



**Universidad Técnica de Manabí**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**

**Escuela de Contabilidad y Auditoría**

**Ingeniera en Auditoría – Contador Público**

“Análisis de gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Comersan durante los períodos 2016-2017”.

**Autoras:** Pin Tejena Génesis Annabel

Yépez Daza Alice Lisbeth

**Tutora:** Lcda. Jessica Monserrate Ubillús Macías Mg. C.a

**Revisor:** Ing. Christian Tamayo Cevallos Mg. Sc.

Portoviejo, 2018

## **Tema.**

“Análisis de gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Comersan durante los períodos 2016-2017”.

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a Dios por ser mi guía durante toda mi vida, por su infinita bondad para conmigo ya que cuando caí en desesperación y se me presentaron obstáculos, él nunca me abandonó.

A mi familia ya que gracias a ellos pude terminar mi carrera.

A mi padre Rubén, por su confianza, por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado en todo momento, compartiendo alegrías y tristezas.

A mi madre Rosa, porque gracias a sus consejos hizo de mí una mejor persona direccionándome por el mejor camino.

A mis hermanos Jonathan, Aron e Iker por sus ánimos y en los momentos difíciles siempre me escucharon y sacaron de mí una sonrisa necesaria para continuar.

A mi esposo Nelson, ya que su ayuda fue fundamental, y estuviste conmigo incluso en los momentos más complicados, me motivaste y ayudaste hasta donde tus alcances lo permitían.

A mi hijo Said, ya que él fue mi mayor inspiración, ha sido una bendición en mi camino y el motivo e impulso a querer cumplir mis metas para que él se sienta orgulloso de su madre

## **Dedicatoria**

A Dios porque gracias a Él, he llegado hasta este punto en mi vida, Él ha sido quién me dotado de fuerzas, energías, paciencia y perseverancia para continuar, porque cuando estaba a punto de desistir y sentía que ya no podía más, Él me levantaba. Gracias a Dios porque me ayudó a confiar en la capacidad que me ha dado para cumplir todos mis sueños y metas que me proponga en la vida, especialmente para llegar a ser una profesional y ser autosuficiente en las cosas temporales y espirituales.

A mis padres Alice y Angelo porque todos estos años de estudios, se los debo a ellos, no sería la persona que soy ahora sin su ayuda. Ellos también han sido mi fuente de inspiración para esforzarme por estudiar y llegar a ser una profesional, ellos han sido mi apoyo incondicional y me han dado fuerzas para continuar cada día. Este triunfo también es de ellos, gracias por su amor incondicional hacia mí.

A mis hermanos, por su apoyo y ejemplo para llegar a ser una persona de bien. Porque cada uno de ellos ha aportado con un granito de arena para que esta meta pueda ser alcanzada. A mi sobrina Shaneek, que ha sido mi acompañante en este proceso, con todo su amor y sonrisa me animaba a continuar.

**Yépez Daza Alice Lisbeth**

## **Agradecimiento.**

A Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestros estudios durante nuestras carreras, por ser nuestra fortaleza en los momentos difíciles y por darnos aprendizajes y experiencias diarias y mucha felicidad al lograr esta meta.

Gracias a nuestros familiares por su apoyo en todo momento, por los principios y valores que nos han enseñado desde pequeñas y por darnos la oportunidad de estudiar, por ser nuestros ejemplos a seguir, ya que hoy sus esfuerzos darán resultados.

Agradecemos la confianza de nuestros profesores, que de una u otra manera han aportado en el desarrollo de este trabajo con sus conocimientos y siempre estuvieron predispuestos a ayudarnos.

Gracias al gerente y personal de la empresa por abrirnos las puertas para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación y siempre estar predispuesto a colaborarnos con la información que necesitábamos para su desarrollo.

**Las autoras**

## **Certificación del tutor del trabajo de titulación**

**Lcda. Jessica Monserrate Ubillús Macías**, Catedrática de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí en calidad de tutor, de la modalidad de Investigación.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo de titulación en la modalidad de Investigación, titulado: “ANÁLISIS DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERSAN DURANTE LOS PERÍODOS 2016-2017” de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, presentado por los estudiantes, previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría - Contador Público bajo mi dirección y supervisión, la misma que se encuentra concluida en su totalidad.

Por lo que los estudiantes pueden hacer uso de la presente para los fines convenientes.

Portoviejo, 18 de enero de 2019

Lcda. Jessica Monserrate Ubillús Macías

**Tutora de Trabajo de Titulación**

**Certificación del tribunal del trabajo de titulación.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**“ANÁLISIS DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERSAN DURANTE LOS PERÍODOS 2016-2017”.**

Sometida a consideración del Tribunal de Evaluación y legalizado por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría – Contador Público.

