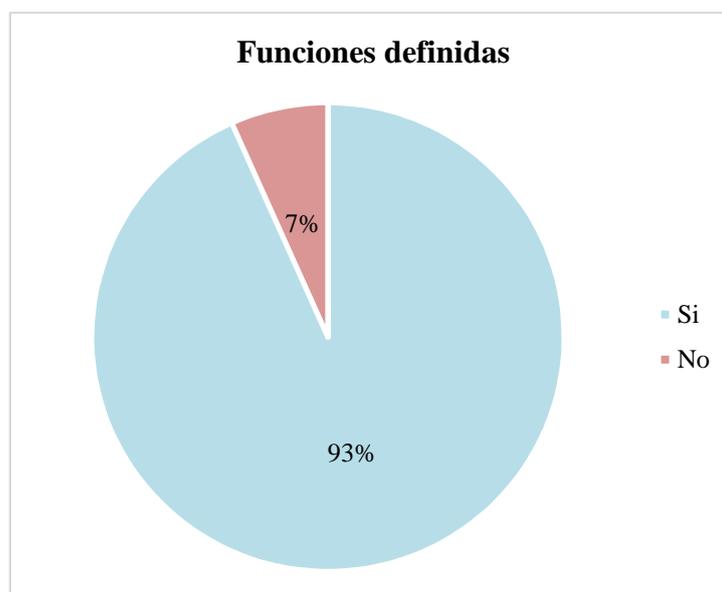


Figura No 9. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 2.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

EL 93% de los empleados asegura tener funciones y responsabilidades definidas. Apenas el 7% de ellos considera que sus funciones no están definidas. Se entrevistó que los empleados conocen claramente lo que deben realizar en el área de cartera.

3. ¿La empresa CEDAL posee políticas de crédito?

Tabla No 15

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 3.

Alternativas	Frecuencia
Si	12
No	3
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

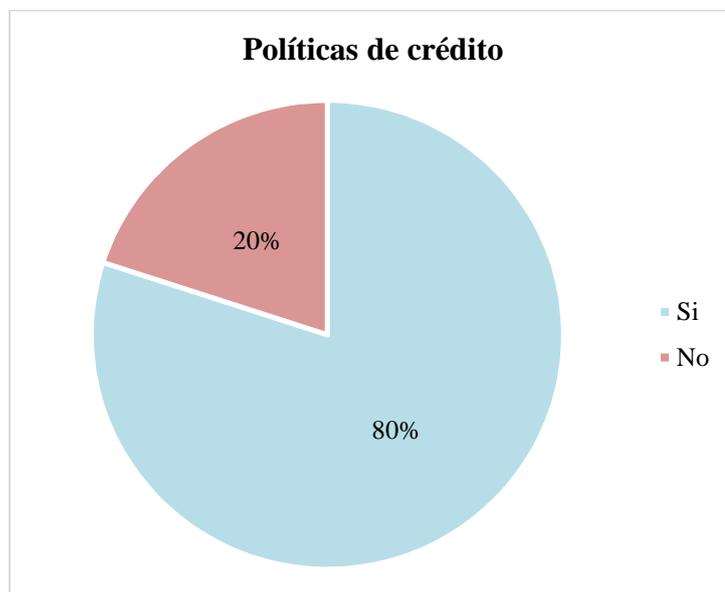


Figura No 10. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 3.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

Las políticas de crédito en el área de cartera, son conocidas por el 80% de sus integrantes. El 20% de los integrantes no conoce de tales políticas de crédito. Situación poco oportuna, debido a que las políticas son una herramienta primordial en el accionar del área dentro de la institución; implica en que el manejo de las responsabilidades del personal se vea limitado.

4. ¿Existe personal destinado para la gestión de recuperación de cartera corriente?

Tabla No 16

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 4.

Alternativas	Frecuencia
Si	14
No	1
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.



Figura No 11. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 4.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

La empresa destina personal a la recuperación de la cartera corriente. No obstante, al presentarse un 7% del personal del área de cartera que desconoce el proceso, se denota una brecha de desconocimiento de las actividades llevadas.

5. ¿La empresa dispone de procedimientos para recuperar la cartera vencida?

Tabla No 17

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 5.

Alternativas	Frecuencia
Si	9
No	6
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

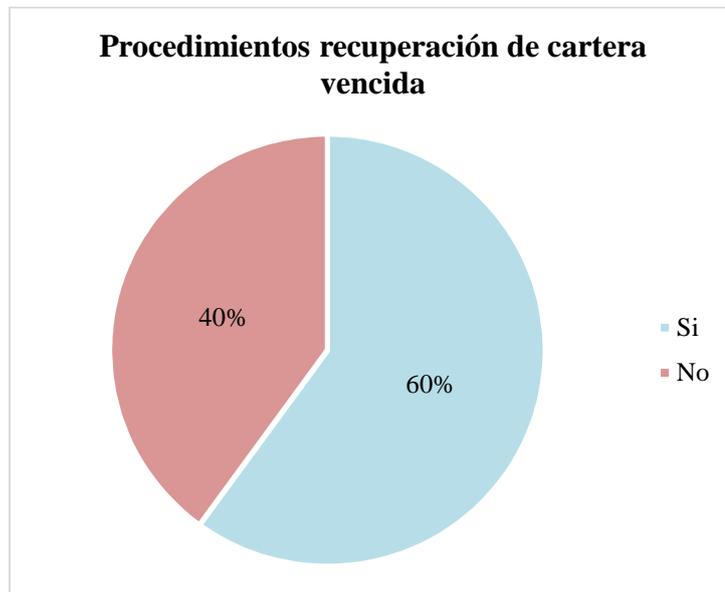


Figura NO 12. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 5.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

El 60% de los empleados concuerda en que la empresa lleva procesos para la recuperación de cartera vencida. En contraste, el 40% de estos no conoce de los procedimientos de cartera vencida, evidenciando el desconocimiento del cobro de la cartera vencida y que los empleados se focalizan en sus actividades; entonces, se deja de lado el conocimiento de la operatividad del departamento en el que laboran.

6. ¿Se ofrecen descuentos por pronto pago, para fomentar la cancelación a tiempo de la deuda de los clientes?

Tabla No 18

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 6.

Alternativas	Frecuencia
Si	2
No	13
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

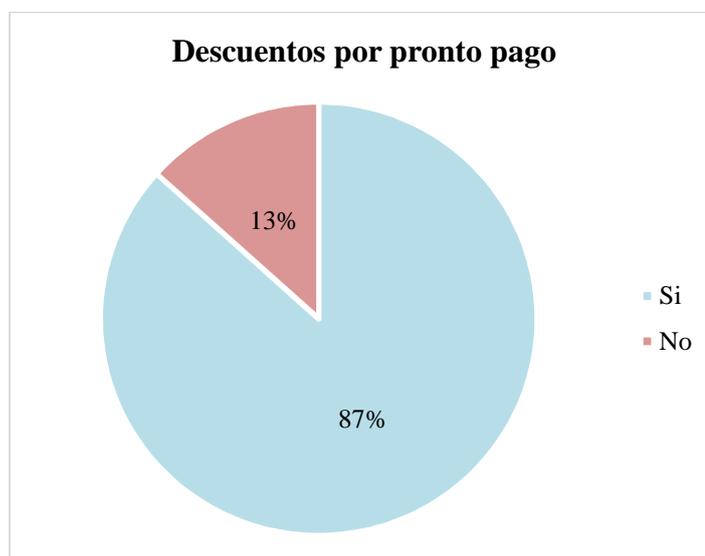


Figura No 13. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 6.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

El 87% de los empleados dieron una respuesta afirmativa a la utilización de descuentos por pronto pago a los clientes. Apenas el 13% de estos negó su utilización en la relación crediticia con el cliente. Esto entrevé que la empresa destina esfuerzos a la mejora de sus políticas de crédito para impulsar las ventas y mejorar la liquidez; al reducirse costos de manejo y riesgo de cuentas incobrables.

7. ¿Se notifica de forma anticipada la fecha de pago a los clientes?

Tabla No 19

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 7.

Alternativas	Frecuencia
Si	9
No	3
A veces	2
Nunca	1
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

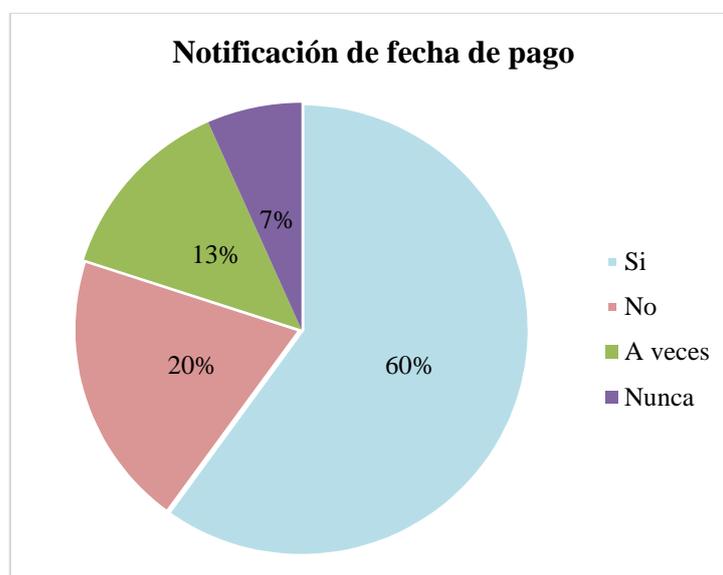


Figura No 14. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 7.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

Las notificaciones a los clientes con respecto a la fecha de pago de una deuda mantenida, no se da de manera uniforme. El 60% de los empleados del área de cartera realizan la tarea correctamente, mientras que el resto no destina el esfuerzo necesario para su cumplimiento. El 20% de los empleados no lleva a cabo las notificaciones. El 13% realiza las notificaciones de manera regular, en tanto que un 7% expone, no realizar nunca las notificaciones.

8. ¿Se evalúa los saldos pendientes de las cuentas por cobrar para determinar cuáles son las cuentas con mayor morosidad?

Tabla No 20

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 8.

Alternativas	Frecuencia
Si	11
No	2
A veces	1
Nunca	1
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

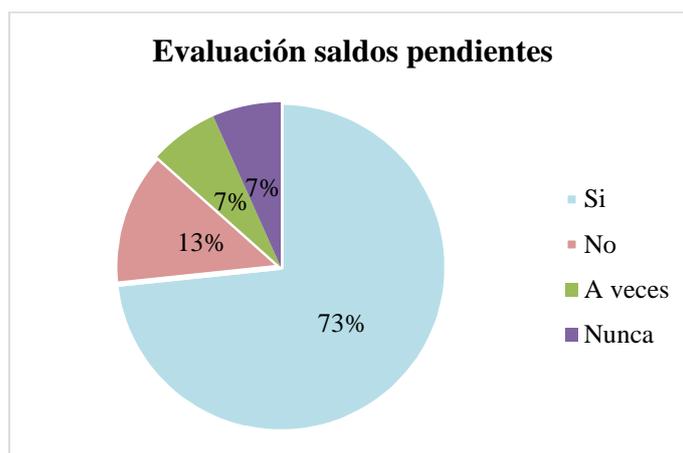


Figura No 15. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 8.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

En su mayoría, un 73% de los empleados, afirman realizar una evaluación de los saldos en cartera, de modo que pueden identificar cuáles son las cuentas que han registrado morosidad; coadyuvando a prevenir cuentas incobrables. El 13% y el 7% de empleados no evalúan los saldos pendientes. Por lo tanto, no cuentan con información oportuna para el manejo y prevención de las cuantas de difícil cobro.

9. ¿Considera que la empresa debe evaluar a través de índices de morosidad su cartera?

Tabla No 21

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 9.

Alternativas	Frecuencia
Si	10
No	5
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

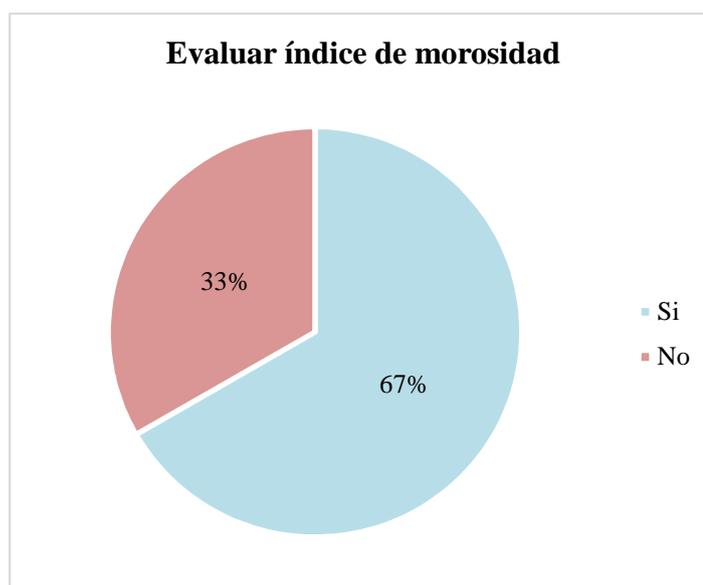


Figura No 16. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 9.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

Los empleados se muestran a favor de evaluar a través de índices de morosidad su cartera, con un 67% de ellos. Aun así, el 33% de ellos no considera la realización de tal evaluación.

10. ¿Se evalúa a los clientes, de acuerdo a índices de rentabilidad a corto y largo plazo, para fomentar una relación duradera?

Tabla No 22

Encuesta a empleados del área de cartera, pregunta 10

Alternativas	Frecuencia
Si	15
No	0
Total	15

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.



Figura No 17. Encuesta a empleados del área de cartera, gráfico pregunta 10.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

Los empleados concuerdan que, el área de cartera evalúa a sus clientes de acuerdo al beneficio que estos significan y significarían en la empresa. De modo que al identificar a los clientes importantes, se pueda realizar acciones que aporten a entablar una relación duradera.

3.3.2. Resultado encuesta dirigida a clientes de la compañía CEDAL.

1. ¿Considera usted que las políticas de crédito de CEDAL le dificultan acceder a éste?

Tabla No 23

Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 1.

Alternativas	Frecuencia
Mucho	0
Bastante	5
Poco	25
Nada	10
Total	40

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

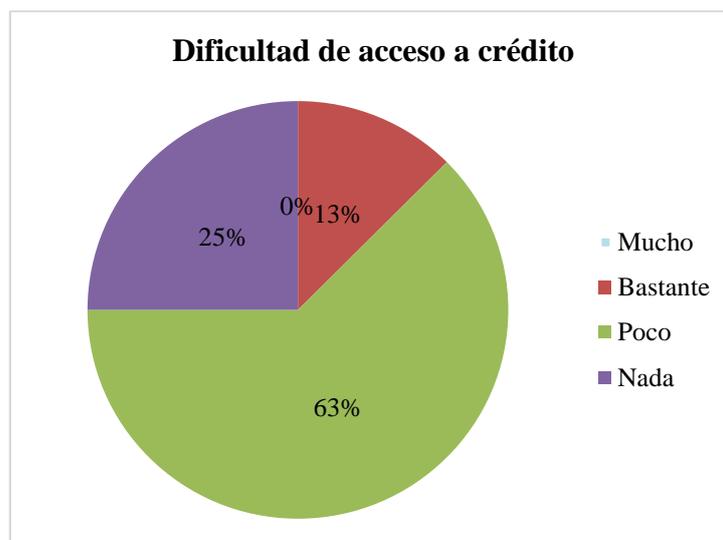


Figura No 18. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 1.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

A nivel general, los clientes de la empresa destacan que las políticas de crédito de la empresa no le proporcionan una dificultad mayor para acceder a este. El 63% y el 25% califican a la dificultad de las políticas, como ser poco o nada el nivel de dificultad que les proporcionan. Apenas un 13% exponen ver dificultad para su acceso.

2. ¿Conoce usted si la empresa tiene establecido una tasa de interés por mora al retraso de sus pagos?

Tabla No 24

Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 2.

Alternativas	Frecuencia
Si	8
No	32
Total	40

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.



Figura No 19. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 2.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

El 80% de los clientes tiene información respecto a la aplicación de una tasa de interés por mora por parte de la empresa. No obstante, el 20% de estos no conoce si la empresa aplicaría dicha tasa al atrasarse en el pago. Esto deja ver la falta de información que se les proporciona a los clientes. Contexto sobre el cual, podría repercutir una demora en los pagos.

3. ¿Al momento de su compra, que medio de pago normalmente usa?

Tabla No 25

Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 3.

Alternativas	Frecuencia
Efectivo	4
Crédito	8
Efectivo y crédito	28
Total	40

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

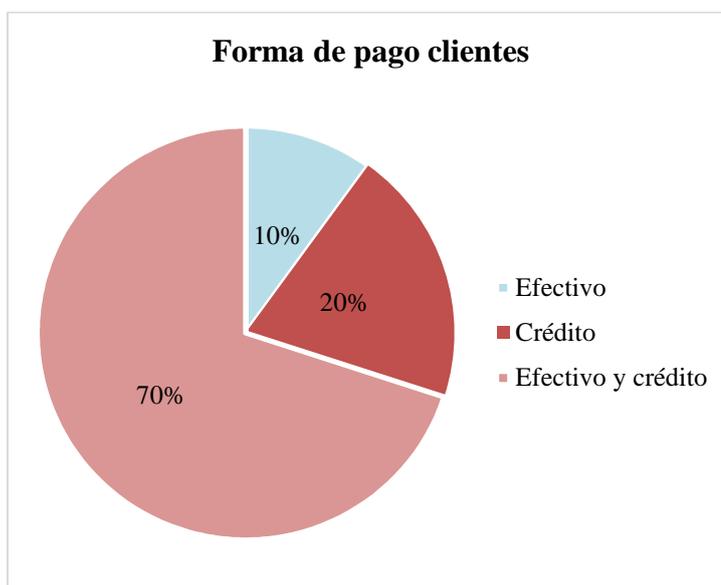


Figura No 20. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 3.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

Los clientes no mantienen un medio de pago único y constante. Este se combina entre efectivo y crédito. El 70% de clientes seleccionaron la opción de efectivo y crédito. Por otro lado, el 20% seleccionó crédito y el 10% seleccionó efectivo, como medio de pago.

4. Si su respuesta anterior fue crédito o efectivo y crédito, ¿cuál es el plazo del mismo?

Tabla No 26

Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 4.

Alternativas	Frecuencia
15 días	0
30 días	18
60 días	10
Total	28

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

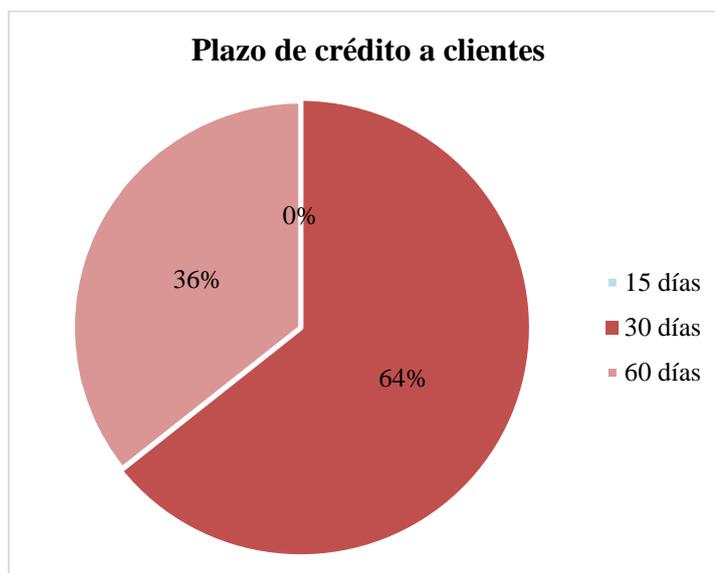


Figura No 21. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 4.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

Los plazos del pago de créditos tomados por lo clientes se centran en 30 días y 60 días. Esto dado por un 64% de los clientes que optan por créditos a plazo de 30 días y un 36% eligen la opción de 60 días. En tanto que el plazo a 15 días no es una opción tomada por los clientes. Así, se puede denotar que los clientes extienden su pago el mayor tiempo posible.

5. ¿Con que frecuencia usted realiza su compra a crédito?

Tabla No 27

Encuesta a clientes de la empresa, pregunta 5.

Alternativas	Frecuencia
Semanal	32
Quincenal	5
Mensual	3
Total	40

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

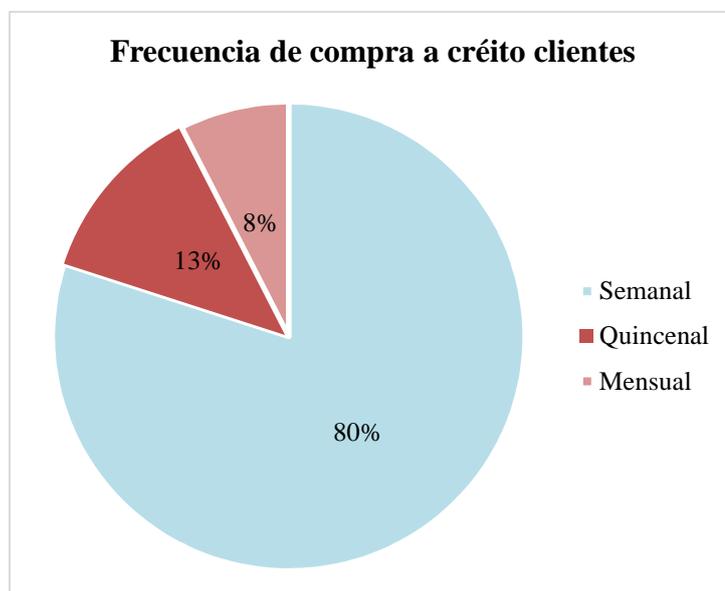


Figura No 22. Encuesta a clientes de la empresa, gráfico pregunta 5.

Fuente: Recolección de datos a CEDAL.

Análisis:

Las compras realizadas a crédito por los clientes de la empresa se dan entre periodos cortos. Así, en su mayoría, el 80% de los clientes compran a crédito semanalmente, el 13% las realizan en un periodo quincenal y apenas un 8% las hace cada mes. Esto denota que las características de su actividad económica les requieren abastecerse del producto constantemente.

3.4. Resultados de las entrevistas.

3.4.1. Entrevista realizada al Gerente Corporativo Financiero de la compañía Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL

Al haberse aplicado el instrumento de entrevistas, se pudo captar información tanto del Gerente Corporativo Financiero, Ing. David Jiménez y de la Coordinadora Corporativa Financiera, Ing. Ester Vásquez. De tal manera se obtuvo una idea clara de cómo se presenta la situación de la cartera de clientes en la empresa CEDAL, a continuación, se muestra el detalle de las entrevistas y sus respuestas.

Tabla No 28 .

Entrevista al Gerente Corporativo Financiero Ing. David Jiménez

Tema: Costos financieros en la gestión de cartera de clientes.

Objetivo de la entrevista: Analizar los costos financieros y su afectación a la gestión de cartera de los clientes de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL

Entrevistado	Preguntas	Respuestas
Ing. David Jiménez - Gerente Corporativo Financiero 	1. ¿Qué opina usted sobre los procesos que ejecuta actualmente la empresa en el departamento financiero, área de cartera?	Son procesos que han ido adaptándose a la realidad de la situación económica de la empresa y del país.
	2. ¿Está de acuerdo que se emplee un nuevo proceso para el manejo de cartera de la compañía? ¿Por qué?	El entorno es cambiante y debemos anticiparnos a los futuros problemas.
	3. ¿El departamento financiero en el área de cartera, cuenta con personal capacitado para realizar sus operaciones?	Sí, tenemos personal calificado para desempeñar el puesto de cartera.
	4. ¿En la empresa se emplea algún tipo de procedimiento para evaluar la condición crediticia al momento de otorgar crédito?	Si
	5. ¿Cuál es su criterio sobre las cuentas incobrables y su afectación en la cartera general?	La afectación debe ser analizada, la revisión debe ser cliente por cliente, el porcentaje del deterioro de cartera es calculado en porcentaje real, los porcentajes tributarios de

		provisión son referenciales
	6. ¿El incremento de las cuentas incobrables inciden en los costos financieros?	Desde luego, requerimos de mayor capital de trabajo lo cual incide directamente en los costos financieras de la compañía
	7. ¿Aplican control para medir la morosidad y la antigüedad de las cuentas por cobrar?	Sí
	8. ¿Se realizan visitas a los clientes con un alto índice de morosidad?	Por parte del área comercial es permanente, las visitas del área financiera son muy puntuales.

Fuente: Entrevista al Ing. David Jiménez

Tabla No 29

Aspectos positivos y negativos de la entrevista al Gerente Corporativo Financiero de la compañía Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal

ENTREVISTADO	PREGUNTAS	ASPECTOS	
		POSITIVO	NEGATIVO
Ing. David Jiménez - Gerente Corporativo Financiero Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal	1. ¿Qué opina usted sobre los procesos que ejecuta actualmente la empresa en el departamento financiero, área de cartera?	Los procesos del departamento se han adoptado a las necesidades y posibilidades a lo largo del tiempo	
	2. ¿Está de acuerdo que se emplee un nuevo proceso para el manejo de cartera de la compañía? ¿Por qué?	Se reconoce la importancia de tomar acciones de anticipación a cambios en el mercado.	No se tiene un plan de mejora continua.
	3. ¿El departamento financiero en el área de cartera, cuenta con personal capacitado para realizar sus operaciones?	Sí, tenemos personal calificado para desempeñar el puesto de cartera.	Pero no se realiza capacitaciones continuas al personal.

	4. ¿En la empresa se emplea algún tipo de procedimiento para evaluar la condición crediticia al momento de otorgar crédito?	Si	No se especifica los procedimientos que se realiza para evaluar la condición crediticia al momento de otorgar crédito.
	5. ¿Cuál es su criterio sobre las cuentas incobrables y su afectación en la cartera general?		Los clientes al no poder mantener su actividad, afectan el flujo general de la empresa
	6. ¿El incremento de las cuentas incobrables inciden en los costos financieros?		Se hace uso del financiamiento externo, esto incide directamente en los costos financieras de la compañía
	7. ¿Aplican control para medir la morosidad y la antigüedad de las cuentas por cobrar?	Sí	Pero no especifica qué tipo de control se aplica para medir la morosidad.
	8. ¿Se realizan visitas a los clientes con un alto índice de morosidad?	Por parte del área comercial es permanente, las visitas del área financiera son muy puntuales	Pero el departamento financiero no realiza visitas periódicas, solo en caso específico.

Fuente: Información tomada de la “Entrevista a el Ing. David Jiménez”.

3.4.2. Entrevista dirigida a la Coordinadora Corporativa Financiera de la compañía Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL

Tabla No 30

Entrevista a la Coordinadora Corporativa Financiero Ing. Esther Vásconez

Tema: Costos financieros en la gestión de cartera de clientes.

Objetivo de la entrevista: Analizar los costos financieros y su afectación a la gestión de cartera de los clientes de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A . CEDAL.

Entrevistado	Preguntas	Respuestas
<p data-bbox="225 517 448 696">Ing. Esther Vásconez – Coordinadora Corporativa Financiera.</p> 	<p data-bbox="475 607 971 752">1. ¿Qué opina usted sobre los procesos que ejecuta actualmente la empresa en el departamento financiero, área de cartera?</p>	<p data-bbox="999 483 1383 842">Son procesos que se han ido renovando de acuerdo a la necesidad de la empresa y al riesgo que podríamos tener en cartera. Por lo que actualmente nuestros procesos se basan de acuerdo a nuestras necesidades para disminuir la morosidad de los clientes.</p>
	<p data-bbox="475 1012 971 1122">2. ¿Está de acuerdo que se emplee un nuevo proceso para el manejo de cartera de la compañía? ¿Por qué?</p>	<p data-bbox="999 889 1383 1211">Si, debido a que los tiempos cambian y debemos estar a la par con los cambios que se vayan dando para ello necesitamos innovar constantemente debido a que los cambios pueden ser tecnológicos, legales, tributarios, etc.</p>
	<p data-bbox="475 1270 971 1415">3. ¿El departamento financiero en el área de cartera, cuenta con personal capacitado para realizar sus operaciones?</p>	<p data-bbox="999 1258 1383 1404">Sí, tenemos personal altamente calificado para desempeñar el puesto de cartera.</p>
	<p data-bbox="475 1451 971 1597">4. ¿En la empresa se emplea algún tipo de procedimiento para evaluar la condición crediticia al momento de otorgar crédito?</p>	<p data-bbox="999 1440 1383 1585">Si, se lo realiza de acuerdo a las NIIF dependiendo de los casos que tengamos con cada cliente.</p>
	<p data-bbox="475 1711 971 1821">5. ¿Cuál es su criterio sobre las cuentas incobrables y su afectación en la cartera general?</p>	<p data-bbox="999 1621 1383 1877">Las cuentas incobrables se dan por varias situaciones de los clientes, como; quiebra, falta de pago de sus clientes, etc. Por lo que a nosotros nos afecta en nuestro flujo general de la empresa.</p>
	<p data-bbox="475 1919 971 2020">6. ¿El incremento de las cuentas incobrables inciden en los costos financieros?</p>	<p data-bbox="1174 1942 1206 1975">Sí</p>

	7. ¿Aplican control para medir la morosidad y la antigüedad de las cuentas por cobrar?	Sí
	8. ¿Se realizan visitas a los clientes con un alto índice de morosidad?	Sí

Fuente: Entrevista a la Ing. Esther Vásconez

Tabla No 31

Aspectos positivos y negativos de la entrevista a la Coordinadora Financiera Corporativa Ing. Esther Vásconez

ENTREVISTADO	PREGUNTAS	ASPECTOS	
		POSITIVO	NEGATIVO
Ing. Esther Vásconez Coordinadora Corporativa Financiera. Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal	1. ¿Qué opina usted sobre los procesos que ejecuta actualmente la empresa en el departamento financiero, área de cartera?	Son procesos que se han ido renovando de acuerdo a la necesidad de la empresa y al riesgo que podríamos tener en cartera. Por lo que actualmente nuestros procesos se basan de acuerdo a nuestras necesidades para disminuir la morosidad de los clientes.	
	2. ¿Está de acuerdo que se emplee un nuevo proceso para el manejo de cartera de la compañía? ¿Por qué?	Si, debido a que los tiempos cambian y debemos estar a la par con los cambios que se vayan dando para ello necesitamos innovar constantemente debido a que los cambios pueden ser tecnológicos, legales, tributarios.	El mercado sobre el que se desenvuelve la empresa puede sufrir cambios tanto en lo tecnológicos, legales y tributarios.

	3. ¿El departamento financiero en el área de cartera, cuenta con personal capacitado para realizar sus operaciones?	Sí, tenemos personal altamente calificado para desempeñar el puesto de cartera.	No se realizan capacitaciones continuas al personal.
	4. ¿En la empresa se emplea algún tipo de procedimiento para evaluar la condición crediticia al momento de otorgar crédito?	Si, se lo realiza de acuerdo a las NIIF dependiendo de los casos que tengamos con cada cliente.	
	5. ¿Cuál es su criterio sobre las cuentas incobrables y su afectación en la cartera general?		Los problemas externos que sufren sus clientes como quiebras o falta de liquidez, afectan a la compañía aumentan las cuentas incobrables.
	6. ¿El incremento de las cuentas incobrables inciden en los costos financieros?	Sí	No se especifica de qué manera incide.
	7. ¿Aplican control para medir la morosidad y la antigüedad de las cuentas por cobrar?	Sí	Pero no se especifica el control que aplican
	8. ¿Se realizan visitas a los clientes con un alto índice de morosidad?	Sí	Pero el departamento financiero no realiza visitas periódicas, solo en caso específicos

Fuente: Información tomada de la “Entrevista a la Ing. Esther Vásconez

Las entrevistas realizadas con el objetivo de obtener información con más precisión del área de cartera de CEDAL se realizaron favorablemente. En estas se pudo conocer, que, aunque los procesos y estrategias adoptadas por la empresa no influyen grandemente en la efectividad con la que esta se maneja; estos han sufrido cambios y adaptaciones en

base a las posibilidades de la empresa. Por lo que, al modificar o implementar nuevas estrategias, puede tornarse en una situación complicada al requerir de recursos. Sin embargo, debido a los cambios en el entorno, al aplicar estrategias y procesos poco efectivos en la gestión de cartera de clientes; el nivel competitivo puede afectarse. Por ello, aun cuando las posibilidades de la empresa, limitan el fortalecimiento de su área de cartera; es necesario considerar planes de mejora.

No obstante, el proceso de aplicación de un plan de mejora e innovación puede verse favorecido por el recurso humano con el que actualmente cuenta CEDAL. El departamento financiero, y en específico el área de cartera. Así, se instituye la idea de mejorar la efectividad del departamento. Considerar acciones en su beneficio, es crucial. De continuar con acciones poco efectivas en la gestión de cartera, se presentarían cuentas incobrables que afectan a los costos financieros. Por lo tanto, al mejorar la problemática descrita, el beneficio de la empresa se vería incrementado.

3.5. Observación Documental

3.5.1. Análisis horizontal de estados financieros.

Tabla No 32

Análisis horizontal del estado de situación financiera.

Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal					
Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera					
Al 31 de Diciembre del 2015 y 2016					
	Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
1	Activo	69.864.024,46	67.446.407,55	- 2.417.616,91	-3,46%
<i>101</i>	<i>Activo Corriente</i>	<i>35.992.675,88</i>	<i>32.101.350,71</i>	<i>- 3.891.325,17</i>	<i>-10,81%</i>
10101	Efectivo y Equivalentes al efectivo	2.016.157,17	1.825.088,23	- 191.068,94	-9,48%
10102	Activos Financieros - Acciones y Partic.	2.223.982,14	1.042.678,97	- 1.181.303,17	-53,12%
10102	Cuentas y Documentos por Cobrar No Rel.	15.939.037,98	13.925.647,79	- 2.013.390,19	-12,63%
10102	Cuentas y Documentos por Cobrar Rel.	3.650.165,35	5.096.037,65	1.445.872,30	39,61%
10103	Inventarios	13.134.480,30	12.810.357,29	- 324.123,01	-2,47%
10104	Servicios y Otros Pagos Anticipados	289.972,06	351.947,30	61.975,24	21,37%
10105	Activos por Impuestos Corrientes	738.790,13	1.157.554,95	418.764,82	56,68%
10108	Otros Activos Corrientes	1.650.256,10	988.076,18	- 662.179,92	-40,13%
<i>102</i>	<i>Activos No Corrientes</i>	<i>30.221.183,23</i>	<i>30.249.019,19</i>	<i>27.835,96</i>	<i>0,09%</i>
10201	Propiedades, Planta y Equipo	19.462.974,18	19.743.127,79	280.153,61	1,44%
10202	Propiedades de Inversión	2.185.612,02	2.225.740,23	40.128,21	1,84%
10208	Otros Activos No Corrientes	8.572.597,03	8.280.151,17	- 292.445,86	-3,41%

	Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
2	Pasivo	34.151.714,87	32.033.975,96 -	2.117.738,91	-6,20%
201	<i>Pasivo Corriente</i>	25.410.998,50	18.051.008,99 -	7.359.989,51	-28,96%
20103	Cuentas y Documentos por Pagar Locales	5.239.626,42	4.973.067,08 -	266.559,34	-5,09%
20104	Obligaciones con Instituciones Financieras	18.987.802,60	12.043.327,14 -	6.944.475,46	-36,57%
20107	Participación de Trabajadores por Pagar	189.674,57	110.554,13 -	79.120,44	-41,71%
20110	Anticipos de Clientes	230.219,57	86.258,17 -	143.961,40	-62,53%
20112	Jubilación Patronal	763.675,34	837.802,47	74.127,13	9,71%
202	<i>Pasivo No Corriente</i>	8.740.716,37	13.982.966,97	5.242.250,60	59,98%
20202	Cuentas y Documentos por Pagar	7.740.474,99	936,25 -	7.739.538,74	-99,99%
20204	Cuentas por Pagar Diversas/Relacionadas	-	12.632.350,29	12.632.350,29	0,00%
20207	Provisiones por Beneficios a Empleados	678.019,38	1.349.680,43	671.661,05	99,06%
20208	Otras Provisiones	322.222,00	-	322.222,00	-100,00%
3	Patrimonio Neto	35.712.309,59	35.412.431,59 -	299.878,00	-0,84%
301	Capital	11.692.290,00	11.692.290,00	-	0,00%
304	Reservas	13.889.116,86	13.889.116,86	-	0,00%
305	Superávit por Revaluación de PPE	7.946.394,35	7.946.394,35	-	0,00%
306	Resultados Acumulados	2.897.725,71	1.870.797,72 -	1.026.927,99	-35,44%
307	Resultados del Ejercicio	- 713.217,33	13.832,66	727.049,99	-101,94%

Fuente: Información financiera de CEDAL

Tabla No 33

Análisis horizontal del estado de resultado integral.

Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal					
Análisis Horizontal del Estado de Resultado Integral					
Al 31 de Diciembre del 2015 y 2016					
	Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
401	Ingresos de Actividades Ordinarias	69.998.644,11	58.756.867,51 -	11.241.776,60	-16,06%
501	Costos de Ventas y Producción	57.732.944,38	48.763.614,36 -	8.969.330,02	-15,54%
50101	<i>Materiales Utilizados o Productos Vendidos</i>	51.396.168,31	43.470.826,82 -	7.925.341,49	-15,42%
50102	<i>(+) Mano de Obra Directa</i>	3.471.503,69	2.740.564,02 -	730.939,67	-21,06%
50104	<i>(+) Otros Costos Indirectos de Fabricación</i>	2.865.272,38	2.552.223,52 -	313.048,86	-10,93%
402	Ganancia Bruta	12.265.699,73	9.993.253,15 -	2.272.446,58	-18,53%
502	Gastos	11.001.915,40	9.256.225,62 -	1.745.689,78	-15,87%
50201	<i>Gastos de Ventas</i>	4.746.297,51	3.745.893,95 -	1.000.403,56	-21,08%
50202	<i>Gastos Administrativos</i>	972.535,43	3.671.482,52	2.698.947,09	277,52%
50203	<i>Gastos Financieros</i>	1.857.305,35	1.838.849,15 -	18.456,20	-0,99%
50204	<i>Otros Gastos</i>	3.425.777,11	-	3.425.777,11	-100,00%
600	Ganancia (Pérdida) antes de participación e Im.	1.263.784,33	737.027,53 -	526.756,80	-41,68%
601	15% Participación de Trabajadores	189.567,65	110.554,13 -	79.013,52	-41,68%
602	Ganancia (Pérdida) antes de Impuestos	1.074.216,68	626.473,40 -	447.743,28	-41,68%
603	Impuesto a la Renta Causado	665.841,39	692.671,11	26.829,72	4,03%
604	Ganancia (Pérdida) de oper. cont. antes de dif.	408.375,29 -	66.197,71 -	474.573,00	-116,21%
605	(-) Gasto por Impuesto Diferido	1.121.592,62	-	1.121.592,62	-100,00%
606	(+) Ingreso por Impuesto Diferido	-	80.030,38	80.030,38	0,00%
607	Ganancia (Pérdida) de Operaciones Cont.	- 713.217,33	13.832,67	727.050,00	-101,94%
707	Ganancia (Pérdida) Neta del Período	- 713.217,33	13.832,67	727.050,00	-101,94%

Fuente: Recolección de datos a CEDAL

Se realizó el estudio y análisis horizontal de los estados financieros de la entidad de los períodos 2015 y 2016 con el objetivo de estudiar y entender la dinámica de sus cuentas

y el origen de sus incrementos o decrementos obteniendo así una mejor visión de la compañía objeto de estudio. Los resultados obtenidos fueron:

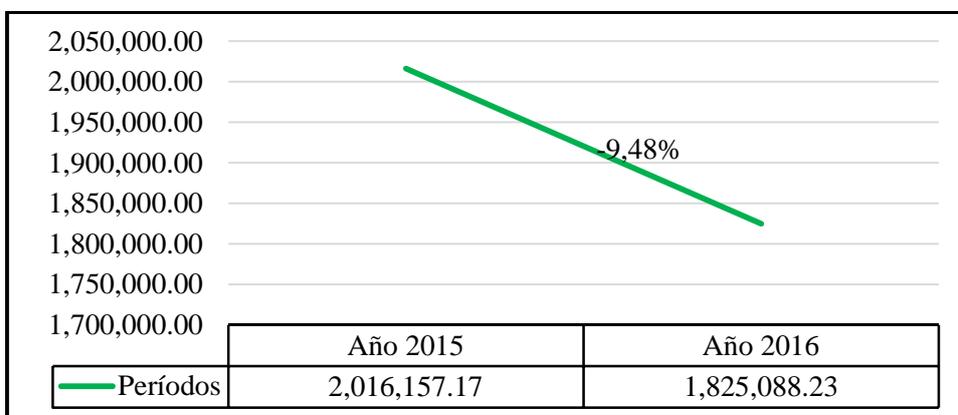


Figura No 23: Variación efectivo y sus equivalentes

Fuente: Información financiera de CEDAL

- En la figura N°23, en el período 2016 las cuentas de efectivo y sus equivalentes disminuyeron en un 9.48% en congruencia con la disminución de sus deudas y obligaciones a corto plazo en un 29%.

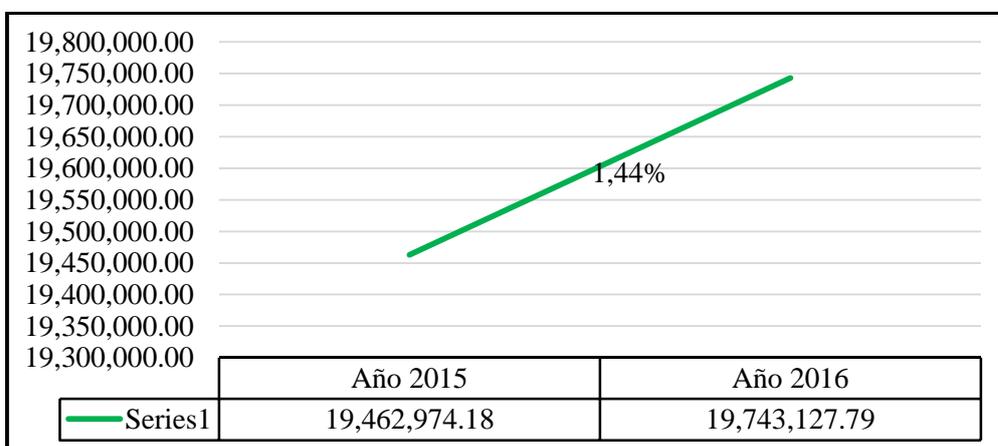


Figura No 24: Variación de propiedades, planta y equipo

Fuente: Información financiera de CEDAL.

- Respecto a sus elementos de propiedades, planta y equipo en el período 2016, se evidencia un leve incremento de 1,44% en relación al 2015 por la adquisición de nuevos equipos, al igual que las propiedades de inversión incrementaron en un 1.84%, según figura N°24.

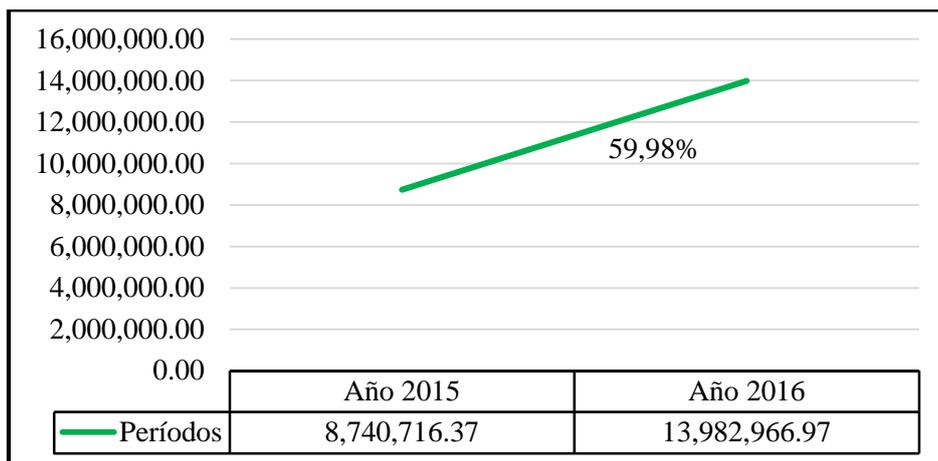


Figura No 25: Variación pasivos no corrientes

Fuente: Información financiera de CEDAL.

- En el periodo 2016, sus pasivos no corrientes aumentaron considerablemente en un 59.98% con respecto al período 2015 debido a la reclasificación varias cuentas entre ellas, Cuentas por Pagar vs Cuentas por pagar Relacionadas y el incremento de esta última, las provisiones también se vieron afectadas por la reclasificación de la cuenta Provisiones por beneficios a Empleados vs Otras Provisiones (Desahucios). según figura N°25.

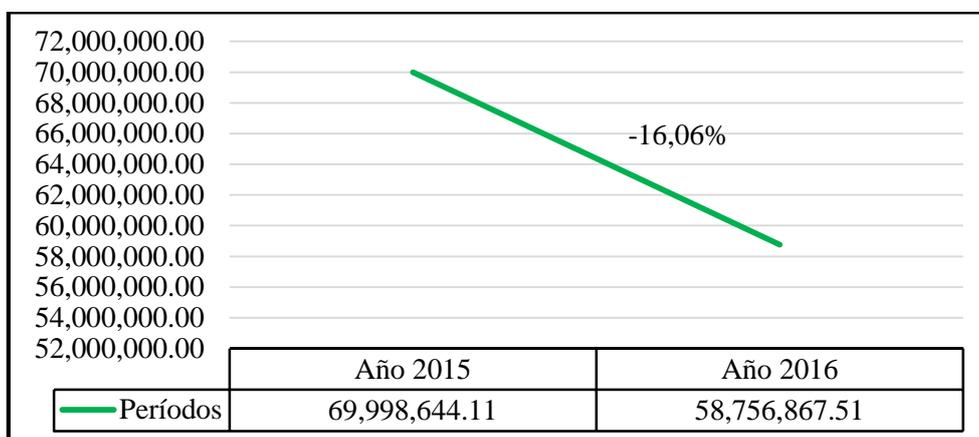


Figura No 26: Variación de ingresos

Fuente: Información financiera de CEDAL

- En la tabla 33 se refleja que los ingresos en el período 2016 se redujeron en un 16.06% en comparación con el período 2015 en congruencia con la disminución del inventario, dichas ventas fueron efectuadas en su mayoría a

crédito, sin embargo, se logró recuperar en un 2% más las cuentas por cobrar respecto al año anterior, según figura N°26.

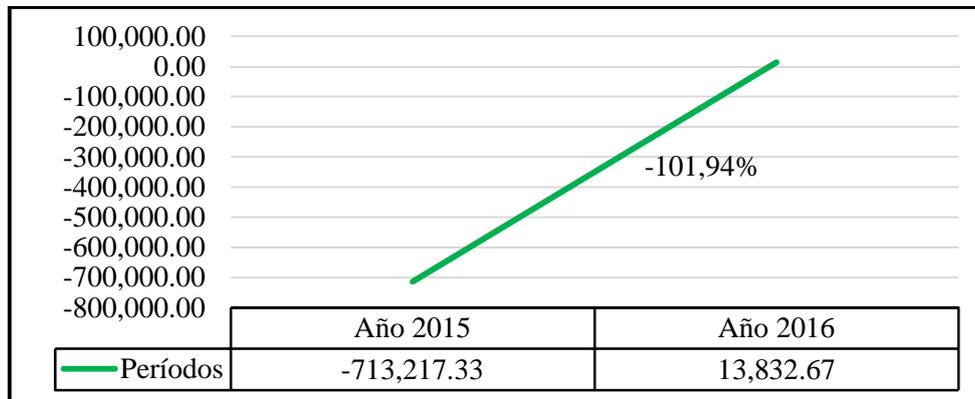


Figura No 27: Variación del resultado del período

Fuente: Información financiera de CEDAL

- En el ejercicio 2016 la compañía presentó ganancia Neta, mientras que en el 2015 una pérdida bastante considerable, lo que genera un decremento en el Patrimonio Neto del 0.84%, según figura N°27.

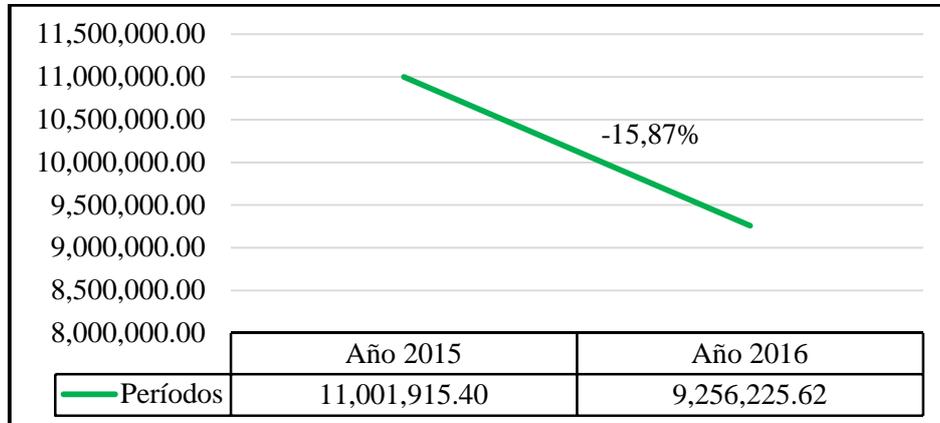


Figura No 28: Variación de gastos operacionales

Fuente: Información financiera de CEDAL

- Los gastos operacionales en general que afronta la entidad disminuyeron en un 15.87%, sin embargo, se puede evidenciar un exorbitante incremento de los gastos administrativos de un 277.52% por la aparición de gastos de honorarios profesionales y de seguros en el año 2016, según figura N°28.

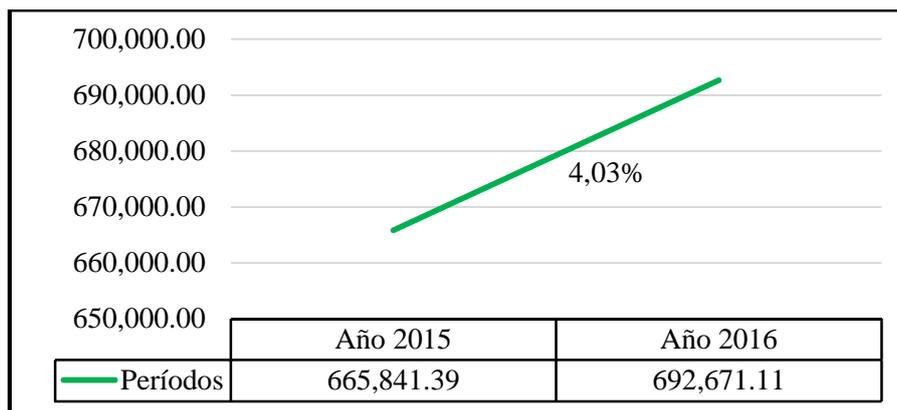


Figura No 29: Variación de impuestos

Fuente: Información financiera de CEDAL

- En lo que respecta a impuestos y utilidades para trabajadores, la primera presenta un ligero incremento 4.03% en comparación con el período anterior y la última decreció en un 41.68%, lo que genera como resultado una ganancia mínima en el año 2016, según figura No 29.

3.5.2. Análisis de las masas patrimoniales

Tabla No 34

Análisis de las masas patrimoniales.

Masas Patrimoniales	2015	2016	Variación %
Activo Corriente	35.992.675,88	32.101.350,71	-10,81%
Activo No Corriente	30.221.183,23	30.249.019,19	0,09%
Pasivo Corriente	25.410.998,50	18.051.008,99	-28,96%
Pasivo No Corriente	8.740.716,37	13.982.966,97	59,98%
Total Pasivo	34.151.714,87	32.033.975,96	-6,20%
Patrimonio	35.712.309,59	35.412.431,59	-0,84%
Total Activo	69.864.024,46	67.446.407,55	-3,46%

Fuente: Información financiera de CEDAL

La evaluación de las masas patrimoniales se efectuó para analizar la posición financiera de la entidad y la eficiencia del manejo de sus recursos, por consiguiente, se obtuvieron los siguientes resultados:

- La entidad está más en manos de sus accionistas que de los acreedores, puesto que el patrimonio de la compañía es ligeramente un 5% superior que todas sus obligaciones.
-
- Sus activos corrientes disminuyeron sutilmente un 6% lo que ocasionó una reducción en la liquidez de la compañía respecto al período anterior, esto se generó por la disminución de la mayoría de las cuentas que integran esta masa patrimonial, con excepción de los pagos anticipados y los activos por impuestos corrientes.
- El total de activos decreció en un 3% mientras que las obligaciones de la entidad también sufrieron un decremento del doble de los activos, esto es bueno para la salud financiera de la compañía y se traduce en que las políticas y normas de flujo de caja están bien aplicadas.
- Se genera un fondo de maniobra positivo puesto que la suma de su patrimonio junto con sus pasivos no corrientes es superior a los activos no corrientes, es decir la empresa podrá cubrir la parte de los activos corrientes que no logren convertirse en dinero líquido.
- En cuanto a sus activos a corto plazo disminuyeron sólo en un 6% y pasivos a corto plazo en un 29%; es decir que la compañía presenta estabilidad financiera y podrá hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

3.5.3. Análisis vertical de estados financieros

Tabla No 35

Análisis vertical del estado de situación financiera.

Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal
Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera
Al 31 de Diciembre del 2015 y 2016

	Detalle	2015	Variación %	2016	Variación %
1	Activo	69.864.024,46	100,00%	67.446.407,55	100,00%
101	<i>Activo Corriente</i>	35.992.675,88	51,52%	32.101.350,71	47,60%
10101	Efectivo y Equivalentes al efectivo	2.016.157,17	2,89%	1.825.088,23	2,71%
10102	Activos Financieros - Acciones y Partic.	2.223.982,14	3,18%	1.042.678,97	1,55%
10102	Cuentas y Documentos por Cobrar No Rel.	15.939.037,98	22,81%	13.925.647,79	20,65%
10102	Cuentas y Documentos por Cobrar Rel.	3.650.165,35	5,22%	5.096.037,65	7,56%
10103	Inventarios	13.134.480,30	18,80%	12.810.357,29	18,99%
10104	Servicios y Otros Pagos Anticipados	289.972,06	0,42%	351.947,30	0,52%
10105	Activos por Impuestos Corrientes	738.790,13	1,06%	1.157.554,95	1,72%
10108	Otros Activos Corrientes	1.650.256,10	2,36%	988.076,18	1,46%
102	<i>Activos No Corrientes</i>	30.221.183,23	43,26%	30.249.019,19	44,85%
10201	Propiedades, Planta y Equipo	19.462.974,18	27,86%	19.743.127,79	29,27%
10202	Propiedades de Inversión	2.185.612,02	3,13%	2.225.740,23	3,30%
10208	Otros Activos No Corrientes	8.572.597,03	12,27%	8.280.151,17	12,28%
	Detalle	2015	Variación %	2016	Variación %
2	Pasivo	34.151.714,87	48,88%	32.033.975,96	47,50%
201	<i>Pasivo Corriente</i>	25.410.998,50	36,37%	18.051.008,99	26,76%
20103	Cuentas y Documentos por Pagar Locales	5.239.626,42	7,50%	4.973.067,08	7,37%
20104	Obligaciones con Instituciones Financieras	18.987.802,60	27,18%	12.043.327,14	17,86%
20107	Participación de Trabajadores por Pagar	189.674,57	0,27%	110.554,13	0,16%
20110	Anticipos de Clientes	230.219,57	0,33%	86.258,17	0,13%
20112	Jubilación Patronal	763.675,34	1,09%	837.802,47	1,24%
202	<i>Pasivo No Corriente</i>	8.740.716,37	12,51%	13.982.966,97	20,73%
20202	Cuentas y Documentos por Pagar	7.740.474,99	11,08%	936,25	0,00%
20204	Cuentas por Pagar Diversas/Relacionadas	-	0,00%	12.632.350,29	18,73%
20207	Provisiones por Beneficios a Empleados	678.019,38	0,97%	1.349.680,43	2,00%
20208	Otras Provisiones	322.222,00	0,46%	-	0,00%
3	Patrimonio Neto	35.712.309,59	51,12%	35.412.431,59	52,50%
301	Capital	11.692.290,00	16,74%	11.692.290,00	17,34%
304	Reservas	13.889.116,86	19,88%	13.889.116,86	20,59%
305	Superávit por Revaluación de PPE	7.946.394,35	11,37%	7.946.394,35	11,78%
306	Resultados Acumulados	2.897.725,71	4,15%	1.870.797,72	2,77%
307	Resultados del Ejercicio	-	-1,02%	13.832,66	0,02%

Fuente: Información financiera de CEDAL

Tabla No 36

Análisis Vertical del Estado de Resultado Integral.

Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal					
Análisis Vertical del Estado de Resultado Integral					
Al 31 de Diciembre del 2015 y 2016					
	Detalle	2015	Variación %	2016	Variación %
401	Ingresos de Actividades Ordinarias	69.998.644,11	100,00%	58.756.867,51	100,00%
501	Costos de Ventas y Producción	57.732.944,38	82,48%	48.763.614,36	82,99%
50101	<i>Materiales Utilizados o Productos Vendidos</i>	51.396.168,31	73,42%	43.470.826,82	73,98%
50102	<i>(+) Mano de Obra Directa</i>	3.471.503,69	4,96%	2.740.564,02	4,66%
50104	<i>(+) Otros Costos Indirectos de Fabricación</i>	2.865.272,38	4,09%	2.552.223,52	4,34%
402	Ganancia Bruta	12.265.699,73	17,52%	9.993.253,15	17,01%
502	Gastos	11.001.915,40	15,72%	9.256.225,62	15,75%
50201	<i>Gastos de Ventas</i>	4.746.297,51	6,78%	3.745.893,95	6,38%
50202	<i>Gastos Administrativos</i>	972.535,43	1,39%	3.671.482,52	6,25%
50203	<i>Gastos Financieros</i>	1.857.305,35	2,65%	1.838.849,15	3,13%
50204	<i>Otros Gastos</i>	3.425.777,11	4,89%	-	0,00%
600	Ganancia (Pérdida) antes de participación e Im.	1.263.784,33	1,81%	737.027,53	1,25%
601	15% Participación de Trabajadores	189.567,65	0,27%	110.554,13	0,19%
602	Ganancia (Pérdida) antes de Impuestos	1.074.216,68	1,53%	626.473,40	1,07%
603	Impuesto a la Renta Causado	665.841,39	0,95%	692.671,11	1,18%
604	Ganancia (Pérdida) de oper. cont. antes de dif.	408.375,29	0,58%	- 66.197,71	-0,11%
605	(-) Gasto por Impuesto Diferido	- 1.121.592,62	-1,60%	-	0,00%
606	(+) Ingreso por Impuesto Diferido	-	0,00%	80.030,38	0,14%
607	Ganancia (Pérdida) de Operaciones Cont.	- 713.217,33	-1,02%	13.832,67	0,02%
707	Ganancia (Pérdida) Neta del Período	- 713.217,33	-1,02%	13.832,67	0,02%

Fuente: Información financiera de CEDAL

De la misma manera se procedió a efectuar el análisis vertical de la información financiera de los períodos 2015 y 2016 con el propósito de evaluar si los activos están distribuidos de forma tal que permitan cubrir las necesidades económicas de la compañía. Los resultados fueron los siguientes:

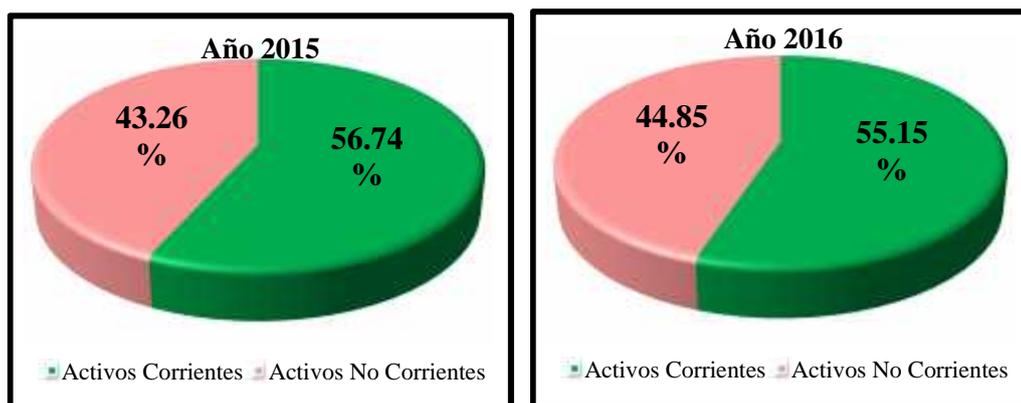


Figura No 30 Composición de los activos
Fuente: Información financiera de CEDAL

En las figuras 30, se visualiza que tanto en el período 2015 como en el 2016 los activos corrientes son ligeramente superiores que los activos no corrientes, lo que refleja que la mayor parte de las operaciones de la compañía se realizan dentro del ejercicio económico, este índice es bueno si se considera el tipo de actividad de la entidad.

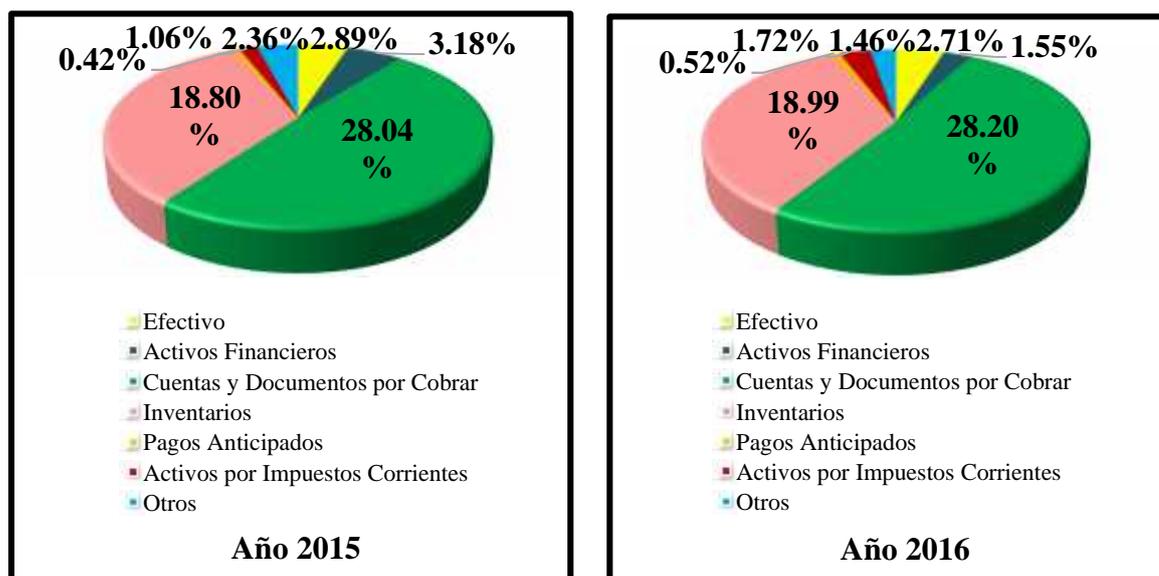


Figura No 31 Composición del activo corriente
Fuente: Información financiera de CEDAL

En lo que respecta a los activos corrientes de los dos períodos analizados, su mayor concentración se encuentra en sus cuentas y documentos por cobrar equivalentes a casi la mitad de este rubro, ya que la mayor parte de las ventas de la compañía objeto de estudio

se efectúan a crédito, seguido por los inventarios en congruencia con la actividad comercial que desempeña.

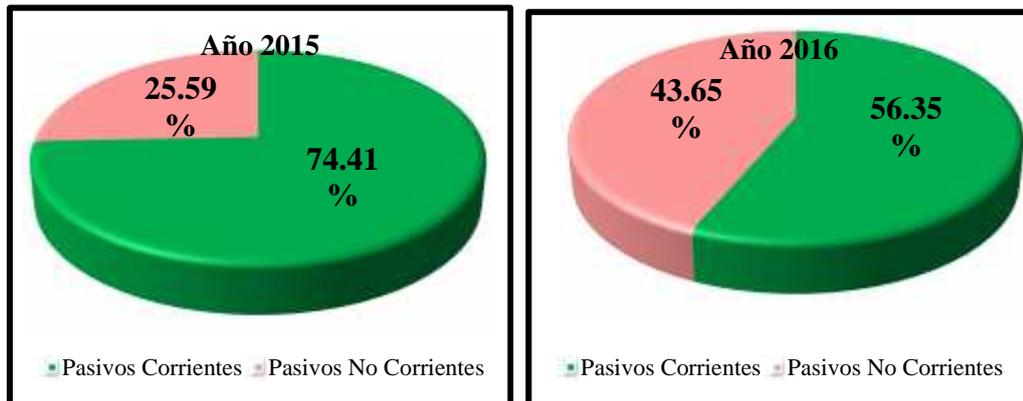


Figura No 32 Composición del pasivo

Fuente: Información financiera de CEDAL

En general, las obligaciones de la compañía tienen su concentración en los pasivos corrientes, los mismos que al ser comparados con sus activos a corto plazo, se deduce que la compañía tiene la suficiente capacidad de pago para afrontar sus deudas más próximas.

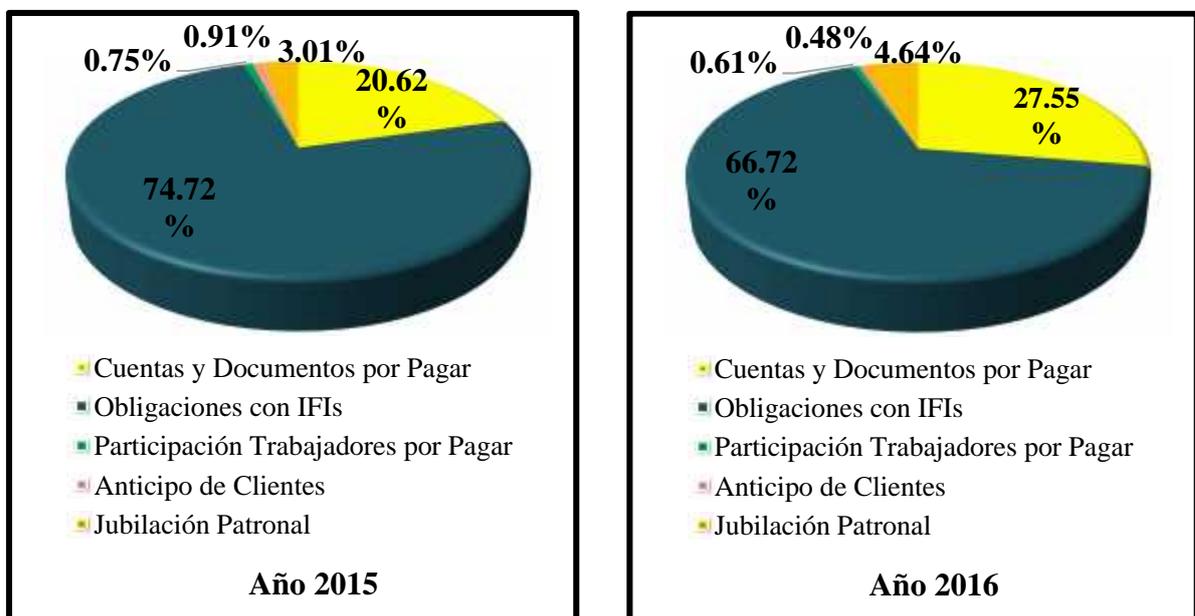


Figura No 33 Composición del pasivo corriente

Fuente: Información financiera de CEDAL

Dentro del pasivo corriente en el ejercicio económico 2016, la cuenta con mayor representatividad son las obligaciones con instituciones financieras, sin embargo, en el período 2015 las obligaciones con instituciones financieras disminuyeron; en congruencia

con las cuentas anteriormente analizadas, sus variaciones no son significativas de un período a otro.

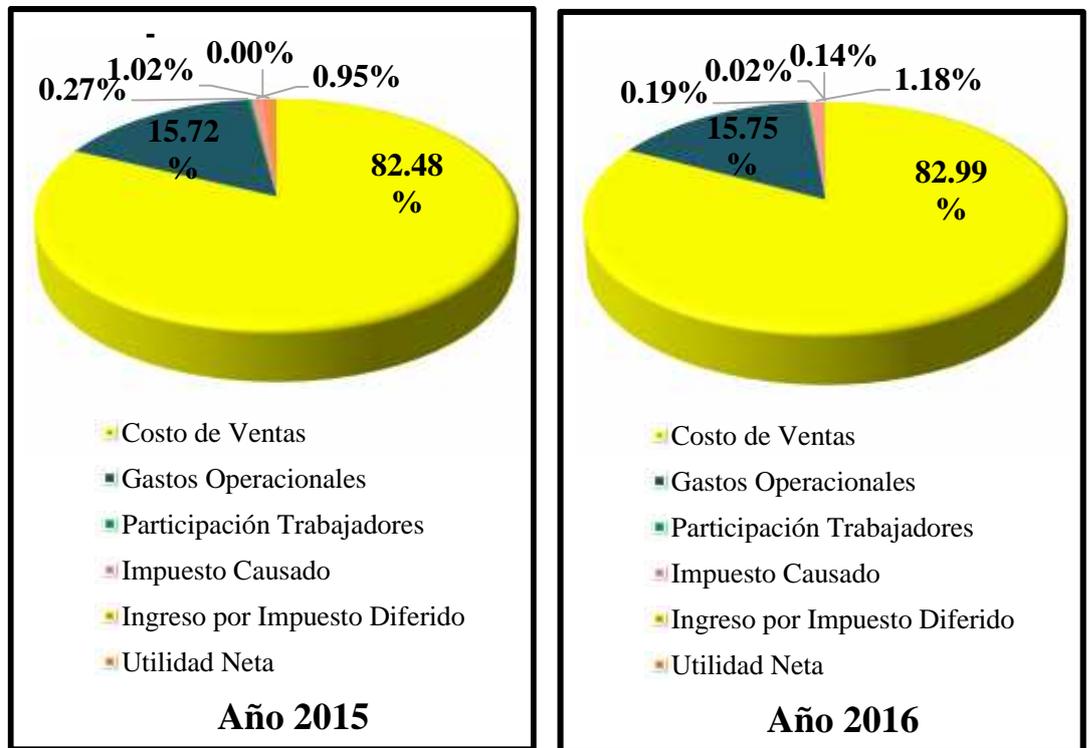


Figura No 34 Composición del estado de resultado integral

Fuente: Información financiera de CEDAL

En la tabla 35, la utilidad neta del período 2016 fue relativamente baja representado el 0.02% del total de los ingresos, mientras que durante el 2015 se presentó pérdida. Es necesaria la replantación de las políticas de control de los costos y gastos de la compañía.

3.5.4. Análisis de cuentas

Se efectuó el análisis exhaustivo de cuentas específicas relacionadas con el problema de la investigación, tales como las cuentas y documentos por cobrar y los ingresos de la compañía objeto de estudio.

3.5.4.1. Cuentas y documentos por cobrar

Tabla No 37

Cuentas y documentos por cobrar

Detalle	2015	Porcentaje	2016	Porcentaje
Cuentas y Documentos por Cobrar No Relacionados	16.344.339,46	81,74%	14.427.537,27	73,90%
Cuentas y Documentos por Cobrar Relacionados	3.650.165,35	18,26%	5.096.037,65	26,10%
Total	19.994.504,81	100,00%	19.523.574,92	100,00%

Fuente: Información financiera de CEDAL

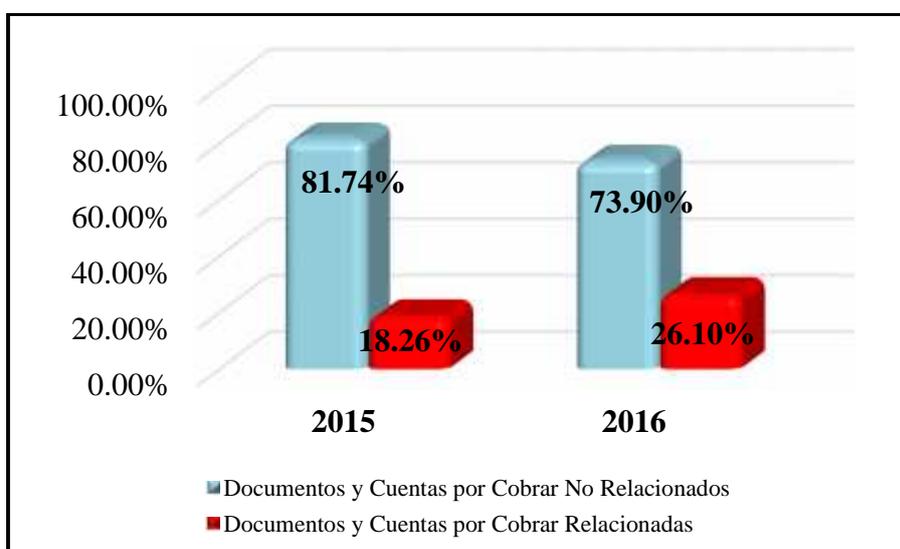


Figura No 35: Cuentas y documentos por cobrar

Fuente: Información financiera de CEDAL

Esta entidad divide contablemente sus cuentas y documentos por cobrar en dos grandes grupos: relacionadas y no relacionadas. Tanto en el período 2016 como 2015, la mayor concentración las tiene las cuentas por cobrar a clientes no relacionados, sin embargo, éste índice disminuyó en el año 2016 respecto a su período anterior en congruencia con la disminución del total de la cartera pendiente. Las cuentas por cobrar a relacionadas tuvieron un efecto contrario de la cartera no relacionada, puesto que la misma incrementó en el periodo 2016 de 26.10%. En relación con el periodo 2015 que fue de 18.26% Es necesario controlar el crecimiento de las cuentas por cobrar relacionadas, puesto que su recuperación es más difícil, y el deterioro de estas cuentas se convertiría en un gasto no deducible para la entidad.

3.5.4.2. Cuentas y documentos por cobrar no relacionados

Tabla No 38

Cuentas y documentos por cobrar no relacionadas

Detalle	2015	Porcentaje	2016	Porcentaje
Cuentas y Documentos por Cobrar a Clientes	13.357.606,23	81,73%	8.522.994,70	59,07%
Otras Cuentas por Cobrar No Relacionadas	2.986.733,23	18,27%	5.904.542,57	40,93%
Total	16.344.339,46	100,00%	14.427.537,27	100,00%

Fuente: Información financiera de CEDAL

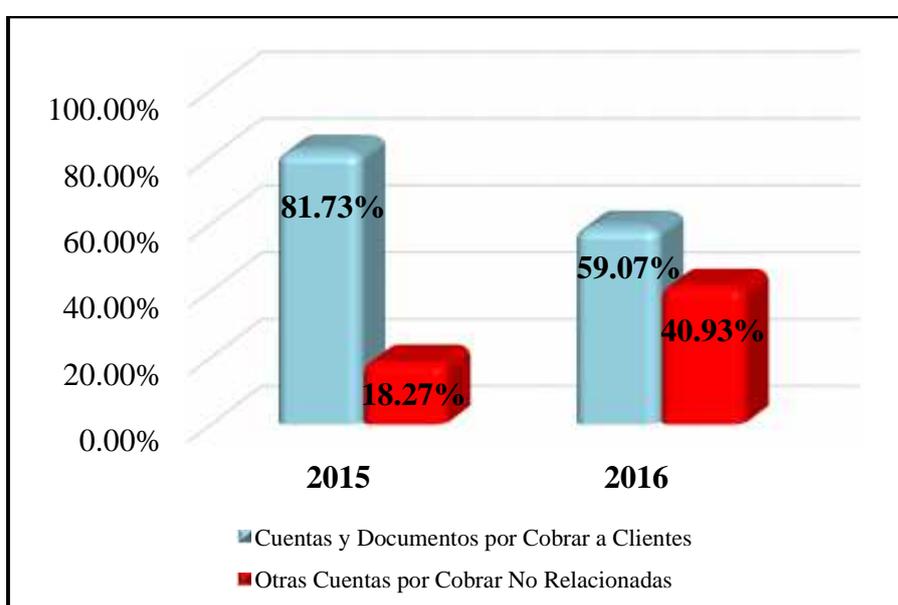


Figura No 36: Cuentas y documentos por cobrar no relacionadas

Fuente: Información financiera de CEDAL

Dentro del grupo de las cuentas por cobrar no relacionadas se encuentran a clientes y otras cuentas. Durante el 2015 la sección Clientes representaba el 81.73%, la misma que durante el 2016 disminuyó a 59.07%, es decir durante este último año se logró recuperar mayor parte de la cartera de los clientes.

3.5.4.3. Cuentas y documentos por cobrar relacionadas.

Tabla No 39

Cuentas y documentos por cobrar relacionadas.

Detalle	2015	Porcentaje	2016	Porcentaje
Por Cobrar a compañías relacionadas	2.593.937,07	71,06%	2.205.126,89	43,27%
Por Cobrar a clientes	0,00	0,00%	2.890.910,76	56,73%
Otras Cuentas por Cobrar Relacionadas	1.056.228,28	28,94%	0,00	0,00%
Total	3.650.165,35	100,00%	5.096.037,65	100,00%

Fuente: Información financiera de CEDAL

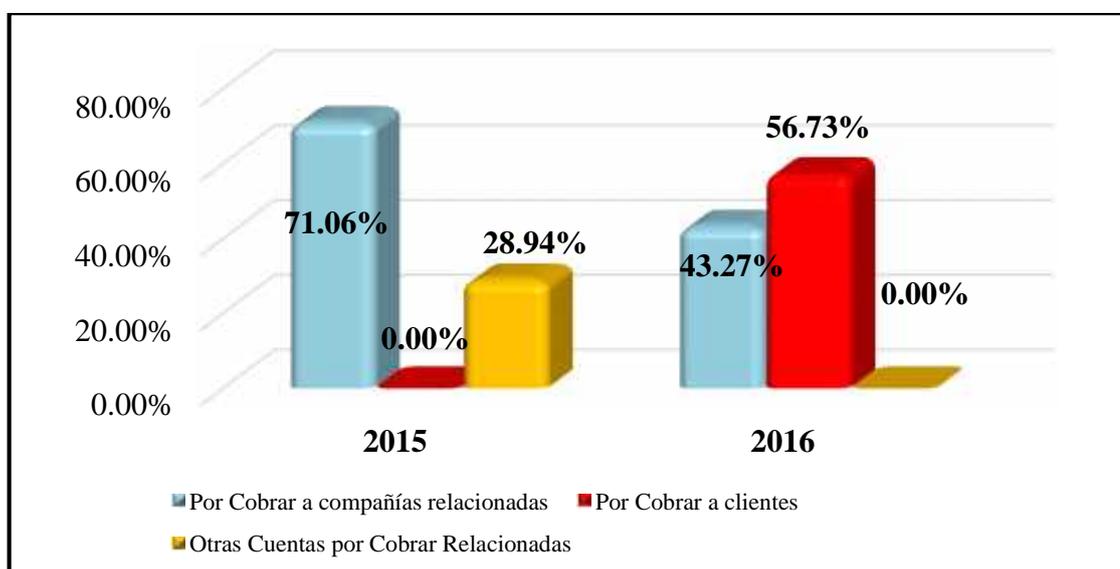


Figura No 37: Cuentas y documentos por cobrar relacionadas

Fuente: Información financiera de CEDAL

Las cuentas por Cobrar a relacionadas se dividen en: a compañías relacionadas de acuerdo con lo que establece el artículo 4 de la LORTI, este rubro representa en el 2016 un 43.27% porcentaje que se redujo respecto al período anterior; a clientes relacionados es el segundo grupo, representado por un 56.73% en el 2016, este rubro se generó durante dicho período puesto que en el año 2015 no contaba con ningún valor. Finalmente, el grupo de las otras relacionadas que para el 2016 no tiene valor, pero en el 2015 contaba con 28.94% del total de este grupo

3.5.4.4. Ingresos

Tabla No 40

Ingresos

Detalle	2015	Porcentaje	2016	Porcentaje
Venta de Bienes	69.555.608,02	99,37%	57.465.929,59	97,80%
Dividendos	0,00	0,00%	1.040.297,61	1,77%
Ingresos Financieros	39.902,27	0,06%	217.336,44	0,37%
Otros Ingresos	403.133,82	0,58%	33.303,87	0,06%
Total	69.998.644,11	100,00%	58.756.867,51	100,00%

Fuente: Información financiera de CEDAL

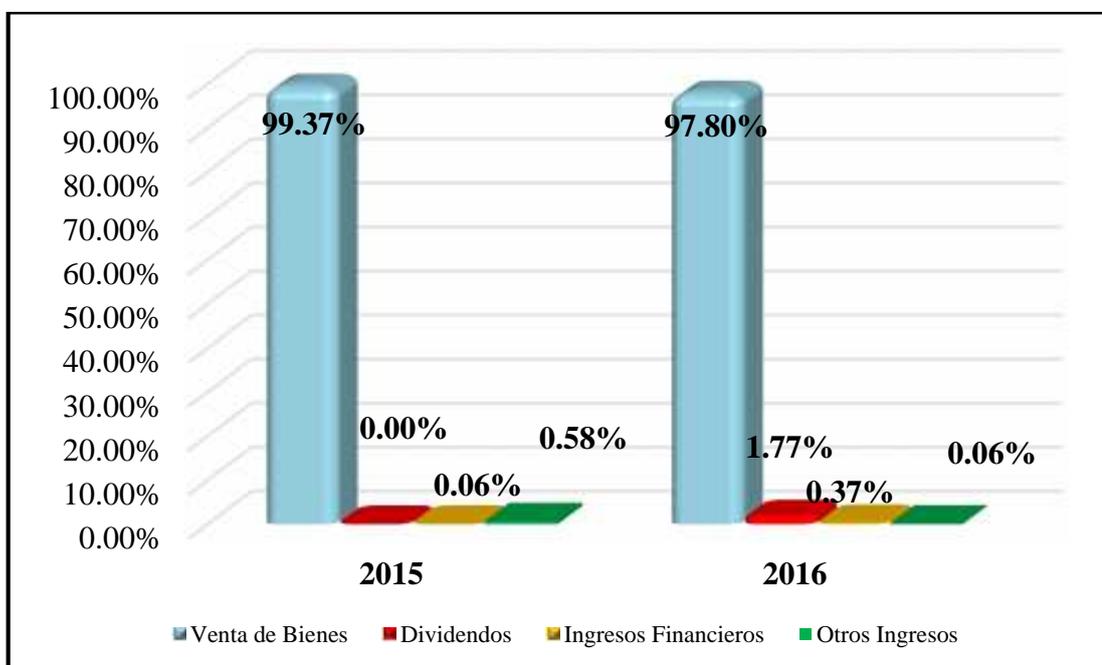


Figura No 38: Ingresos

Fuente: Información financiera de CEDAL

Los ingresos de la compañía disminuyeron en un 16% de un período a otro. Su mayor concentración se encuentra en la venta de sus bienes que equivale a un 97.80% durante el ejercicio económico 2016 y un punto porcentual más durante el período 2015. Los dividendos que la compañía recibió durante el 2016 correspondieron al 1.77% del total de sus ingresos, mientras que en el período anterior no recibió ingresos por tal concepto. Ingresos por razones financieras y otros ingresos son rubros mínimos que alcanzan el 0.50% del total en los períodos mencionados.