**Aprobado por:**

---

Docente Delegado del Honorable Consejo Directivo

---

Docente de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

---

Docente de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

**Declaración sobre los derechos de los autores.**

Los hechos, ideas pensamientos y doctrinas expuestos en el presente trabajo de titulación de Investigación, denominado:

**“ANÁLISIS DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERSAN DURANTE LOS PERÍODOS 2016-2017”.**

Corresponde únicamente a sus autores:

---

Pin Tejena Génesis Annabel  
**Estudiante**

---

Yépez Daza Alice Lisbeth  
**Estudiante**



## Índice de contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. Tema.....  | 1  |
| 2. Planteamiento del problema.....  | 2  |
| 2.1. Antecedentes.....  | 3  |
| 2.2. Justificación.....   | 4  |
| 2.3. Objetivos.....   | 5  |
| 2.3.1. Objetivo General.....  | 5  |
| 2.3.2. Objetivos Específicos.....   | 5  |
| 3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico.....              | 6  |
| 3.1. Empresa.....   | 6  |
| 3.1.1. Clasificación de las empresas.....                                     | 6  |
| 3.1.1.2. Elementos de los Estados Financieros según las NIIF.....             | 10 |
| 3.1.2. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).....           | 13 |
| 3.1.2.1. Beneficios que tienen las NIIF.....                                  | 13 |
| 3.1.2.2. Adopción de las NIIF a nivel internacional.....                      | 14 |
| 3.1.2.3. Listado de las Normas Internacionales de Información Financiera..... | 14 |
| 3.1.2.4. Normativa para el tratamiento de las cuentas por cobrar.....         | 18 |
| 3.2.1. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....                        | 22 |
| 3.2.1.1. Reglamento para la aplicación de la LORTI.....                       | 23 |
| 3.3.1. Clasificación de las Cuentas por Cobrar.....                           | 25 |
| 3.3.1.2. Administración de las Cuentas por Cobrar.....                        | 25 |
| 3.3.1.3. Afectación de las Cuentas por Cobrar al efectivo.....                | 25 |
| 3.3.1.4. Ciclo de vida de las Cuentas por Cobrar.....                         | 26 |
| 3.3.1.5. El crédito.....  | 27 |
| 3.3.1.6. Beneficios del crédito.....  | 27 |
| 3.3.1.7. Políticas de crédito.....  | 28 |

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| 3.3.1.8.  | Elementos de la investigación de crédito.....                 | 28 |
| 3.3.1.9.  | Cuentas incobrables.....                                      | 30 |
| 3.3.1.10. | Estimación de las cuentas incobrables.....                    | 30 |
| 3.3.1.11. | La liquidez.....  | 31 |
| 3.3.1.12. | Análisis de la liquidez.....                                  | 31 |
| 3.3.1.13. | Los ratios de liquidez.....                                   | 31 |
| 3.3.1.14. | Ratio de liquidez general o razón corriente.....              | 32 |
| 3.3.1.15. | Ratio prueba ácida.....                                       | 32 |
| 3.3.1.16. | Ratio capital de trabajo.....                                 | 32 |
| 3.3.1.17. | Ratios de liquidez cuenta por cobrar.....                     | 33 |
| 3.3.1.18. | Análisis de la gestión o actividades.....                     | 33 |
| 3.3.1.19. | Ratio cuenta por cobrar.....                                  | 34 |
| 3.3.1.20. | Rotación de cartera.....                                      | 34 |
| 3.3.1.21. | Rotación de los inventarios.....                              | 35 |
| 3.3.1.22. | Periodo promedio de pago a proveedores.....                   | 36 |
| 3.3.1.23. | Rotación caja y banco.....                                    | 36 |
| 3.3.1.24. | Rotación de activos totales.....                              | 36 |
| 3.3.1.25. | Rotación del Activo Fijo.....                                 | 37 |
| 3.3.1.26. | Análisis de la solvencia, endeudamiento o apalancamiento..... | 37 |
| 3.3.1.27. | Estructura del capital.....                                   | 38 |
| 3.3.1.28. | Endeudamiento.....  | 38 |
| 3.3.1.29. | Cobertura de gastos financieros.....                          | 38 |
| 3.3.1.30. | Cobertura para gastos fijos.....                              | 39 |

|  |    |
|--|----|
| 3.3.1.31. Análisis de la Rentabilidad.....                   | 39 |
| 3.3.1.32. Rendimiento sobre el patrimonio.....               | 40 |
| 3.3.1.33. Rendimiento sobre la inversión.....                | 40 |
| 3.3.1.34. Utilidad de ventas.....                            | 40 |
| 3.3.1.35. Margen bruto y neto de utilidad.....               | 41 |
| 4. Visualización del alcance del estudio.....                | 42 |
| 4.1.1. Historia de Comersan.....                             | 42 |
| 4.1.2. Misión de Comersan.....                               | 42 |
| 4.1.3. Visión de Comersan.....                               | 43 |
| 4.1.4. Productos ofrecidos por Comersan.....                 | 43 |
| 4.1.5. Estructura Orgánica de Comersan.....                  | 44 |
| 5. Elaboración de hipótesis y definición de la variable..... | 45 |
| 5.1. Desarrollo de Hipótesis.....                            | 45 |
| 5.1.2. Variables.....  | 45 |
| 6. Desarrollo del diseño de investigación.....               | 47 |
| 6.1. Tipo de investigación.....                              | 47 |
| 6.2. Métodos de investigación.....                           | 47 |
| 6.3. Técnicas de información.....                            | 47 |
| 7. Definición y selección de la muestra.....                 | 49 |
| 7.1. Población.....  | 49 |
| 7.2. Muestra.....  | 49 |
| 8. Recolección de los datos.....                             | 51 |
| 9. Análisis de los datos.....                                | 64 |

|   |     |
|---|-----|
| 9.1. Análisis de la entrevista al gerente.....                                      | 64  |
| 9.2. Análisis de la entrevista al director financiero.....                          | 67  |
| 9.3. Análisis de la encuesta al área financiera y contable de Comersan.....         | 69  |
| 9.4. Análisis de la encuesta al área de ventas de Comersan.....                     | 79  |
| 9.5. Análisis de la encuesta a los clientes de Comersan.....                        | 89  |
| 9.6. Análisis e interpretación de los saldos y cuentas por cobrar 2016 y 2017.....  | 107 |
| 9.7. Determinación del riesgo de liquidez por efecto de las cuentas por cobrar..... | 115 |
| 10. Interpretación de resultados.....   | 133 |
| 11. Elaboración del reporte de resultados.....                                      | 135 |
| 11.1. Conclusiones.....   | 135 |
| 11.2. Recomendaciones.....  | 137 |
| Presupuesto.....  | 139 |
| Cronograma Valorado.....  | 140 |
| Bibliografía.....   | 141 |
| Anexos.....   | 143 |

## Índice de tablas

|               |     |
|---------------|-----|
| Tabla 1.....  | 14  |
| Tabla 2.....  | 29  |
| Tabla 3.....  | 45  |
| Tabla 4.....  | 46  |
| Tabla 5.....  | 107 |
| Tabla 6.....  | 109 |
| Tabla 7.....  | 110 |
| Tabla 8.....  | 113 |
| Tabla 9.....  | 114 |
| Tabla 10..... | 116 |
| Tabla 11..... | 119 |
| Tabla 12..... | 121 |
| Tabla 13..... | 123 |
| Tabla 14..... | 125 |

## Índice de cuadros

|                |     |
|----------------|-----|
| Cuadro 1.....  | 69  |
| Cuadro 2.....  | 70  |
| Cuadro 3.....  | 71  |
| Cuadro 4.....  | 72  |
| Cuadro 5.....  | 73  |
| Cuadro 6.....  | 74  |
| Cuadro 7.....  | 75  |
| Cuadro 8.....  | 76  |
| Cuadro 9.....  | 77  |
| Cuadro 10..... | 78  |
| Cuadro 11..... | 79  |
| Cuadro 12..... | 80  |
| Cuadro 13..... | 81  |
| Cuadro 14..... | 82  |
| Cuadro 15..... | 83  |
| Cuadro 16..... | 84  |
| Cuadro 17..... | 85  |
| Cuadro 18..... | 86  |
| Cuadro 19..... | 87  |
| Cuadro 20..... | 88  |
| Cuadro 21..... | 89  |
| Cuadro 22..... | 90  |
| Cuadro 23..... | 92  |
| Cuadro 24..... | 94  |
| Cuadro 25..... | 96  |
| Cuadro 26..... | 97  |
| Cuadro 27..... | 99  |
| Cuadro 28..... | 101 |
| Cuadro 29..... | 103 |
| Cuadro 30..... | 105 |

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Comersan durante los períodos 2016-2017., para lo cual se ha visitado al gerente y director financiero y se los entrevistó; el área contable – financiera, el área de ventas y los clientes de la empresa, a los cuales se los encuestó para de esta forma conocer si se realiza una correcta gestión de las cuentas por cobrar.

Al analizar su gestión se conoció que la empresa no realiza un seguimiento a diario de los créditos que tienen los clientes pendientes; sin embargo es fundamental mencionar que este análisis de las cuentas por cobrar debe de ser realizado de manera constante para así disponer de ese dinero para solventar necesidades; ya que muchas veces no se localiza al cliente de manera rápida y se dificulta el cobro, tanto así que esas cuentas pasarían a ser cuentas incobrables.

La empresa Comersan al realizar la compra de mercaderías a sus proveedores lo realiza el pago en efectivo, es por esta razón que el pago del crédito que Comersan le brinda a sus clientes no es tan largo, es de un máximo de 3 meses y eso es dependiendo del material que adquiere; si el cliente es antiguo, si ha realizado sus pagos anteriores de manera puntual, y si los datos proporcionados por el cliente como domicilio, número telefónico, etc. concuerdan; ahí ya sería un cliente de confianza y se le amplía un poco el plazo.