3.5.5. Razones financieras.

El objetivo de determinar estos índices financieros fue evaluar la realidad económica – financiera de la entidad. Se calculó ratios de liquidez y de actividad.

3.5.5.1. Ratios de Liquidez

- Razón Circulante

Tabla No 41

Razón Circulante.

	2015	2016
Razón Circulante = $\frac{\text{Activos Circulantes}}{\text{Pasivos Circulantes}}$	$\frac{39.642.841,23}{25.410.998,50} = 1,56$	$\frac{37.197.388,36}{18.051.008,99} = 2,06$

Fuente: Información financiera de CEDAL

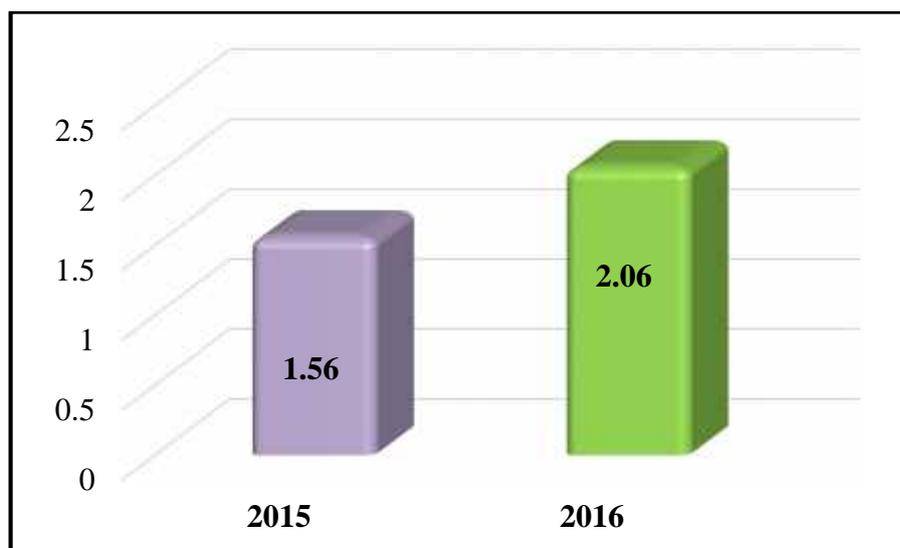


Figura No 39: Razón circulante

Fuente: Información financiera de CEDAL

La razón circulante establece si la compañía cuenta con el dinero suficiente para afrontar sus deudas más próximas. Durante el período 2015 el resultado de la razón circulante fue 1,56 mientras que en el 2016 este índice creció en un 2,06, es decir que por cada \$ 1,00 dólar que la compañía debe a sus acreedores dentro de un año cuenta con \$2,06 para hacer frente a las obligaciones con terceros. Si bien es cierto se puede observar que

sus activos corrientes disminuyeron en el 2016, pero lo que incidió al incremento de la razón circulante en el 2016 fue porque sus pasivos corrientes disminuyeron dos veces más que estos.

- **Prueba ácida**

Tabla No 42

Razón Prueba ácida.

	2015	2016
$\text{Razón Prueba Ácida} = \frac{\text{Activos Circulantes - Inventario}}{\text{Pasivos Circulantes}} =$	$\frac{26.508.360,93}{25.410.998,50} = 1,04$	$\frac{24.387.031,07}{18.051.008,99} = 1,35$

Fuente: Información financiera de CEDAL

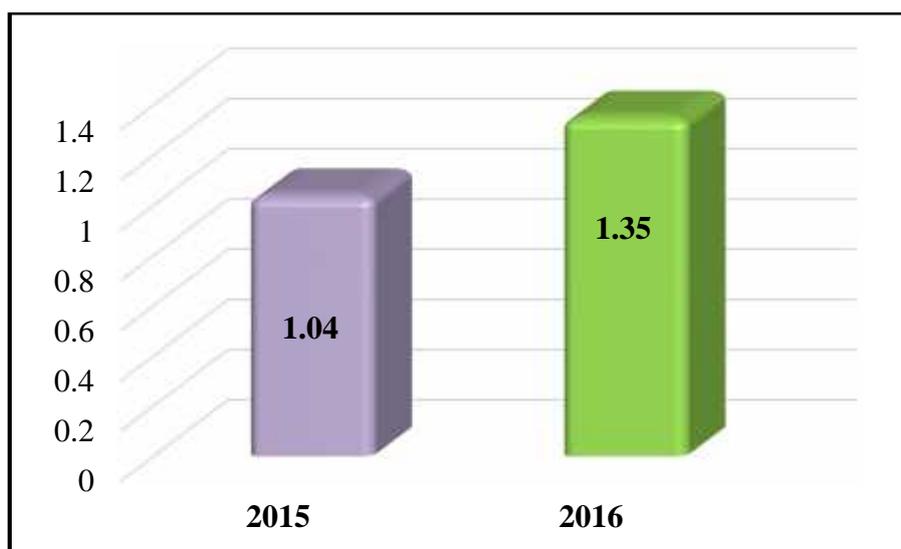


Figura No 40: Razón prueba ácida

Fuente: Información financiera de CEDAL

Este índice expresa si la entidad puede alcanzar a cubrir sus deudas de corto plazo aún si no pudiese vender sus existencias. En el caso hipotético que la compañía perdiera todos sus inventarios, igual alcanzaría a cubrir sus obligaciones cercanas, puesto que el índice que se obtuvo en el ejercicio 2015 fue de 1,04 y durante el 2016 de 1,35. Aunque eliminar la cuenta de inventarios del numerador en la fórmula no garantiza una mejor liquidez puesto que se debe tomar en cuenta la calidad de las cuentas por cobrar.

- **Razón de efectivo**

Tabla No 43

Razón de efectivo.

		2015		2016
Razón de Efectivo =	$\frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivos Circulantes}}$	$\frac{2.016.157,17}{25.410.998,50}$	=	$\frac{1.825.088,23}{18.051.008,99}$
		0,08		0,10

Fuente: Información financiera de CEDAL

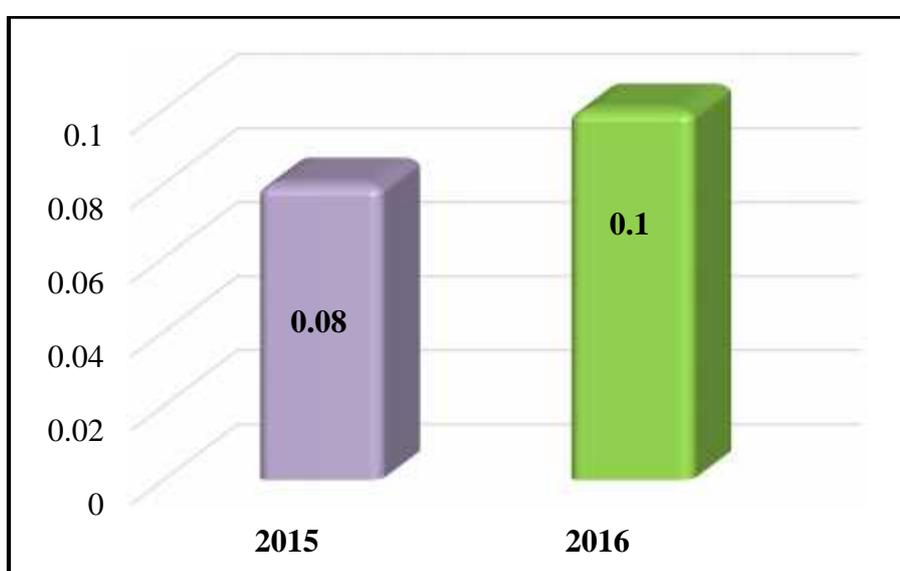


Figura No 41: Razón de efectivo

Fuente: Información financiera de CEDAL

Esta razón indica que por cada cantidad que se adeuda, se tiene ese porcentaje de efectivo en 1 o 2 días. Esta razón en el 2015 represento el 8% de las obligaciones corrientes, mientras que durante el ejercicio 2016 represento el 10%, mostrando un incremento del efectivo de un período a otro.

- **Razón capital de trabajo neto**

Tabla No 44

Razón de capital de trabajo neto.

		2015		2016	
Capital de Trabajo Neto	Capital de Trabajo Neto	14.231.842,73	= 0,20	19.146.379,37	= 0,28
a Activos Totales =	Activos Totales	69.864.024,46		67.446.407,55	

Fuente: Información financiera de CEDAL

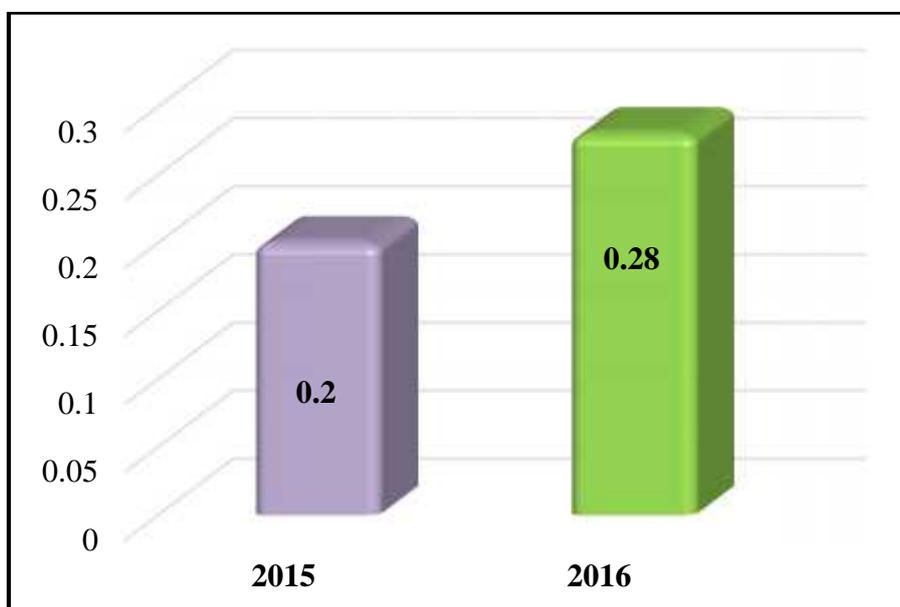


Figura No 42: Razón de capital de trabajo neto

Fuente: Información financiera de CEDAL

Esta razón establece el dinero que posee la empresa para trabajar una vez pagado todas sus deudas a corto plazo. Durante el 2015 el resultado fue óptimo, 20%, es decir la compañía podrá operar en ese porcentaje después de haber cancelado sus obligaciones a todos sus acreedores, mientras que en el 2016 este índice se incrementó en un 8%.

3.5.5.2. Razones de actividad

- Rotación de cuentas por cobrar

Tabla No 45

Razón de rotación de cuentas por cobrar.

		2015	2016
Rotación de Cuentas por Cobrar =	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{69.998.644,11}{19.589.203,33} = 3,57$	$\frac{58.756.867,51}{19.021.685,44} = 3,09$

Fuente: Información financiera de CEDAL

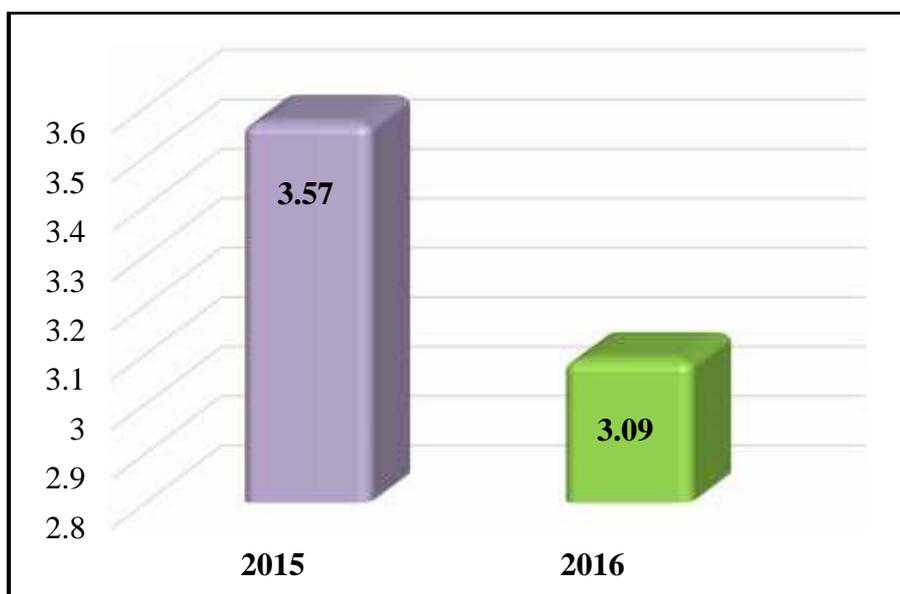


Figura No 43: Razón de rotación de cuentas por cobrar

Fuente: Información financiera de CEDAL

Este índice determina el tiempo en que las cuentas por cobrar tardan en convertirse en dinero líquido (efectivo). En el 2015 las cuentas por cobrar rotaron 3,57 veces, mientras que en el 2016 dicha rotación disminuyó ligeramente alcanzando 3,09 veces, esto demuestra que la compañía debe mejorar sus políticas de administración de cartera.

- **Días de ventas en cuentas por cobrar**

Tabla No 46

Días de ventas en cuentas por cobrar.

		2015		2016	
Días de Ventas en Cuentas por Cobrar =	$\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{365}{3,57}$	= 102,15	$\frac{365}{3,09}$	= 118,16

Fuente: Información financiera de CEDAL

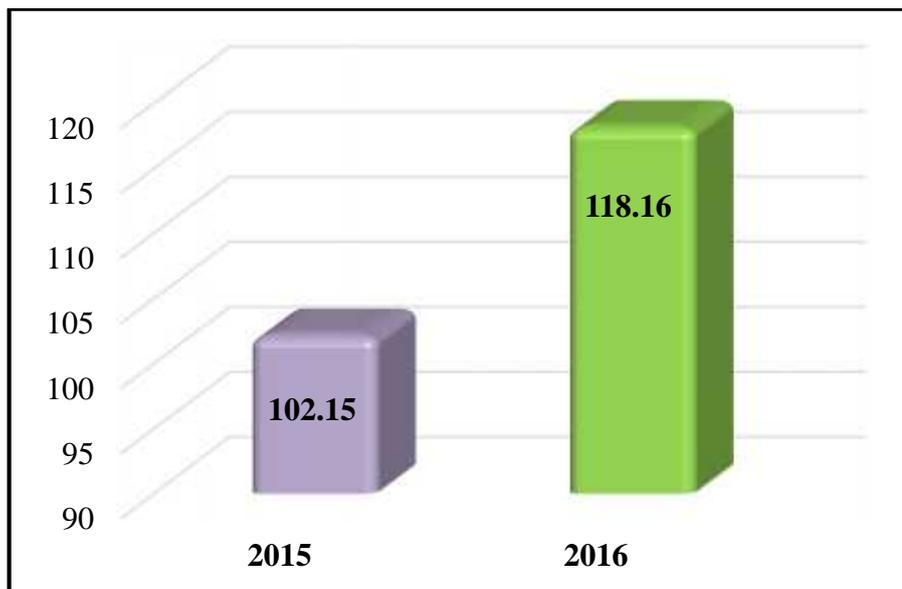


Figura No 44: Días de ventas en cuentas por cobrar

Fuente: Información financiera de CEDAL

El resultado de esta razón indica que el plazo promedio concedido a los clientes para que realicen sus pagos. En el año 2015 el plazo promedio fue de 102 días, en el año 2016 se incrementaron a 118 días, generando un incremento del 15% de un período a otro. Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, al no recuperar la cartera en el tiempo de acuerdo con el cliente; incremento sus costos financieros porque no se maneja con eficiencia la cartera de cuentas por cobrar.

3.5.6. Análisis de la cartera

3.5.6.1. Clientes de Cedal

A lo largo de su trayectoria y hasta el año 2016 la compañía Cedal cuenta con una gran cantidad de clientes alcanzando un total de 615 compradores, para un mejor entendimiento se ha dividido dichos clientes a través de las diferentes líneas con las que cuenta y a su vez, ellas por cada centro de distribución. La línea de aluminio cuenta con un total de 268 clientes, valor que representa el 43.58% del total, teniendo la mayor concentración de compradores la ciudad de Quito. La línea comercial alcanza los 299 consumidores, la misma que representa el mayor porcentaje de la cartera de la compañía (48,62%) y al igual que la línea del aluminio tiene su mayor concentración de ventas a crédito en la ciudad de Quito. La línea legal constituye el 6,50% del total, equivalente a 40 clientes. En la sección de otras ventas se encuentran cinco clientes y finalmente en las tarjetas existen tres bancos.

3.5.6.2. Cartera total

El análisis de la cartera total comprende:

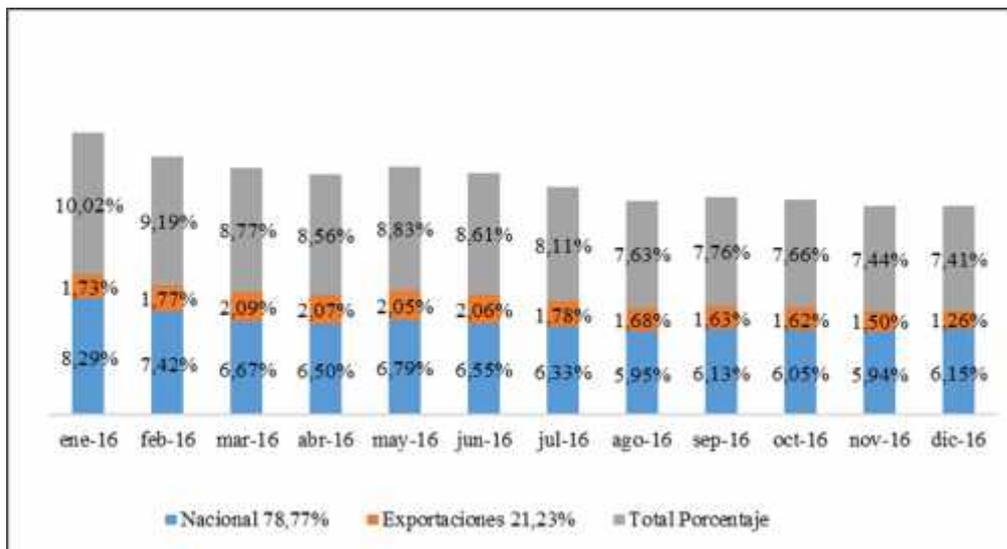


Figura No 45: Cartera total Nacional e Internacional

Fuente: Información Financiera de CEDAL

En la figura 45 el mes de enero fue la cartera más alta representando el 10,02%. Los datos se dividieron en ventas a crédito nacionales y exportaciones, teniendo la mayor representatividad la cartera nacional con un 78,77% debido al posicionamiento en el mercado nacional.

De la misma forma, también se procedió a dividir la cartera en corriente y en vencida, tal como se muestra en la figura 46, representando en dólares.

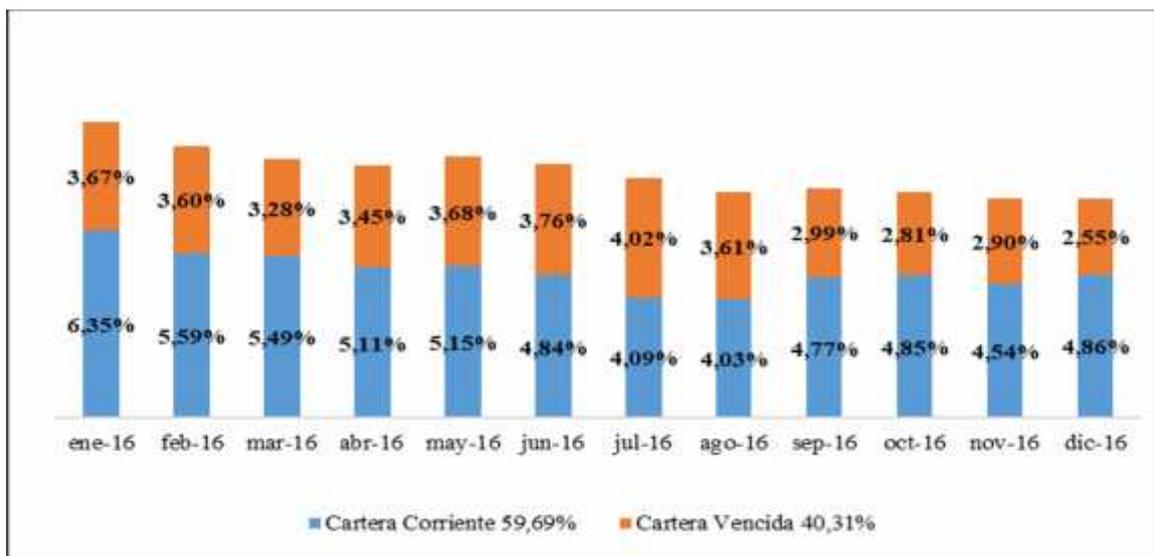


Figura No 46: Cartera Corriente – Cartera Vencida presentada en porcentaje

Fuente: Información Financiera de CEDAL

En la figura 46 se presenta en porcentajes la cartera corriente y vencida de cada mes, la primera constituye un 59,69% y la última con un porcentaje bastante representativo del 40,31% siendo julio del 2016 el mes con mayor porcentaje de cartera vencida 4.02% anual,

Para una visión global de la cartera vencida se la dividió en cartera menor y mayor a 30 días, la cartera vencida mayor a 30 días representa el 54,79% mientras que la menor a 30 días equivale al 45,21% porcentajes mensuales, para analizar la evolución que tiene mes a mes.

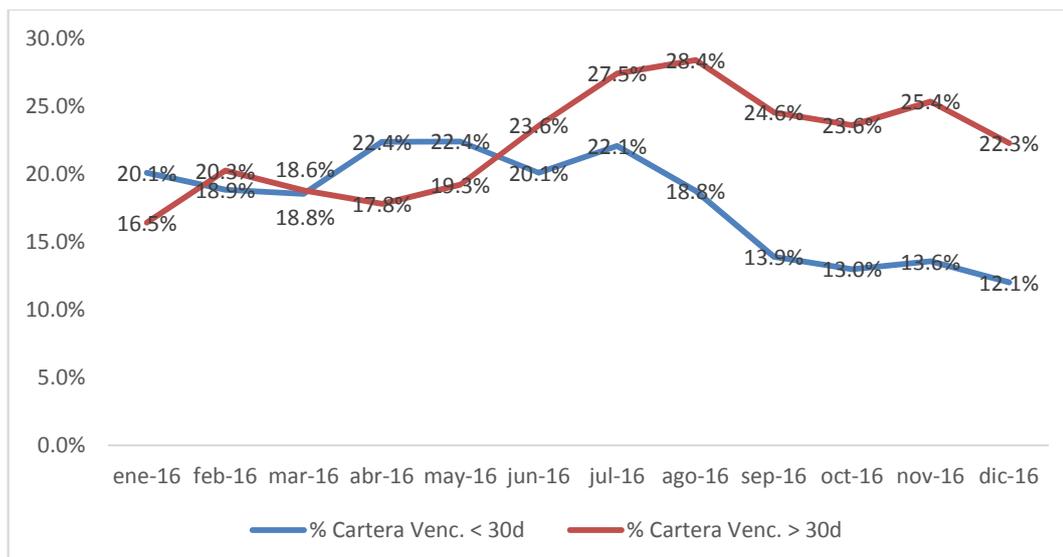


Figura No 47: Cartera vencida total

Fuente: Información Financiera de CEDAL

La figura 47 muestra el progreso de la cartera vencida tanto menor como mayor a 30 días, dentro de la cartera vencida menor a 30 días los meses del período 2016 con mayor porcentaje de representatividad fueron abril y mayo con un 22,4% cada uno, seguidos muy de cerca por el mes de julio con un 22,10%. En lo que respecta a la cartera vencida mayor a los 30 días, agosto fue el mes con el más alto porcentaje 28,4% y el segundo mes vuelve a ser julio con un 27,5%. Finalmente, es necesario poner más énfasis en la cartera vencida superior a 30 días puesto que esta es la más alta y la más difícil de recuperar.

3.5.6.3. Cartera Aluminio

La línea de los perfiles de aluminio es una de las principales líneas del negocio objeto de estudio, y sin duda alguna las ventas de estos bienes se realizan en su mayoría a crédito, constituyendo un 70.38% del total de la cartera de la entidad.

El movimiento de dicha cartera ha ido descenso debido a los problemas que presenta la compañía para adquirir aluminio de excelente estado de fabricación de durante el 2016. Problema que se ve reflejado en la cartera anual.

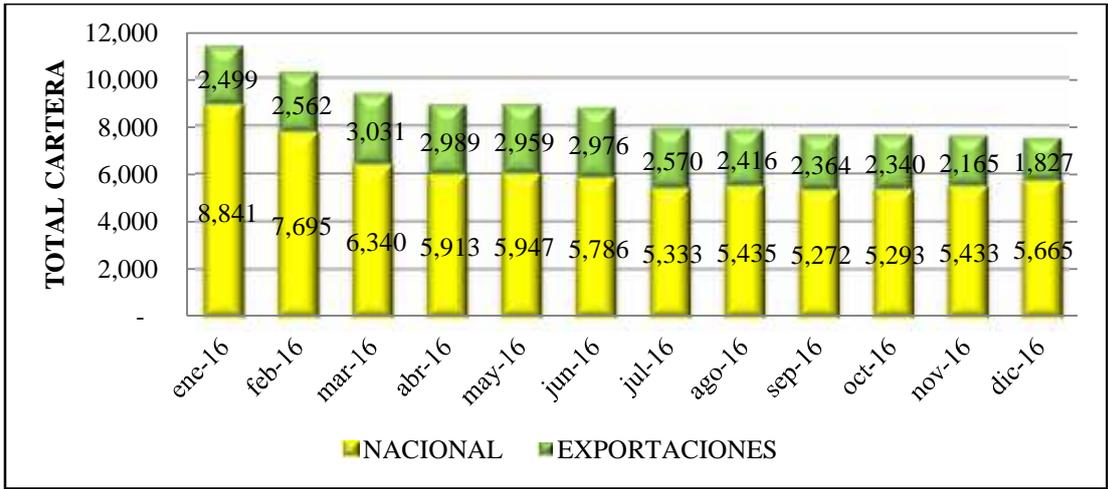


Figura No 48 Cartera aluminio
Fuente: Información Financiera de CEDAL

Cedal no solamente vende estos bienes en el mercado nacional, sino que también los exporta y ofrece las mismas facilidades de crédito al mercado internacional, tanto así que su cartera de exportaciones a crédito de perfiles de aluminio alcanzó durante el 2016 el 30% de su cartera total. En la figura 48 se muestra que durante el mes de marzo de dicho año se exportó la mayor cantidad de perfiles a crédito, constituyéndose diciembre en el escenario inverso, puesto que fue el mes en el que menos se exportó a crédito.