El departamento de cobros y de créditos debe de ser manejado por dos personas distintas para prevenir cualquier riesgo, como el de que se anote la cancelación de una deuda que no se haya realizado.

Al conocer la estrategia de la gestión de las cuentas por cobrar dentro de la empresa Comersan, esto permitió determinar que debe de implementar y mejorar unas metodologías como lo es el cobro de manera puntual y su notificación debida a tiempo, y además que estas sean comunicadas a todo el personal ya que así al momento de que el cliente esté sacando mercadería se le pueda informar si el posee crédito, cuanto tiempo tiene para cancelarlo, para que así no se exceda en materiales y luego no cuente con los recursos necesarios para cancelar sus deudas con la empresa; los vendedores podrían

informar a los clientes, así mismo deben conocer las modalidades de pagos aceptados por la empresa, para podérselas manifestar o sugerir al cliente según su monto de compra, ya que pueden pagar con tarjetas de créditos y deferirlo a los meses que deseen con o sin intereses, según lo requiera.

La empresa si posee la liquidez necesaria y solvencia financiera es decir que tiene capacidad para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo, para lo cual se analizó los estados financieros y de resultados de los periodos 2016 y 2017, y además la cartera de las cuentas incobrables de los mismos años para verificar los motivos por los que resulta difícil cobrar las cuentas.



## Summary

The objective of the present investigation was to analyze the management of accounts receivable and its impact on the liquidity of the Comersan company during the 2016-2017 periods, for which the manager and financial director were visited and interviewed; the accounting-financial area, the sales area and the company's clients, to which they were surveyed in order to know if a correct management of the uncollectible accounts is carried out.

When analyzing their management, it was known that they only charge the customer money when the company needs to make an emergency payment, that is, if they need to pay for tomorrow about two days before, they just look for the customer that they should not have. has the money to pay the company to its suppliers; however, it is essential to mention that this analysis of accounts receivable must be made in a constant manner in order to have that money to meet needs; since many times the customer is not located quickly and collection is difficult, so much so that these accounts would become uncollectible accounts.

The company Comersan when making the purchase of merchandise to its suppliers, makes the payment in cash, it is for this reason that the payment of the credit that Comersan provides to its clients is not so long, it is of a maximum of 3 months and that is depending on the material that it acquires; if the customer is old, if he has made his previous payments in a timely manner, and if the data provided by the client such as address, telephone number, etc. agree; there he would already be a trusted client and the term was extended a bit.

The collection and credit department must be managed by two different people to prevent any risk, such as the cancellation of a debt that has not been made.

Knowing the strategy of the management of accounts receivable within the company Comersan, this allowed to determine that it must implement and improve methodologies such as collection in a timely manner and timely notification, and also that these are communicated to all the staff, so that at the moment the client is taking merchandise, he can be informed if he has credit how long he has to cancel it, so that he does not exceed materials and then does not have the resources to pay. Sellers could inform the clients, likewise they should know the modalities of payments accepted by the company, to be

able to manifest or suggest to the client according to their purchase amount, since they can pay with credit cards and defer it to the months they wish with or without interest, as required.

The company does have the necessary liquidity and financial solvency that is to say that it has the capacity to fulfill all its obligations regardless of its term, for which the financial and results statements of the 2016 and 2017 periods were analyzed, as well as the portfolio of the accounts uncollectible of the same years to verify the reasons why it is difficult to collect the accounts.

## **Introducción**

Cuentas por cobrar es la cuenta donde se registran los incrementos y disminuciones relacionadas a la venta de productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa. Entre estas cuentas encontramos cuentas por cobrar al cliente (cuando éste toma crédito con la empresa); cuentas por cobrar a empleados y funcionarios (registran anticipos de sueldo y otros criterios). Otras cuentas por cobrar está dada por el tiempo en que dicho crédito puede convertirse en efectivo (cuentas por cobrar a corto plazo, cuentas por cobrar a largo plazo, entre otros).

La buena o mala administración de las cuentas por cobrar impacta directamente en la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general.

Por su parte las cuentas incobrables son aquellas cuentas que han sido producto de operaciones a crédito, y que por considerarse incobrables representan pérdidas para la compañía. No obstante, y como resultado de la experiencia, la empresa estima una provisión para reemplazar las cuentas incobrables de un ejercicio.

Una cuenta puede ser incobrable cuando transcurrido un año desde que comenzaron los cobros pertinentes, no se obtengan resultados favorables o ingresos de esos créditos.

El procedimiento de recuperación de cuentas incobrables es ampliamente aceptado por las empresas y se aplica mediante el método de porcentaje fijo sobre las cuentas por cobrar globales, el método de porcentaje fijo sobre las ventas abiertas y el método de estimación de cuentas incobrables sobre las ventas a crédito.