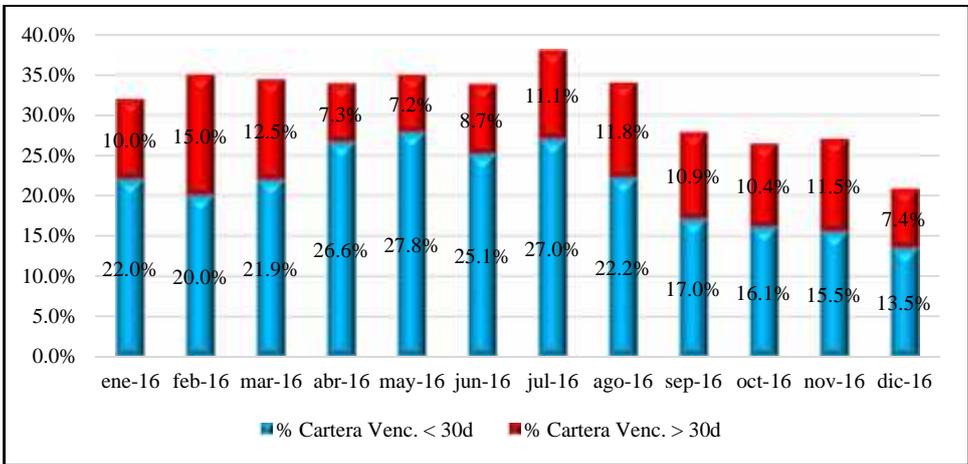


Figura No 49: Cartera vencida aluminio
Fuente: Información Financiera de CEDAL

En la figura 49, se puede observar la constitución de la cartera vencida de la línea de aluminio, en todos los meses del período analizado la cartera vencida menor a 30 días es la que tiene mayor representatividad, incluso se puede afirmar que en gran parte de los meses es el doble de los valores de la cartera vencida superior a 30 días.

3.5.6.4. Cartera línea comercial

Cartera línea comercial.



Figura No 50: Cartera línea comercial

Fuente: Información Financiera de CEDAL

En la figura 50, se puede notar que la cartera de esta línea de negocio está dominada por el mercado nacional representado por un 99,86% de la cartera total de esta línea. Enero 2016 fue el mes en el que mayor cantidad de exportaciones a crédito se realizaron, seguido de inmediato por el mes de mayo con un 9,60%.

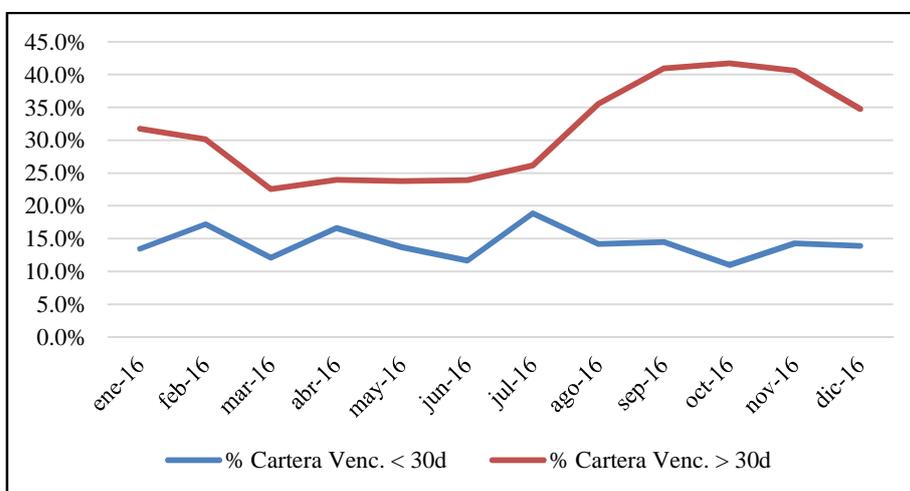


Figura No 51: Cartera vencida línea comercial

Fuente: Información Financiera de CEDAL

La evolución de la cartera vencida de la línea comercial fue inversa a la de la línea de aluminio, puesto que la cartera vencida mayor a 30 días es superior a la cartera vencida menor a 30 días, En lo que respecta a la cartera vencida inferior a 30 días el mes con mayor porcentaje de representatividad fue octubre del 2016 con un 41,70%, mientras que en la cartera vencida superior a 30 días julio es el mes con el más alto porcentaje. Figura 51

3.5.6.5. Análisis de cartera por centro de distribución

Se realizó el análisis de la cartera por cada centro de distribución y se obtuvo los siguientes resultados:

Cedal cuenta con diferentes puntos de venta a nivel nacional para atención al público minorista, su matriz y sucursal principal priorizan la venta al por mayor a sus distribuidores, por esta razón se ha realizado un análisis de sus carteras individuales para obtener una visión completa de su estructura financiera y rentabilidad de las mismas.

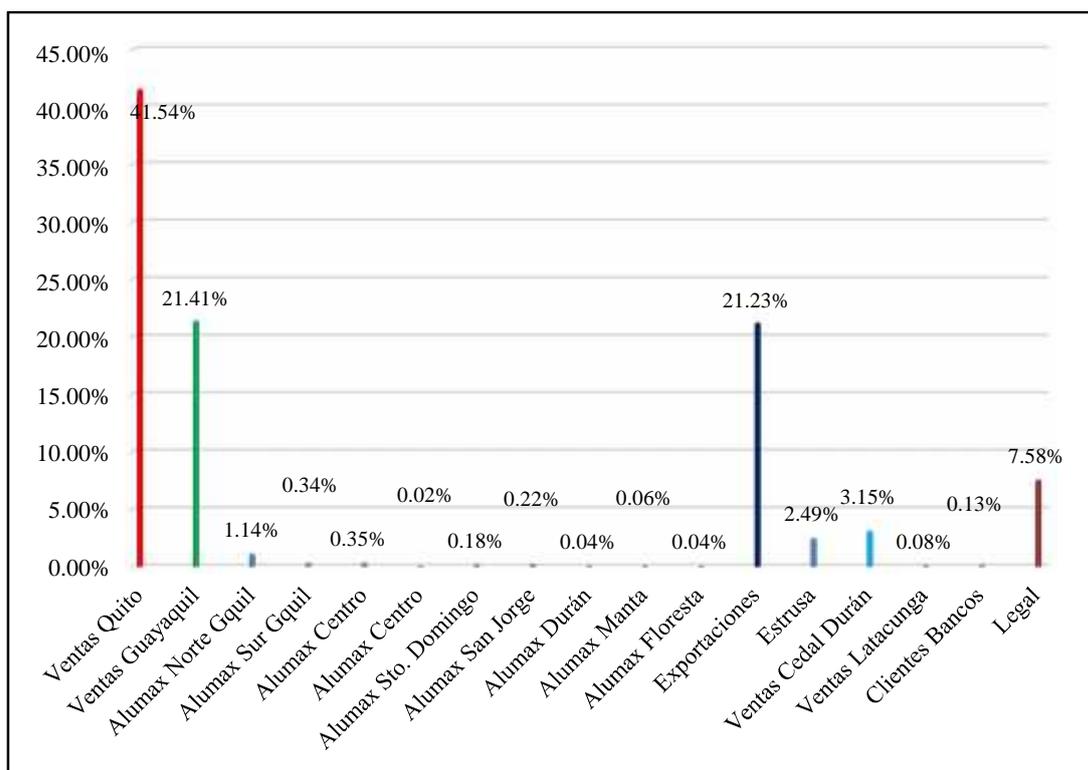


Figura No 52: Cartera por centro de distribución

Fuente: Información Financiera de CEDAL

En la figura 52, se presenta en porcentaje la cartera por centro de distribución para esto dividimos el total de ventas de cada localidad por las ventas totales.

Las ventas efectuadas a crédito se generan mayormente en la ciudad de Quito representadas con un 41.54% de la cartera total de Cedal, mientras que en Guayaquil los créditos otorgados constituyen la mitad de los concedidos en Quito 21,41%. La cartera del mercado internacional equivalentes a un 21,23%. El restante de los centros de distribución no genera suficientes ventas a, sin embargo, en su conjunto forman un 15,81%.

3.5.6.6. Costos financieros

Mantener cuentas por cobrar comerciales vencidas implica un costo financiero para la empresa, es decir involucra un costo de oportunidad que la compañía deberá asumir si no logra recuperar dicha cartera vencida, puesto que la entidad pudo invertir el dinero en mención en algo más beneficioso para la empresa.

Tabla No 47

Cartera vencida.

Detalle	Valor	Porcentaje
30 Días	26.385.929,18	45,21%
60 Días	7.520.582,08	12,89%
90 Días	2.879.750,09	4,93%
180 Días	5.891.715,86	10,10%
365 Días	6.256.562,84	10,72%
Más de 365 Días	9.224.589,99	15,81%
Más de 1825 Días	202.746,08	0,35%
Total	58.361.876,12	100,00%

Fuente: Información Financiera de CEDAL

En la tabla 47, se puede observar que la cartera vencida de 30 días representa la mitad de la totalidad de dicha cartera, la cartera de más de 365 días constituye el 15,81%, este porcentaje simboliza una probabilidad de recaudo altamente dudosa, en lo que respecta a la cartera de 60 días representa el 12,89%, la misma que presentará debilidades para su recaudación, pero tiene mayores probabilidades de recuperación.

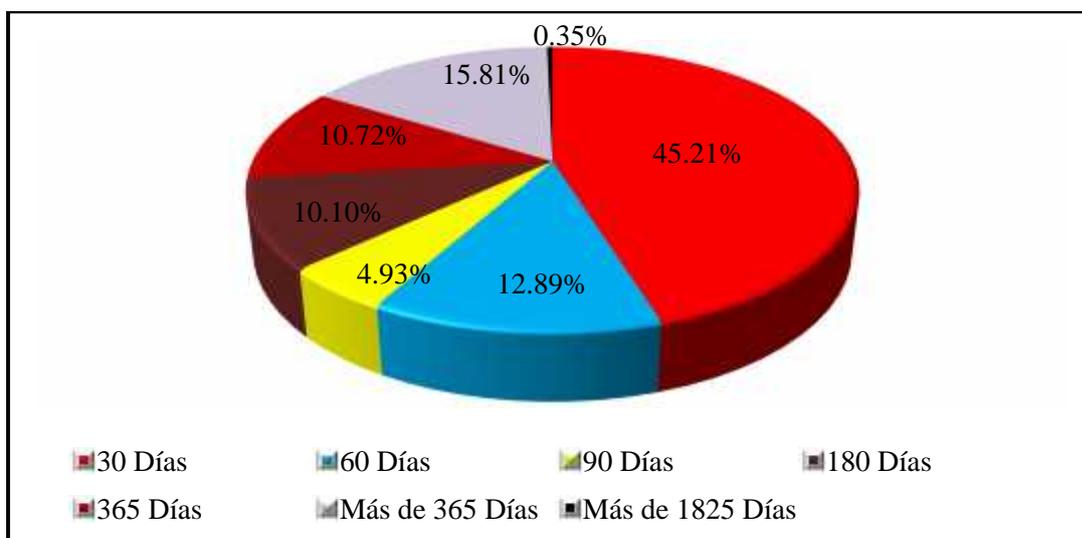


Figura No 53: Cartera vencida

Fuente: Información Financiera de CEDAL

Para la obtención del costo financiero que Cedal asume ante la cartera vencida que presenta al 31 de diciembre del 2016, se utilizó la fórmula del valor futuro con dos escenarios diferentes, en el primero se utilizó como tasa de morosidad la tasa pasiva ofrecida por el Banco Central del Ecuador a la fecha antes mencionada (5,12%) puesto que la compañía deja de invertir dicho dinero en una institución financiera y deja de percibir esa tasa de interés; la tasa del segundo escenario es la tasa activa ofrecida por la misma institución (8,10%) debido a que la entidad financia a sus clientes porque les ofrece crédito para adquirir sus inventarios a ninguna tasa de interés, y si no fuera así ellos deberían acudir a una institución financiera y dicha tasa es la que se cobraría.

Tabla No 48

Costos financieros de cartera vencida.

Detalle	Valor	Tiempo de Morosidad	Escenario 1		Escenario 2	
			Valor Futuro	Costo Finan.	Valor Futuro	Costo Finan.
30 Días	26.385.929,18	30	26.497.193,10	111.263,92	26.562.160,84	176.231,66
60 Días	7.520.582,08	60	7.584.141,23	63.559,15	7.621.377,52	100.795,44
90 Días	2.879.750,09	90	2.916.333,83	36.583,74	2.937.837,90	58.087,81
180 Días	5.891.715,86	180	6.042.360,92	150.645,06	6.131.798,17	240.082,31
365 Días	6.256.562,84	365	6.585.217,58	328.654,74	6.784.373,69	527.810,85
Más de 365 Días	9.224.589,99	1095	10.755.980,99	1.531.391,00	11.761.668,18	2.537.078,19
Más de 1825 Días	202.746,08	1825	261.893,10	59.147,02	303.964,05	101.217,97
Total	58.361.876,12		60.643.120,75	2.281.244,63	62.103.180,35	3.741.304,23

Fuente: Información Financiera de CEDAL

En la tabla 48, se observa que en el primer escenario se obtuvo un costo financiero de \$2, 281,244.63 lo que representa un 3,88% respecto a los ingresos totales de Cedal y en el segundo escenario el costo financiero aumenta al 6,37% del total de los ingresos, si tal costo se hubiese reconocido contablemente la compañía hubiese presentado una pérdida exorbitante durante el período económico 2016.

En lo que respecta a la parte contable y tributaria, es necesario castigar la cartera vencida de más de 1825 días (cinco años) puesto que cumple una de las condiciones del artículo 28 del Reglamento de Aplicación de Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno numeral tres literal b en la que indica “haber transcurrido más de tres años desde la fecha de vencimiento original del crédito”.

CAPÍTULO IV

INFORME FINAL

Una vez culminado el trabajo de investigación se procede a elaborar el respectivo Informe técnico de la empresa Corporación Ecuatoriano de Aluminio S.A. Cedal., con respecto a los costos financieros en la gestión de cartera de clientes, análisis con los indicadores financieros.

Tabla No 49

Desarrollo de Informe Final

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Razón social:	CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL
Clase de Contribuyente:	Especial
Tipo de Contribuyente:	Sociedad
Actividad Económica:	Fabricación y venta al por mayor y menor de perfiles y productos metálicos no ferrosos – Venta de vidrio
Provincia:	Guayas
Cantón:	Duran
RUC:	1707580922
Fecha de Constitución:	08-04-1974

Fuente: Tomado información de la empresa CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL

Tabla No 50

Informe Técnico Final de CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A.
CEDAL

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Aplicación del manual de políticas de crédito	Actualizar	Manual de políticas de crédito a clientes para análisis crediticio.	TI: Anual RE: Gerente financiero y asistente de cartera	Control de la cartera general, gestión de análisis eficientes.
Control de la gestión en el área de cartera.	Medir el Impacto de la recuperación de cartera.	Aplicar Indicadores de gestión para evaluar resultados.	TI: semanal RE: Coordinador Financiero,	Determinar la eficiencia de las estrategias aplicadas en la actividad de cobranza.
Procedimientos para la recuperación de la cartera corriente y vencida	Capacitar	A los empleados de ventas y departamento financiero en temas de procedimientos de gestión para la recuperación de cartera,	TI: Trimestral RE: Recursos Humanos,	Acceso inmediato a la información, incentivo constante en el área de cobranza, ahorro de recursos, mejora las competencias del talento humano.
Notificación anticipada al cliente recordándole la fecha de pago de sus facturas.	Realizar simulacros constantes	De notificación al cliente y solicitar fecha de pago de sus valores pendientes.	TI: diario RE: personal del área de cartera	Mejorar los ingresos por pronto pago de clientes, disminuir las cuentas incobrables, mantener la comunicación directa con el cliente, garantizar la solvencia y la liquidez de la organización

Indicadores de morosidad	Elaborar	Indicadores de morosidad	TI: mensual; RE: Coordinador Financiero, Analista de cartera, Gerente de Ventas	Contar con información financiera actual y razonable de cartera en mora.
Seguimiento apropiado a la cartera vencida mayor a 30 días.	Innovar	Estrategias de cobranza, generar mayor control a las cuentas en moras por más de 30 días, Seguimiento del cliente en mora	TI: diarios RE: Coordinador a Financiera Asistente de cartera.	Disminuir el riesgo de la cartera en mora Optimizar los recursos en la cobranza y mantener la liquidez
No establece un límite de tiempo en la cartera vencida para enviar a departamento legal	Remitir	La cartera vencida al departamento legal.	TI: cada tres meses RE: Financiero-área de cobranza	Recuperación de cartera vencida, incremento de la liquidez y aporte a la toma de decisión
Disminución de venta	Aplicar	Estrategias de promociones en productos de baja rotación y otorgar incentivos por pronto pago.	TI: diario RE: Departament o financiero-área de cartera.	Incremento de ventas, Recuperación de cartera, Disminución de cartera vencida.

Fuente: Información de la empresa CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDA

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada en la empresa CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL con domicilio en la provincia del Guayas, cantón Duran en cuanto al tema “Costos financieros en la gestión de cartera de clientes” se obtuvo las siguientes conclusiones:

- 1) El manual de políticas y procedimiento de crédito a clientes que posee la compañía actualmente está desactualizado, esto ocasiona inseguridad de otorgar créditos y riesgo al momento de realizar una negociación.
- 2) Existe la necesidad de aplicar indicadores de gestión como control interno en el departamento financiero para determinar si se están aplicando las estrategias de cobros en el área de cartera.
- 3) Ausencia de capacitación al personal en temas de análisis de créditos y de cobranza, al igual que en temas financieros, lo que origina el desconocimiento del impacto que tiene la incobrabilidad de cartera la corriente y vencida.
- 4) Inexistencia de recordatorios a los clientes sobre los valores que adeudan por el área de cartera.
- 5) Las cuentas morosas ocasionan un costo para su recuperación, además de tiempo y recursos, por lo que necesario darle un límite para transferir al departamento legal
- 6) La empresa ha venido disminuyendo sus ventas, una de las causas ha sido la inestabilidad económica del país; además, del incremento de costo por aumento de crédito financiero, lo que ha originado una baja en su liquidez.

RECOMENDACIONES

Luego de todos los análisis e investigaciones realizadas a la empresa CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL se propone las siguientes recomendaciones:

- 1) Actualizar el manual de políticas de créditos y procedimiento para el otorgamiento de crédito y los procesos de cobro que posee la compañía para, que esté acorde a la realidad crediticia.
- 2) Aplicar indicadores de gestión como control interno en el departamento financiero para desarrollar estrategias de cobros en el área de gestión realizada para la recuperación.
- 3) Realizar capacitaciones continuas al personal del área cartera y ventas para mejorar el manejo de la cartera general y el análisis de los créditos
- 4) Establecer estrategias de cobro a clientes, mediante llamadas, recordatorios de pago, enviar estados de cuenta para que tengan conocimiento de sus cuentas a vencer
- 5) Las cuentas morosas después de los 90 días deben de ser tratada con mayor presión si pasan de los 120 días pasar a un área legal para evitar pérdida de tiempo en el área y justificar el tiempo en otra actividad.
- 6) Aplicar continuamente estrategias de incentivos con promociones con el fin de aumentar las ventas y descuentos por pronto pago o pago anticipado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (AICPA), J. d. (s.f.). Normas de Auditoría (SAS) No. 55.
- A. Ross, S., W. Westerfield, R., & D. Jordan, B. (2010). FUNDAMENTOS DE FINANZAS CORPORATIVAS. Mexico.
- Aguilera, C. I. (2000). Gastos operacionales. En UN ENFOQUE GERENCIAL DE LA TEORIA DE LAS RESTRICCIONES (pág. 69). Cali, Colombia: Estudios gerenciales. Recuperado el 2 de Septiembre de 2017
- Aguirre De Mena, J., Rodriguez Fernandez, M., & Tous Zamora, D. (2006). ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS DE TRABAJO. México.
- Álvarez, C. E. (2006). METODOLOGÍA Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. Bogotá: Limusa Noriega Editoriales.
- Aquiahuatl, E. (2015). Serie: Metodología de la investigación interdisciplinaria. Mexico: Ink.
- Araya, J. C. (2009). TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS. San Jose.
- Ballou, R. (2013). Logística: Administración de la cadena de suministro . España: Universidad del Norte.
- Barrera, F. (2012). Analisis de proyectos financieros. Quito: Dimerino.
- Bastos, A. I. (2012). Distribución logística y comercial: La logística en la empresa. Madrid: Ideaspropias.
- Berlanga, D. E. (19 de Enero de 2006). Necesidades Organizativas.
- Blocher, E., Stout, D., Cokins, G., & Chen, K. (2008). Generadores del costo, grupos de costos y objetos de costo. En Administración de costos: Un enfoque estratégico (Cuarta ed., Vol. IV, pág. 55). MÉXICO • AUCKLAND • BOGOTÁ • BUENOS AIRES • CARACAS • GUATEMALA • LISBOA: Mc Graw Hill. Recuperado el 27 de 05 de 2017
- Bohórquez, R. (03 de Febrero de 2012). Clasificación de los costos. Obtenido de <http://costosfinos252.blogspot.com/2012/02/clasificacion-de-costos.html>
- BREEDY, P. S. (01 de abril de 2013). El financiero. Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/blogs/mercado_seguro/indemnizaciones-Siniestralidad-seguros-mercado_7_272442755.html
- Casanova, A., & Cuatrecasas. (2007). LOGÍSTICA EMPRESARIAL. Com.

- Castro, K., & Alejandro, J. (2017). En Diseño de una planeación tributaria y políticas de control interno que optimice el gasto de CELCO CIA. LTDA (pág. 2). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (2007). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. Mexico.
- Chiavenato, I. (2009). GESTION DEL TALENTO HUMANO. Mexico.
- Christopher, M. (2004). LOGÍSTICA: ASPECTOS ESTRATÉGICOS. LIMUSA S.A.
- COMERCIO, D. E. (30 de Junio de 2015). Alberto Araujo. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/tag/poblacion-economicamente-activa>
- Cortéz, J. C. (20 de 8 de 2012). PRONÓSTICO Y ADMINISTRACIÓN DE LA DEMANDA. Obtenido de PRONÓSTICO Y ADMINISTRACIÓN DE LA DEMANDA: <http://www.logisticamx.enfasis.com/articulos/69388-pronosticos-y-administracion-la-demanda->
- Don Hellriegel John W. Slocum, J. (2009). Comportamiento organizacional. Mexico.
- Douglas R. Emery, J. D. (2000). Fundamentos de Administración Financiera. Mexico.
- Ecured. (1998). Obtenido de Guía Metodológica para la Realización de Auditorías de Gestión: https://www.ecured.cu/Auditor%C3%ADa_de_Gesti%C3%B3n
- Editorial Vértice . (2012). La calidad en el servicio al cliente . Bogotá : ESIC.
- El Noticiero. (1 de Noviembre de 2014). La economía informal. El Noticiero, pág. 7.
- Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2005). Fundamentos de Administración financiera. México.
- Enciclopedia Financiera. (s.f.). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>
- Expansión, C. (15 de 6 de 2010). CNN Expansión. Obtenido de CNN Expansión: <http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2010/06/15/administra-el-combustible-de-la-empresa>
- Express, A. (24 de 4 de 2010). American Express. Obtenido de American Express: <https://business.americanexpress.com/mx/soluciones-de-compra/tarjeta-de-gasolina>
- Fabra, A. (2015). Un cómo Negocios. Obtenido de <https://negocios.uncomo.com/articulo/cual-es-la-importancia-de-las-politicas-de-una-empresa-26555.html>
- Fierro, A. (06 de Septiembre de 2013). Obtenido de Contabilidad y Finanzas: Colegas latinoamericanos: <http://www.contabilidadyfinanzas.com/desglose-de-las-gastos-por-naturaleza-y-funcion-en-las-micros.html>

- Financiera, E. (24 de 2 de 2012). Enciclopedia Financiera. Obtenido de Enciclopedia Financiera: <http://www.encyclopediafinanciera.com/definicion-economias-de-escala.html>
- Francis, R., Leon F., & McGinnis Jr. (2001). FACILITY LAYOUT AND LOCATION. New Yersey.
- G. D. Eppen. (2005). INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES EN LA CIENCIA ADMINISTRATIVA. México: Prentice-Hall.
- Gerencie.com. (s.f.). Obtenido de <https://www.gerencie.com/que-es-el-analisis-financiero.html>
- GestioPolis. (20 de 02 de 2017). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manuales-administrativos/>
- Gitman, J., & J. Zutter. (2012). ADMINISTRACIÓN FINANCIERA. Mexico.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios de administración Financiera. México.
- Goldratt, & Elyyahu M. (2009). LA META UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA. M.
- González, J. (2014). ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102022/VERSION_3_ACTIVIDADES_DE_L_CURSO_102022_MLFD_Dic_2011/EXE_LEARNING_V3_MLFD_2011/leccion_9_administracin_de_cuentas_por_cobrar.html
- Grinaker, & Barr. (1998). El examen de los Estados Financieros. En El examen de los Estados Financieros, 234 - 235.
- Gutierrez, A. D. (2007). Auditoría Enforque Práctico. Ediciones Paraninlo .
- Harrington, & H. James. (2008). MEJORAMIENTOS DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA. Bogotá.
- Heizer, J., & Render, R. (2009). PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. Mexico.
- Hernandez Sampieri, D., Fernandez Collado, D., & Baptista Lucio, D. (2009). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN. Mexico.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México: McGrawHill.
- Hill, C. W. (2010). ADMINISTRACION ESTRATEGICA. Mexico.
- Hillier, F., & Liberman, G. (2000). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES. México: MacGraw-Hill.
- Hitpass, B. (1 de 9 de 2011). GERENCIA. Obtenido de GERENCIA: <http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=523>

- Hitt, Black, & Porter. (2006). ADMINISTRACION. Mexico.
- Hunger, T. L. (2007). ADMINISTRACION ESTRATEGICA. Mexico.
- Interno, L. d. (2016). Depuración de los Ingresos.
- James, V. H. (2012). Fundamentacion de Administracion Financiera. Naucalpan de Juarez: Pearson Eduacion de Mexico.
- Juran, J. (2008). Una Propuesta Universal para la Administración de la Calidad. California.
- Kanawaty, G. (2008). INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE TRABAJO. Ginebra: OIT Ginebra.
- Lawrence, G. (2012). Principios de adminsitación financiera. 12.
- LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI. (2015).
- López, B. S. (11 de 10 de 2012). INGENIERO INDUSTRIAL ONLINE.
- LORTI, L. d. (s.f.). Depuración de Ingresos.
- Mantilla, S. A. (2013). Auditoría del control interno. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Marcial, C. P. (2012). Finanzas Internacionales. Ecoe Ediciones.
- María Elena Escobar Ávila, A. R. (2006). Herramienta de Control Interno y Administración de Riesgos. Bogotá.
- Martínez. (2013). Seminario de Tesis. Obtenido de UNIDAD 1. Marco Metodológico: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT85.pdf
- Martinez, M. A. (24 de 12 de 2011). El Outsourcing y la Planeacion en Mexico. Mexico: MGD Editorial. Obtenido de De Gerencia.com: <http://www.degerencia.com/tema/outsourcing>
- Medina, A., De la Herrán, A., & Domínguez, M. (2014). FRONTERAS EN LA INVESTIGACIÓN DE LA DIDÁCTICA. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Medina, D. M. (2015). INFORMACIÓN FINANCIERA, BASE PARA EL ANALISIS DE ESTADOS.
- mejia, j. (2013). modelos industriales de estrategias.
- Mondy, W. (2011). Administración de recursos humanos. México : Pearson.
- Montero, C. Y. (25 de 5 de 2015). ECONOMIPEDIA. Obtenido de ECONOMIPEDIA: <http://economipedia.com/definiciones/diversificacion-empresarial.html>
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. (2010). MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. México.
- Mundel, M. (2005). ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS. Continental.
- NIIF 15. (2014). Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes.