Cuando se cobran las cuentas que los clientes adeudan con la empresa Comersan esto permite que se aumente su liquidez y así puede cubrir con los gastos que tiene debido a la adquisición de mercadería que realiza para poder vender en la ferretería a sus clientes.

## **1. Tema.**

“Análisis de gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Comersan durante los períodos 2016-2017”.

## **2. Planteamiento del problema.**

La situación económica del país, ha llevado a que muchas empresas se vean obligadas a otorgar créditos a sus clientes, con el fin de aumentar el volumen de ventas y lograr obtener los ingresos necesarios para cubrir con sus obligaciones y a su vez percibir su rentabilidad.

Cosio M. (citado por Rivero 2014) consideró que “las cuentas por cobrar en toda organización representa, el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago a un plazo determinado”.

Las cuentas por cobrar se generan porque las empresas conceden crédito a sus clientes, con el fin de aumentar las ventas y mantenerse en el mercado competitivo. Se espera que los clientes paguen el momento establecido y cumpla con la promesa de pago.

Una de las problemáticas a las que se enfrentan las empresas, es la falta de gestión de las cuentas por cobrar, no se realizan los cobros puntualmente a sus clientes, esto conlleva a realizar una serie de análisis, tendientes a desarrollar políticas de créditos que permitan hacer efectivo el retorno de las cuentas por cobrar.

Cuando existe una falta de liquidez en una empresa, existe el riesgo de no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, además, ocasiona problemas con los saldos que se tienen con otras entidades, por ende la calidad de servicio con los proveedores disminuirá porque se verá en peligro la imagen de la empresa.

Se procedió a investigar esta problemáticas debido a que el área de créditos y cobranzas de la empresa Comersan, es importante ya que contiene la información de las deudas que mantienen los clientes con la empresa, así como los vencimientos de futuros cobros. La problemática que presentó la empresa Comersan es la carencia de gestión de la cobranza, debido a que no cuentan con políticas establecidas para el cobro del crédito.

Con la presente investigación se pretendió dar respuesta a la problemática ¿cómo las cuentas por cobrar afectan a la liquidez de la empresa Comersan?

## 2.1. Antecedentes

Al investigar a varios autores de tesis sobre la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez, se consideraron diversas opiniones de las cuáles se detallan a continuación:

Tirado (2015), en su tesis titulada: Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Economista. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, concluyó:

En este aspecto luego de que se analizó exhaustivamente se pudo concluir, que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza (...) ciertas cuentas por cobrar se vuelven cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado.

En cuanto a la liquidez se mencionó que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa (...) donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual generó atrasos en la producción en el periodo de análisis. (pp. 88-89).

En el estudio realizado por Sánchez L. (2015) determinó en sus conclusiones que:

- a) La gestión de recuperación de cartera, provocado por el insuficiente e inadecuado proceso en el cobro del crédito, influye directamente en la liquidez, las provisiones son cada vez más altas puesto que los recursos necesarios para generar nuevos créditos se ven amenazados y reducidos.
- b) La gestión de recuperación de cartera se la puede considerar preocupante, debido al comportamiento de la cartera vencida, esto provocado al momento de analizar los créditos, no se realiza un estudio más a fondo del cliente, las características y condiciones que presenta el socio deben ser verificadas y validadas mediante las respectivas indagaciones tanto del negocio, trabajo, domiciliarias y demás escenarios que se dejan pasar por alto.
- c) La actual gestión en la recuperación de cartera, es la inadecuada por motivos de que la cartera vencida incrementa debido al incumplimiento de las obligaciones por parte de los socios

## 2.2. Justificación

En la actualidad el mundo empresarial económico vive un estado muy cambiante y exigente como es la globalización, por tal motivo las pequeñas, medianas y grandes empresas del país buscan que sus recursos económicos tengan el mayor de los éxitos en cada inversión y, que su rentabilidad tenga el mayor provecho para el crecimiento de la misma y así poder llegar a cumplir cada objetivo propuesto con visiones que sean ambiciosas hacia una excelente servicio de calidad.

En todas las empresas existen deudas por cobrar, sea cualquiera la actividad económica que realicen, ya sean estas comerciales, financieras y de servicios. Esta situación tiene un impacto negativo en su presupuesto causando pérdidas de tiempo y dinero, porque no cumple con los objetivos y metas propuestas, debido a la falta de liquidez en la compañía. El saldo de las cuentas por cobrar o los saldos de los clientes, representa la cifra que estos deben a la empresa y viene del crédito concedido a dichos compradores. Por lo tanto, es el crédito que se concede a sus clientes y por el que ha de soportar un riesgo.

Vale la pena resaltar, que uno de los principales problemas financieros, es sin duda asegurar el retorno de la inversión y uno de los canales por los que se dan más pérdidas, es por el exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación, pues los costes derivados de estas impactan de manera directa los resultados de la empresa.

El presente estudio investigativo permitió realizar un análisis de gestión de las cuentas por cobrar y así se conoció el impacto que tienen en la liquidez de la empresa Comersan, sugiriéndose algunos cambios administrativos, contables y operativos que permitieron alcanzar la máxima eficiencia crediticia en la compañía.

Además es importante mencionar que con una adecuada ejecución de gestión de cobros, nos proporcionará información fiable para no caer en una alta cartera vencida, mostrando resultados eficientes para la toma de decisiones, la misma que sirve para los propietarios, inversores, analista de créditos y a todo el personal relacionada al área.

- **Interés personal:** Como futuros profesionales nació el interés personal por conocer todo lo relacionado con la gestión de las cuentas por cobrar, ya que así se pudo conocer con exactitud la situación actual de las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar y a su vez, se realizó un análisis del impacto que estas tiene en la liquidez de la empresa Comersan.

- **Relevancia contemporánea:** Aunque a la empresa le interesa desde el punto de vista financiero vender al contado para así tener mayor liquidez, la existencia de competencia y la posibilidad de aumentar la cuota en el mercado, le lleva a ofrecer a sus clientes y deudores, financiación y condiciones de pagos más flexibles.

Por esta razón, fue necesario que conozcan de una adecuada gestión de las cuentas por cobrar para determinar sus efectos en la liquidez de la empresa, con la finalidad de buscar posibles soluciones a los problemas frecuentes y contribuir con el mejoramiento de resultados financieros.

- **Factible:** Este trabajo fue factible en su realización debido a que existió el apoyo y compromiso de la institución así como del recurso humano que interviene, de la misma manera se contó con las herramientas y conocimientos en la investigación orientada al estudio, análisis y solución en la gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Comersan.

### **2.3.Objetivos generales y específicos**

#### **2.3.1. Objetivo general**

Analizar la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Comersan durante los períodos 2016-2017.

#### **2.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la metodología utilizada en la empresa Comersan para el tratamiento de las cuentas por cobrar.
- Evaluar la situación actual de cartera de las cuentas por cobrar
- Establecer el riesgo de liquidez como resultado del manejo de las cuentas por cobrar.
- Formular estrategias para la administración de las cuentas por cobrar en la Empresa Comersan.



### **3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico**

#### **3.1. Empresa**

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). (Pérez, 2008)

La empresa es una entidad económica, organizada por personas que utilizan una variedad de recursos con el propósito de producir, vender bienes o prestar servicios para satisfacer las necesidades de las personas y llegar a obtener utilidad o beneficio.

#### **3.1.1. Clasificación de las empresas**

##### **Clasificación de las empresas según su actividad o giro**

##### **Empresas Industriales**

Estas empresas se dedican a la producción de bienes por medio de la transformación de materias primas. Se pueden clasificar como: extractivas, que se dedican a la extracción de recursos naturales sean renovables o no. Las manufactureras, que son las que transforman las materias primas en productos terminados, estas pueden ser las que producen productos para el consumidor final, y empresas que producen bienes de producción. Las agropecuarias, que tienen la función de la explotación agrícola ganadera. (Soto, 2015)

Las empresas industriales se encargan de la extracción y/o transformación de la materia prima, mediante un proceso organizado para obtener el producto final y satisfacer las necesidades de los consumidores.

##### **Empresas Comerciales**

Se dedican a la compra y venta de productos terminados y pueden clasificar en:

- **Mayoristas:** realizan ventas a otras empresas en grandes volúmenes, pueden ser al menudeo o al detalle. (Soto, 2015)
- **Menudeo:** venden productos en grandes cantidades o en unidades para la reventa o para el consumidor final. (Soto, 2015)
- **Minoristas o detallistas:** venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final. (Soto, 2015)

- **Comisionistas:** la venta es realizada a consignación en donde se percibe una ganancia o una comisión. (Soto, 2015)

La empresa comercial se encarga de comprar y vender todos los productos elaborados a fin de satisfacer las demandas de los consumidores.

### **Empresas de servicios**

Son empresas que brindan servicios al público en general con o sin fines de lucro, y se clasifican en: (Soto, 2015)

- **Servicios públicos varios:** comunicaciones, energía, agua (Soto, 2015)
- **Servicios privados varios:** servicios administrativos, contables, jurídicos, entre otros. (Soto, 2015)
- Transporte: de personas o mercaderías. (Soto, 2015)
- Turismo. (Soto, 2015)
- Instituciones financieras. (Soto, 2015)
- Educación. (Soto, 2015)
- Salud. (Soto, 2015)
- Finanzas y seguros. (Soto, 2015)

Las empresas de servicios, no venden un bien o un producto, estas empresas cumplen con la actividad de ofrecer servicios (intangibles) con el fin de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes.