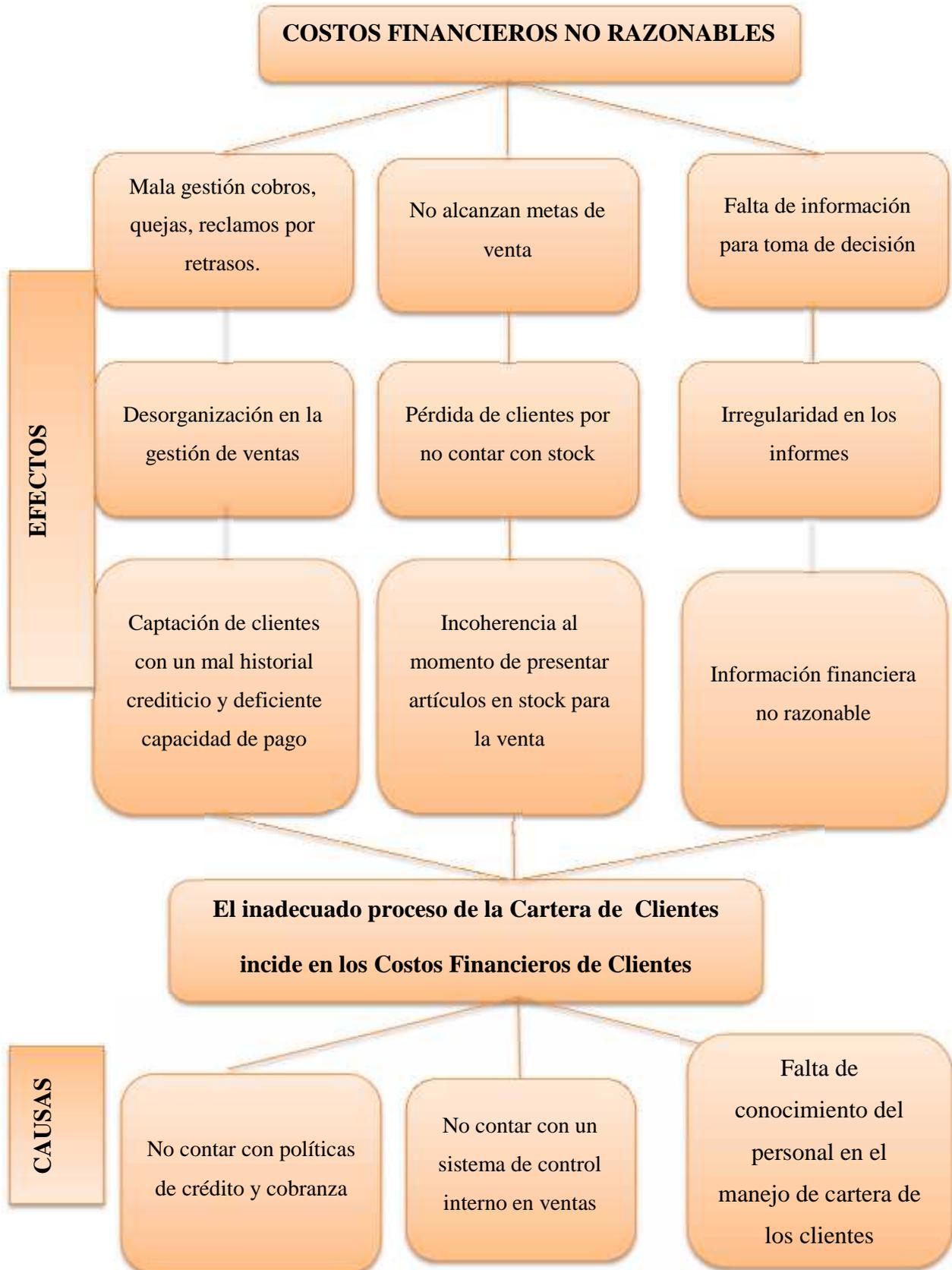
- Noriega, J. (2011). Administración de Cuentas por Cobrar - Un enfoque para la toma de decisiones. Tesis de Postgrado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) Registro Oficial No. 530., 1. (1999). Evaluación de Riesgo y Control Interno.
- OECD Publishing. (2012). Iniciativa empresarial y desarrollo económico local recomendaciones para la aplicación de programas y políticas:. OECD Publishing: California.
- Pinto López, F. A. (2016). Elementos y Herramientas Básicas de Administración Financiera para PYMES. Santiago de Chile.
- Plaza, J. (2015). Ingresos. En CONTROL INTERNO CONTABLE DE LOS INGRESOS Y SU APOORTE A LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (pág. 15). Machala: UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
- Portero, C. (2012). Manual de Auditoria de Gestion. Quito - Ecuador: Sartre.
- REYBANPAC. (s.f.). Vision de la empresa.
- Rivadeneira, M. (2014). Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1376/presupuesto-gastos-operacion.html>
- Robbins, S. P. (2010). Administracion. Mexico: Pearson Education.
- Sainz, J. (2012). El plan estratégico en la práctica . Valencia : IICA.
- Sánchez, M. (2012). Cuantificación y generación de valor en la cadena de suministro extendida .
- Sandoval, C. (2014). Modulo IV Investigacion Cualitativa. En I. C. Superior, Programa de Especializacion en Teoria, Metodos y Tecnicas de Investigacion (págs. 131 - 171). Bogota: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Schuster, J. A. (1992). Control Interno. Madrid: Macchi Grupo Editor.
- SRI, S. R. (15 de Junio de 2015). El portal de negocios del Ecuador. Obtenido de EKOS: <http://www.ekosnegocios.com/empresas/RankingEcuador.aspx>
- Sunil, C., & Meindl, P. (2004). SUPPLY CHAIN MANAGEMENT: STRATEGY, PLANNING AND OPERACION. New Yersey.
- Terrones, K. S. (2017). PREZI. Obtenido de <https://prezi.com/voltc07y95hf/clasificacion-de-la-actividad-crediticia/>

- Toro , F. (2010). Fundamentos y propósitos de la contabilidad de costos. En Costos ABC y presupuestos: Herramientas para la productividad (Primera ed., pág. 3). Bogotá: ECOE Ediciones. Recuperado el 27 de Mayo de 2017
- Torres, C. A. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Mexico: Pearson.
- TORRES, M. G. (1996). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Mexico: Panorama Editorial.
- Torres, M. G. (2006). Manual para Elaborar Manuales de Politicas de Procedimientos. Mexico: Panorama Editorial.
- Unidad para la atención y reparación integral a las victimas. (22 de 12 de 2014). Manual de procedimiento para el control de inventarios. Obtenido de <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/13-manual-de-procedimiento-para-el-control-de-inventario-v1.pdf>
- Universo, D. E. (16 de Octubre de 2015). Diario El Universo. Obtenido de Diario El Universo: <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/10/16/nota/5185886/gobierno-elimina-subsidios-combustibles-ricos-dice-rafael-correa>
- Vianna D., M. (2010). Há relação entre custo-efetividade de acordo com diferentes metas? Brasil: Hipertens.
- Villaseñor, F. E. (2009). Elementos de Administración de Crédito y Cobranza.
- Visa. (30 de 10 de 2015). Visa. Obtenido de Visa: <http://www.visa.com.ec/>
- Xervacins, J. (2012). Desarrollo sostenible. Barcelona: UPC.
- Zambrano, A. (2011). Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. Montalbán: Universidad Catolica Andres.
- Zandin, K. B. (2001). MANUAL DEL INGNIERO INDUSTRIAL. New York: MacGraw-Hill.

ANEXO

Anexo 1

Árbol de Problemas



Anexo No 2

Indicador de gestión de cobranza



Fuente: Escudero (2018)

	RANGO TOTAL	PROMEDIO ULTIMOS 7 MESES			
		1 - DE 01 A 30	2 - DE 31 A 00	3 - DE 01 A 00	4 - DE 01 A 120
CONTENCION (SALDOS)	<93% - 96%>	94.3%	42.4%	31.4%	21.0%
INTENSIDAD	<3.8 - 4.1>	<4.9 - 5.1>	<5.7 - 6.0>	<4.2 - 4.9>	<3.1 - 3.6>
CONTACTOS EFECTIVOS	<45% - 47%>	<44% - 47%>	<46% - 48%>	<45% - 49%>	<46% - 48%>
PROMESAS	<61% - 64>	<64% - 66%>	<55% - 58%>	<43% - 48%>	<33% - 37%>

Fuente: Escudero (2018)

Anexo 3

Cálculo del Indicador de gestión de cobranza

Nombre del indicador	formula	resultado	comparación	Observación
Indicador Promedio cuentas por cobrar	$\frac{\text{Cuentas x Cobrar}}{\text{Ventas}}$	30%	20%	Insatisfactorio

Fuente: Realizado por la autora

Anexo 4

RUC de la Empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedral

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1790140083001
RAZON SOCIAL: CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL
NOMBRE COMERCIAL: CEDAL
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: TORRES MOYANO FAUSTO GEOVANNI
CONTADOR: GALARZA VARGAS LUIS EDUARDO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 08/04/1974 FEC. CONSTITUCION: 08/04/1974
FEC. INSCRIPCION: 31/10/1981 FECHA DE ACTUALIZACION: 29/10/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

FABRICACION Y VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO

DOMICILIO TRIBUTARIO:

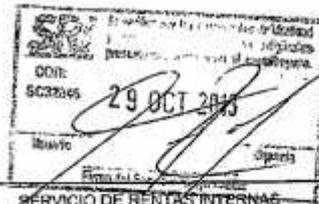
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Barrio: LA FLORIDA Calle: AV. DE LA PRENSA Número: 2900 Intersección: AV. FLORIDA Oficina: PB Referencia ubicación: FRENTE A LA PARADA LA FLORIDA DE LA METROVIA Teléfono Trabajo: 022432521 Fax: 022459028 Teléfono Trabajo: 022459028
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 008 ABIERTOS: 7
JURISDICCION: 1 REGIONAL NORTE PICHINCHA CERRADOS: 1

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: GHRV010311 Lugar de emisión: QUITO/SALINAS Y SANTIAGO Fecha y hora: 29/10/2013 12:27:39

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1790140083001
RAZON SOCIAL: CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 08/04/1974
NOMBRE COMERCIAL: CEDAL **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
FABRICACION Y VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO FERROSOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Barrio: LA FLORIDA Calle: AV. DE LA PRENSA Número: 2900 Intersección: AV. FLORIDA Referencia: FRENTE A LA PARADA LA FLORIDA DE LA METROVIA Oficina: PB Teléfono Trabajo: 022432521 Fax: 022459028 Teléfono Trabajo: 022459028

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 25/01/1974
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
FABRICACION Y VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO FERROSOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: DURAN Parroquia: ELOY ALFARO (DURAN) Calle: VIA DURAN TAMBO Número: SOLAR 11 Intersección: AV. TANASA Referencia: DETRS DEL RECINTO FERIAL Kilómetro: 4 1/2 Teléfono Trabajo: 042810844 Teléfono Trabajo: 042807118

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 25/01/1974
NOMBRE COMERCIAL: CEDAL **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:
ACTIVIDADES DE EXTRUSION Y ANODIZADO DE ALUMINIO
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO FERROSOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Ciudadela: SIGSICALLE-SUR Barrio: SUR Calle: AV. UNIDAD NACIONAL Número: SIN Referencia: FRENTE AL FOGON Carretero: VIA AMBATO Teléfono Trabajo: 032812810 Teléfono Trabajo: 032812812 Teléfono Trabajo: 032812816 Fax: 032812820



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: GHRV010311 Lugar de emisión: QUITO/SALINAS Y SANTIAGO Fecha y hora: 29/10/2013 12:27:39

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1790140083001
RAZON SOCIAL: CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL:** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 08/10/2008
NOMBRE COMERCIAL: ALUMAX **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO FERROSOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: LA GARZOTA Barrio: LA HERRADURA Calle: FRANCISCO DE ORELLANA Número: SOLAR 11 Intersección: AGUSTIN FREIRE Referencia: FRENTE AL BANCO BOLIVARIANO Conjunto: LA HERRADURA Bloque: 4 Telefono Trabajo: 042204514

No. ESTABLECIMIENTO: 005 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL:** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 22/10/2008
NOMBRE COMERCIAL: ALUMAX SUR **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO FERROSOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: GARCIA MORENO Calle: ARGENTINA Número: 2901 Intersección: TULCAN Referencia: A UNA CUADRA DEL COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS Telefono Trabajo: 048002709

No. ESTABLECIMIENTO: 007 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL:** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 10/01/2013
NOMBRE COMERCIAL: ALUMAX CENTRO **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO FERROSOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: JUAN TANGA MARENGO Número: VILLA 20 Referencia: FRENTE AL CONCESIONARIO DE AUTOMOTORES CONTINENTAL Manzana: 20 Telefono Trabajo: 042295270 Telefono Trabajo: 042295271



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de este se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: GHRV010311

Lugar de emisión: QUITO/SALINAS Y SANTIAGO Fecha y hora: 20/10/2013 12:27:39

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1790140083001
RAZON SOCIAL: CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL

No. ESTABLECIMIENTO: 008 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL:** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 29/10/2013
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
FABRICACION Y VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO FERROSOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MANABÍ Cantón: PORTOVIEJO Parroquia: 12 DE MARZO Calle: OLMEDO Número: 5/N Intersección: AMÉRICA
Referencia: FRENTE AL BAR KARAOKE OLD HOUSE Oficina: PB Teléfono Trabajo: 052633894

No. ESTABLECIMIENTO: 006 **ESTADO:** CERRADO **LOCAL:** COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 08/01/2010
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 20/04/2011
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
FABRICACION Y VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PERFILES Y PRODUCTOS METALICOS NO FERROSOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: DURAN Parroquia: ELOY ALFARO (DURAN) Ciudadela: LAS FERIAS Barrio: LOTIZACION LAS FERIAS Calle: PRINCIPAL Número: LOTE 11 Intersección: SECUNDARIA Referencia: FRENTE AL ALMACEN A IMPORT GLASS
Manzana: R Carretero: VIA DURAN-TAMBO Kilómetro: 4 1/2 Teléfono Trabajo: 042810844 Fax: 042810919

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal por cualquier derivado (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: GHRV010311 **Lugar de emisión:** QUITO/SALINAS Y SANTIAGO **Fecha y hora:** 29/10/2013 12:27:39



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -

CPA

TEMA:

COSTOS FINANCIEROS EN LA GESTIÓN DE CARTERA DE CLIENTES

Tutora

ECON. JOSEFA ESTHER ARROBA SALTO, MAE., MSC.

Autora

KAREN LICETH ARREAGA VERA

Guayaquil, 2018



Capítulo 1

Diseño de la Investigación



Planteamiento del Problema

La compañía Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal da inicio a sus actividades en el año 1976, su propósito es la fabricación y comercialización de extrusiones de aluminio para el mercado nacional e internacional.

Muchas empresas realizan constantemente estudios de trabajo para identificar problemas e implementar nuevas herramientas de control que les permita minimizar la utilización de recursos materiales y financieros.

Los deficientes procesos en la gestión de cartera, provocan una futura iliquidez para la entidad, ocasionando riesgos que afectarían directamente a su rentabilidad y operación. En la empresa existen políticas de crédito establecidas.

Formulación Del Problema

¿De qué manera los costos financieros afectan a la gestión de cartera de los clientes?

Sistematización del problema

- **¿Cuáles son los costos financieros que afectan la gestión de cartera?**
- **¿Qué indicadores financieros o de gestión facilitan la toma de decisiones en el departamento financiero?**
- **¿Cuáles son las políticas y procedimiento de crédito que aplica la compañía?**
- **¿Cómo se realizan los controles administrativos y de seguimiento de la cartera de los clientes?**

Objetivo General

Analizar los costos financieros y su afectación a la gestión de cartera de los clientes de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal



Objetivos Específicos

Determinar los costos financieros que afectan a la gestión de cartera de los clientes.

Examinar qué indicadores financieros o de gestión facilitan la toma de decisiones.

Describir cuáles son las políticas y procedimientos que se aplican.

Especificar cómo se realizan los controles administrativos y seguimiento.

Justificación de la investigación



El presente proyecto de investigación dará a conocer los costos financieros que se generaron al momento de otorgar créditos a los clientes, verificar si estos fueron establecidos en la venta y adquiridos al momento que se realizó la gestión de cobros.

Se buscará establecer planes de seguimiento para la corrección y mejora en la gestión de cartera mediante la implementación de un sistema de control para llevar a cabo el cumplimiento de las políticas establecidas dentro del departamento.

La investigación propone dar solución a la problemática existente en la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal con la inclusión de esta herramienta de control que permitirá dar seguimiento y aportar en la toma de decisiones en el departamento

Delimitación del Problema

ALUMINIUM

Campo:	Financiero
Área:	Contabilidad y Finanzas
Aspecto:	Los costos financieros en cartera de clientes
Delimitación temporal:	2015- 2016
Tema:	Costos financieros en la gestión de cartera de clientes
Tipo de investigación:	Investigación Cualitativa
Marco Espacial:	Provincia Guayas, Duran
Dirección:	Km 4.5 vía Durán Tambo
	Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A

Idea a Defender

**Con el análisis de los costos financieros se podrá medir la afectación a la gestión de cartera de clientes de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A.
Cedal**

Capítulo 2

Marco Teórico



Antecedentes de la Investigación

En nuestro país las empresas que otorgan créditos padecen de problemas de liquidez porque no se realiza un estudio del solicitante de crédito de forma adecuada y no analiza la capacidad de endeudamiento financiero de cada cliente.

Muchos empresarios toman conciencia sobre lo importante que es el crédito como una alternativa adecuada para el incremento de sus ventas, sin considerar los riesgos y dificultades que estas demandan.

Es muy importante contar con procedimientos y políticas adecuadas, en las que se pueda ejercer un control efectivo de los créditos y las cobranzas para asegurar la recuperación de la inversión y de las ganancias que se pueden obtener.

El aporte teórico de la investigación está conformado por diversas teorías y autores relacionados, fundamentándolos con conceptos de administración financiera, contabilidad, crédito, cobranzas y análisis de gestión financiera

La importancia del crédito y cobranza se orienta a la mejora de procesos al momento de otorgar un crédito considerando los costos que estos generan, teniendo como objetivo disminuir notablemente los riesgos de pérdida.

Se muestra las definiciones de los términos más relevantes que aporte la ejecución del proyecto.

Bases Teóricas

Bases Teóricas

Análisis Horizontal

Según los autores Emery, Finnerty, & Stowe, (2005)

Crédito y Cobranzas

Según Villaseñor, (2009) recuerda que:



Marco Conceptual

Auditoría

Según Gutiérrez, (2007) analiza lo siguiente:
Consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos,

1

Análisis Financiero

Según Medina, (2015) recuerda que:
El Análisis financiero permite identificar las fortalezas y debilidades de carácter operativo y financiera de una entidad económica.

2

Indicadores Financieros

Según Enciclopedia Financiera, (2012) aporta con lo siguiente:
Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

3

Marco Legal



Pirámide de Kelsen

Capítulo 3

**LA METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN
(FUNDAMENTOS)**



Metodología

Tipo de investigación

Método de investigación deductiva

Método de investigación descriptiva

Enfoque de investigación

Enfoque cualitativo, aplicando técnicas de estudio de trabajo.

Técnicas de la investigación

Investigación bibliográfica

Investigación tecnológica

Investigación exploratoria

Método analítico sintético

Entrevistas

Encuestas

Población



Muestra

Población	Número
Directivos	5
Empleados	15
Cientes	136
Total	156

Población	Número
Directivos	5
Empleados	15
Cientes Distribuidores	40
Total	60

Resultados de las Encuestas



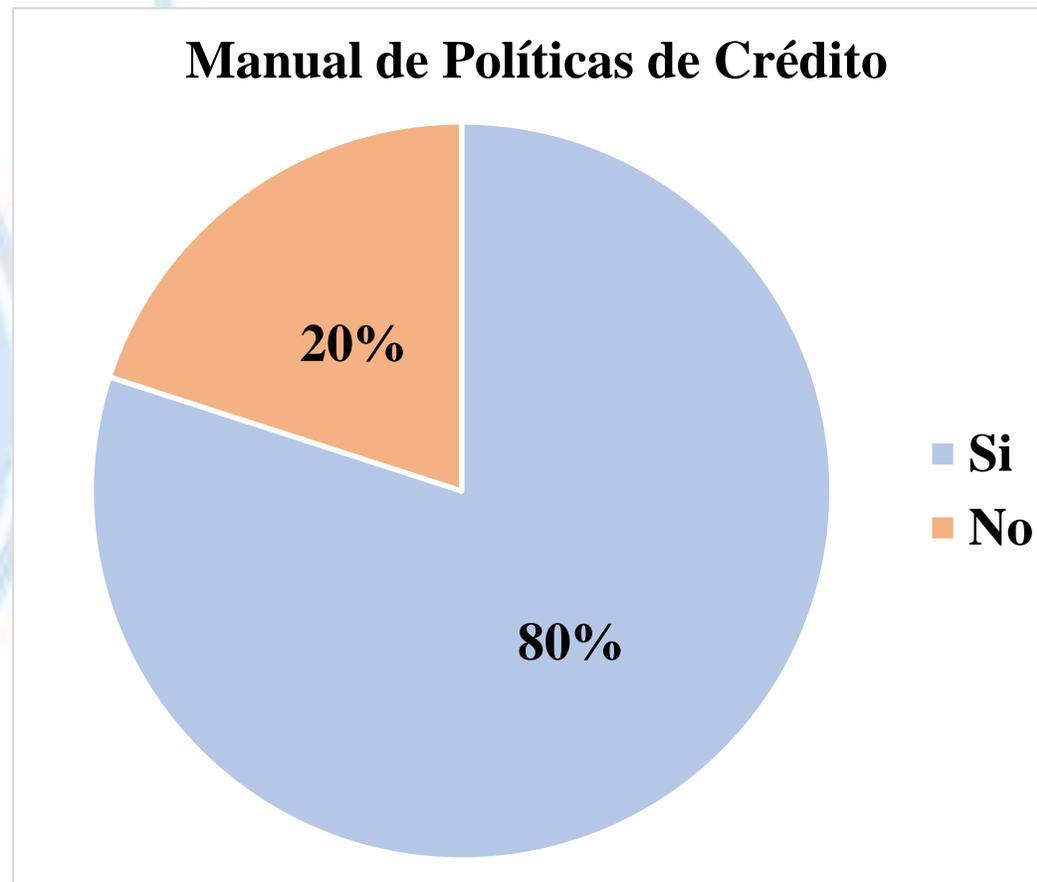
Una vez realizadas las encuestas a los diferentes grupos relacionados a la compañía Corporación ecuatoriana de aluminio S.A. Cedal

El propósito de las encuestas es conocer el nivel de satisfacción de los clientes. Entender las necesidades de los directivos y obtener la información necesaria de quienes intervienen directamente en los procesos de cartera.(asistentes, vendedores)

Resultado encuesta a directivos de Cedal

1. ¿La empresa cuenta con un Manual de Políticas de Crédito?

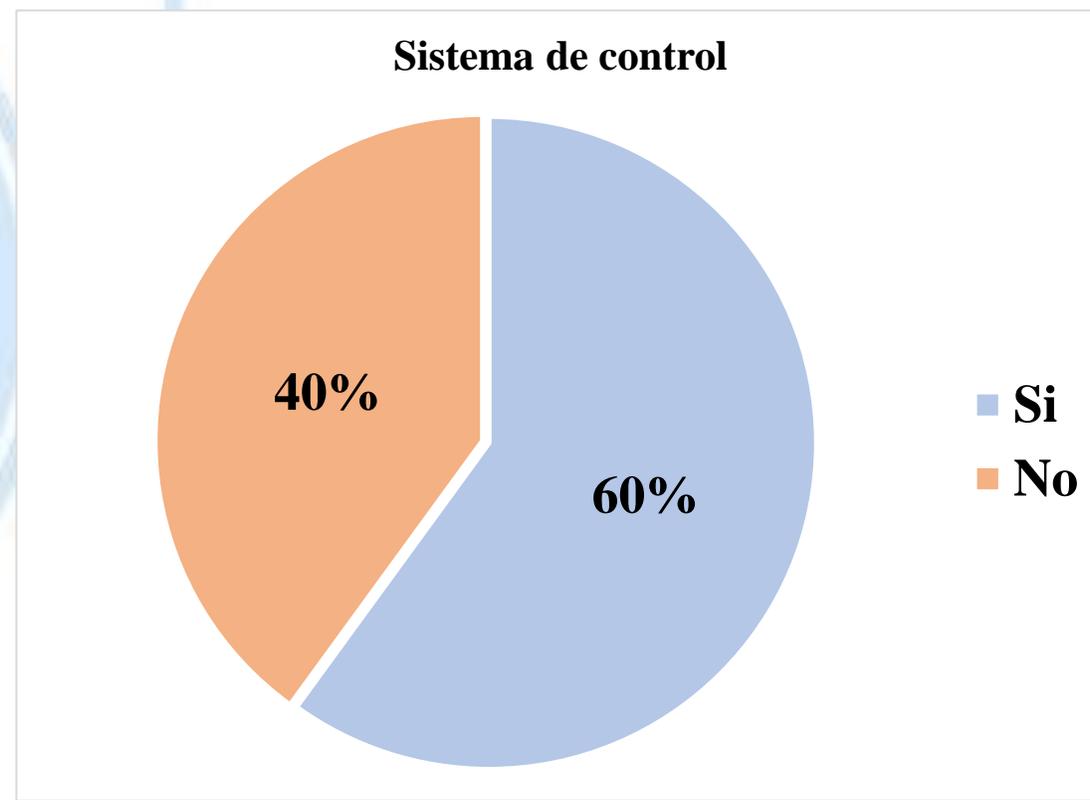
Alternativas	Frecuencia
Si	4
No	1
Total	5



Resultado encuesta a directivos de Cedal

2. ¿Considera que es necesario la implementación de un nuevo sistema de control de procedimientos en la compañía?

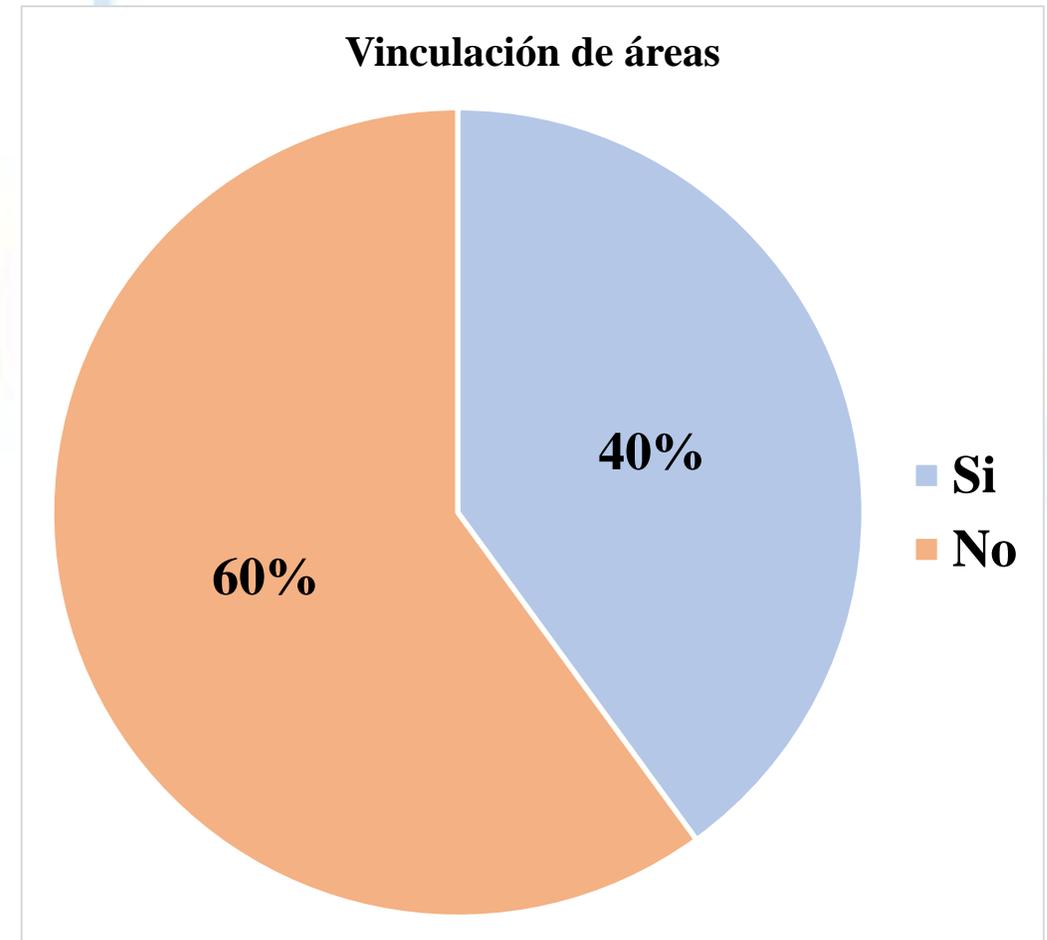
Alternativas	Frecuencia
Si	3
No	2
Total	5



Resultado encuesta a directivos de Cedal

3. ¿Se vincula a todas las áreas administrativas en la planificación estratégica de la cartera de clientes?

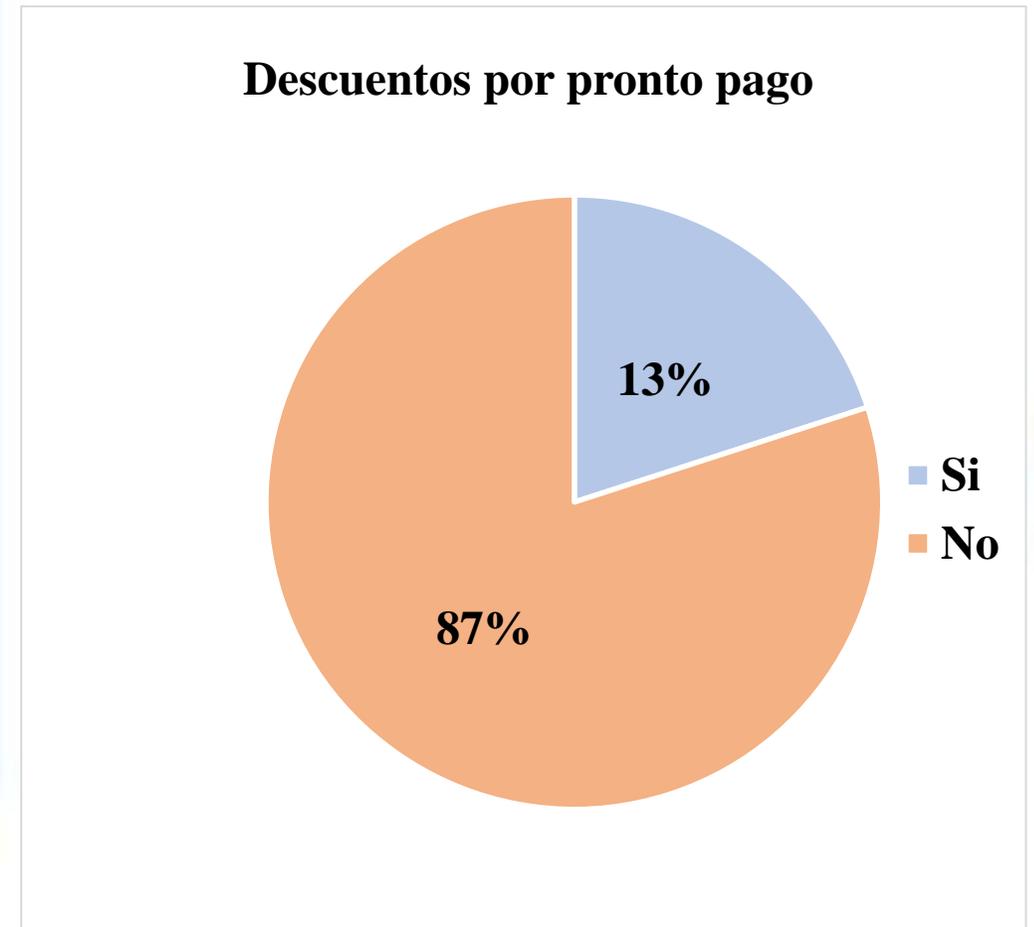
Alternativas	Frecuencia
Si	2
No	3
Total	5



Resultado encuesta dirigida a empleados del departamento financiero - área cartera de Cedal

4. ¿Se ofrecen descuentos por pronto pago, para fomentar la cancelación a tiempo de la
deuda de los clientes?

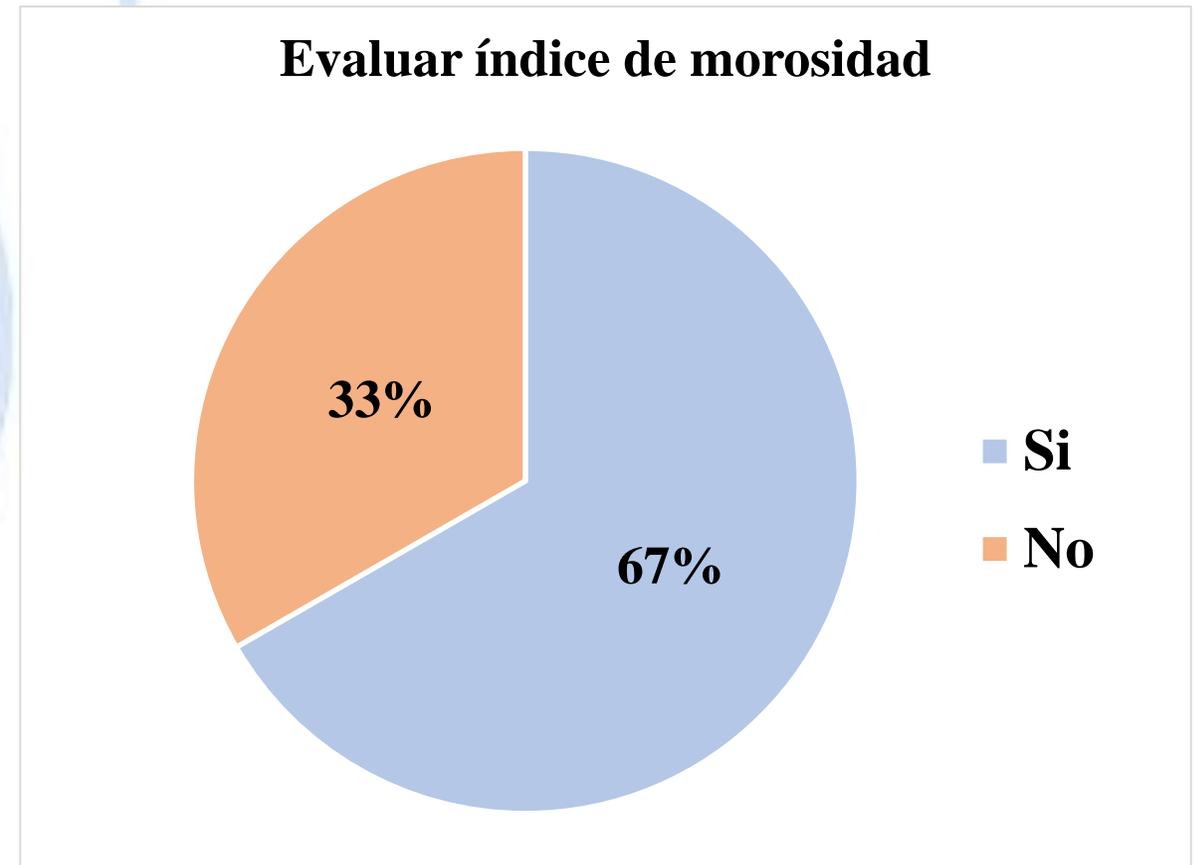
Alternativas	Frecuencia
Si	2
No	13
Total	15



Resultado encuesta dirigida a empleados del departamento financiero - área cartera de Cedal.

9. ¿Considera que la empresa debe evaluar a través de índices de morosidad su
cartera?

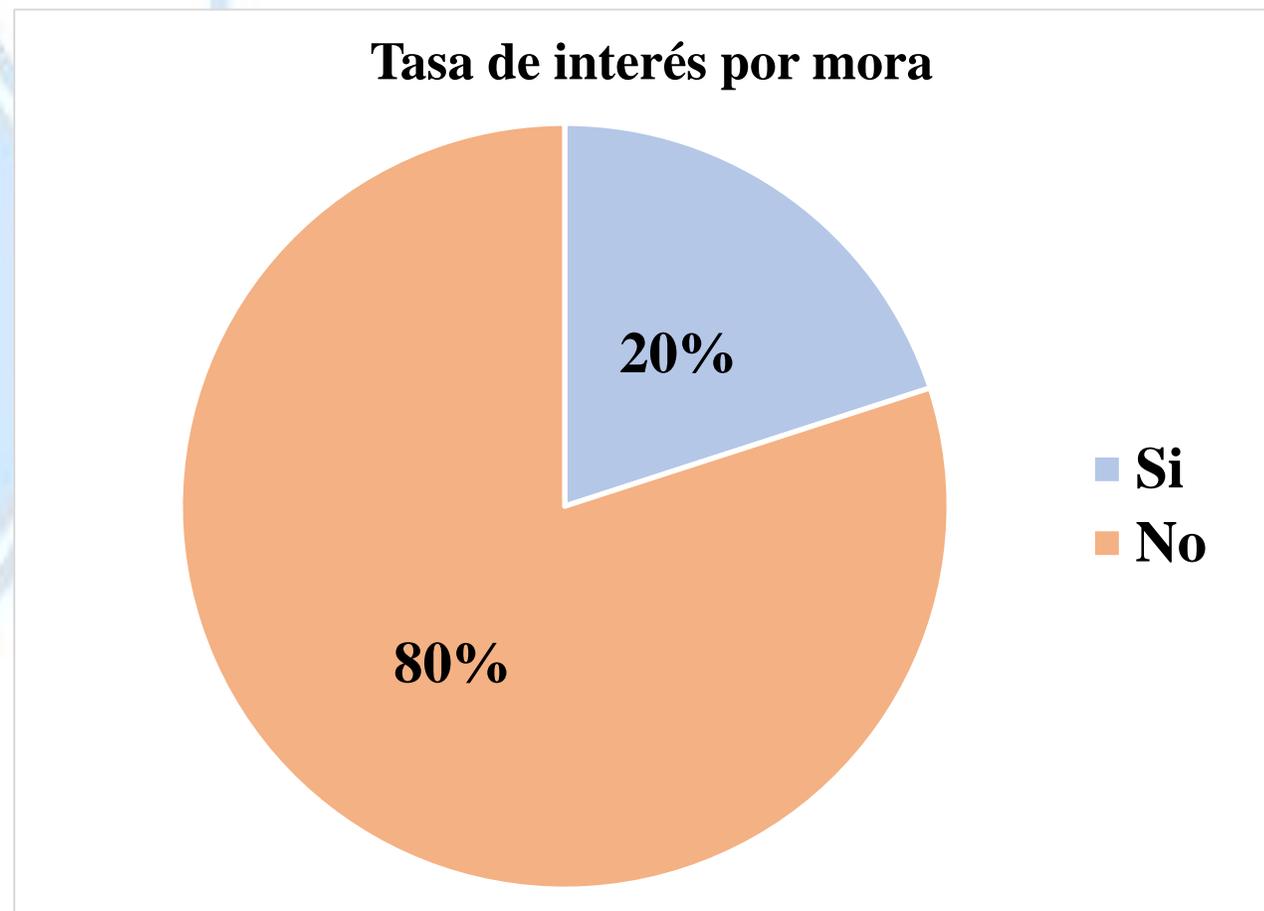
Alternativas	Frecuencia
Si	10
No	5
Total	15



Resultado encuesta dirigida a clientes de la compañía Cedal

2. ¿Conoce usted si la empresa tiene establecido una tasa de interés por mora al retraso de sus pagos?

Alternativas	Frecuencia
Si	8
No	32
Total	40



Resultados de las Entrevistas



Al haberse aplicado el instrumento de entrevistas, se pudo captar información tanto del Gerente Corporativo Financiero, Ing. David Jiménez y de la Coordinadora Corporativa Financiera, Ing. Ester Vásconez

De tal manera se obtuvo una idea clara de cómo se presenta la situación de la cartera de clientes en la empresa Cedal, a continuación, se muestra el detalle de las entrevistas y sus respuestas..

Entrevistas



Ing. David Jiménez -
Gerente Corporativo
Financiero



Ing. Esther Vásconez
Coordinadora
Corporativa
Financiera.

Puntos Positivos y negativos de la entrevista al Gerente Corporativo Financiero

Puntos positivos

Puntos negativos

- Los procesos del departamento se han adoptado a las necesidades y posibilidades a lo largo del tiempo.
- Se reconoce la importancia de tomar acciones de anticipación a cambios en el mercado.

- No se tiene un plan de mejora continua
- No se realiza capacitaciones continuas al personal.
- No se especifica los procedimientos que se realiza para evaluar la condición crediticia al momento de otorgar crédito.
- Los clientes al no poder mantener su actividad, afectan el flujo general de la empresa
- Se hace uso del financiamiento externo, esto incide directamente en los costos financieras de la compañía,
- No especifica qué tipo de control se aplica para medir la morosidad.
- Departamento financiero no realiza visitas periódicas, solo en caso específicos.

Puntos Positivos y negativos de la entrevista al Coordinadora Corporativa Financiera

Puntos positivos

Puntos negativos

Se reconoce la importancia de tomar acciones de anticipación a cambios en el mercado.

Los procesos del departamento financiero prevén enfrentar el riesgo en cartera, de manera que pretenden disminuir la morosidad de los clientes.

El mercado sobre el que se desenvuelve la empresa puede sufrir cambios tanto en lo tecnológicos, legales y tributarios.

No se realizan capacitaciones continuas al personal.

Los problemas externos que sufren sus clientes como quiebras o falta de liquidez, afectan a la compañía, aumentando las cuentas incobrables.

Observación Documental



Análisis de Estados Financieros

Para tener una mejor visión de la situación económica de la compañía Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A Cedal, se realizó análisis vertical y horizontal de los estados financieros de la Entidad.

**A continuación se presenta los estado de situación financiera de la compañía
2015-2016**

Análisis horizontal del estado de situación financiera.

Interpretación del análisis horizontal: Efectivo y Equivalente al efectivo , Pasivos Corrientes:

Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
Efectivo y Equivalentes al efectivo	2.016.157,17	1.825.088,23 -	191.068,94	-9,48%
Pasivo Corriente	25.410.998,50	18.051.008,99	-7.359.989,51	-28,96%

Análisis horizontal del estado de situación financiera.

Interpretación del análisis: horizontal Propiedad Planta y Equipo, Propiedades de Inversión

Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
Propiedad, Planta y Equipo	19.462.974,18	19.743.127,79	280.153,61	1,44%
Propiedades de Inversión	2.185.612,02	2.225.740,23	40.128,21	1,84%

Análisis horizontal del estado de situación financiera.

Interpretación del análisis horizontal Pasivos no Corrientes:

	Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
Pasivo No Corriente		8.740.716,37	13.982.966,97	5.242.250,60	59,98%

Análisis horizontal del estado de resultado integral.

Interpretación del análisis horizontal: Ingresos e Inventarios:

Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
Ingresos de Actividades Ordinarias	69.998.644,11	58.756.867,51	-11.241.776,60	-16,06%
Inventarios	13134480,3	12810357,29	-324123,01	-2,47%

Análisis horizontal del estado de resultado integral.

Interpretación del análisis horizontal: Ganancia – Perdida Neta, Patrimonio Neto:

Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
Ganancia (Pérdida) Neta del Período	-713.217,33	13.832,67	727.050,00	-101,94%
Patrimonio Neto	35.712.309,59	35.412.431,59	-299.878,00	-0,84%

Análisis horizontal del estado de resultado integral.

Interpretación del análisis horizontal: Total Gatos Operacionales:

Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
Total Gastos Operacionales	11.001.915,40	9.256.225,62	- 1.745.689,78	-15,87%
Gastos Administrativos	972535,43	3671482,52	2698947,09	277,52%

Análisis horizontal del estado de resultado integral.

Interpretación del análisis horizontal Total Gatos Operacionales:

Detalle	2015	2016	Variación \$	Variación %
Impuesto a la Renta Causado	665.841,39	692.671,11	26829,72	4,03%
15% Participación de Trabajadores	189.567,65	110.554,13	-79013,52	-41,68%

Ratios financieros

El objetivo de determinar estos índices financieros, evaluar la realidad económica – financiera de la entidad. Se calculó ratios de liquidez y de actividad

Ratios de Liquidez

La razón circulante establece si la compañía cuenta con el dinero suficiente para afrontar sus deudas cercanas.

Fórmula.

		2015	2016
Razón Circulante	$= \frac{\text{Activos Circulantes}}{\text{Pasivos Circulantes}}$	$= \frac{39.642.841,23}{25.410.998,50} = 1,56$	$= \frac{37.197.388,36}{18.051.008,99} = 2,06$

Durante el período 2015 el resultado de la razón circulante fue 1,56 mientras que en el 2016 este índice creció en un 2,06, es decir que por cada \$ 1,00 dólar que la compañía debe a sus acreedores dentro de un año cuenta con \$2,06 para hacer frente a las obligaciones con terceros. Si bien es cierto se puede observar que sus activos corrientes disminuyeron en el 2016, pero lo que incidió al incremento de la razón circulante en el 2016 fue porque sus pasivos corrientes disminuyeron dos veces más que estos.

Prueba ácida

Este índice expresa si la entidad puede alcanzar a cubrir sus deudas de corto plazo aún si no pudiese vender sus existencias.

Fórmula:

		2015	2016
Razón Prueba Ácida =	Activos Circulantes - Inventario	$\frac{26.508.360,93}{25.410.998,50} = 1,04$	$\frac{24.387.031,07}{18.051.008,99} = 1,35$
	Pasivos Circulantes		

En el caso hipotético que la compañía perdiera todos sus inventarios, igual alcanzaría a cubrir sus obligaciones cercanas, puesto que el índice que se obtuvo en el ejercicio 2015 fue de 1,04 y durante el 2016 de 1,35. Aunque eliminar la cuenta de inventarios del numerador en la fórmula no garantiza una mejor liquidez puesto que se debe tomar en cuenta la calidad de las cuentas por cobrar.

Razón de efectivo:

Esta razón indica que por cada cantidad que se adeuda, los días en que se tarda en recuperar el efectivo.

Fórmula:

		2015	2016
Razón de Efectivo	$\frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivos Circulantes}}$	$\frac{2.016.157,17}{25.410.998,50} = 0,08$	$\frac{1.825.088,23}{18.051.008,99} = 0,10$

Esta razón en el 2015 represento el 8% de las obligaciones corrientes, mientras que durante el ejercicio 2016 represento el 10%, mostrando un incremento del efectivo de un período a otro.

Razón capital de trabajo neto:

Esta razón establece el dinero que posee la empresa para trabajar una vez pagado todas sus deudas a corto plazo.

Fórmula:

		2015	2016
Capital de Trabajo Neto a Activos Totales =	Capital de Trabajo Neto	14.231.842,73	19.146.379,37
	Activos Totales	69.864.024,46	67.446.407,55
		= 0,20	= 0,28

Durante el 2015 el resultado fue óptimo, 20%, es decir la compañía podrá operar en ese porcentaje después de haber cancelado sus obligaciones a todos sus acreedores, mientras que en el 2016 este índice se incrementó un 8%.

Rotación de cuentas por cobrar:

Este índice determina el tiempo en que las cuentas por cobrar tardan en convertirse en dinero líquido (efectivo)

Fórmula:

		2015	2016
Rotación de Cuentas por Cobrar =	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{69.998.644,11}{19.589.203,33} = 3,57$	$\frac{58.756.867,51}{19.021.685,44} = 3,09$

En el 2015 las cuentas por cobrar rotaron 3,57 veces, mientras que en el 2016 dicha rotación disminuyó ligeramente alcanzando 3,09 veces, esto demuestra que la compañía debe mejorar sus políticas de administración de cartera.

Días de ventas en cuentas por cobrar:

El resultado de esta razón indica el plazo promedio concedido a los clientes para que realicen los pago.

Fórmula:

		2015	2016
Días de Ventas en Cuentas por Cobrar =	$\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{365}{3,57} = 102,15$	$\frac{365}{3,09} = 118,16$

En el año 2015 el plazo promedio fue de 102 días, en el año 2016 se incrementaron a 118 días, generando un incremento del 15% de un período a otro. Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, al no recuperar la cartera en el tiempo de acuerdo con el cliente; incremento sus costos financieros porque no se maneja con eficiencia la cartera de cuentas por cobrar.

Análisis de Cartera General 2016

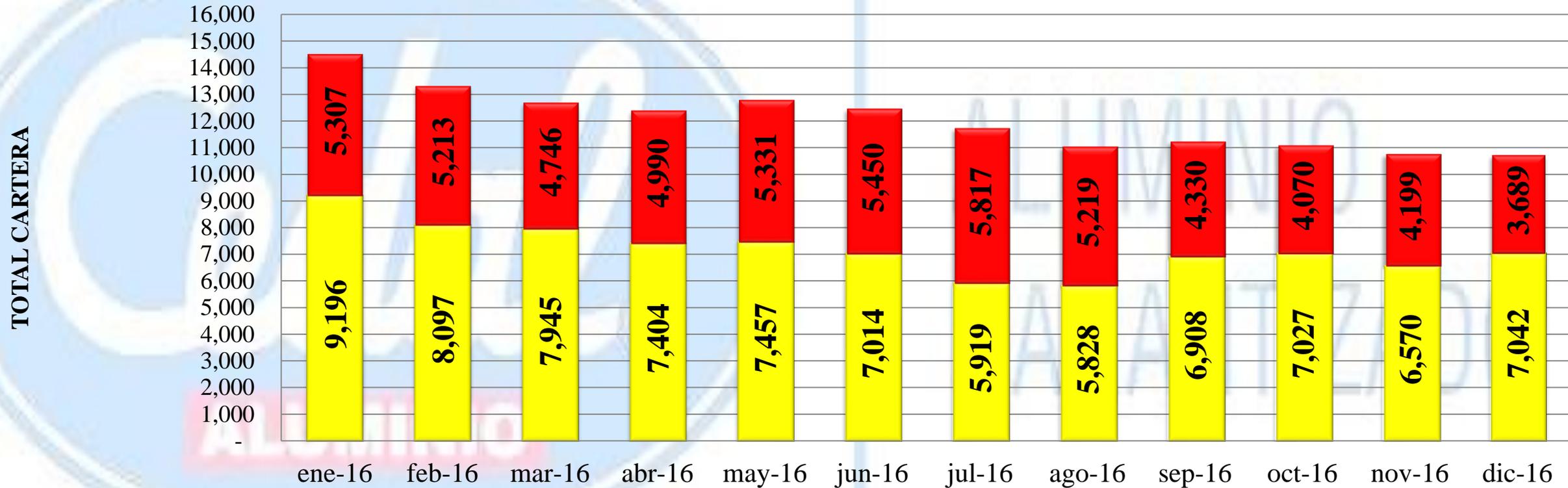
Evolución de la Cartera 2016

TOTAL CARTERA	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
NACIONAL	12,001	10,747	9,659	9,404	9,827	9,486	9,164	8,608	8,873	8,755	8,604	8,904
EXPORTACIONES	2,501	2,564	3,032	2,991	2,961	2,978	2,572	2,439	2,365	2,342	2,166	1,827
Total Cartera	14,503	13,311	12,691	12,394	12,788	12,464	11,736	11,047	11,238	11,096	10,770	10,731

Análisis de Cartera General 2016

Evolución de la Cartera 2016

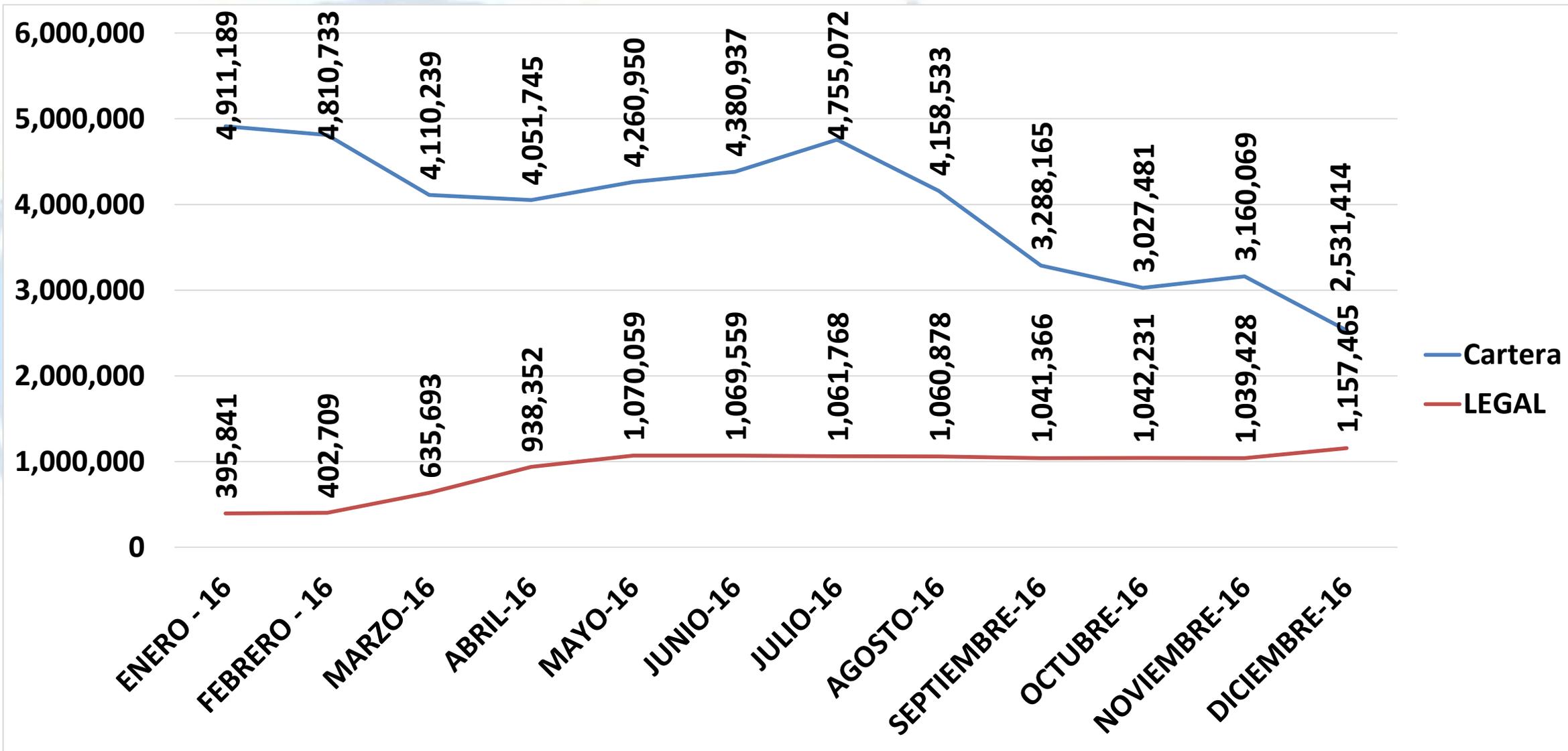
TOTAL CARTERA



	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
■ Cartera Vencida	5,307	5,213	4,746	4,990	5,331	5,450	5,817	5,219	4,330	4,070	4,199	3,689
■ Cartera Corriente	9,196	8,097	7,945	7,404	7,457	7,014	5,919	5,828	6,908	7,027	6,570	7,042

Análisis de Cartera General 2016

Evolución de la Cartera Vencida 2016



Costos Financieros

Detalle	Valor	Porcentaje V/T
30 Días	26,385,929.18	45.21%
60 Días	7,520,582.08	12.89%
90 Días	2,879,750.09	4.93%
180 Días	5,891,715.86	10.10%
365 Días	6,256,562.84	10.72%
Más de 365 Días	9,224,589.99	15.81%
Más de 1825 Días	202,746.08	0.35%
Total	58,361,876.12	100.00%

Mantener cuentas por cobrar comerciales vencidas implica un costo financiero para la empresa que las concede; es decir involucra un costo de oportunidad que la compañía deberá asumir si no logra recuperar dicha cartera vencida, puesto que la entidad pudo invertir este dinero e incrementar la rentabilidad de la empresa Cedal.