### **Empresas Constructoras**

Se entiende por construcción al arte de fabricar edificios e infraestructuras así como a su reconstrucción. Para realizar estas construcciones se necesita de empresas para que realice proyectos. (Soto, 2015)

Estas entidades poseen la infraestructura y mano de obra y los respectivos materiales para construcción. (Soto, 2015)

Las empresas constructoras son entidades que llevan a cabo cualquier tipo de construcciones, proyectos o reparaciones, a fin de cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes.

Cabe mencionar que según la actividad, las empresas también se pueden clasificar como: (Soto, 2015)

- **Empresas del sector primario:** se relaciona con la transformación de recursos naturales en productos primarios no elaborados, luego se transforma en materia prima; aquí hallamos la ganadería, agricultura, acuicultura, caza, pesca, silvicultura y apicultura. (Soto, 2015)
- **Empresas del sector secundario:** se transforma la materia prima en productos de consumo, encontramos la industria, construcción, artesanía, obtención de energía. (Soto, 2015)
- **Empresas del sector terciario:** o sector servicios, tiene que ver con todas las actividades económicas relacionadas con los servicios materiales que no producen bienes, y generalmente se hacen para satisfacer necesidades de la población, hallamos las finanzas, turismo, transporte, comercio, comunicaciones, hostelería, ocio, espectáculos, administración pública o servicios públicos (de Estado o iniciativa privada). (Soto, 2015)

### **Clasificación de las empresas según el origen del capital**

Según el origen del capital las empresas se clasifican en: (Soto, 2015)

#### **Públicas**

Se trata de empresas en donde el capital pertenece al Estado y en las que se pretende satisfacer las necesidades sociales. (Soto, 2015)

#### **Privadas**

El origen del capital es privado; propiedad de inversionistas privados y son lucrativas en su totalidad. Pueden ser: (Soto, 2015)

- **Nacionales:** el capital pertenece a inversionistas de un mismo país. (Soto, 2015)
- **Extranjeros:** los inversionistas son nacionales y extranjeros (Soto, 2015)
- **Trasnacionales:** se trata de capital de origen extranjero y las utilidades las reinvierten en los países de origen. (Soto, 2015)

#### **Semipúblicas**

Las empresas semipúblicas, mixtas o semiprivadas utilizan capital público para su funcionamiento pero su gestión es privada. (Soto, 2015)

### **Clasificación de las empresas según la magnitud de la empresa**

Con respecto a este criterio las empresas se pueden clasificar en: (Soto, 2015)

- **Pequeñas empresas:** su capital, ingresos y número de trabajadores son reducidos, de hecho no trabajan más de 20 personas. (Soto, 2015)
- **Microempresas:** con un capital, número de trabajadores e ingresos en cuantías personales, de hecho no hay más de 10 personas entre empleados y trabajadores. (Soto, 2015)
- **Famiempresas:** La familia es el motor del negocio (Soto, 2015)

### **Clasificación de las empresas según su forma jurídica**

Las empresas según su forma jurídica se clasifica en: (Soto, 2015)

- **Empresas individuales:** conformados por sólo una persona que puede responder frente a terceros con sus bienes con responsabilidad ilimitada, o hasta el monto aportado para la empresa. (Soto, 2015)
- **Las cooperativas y organizaciones de economía social.**
- **Sociedades o empresas societarias:** Está formada por varias personas. Son las empresas de sociedad colectiva, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad anónima, sociedad comanditaria y sociedad de acciones simplificada SAS. (Soto, 2015)
- **Unión temporal de empresas:** Colaboración de dos o más empresas en un proyecto en concreto. Aquí se encuentran las de obra civil, donde varias empresas constructoras unen sus fuerzas para poder aspirar a proyectos que por separado no podrían realizar. (Soto, 2015)

### **Clasificación de las empresas según su ámbito estatal**

Las empresas en función a este aspecto pueden ser: (Soto, 2015)

- **Nacionales:** si desarrollan la actividad en un solo país, el propio. (Soto, 2015)
- **Multinacionales:** que desarrollan actividades a la vez en varios países, también se conocen como transnacionales. (Soto, 2015)
- **Regionales:** que desarrollan su actividad en una sola región (Soto, 2015)
- **Locales:** están enfocadas a su propia localidad o a un terreno corto. (Soto, 2015)

### **Clasificación de las empresas por su finalidad**

- **Sin ánimo de lucro:** empresas cuyo fin no es aumentar la facturación sino tener un impacto social positivo. (Soto, 2015)
- **Con ánimo de lucro:** empresas a las que no les importa nada más que la cuenta de resultados o empresas que valoran otros factores como el desarrollo sustentable o la satisfacción de sus empleados. (Soto, 2015)
- **Con fines sociales:** este es el fin último de las empresas públicas, maximizar el bienestar de los ciudadanos del país. (Soto, 2015)
- **Con fines deportivos:** Su finalidad es maximizar los resultados deportivos (Soto, 2015)