Costos Financieros

Detalle	Valor	Tiempo de Morosidad	Escenario 1		Escenario 2	
			Valor Futuro	Costo	Valor Futuro	Costo
			Tasa Pasiva 5.12%	Financiamiento V-VF	Tasa Activa 8.10%	Financiamiento
30 Días	26,385,929.18	30	26,497,193.10	111,263.92	26,562,160.84	176,231.66
60 Días	7,520,582.08	60	7,584,141.23	63,559.15	7,621,377.52	100,795.44
90 Días	2,879,750.09	90	2,916,333.83	36,583.74	2,937,837.90	58,087.81
180 Días	5,891,715.86	180	6,042,360.92	150,645.06	6,131,798.17	240,082.31
365 Días	6,256,562.84	365	6,585,217.58	328,654.74	6,784,373.69	527,810.85
Más de 365 Días	9,224,589.99	1095	10,755,980.99	1,531,391.00	11,761,668.18	2,537,078.19
Más de 1825 Días	202,746.08	1825	261,893.10	59,147.02	303,964.05	101,217.97
Total	58,361,876.12		60,643,120.75	2,281,244.63	62,103,180.35	3,741,304.23

Tasa Pasiva	5.12%	Ventas 2016	58,756,867.51
Tasa Activa	8.10%	3.88%	6.37%

Capítulo 4

Informe **F**inal

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Razón social:	CORPORACIÓN ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL
Clase de Contribuyente:	Especial
Tipo de Contribuyente:	Sociedad
Actividad Económica:	Fabricación y venta al por mayor y menor de perfiles y productos metálicos no ferrosos – Venta de vidrio
Provincia:	Guayas
Cantón:	Duran
RUC:	1707580922

Informe Final

Una vez culminado el trabajo de investigación se procede a elaborar el respectivo Informe técnico de la empresa Corporación Ecuatoriano de Aluminio S.A. Cedal., con respecto a los costos financieros en la gestión de cartera de clientes, análisis con los indicadores financieros.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Falta de Aplicación del manual de políticas de crédito	Actualizar	Manual de políticas de crédito para clientes análisis crediticio.	TI: Anual RE: Gerente financiero y asistente de cartera	Control de la cartera general, gestión de análisis eficientes.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Falta de Control de la gestión en el área de cartera.	Medir el Impacto de la recuperación de cartera.	Aplicar la Indicadores de gestión para evaluar resultados.	TI: semanal RE: Coordinador Financiero,	Determinar la eficiencia de las estrategias aplicadas en la actividad de cobranza.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Procedimientos para la recuperación de la cartera corriente y vencida.	Capacitar	A los empleados de ventas y departamento financiero en temas de procedimientos de gestión para la recuperación de cartera.	TI: Trimestral RE: Recursos Humanos.	Acceso inmediato a la información, ahorro de recursos, mejorar las competencias del talento humano.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Notificación anticipada al cliente sobre la fecha de pago de sus facturas.	Realizar simulacros	De notificación al cliente y solicitar fecha de pago de los valores pendientes.	TI: diario RE: personal del área de cartera	Mejorar los ingresos por pronto pago de clientes, disminuir las cuentas incobrables, mantener la comunicación directa con el cliente.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Indicadores de morosidad	Elaborar	Indicadores de morosidad	TI: mensual RE: Coordinador Financiero, Analista de cartera.	Contar con información financiera actual y razonable de cartera en mora.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Seguimiento inapropiado a la cartera vencida mayor a 30 días.	Innovar	Estrategias de cobranza, para generar mayor control a las cuentas en moras por más de 30 días.	TI: diarios RE: Coordinadora Financiera y el Asistente de cartera.	Disminuir el riesgo de la cartera en mora Optimizar los recursos en la cobranza y mantener la liquidez.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
<p>Límite de tiempo en la cartera vencida para enviar a departamento legal</p>	<p>Remitir</p>	<p>La cartera vencida al departamento legal.</p>	<p>TI: cada tres meses. RE: Financiero - área de cobranza</p>	<p>Recuperación de cartera vencida, incremento de la liquidez y aporte a la toma de decisión.</p>

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Disminución de venta	Aplicar	Estrategias de promociones en productos de baja rotación y otorgar incentivos por pronto pago.	TI: diario RE: Departamento financiero-venta.	Incremento en las ventas, Recuperación de cartera, Disminución de cartera vencida.

Conclusiones

- El manual de políticas y procedimiento de crédito a clientes que posee la compañía actualmente está desactualizado, esto ocasiona inseguridad de otorgar créditos y riesgo al momento de realizar una negociación.

Recomendaciones

- Actualizar el manual de políticas de créditos y procedimiento para el otorgamiento de crédito y los procesos de cobro que posee la compañía para, que esté acorde a la realidad crediticia

Conclusiones

- Existe la necesidad de aplicar indicadores de gestión como control interno en el departamento financiero para determinar si se están aplicando las estrategias de cobros en el área de cartera.

Recomendaciones

- **Aplicar indicadores de gestión como control interno en el departamento financiero para desarrollar estrategias de cobros en el área de gestión realizada para la recuperación.**

Conclusiones

- Ausencia de capacitación al personal en temas de análisis de créditos y de cobranza, al igual que en temas financieros, lo que origina el desconocimiento del impacto que tiene la incobrabilidad de cartera la corriente y vencida.

Recomendaciones

- **Realizar capacitaciones continuas al personal del área cartera y ventas para mejorar el manejo de la cartera general y el análisis de los créditos**

Conclusiones

- **Inexistencia de recordatorios a los clientes sobre los valores que adeudan por el área de cartera.**

Recomendaciones

- **Establecer estrategias de cobro a clientes, mediante llamadas, recordatorios de pago, enviar estados de cuenta para que tengan conocimiento de sus cuentas a vencer.**

Conclusiones

- **Las cuentas morosas ocasionan un costo para su recuperación, además de tiempo y recursos, por lo que necesario darle un límite para transferir al departamento legal.**

Recomendaciones

- **Las cuentas morosas después de los 90 días deben ser tratadas con mayor presión si pasan de los 120 días remitiendo al área legal para evitar pérdida de tiempo y disminuir la cartera incobrable.**

Conclusiones

- La empresa ha venido Disminuyendo sus ventas, una de las causas ha sido la inestabilidad económica del país; además, del incremento de costo por aumento de crédito financiero, lo que ha originado una baja en su liquidez.

Recomendaciones

- Aplicar continuamente estrategias de incentivo con promociones con el fin de aumentar las ventas y descuentos por pronto pago o pago anticipado.



La calidad no está en las cosas que hace la gente, sino en la gente que hace las cosas.

ALUMINIO
GARANTIZADO

Gracias



El Dr. D. Juan Carlos Martínez Coll, director del grupo EUMED.NET (SEJ 309), como editor de la revista electrónica “Observatorio de la Economía Latinoamericana”, (ISSN 1696-8352), indexada en IDEAS-RePEc, LATINDEX y alojada en <https://www.eumed.net/rev/oel>

ACREDITA QUE:

el artículo “**COSTOS FINANCIEROS EN LA GESTION DE CARTERA DE CLIENTES**”, que consta de 12 páginas en formato PDF, cuyos autores son **Josefa Esther Arroba Salto y Karen Liceth Arreaga Vera**, ha sido aceptado y publicado en el número de julio 2018:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html>

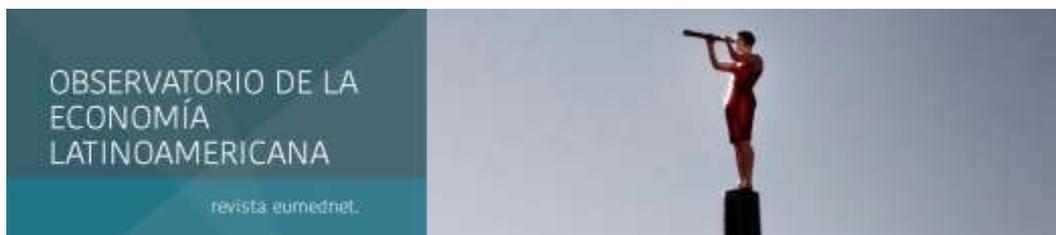
[//hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807costos-cartera-clientes](https://hdl.handle.net/20.500.11763/oel1807costos-cartera-clientes)

Lo que se hace constar en Málaga a 06 de julio de 2018.

El director



Fdo.: Juan Carlos Martínez Coll



Julio 2018 - ISSN: 1696-8352

COSTOS FINANCIEROS EN LA GESTION DE CARTERA DE CLIENTES

Eco. Josefa Esther Arroba Salto, MAE., MSc.

Docente Titular Principal

earrobas@ulvr.edu.ec

Karen Liceth Arreaga Vera

Estudiante

karen-20@hotmail.es

Facultad de Administración, Carrera de Contabilidad y Auditoría
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Josefa Esther Arroba Salto y Karen Liceth Arreaga Vera (2018): "Costos financieros en la gestión de cartera de clientes.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (julio 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html>

RESUMEN: El presente artículo analiza el tratamiento de los costos financieros en la gestión de cartera de clientes de la empresa "Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal"; dedicada a la fabricación y comercialización de extrusiones de aluminio para el mercado nacional e internacional, enfocándose en el mercado interno con extrusiones de aluminio para uso arquitectónico.

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario la revisión del Estado de Situación Financiera de la empresa de los períodos 2015 y 2016, el cual fue la base para el análisis de las cuentas de ingresos, costos, gastos. Se aplicaron métodos como encuestas y entrevistas a las personas involucradas directamente en la generación de información y en la toma de decisiones en la organización.

ABSTRACT: This article analyzes the treatment of financial costs in the management of client portfolio of the company "Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. Cedal "; dedicated to the manufacture and marketing of aluminum extrusions for the national and international market, focusing on the domestic market with aluminum extrusions for architectural use.

For the development of this investigation it was necessary to review the Financial Statements of the company for the periods 2015 and 2016, which was the basis for the analysis of the accounts of assets and liabilities. Methods such as surveys and interviews were applied to people directly involved in generating information and making decisions in the organization.

PALABRAS CLAVES: Gestión de cobros, Análisis Horizontal, Análisis Vertical, Ratios Financieros, costos financieros.

INTRODUCCIÓN

Las pequeñas y grandes empresas que se dedican a vender sus productos a crédito en el Ecuador, tienen un duro camino para crecer, especialmente si les hace falta delinear los objetivos que desean alcanzar y que estrategias van a utilizar para lograrlo, el caso objeto de estudio que se expone en el presente proyecto de investigación, determinará la mejor manera de ejecutar políticas y gestionar los procesos que faciliten la recaudación de las cuentas pendientes de cobro.

Mediante información documental, encuestas y entrevistas al capital humano que labora en el área de estudio, se podrán identificar y reestructurar los lineamientos de concesión para gestionar los montos, plazos, cuotas y el tiempo de recuperación de la cartera de crédito, describirán también los procesos de recaudación y autorizaciones crediticias determinando las funciones y obligaciones del personal relacionado con el área de cartera.

En esta investigación se obtuvo información documental en: internet, libros, tesis, artículos; lo que aportó para fundamentar las teorías implementadas. Se realizó un informe técnico y se proporcionaron conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

DESARROLLO:

Analizar los costos financieros y su afectación a la gestión de cartera de los clientes de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL.

Además, se presentan los objetivos específicos del artículo; por lo cual se detallan a continuación:

- Determinar los costos financieros que afectan a la gestión de cartera de los clientes.
- Examinar qué indicadores financieros o de gestión facilitan la toma de decisiones en el departamento financiero.
- Describir cuáles son las políticas y procedimientos que se aplican en la cartera de crédito a los clientes.
- Especificar cómo se realizan los controles administrativos y de seguimiento de la cartera de los clientes.

La **idea a defender** que contribuye a la presente investigación es la siguiente:

Con el análisis de los costos financieros se podrá medir la afectación a la gestión de cartera de los clientes de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL

Los medios para la obtención de la información fueron: consultas en libros de contabilidad y finanzas especializados en el análisis de las cuentas contables, revistas científicas y revisión de tesis referentes al tema costos financieros, ratios financieros, en los cuales se indagó conceptos de cuentas de ingresos, costos y gastos, análisis financieros; y por último elaboración de información de los estados financieros de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL

Entre los resultados de la investigación más relevantes se presenta el control interno del ingreso;

Según Mantilla, (2013) menciona lo siguiente: El control interno aporta a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la organización, evaluando y fijando los diversos procedimientos o procesos administrativos, financieros y contables que ayudan a la compañía a que realice sus objetivos institucionales. Detecta los errores e irregularidades por una solución factible y favorable evaluando todos los niveles jerárquicos o de autoridad. (p. 19).

Es necesario desarrollar actividades de control interno porque contribuye a la obtención de información segura en el tiempo necesario, ayuda a que la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL logre sus objetivos de forma correcta, logrando obtener resultados con eficiencia.

Crédito y cobranzas

Según Villaseñor, (2009) recuerda que: La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado considerándolo como costo por financiamiento en el crédito. (p. 11).

Es un proceso que se establece como medio de recuperación del capital también se debe considerar que a todo crédito deberá asignársele un interés en base a políticas establecidas de acuerdo al tiempo en el que es pactado para la cancelación.

Análisis financiero

Según Medina, (2015) recuerda que: El Análisis financiero permite identificar las fortalezas y debilidades de carácter operativo y financiera de una entidad económica. Además, permite conocer si una entidad dispone del suficiente un efectivo para cumplir sus obligaciones financieras, si tiene un plazo razonable de recuperación de las cuentas por cobrar a clientes, política eficaz de administración de inventarios, tamaño adecuado de propiedad, planta y equipo, estructura de capital adecuada que le permita la generación de valor económico a los propietarios y/o patrocinadores. (p. 13).

El análisis financiero evalúa el comportamiento operativo de una compañía, diagnostica la situación actual y predice futuros eventos, orienta a la obtención de objetivos definidos previamente. Por lo tanto, el primer paso sería definir objetivos, como segundo paso formular interrogantes y tercero determinar criterios con los resultados del análisis a través de diversas técnicas.

Indicadores Financieros

Según Enciclopedia Financiera,(2012) aporta con lo siguiente: Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

La mayoría de las relaciones se pueden calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros. Así, los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futura. (p. 5).

La aplicación de los indicadores financieros aportará para analizar las tendencias y comparar los estados financieros. Buscando caracterizar la efectividad de un sistema u organización e identificar si la gestión del área o departamento objeto de análisis cumple de manera efectiva sus objetivos.

METODOLOGÍA Y MÉTODOS

La investigación se fundamentó en los lineamientos sistemáticos establecidos, determinando la problemática como punto base, posteriormente se han establecido objetivos para el desarrollo, estudios bibliográficos donde se reflejaban diversos temas que aporten a la idea a defender; mediante una investigación deductiva y bibliográfica se pudo ejecutar con la utilización de recursos tales como libros, textos, revistas y sitios web.

Tipo de investigación.

Se aplicó el método de investigación deductiva logrando conclusiones generales para obtener explicaciones particulares aplicables a la problemática. También se utilizó el método de investigación descriptiva que coadyuvo a describir, analizar e interpretar actividades o procesos establecidos.

Enfoque de la investigación.

El presente proyecto se basó en un enfoque cualitativo, aplicando técnicas de estudio de trabajo, lo cual permitió medir la problemática y diagnosticar las diversas necesidades como un modelo justificativo que ayude a determinar resultados, debido a la recolección e identificación de la información y la forma en que sería procesada para el análisis posterior.

Técnicas de la investigación.

Investigación bibliográfica: Este método permitió identificar conceptos relevantes para el desarrollo del proyecto de investigación, proporcionando información necesaria con lo que respecta al análisis financiero, recuperación de cartera y los costos financieros por cobrar que se generaron, utilizando diferentes medios (Libros, textos, revistas, entre otros), para su análisis y posterior sustento teórico.

Investigación tecnológica: Esta se da con el uso de medios tecnológicos que proporcionaron información a través del uso de sitios web para lograr un trabajo efectivo.

Encuestas: En esta técnica se formula un cuestionario de preguntas donde se buscó obtener información o datos de varias personas. Las encuestas que se realizaron fueron dirigidas a los colaboradores y clientes de la empresa considerándolos como la población involucrada que aporte al desarrollo de la investigación.

Entrevistas: Esta técnica permitió recopilar información de las personas que laboran en la empresa objeto de estudio, de manera verbal a través de la formulación de preguntas. En esta investigación se tomó como población el departamento de crédito, cobranzas y clientes de la empresa.

Análisis FODA de la empresa Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A. CEDAL

Fortalezas

- ✓ Gran cantidad de clientes y distribuidores.
- ✓ Producto de calidad.
- ✓ Recurso humano competente.
- ✓ Gran cantidad de recursos en cuentas de activos.

Oportunidades

- ✓ 44 años de experiencia en el mercado.
- ✓ Disponibilidad de financiación.

Debilidades

- ✓ Concentración de activos en cuentas por cobrar.

- ✓ Desconocimiento de manuales de procesos por parte de los empleados del área de cartera.
- ✓ Poca liquidez.
- ✓ No contar con plan de mejora continua.
- ✓ Plazos de cobro cortos.

Amenazas

- ✓ Clientes con morosidad.
- ✓ Costos financieros altos.
- ✓ Mercado en constantes cambios.
- ✓ Plazos de proveedores cortos.

Estrategias FO (Fortalezas – oportunidades)

- ✓ Diversificar la oferta.

Estrategias FA (Fortalezas – amenazas)

- ✓ Extender el plazo de pago a proveedores.

Estrategias DO (Debilidades – oportunidades)

- ✓ Desarrollar un plan de mejora para la empresa, basado en la experiencia que ha tenido en el transcurso del tiempo.

Estrategias DA (Debilidades – amenazas)

- ✓ Acortar el plazo de cobro a clientes.

RESULTADOS OBTENIDOS

Para la presentación del análisis de la información y la interpretación de los datos, se revisó los Estados financieros de Corporación Ecuatoriano de Aluminio S.A. Cedal., se evaluará el desempeño y la situación financiera mediante análisis financieros aplicando ratios financieros y evaluación de la cartera vencida.

Además se realizó un análisis histórico de la empresa para determinar cómo se ha originado los costos financieros en la cartera de clientes.

Al concluir la investigación como conclusión se estableció elaborar un Informe Final, con respecto a los hallazgos con las recomendaciones sugeridas.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable	Beneficios Directos
-----------------	----------------------	------------------------------------	--------------------------------	----------------------------

(RE)					
Responsabilidad de las actividades encomendadas	Actualizar los manuales de procedimiento para el área de crédito y cobranzas	Establecer un esquema fijo para el otorgamiento de crédito y procesos optimista para la recuperación de cartera considerando a todos los miembros de la organización para su aplicación.	TI: semanal RE: gerente financiero, contador y asistente del área	Control absoluto en la cartera, gestión de cobranzas eficientes, acceso adecuado a la base de datos y reducción de los recursos utilizados en las cobranzas	
Control del trabajo en el área de cobranza	Medir el Impacto de las cobranzas	Aplicar Indicadores de gestión en cobranza. Para medir las estrategias.	TI: semanal RE: Gerente General, Contadora.	Determinar la eficiencia de la actividad de cobranza.	
Los procedimientos en la recuperación de la cartera vencida	Capacitar	Procedimientos de cobranza para la recuperación de cartera, además del manejo oral y corporal para que los procesos sean óptimos.	TI: cada 6 meses RE: área de finanzas	Acceso inmediato a la información, incentivo constante en el área de cobranza, ahorro de recursos, mejora las competencias del talento humano.	
Notificación anticipada o recordatorio de la fecha de pago para con el cliente por parte del área de cobranzas	Realizar simulacros constantes	De notificación al cliente y solicitar una fecha de pago dando continuidad y motivación.	TI: diario RE: personal del área de cobranza	Mejorar los ingresos por pronto pago de clientes, disminuir las cuentas incobrables, mantener la comunicación directa con el cliente, garantizar la solvencia y la liquidez de la organización	
Indicadores de morosidad para evaluar el trabajo que realiza el área de cartera	Elaborar	Indicadores de gestión de cobranzas. Reportes para control de cobranzas	TI: quincenal; RE: área de cobranzas	Control de la liquidez, justificación del trabajo del talento humano en el área de cobranza y aplicación de estrategias y	

				modelos de cobros eficientes.
La cartera vencida mayor a 30 días no tiene un seguimiento apropiado	Innovar	Estrategias de cobranza, generar mayor control a las cuentas en moras por más de 30 días, seguimiento y prevención del cliente en mora	TI: diarios RE: área de cobranza	Disminuir el riesgo de la cartera. Optimizar los recursos en la cobranza y mantener la liquidez y solvencia de la organización.
No se establece un límite en la cartera vencida para disminuir los costos financieros que se aplique la cobranza.	Control de la cartera vencida	Considerar el tiempo para dar seguimiento a la cartera vencida. Pasar al departamento legal luego de que los indicadores de gestión sean negativos.	TI: cada tres meses RE: Financiero-área de cobranza	Gastos innecesarios en la recuperación de cartera, talento humano optimización tiempo y se gastan recursos
Disminución de venta por falta liquidez	Aplicar sanciones u incentivos por el pronto pago u demora en el mismo.	Aplicar sanciones u incentivos como el cobro de intereses o descuento por pronto pago.	TI: diario RE: departamento financiero-área de cartera	Recuperación de cartera, mayor control disminución de cartera vencida.
Falta de Estándar y constatar en las cuentas del pasivo corriente y no corriente	Elaborar un plan de cuenta que justifique las transacciones	Plan de cuenta dividido acorde a las diferentes negociaciones a corto o, mediano y largo plazo, incluyendo las cuentas en mora y las incobrables	TI: semanal RE: área de finanzas	Mantener valores liquidez razonable, crear confianza y respaldo al área de cobranza
Cuentas incobrables en la cartera.	Depurar las cuentas incobrables	Revisar las cuentas viables para cobro. Derivarlas al área legal. Seguimiento constante a la cartera por vencer y vencida.	TI: mensual RE: área de cobranza, y Legal	Eliminar gastos innecesarios en la cobranza. Mantener la cartera actualizada. Liquidez

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada en la empresa CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL con domicilio en la provincia del Guayas, cantón Duran en cuanto al tema "Costos financieros en la gestión de cartera de clientes" se obtuvo las siguientes conclusiones:

1. La importancia de los lineamientos o políticas de la organización que se apliquen en toda el área y supervisión acorde a indicadores objetivos que viabiliza la optimización de los recursos.
2. El manual que posee la compañía actualmente está descontinuado por el hecho de que no está vinculado con la realidad macroeconómica del mercado, esto ocasiona inseguridad y riesgo al momento de realizar una negociación, este tiene que ser actualizado constantemente.1
3. La información del cliente es limitada, en una organización tiene que trascender con una comunicación efectiva utilizando la tecnología y los medios tradicionales para su esparcimiento.
4. Los recordatorios aplicados por el área de cobranza deben ser más objetivos y directamente al grano, debido a la que la función del trabajo es recuperar la cartera y no establecer una acción social para con el cliente.4
5. El tiempo tiene que ser objetivo en la comunicación, no podemos distorsionar lo con otras actividades que no concierne al área de cobranza, por lo tanto debe de existir el control del área y de las estadísticas e indicadores personales, con ello se justifica el trabajo del área.
6. La liquidez es parte de la fortaleza de la organización por lo que es necesario aplicar descuento por pronto pago a los clientes que cancelen de contado sus compras.
7. Las cuentas morosas ocasionan un gasto no previsto, además de tiempo y recursos, por lo que necesario darle un límite para de esa manera transferir a otra área legal.
8. La organización no mantiene un control directo sobre los indicadores, si es verdad que los aplica normalmente no lo compara, esto hace que el trabajo de cobranza no tenga un valor real, mucho menos saber cuáles son los objetivos del área planteados.5
9. La aplicación del sistema de control para el área de cobranza da solución al excesivo número de créditos otorgados, disminuyendo el riesgo y conociendo cual es la función del área de cobranza al momento de evaluar las competencias de sus funcionarios. El sistema permite medir tendencias y proyecciones para las cuentas a vencer, cuentas vencidas, cuenta en mora y cuentas incobrables.2

10. Los directivos y mando medios tiene la responsabilidad de otorgar todos los instrumentos básicos necesarios para que el área de cobranza ejecute eficientemente su trabajo, dando capacitación, enología y un ambiente agradable para que los ejecutivos se puedan desenvolver acorde a su competencia y el respaldo brindado.³

11. El área de cobranza suele ser una de las más conflictivas dentro de la organización, por el hecho de que se ubica cliente y se le recuerda la obligación que posee, sin embargo, la situación amerita un carácter fuerte y continuo para de esa manera poder evitar que el indicador de cuentas morosas incobrables se incremente.

12. La oportunidad de un control más rígido en las cuentas incobrables, esto con el fin de disminuir los gastos y el tiempo invertido.

13. Se Concluye que la organización cubre todos sus compromisos, como eje de la efectividad de sus procesos, por lo que la prueba del ácido, luego de restar el inventario, el activo corriente se gestiona a través del efectivo y de las cuentas por cobrar, siendo prioridad las estrategias de cobranzas para mantener la liquidez.

RECOMENDACIONES

Luego de todos los análisis e investigaciones realizadas a la empresa CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL se propone las siguientes recomendaciones:

1. Es necesario que la CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL aplique indicadores de gestión en todas las áreas, con el fin de que se respeten las políticas y lineamientos planteados para la optimización de los recursos.

2. Se recomienda actualizar continuamente el manual de procedimiento que posee CORPORACION ECUATORIANA DE ALUMINIO S.A. CEDAL, para que esté acorde a la realidad de lo que acontece a nivel macro y así justificar el escenario dentro de la misma organización.

3. Es imprescindible un manejo adecuado de la información con una comunicación eficaz para lo cual hay que utilizar los medios tecnológicos y dar un esquema de clima organizacional que fortalezca a la organización.

4. Mejorar la repuesta inmediata en el trabajo, al momento de dirigirnos a los clientes con recordatorios o mensajes subliminres para tratar a la fecha de recaudar la mayor cantidad de dineros.

5. Se recomienda forjar una base de dato sólido y sostenido que permita la comunicación inmediata a aquellos clientes confiables para que se involucre en las promociones de descuentos por pronto pago.

6. Las cuentas morosas después de los 90 días deben de ser tratada con mayor presión si pasan de los 120 días simplemente pasar a un área legal para evitar pérdida de tiempo en el área y justificar el tiempo en otra actividad.

7. Las estrategias de llamadas y recordatorios deben de ir directa al objetivo sin desvió o pérdidas de tiempo innecesarias, el área se dedica a ejercer la cobranza y esa es la función real de su creación.

8. El jefe financiero debe ser la persona encargada de fortalecer el análisis de los indicadores de gestión de cobranza y establecer el informe para medir los resultados obtenidos y conocer si las estrategias aplicadas son viables en el área de cobranza.

9. Si la tendencia de cobro aumenta, esto quiere decir que hay un excelente trabajo por parte de los ejecutivos del área, pero si esta disminuye o se estanca es necesario un sistema interactivo que agilite los procesos y amplié los resultados.

10. Los directivos y mandos medios deben de estar involucrado en el área al igual que lo están en el área de venta, la recuperación de la cartera influye en la liquidez de la organización.

11. Se recomienda medir los resultados y clientes que sean difíciles, serán derivados a un ejecutivo que tenga mayor competencia y actitud para alcanzar resultados óptimos en la recuperación de cartera.

12. Ubicar un límite de tiempo para que las cuentas incobrables sean dadas de baja en el área de cobranza.

13. Aplicar continuamente estrategias nuevas para incentivar las cobranzas con el fin de que la liquidez se mantenga y los indicadores de gestión de cobro logren optimizar sus recursos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Enciclopedia Financiera. (2012). Obtenido de <https://www.encyclopediafinanciera.com/>

Mantilla, S. A. (2013). Auditoria del Control Interno. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Medina, D. M. (2015). INFORMACION FINANCIERA, BASE PARA EL ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS.

Villaseñor, F. E. (2009). Elemento de Administracion Credito y Cobranza.