### **Clasificación de las empresas por su tamaño o el personal ocupado**

- **Unipersonales:** 1 empleado autónomo. (Soto, 2015)
- **Pequeñas:** de menos de 250 empleados. (Soto, 2015)
- **Medianas:** entre 250 y 1000 empleados. (Soto, 2015)
- **Grandes:** con más de 1000 trabajadores. (Soto, 2015)

### **Otras clasificaciones de empresas**

Existen otras formas de agrupar a las corporaciones. Como Financieras, las que se clasifican por el monto de su capital: (Soto, 2015)

- **Por las ventas:** se determina el tamaño en base al monto de las ventas de las empresas en el mercado (Soto, 2015)
- **Por la producción:** se refiere al grado de maquinización que se da en el proceso de producción. (Soto, 2015)

#### **3.1.1.2. Elementos de los Estados Financieros según las NIIF**

El estado de posición financiera (balance), están formados por:

- **Activo:** Es el resultado de hechos pasados del que se espera tener beneficios futuros.
- **Pasivos:** Obligación actual de la empresa, debido a hechos pasados, al vencimiento de la cual, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Los estados de resultado integral, están formados por:

- Ingresos: Incrementos de beneficios económicos cuando se recibe o aumentan los activos o disminuyen los pasivos.
- Gastos: Disminución en los bienes económicos por servicios y bienes obtenidos o comprados.

El Estado de Flujo de Efectivo están formados por:

- Actividades operativas
- Actividades inversión
- Actividades financieras

#### Contenido de los Estados Financieros

Los estados financieros bajo NIIF comprenden:

- El Estado de Situación Financiera (antes “Balance General”)
- El Estado de Resultados (antes “Estado de ganancias y pérdidas”)
- El Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- El Estado de Flujo de Efectivo
- Las notas, incluyendo un resumen de las políticas de contabilidad significativas.

Los estados financieros, mediante representación estructurada, deberán presentar razonablemente la situación financiera, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de una empresa, para representar de manera fiable los hechos económicos que las afectan representadas en transacciones, eventos (riesgos) y condiciones (contratos) de acuerdo con los criterios de reconocimiento (inicial y posterior) y medición (inicial y posterior) de las NIIF/NIC, dejando constancia de su cumplimiento de esas normas internacionales a unas fechas determinadas como reflejo de su situación financiera y de los períodos comparados de su desempeño y resultado de sus flujos de efectivo, así como en sus notas se dejarán declaraciones explícitas y sin reserva acerca de las NIIF/NIC que le sean aplicables. (Estupiñan R. , 2013)

Los estados financieros representan la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad. Estos deberán contener información confiable, a fin de

analizar la situación económica de la empresa y tomar decisiones. Los estados financieros deben estar cumpliendo con las NIIF.

Los tipos de información contable que debe desarrollar una compañía varían con factores tales como el tamaño de las organizaciones, si son de propiedad pública, y la filosofía de la gerencia. Las necesidades de algunos tipos de información contable puedan ser dictaminadas por ley. Por ejemplo, las regulaciones del impuesto a la renta exigen que cada negocio tenga un sistema contable que pueda medir el ingreso gravable de la compañía y explicar la naturaleza y fuentes de cada reglón en la declaración de impuestos sobre la renta de la compañía. (Roberts, Meigs, & Mark S., 1993).

De acuerdo al tamaño de la empresa, se requerirá la información contable. Es decir, si estas son pequeñas, medianas o grandes empresas, según lo que la ley establece para cada una de ellas.

Las notas deben identificar el ente económico, resumir políticas de la empresa, sistemas de inventarios utilizados, los métodos de valuación, depreciación de activos fijos además de que debe aparecer identificada mediante números o letras y debidamente titulada, con el fin de facilitar su lectura y su cruce con el estado financiero respectivo. (Domínguez, 2012).

Las notas en los estados financieros representan aclaraciones o explicaciones de hechos, los cuales deben leerse con los estados financieros para una correcta interpretación.

Las razones o indicadores financieros constituyen la forma más común de análisis financiero; se conoce con el nombre de “razón” el resultado de establecer la relación entre dos cantidades. (Ortiz, 2011).

Los indicadores financieros permiten medir la situación de la empresa, proporcionando información sobre la capacidad que tienen para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esto se realiza a través de un análisis a los estados financieros para conocer la realidad de una empresa y tomar decisiones en base a los resultados obtenidos.

### **3.1.2. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

Pronunciamientos de carácter técnico que exigen seguir prácticas contables que son aceptables tanto para los usuarios (propietarios y directores de las entidades, inversionistas, prestamistas, clientes, proveedores, entidades de control y vigilancia, etc.) como los

preparadores de información financiera (gerentes financieros y contadores profesionales) en un ámbito internacional. (Estupiñan R. , 2013)

Son un conjunto de estándares internacionales que permiten determinar qué información deben presentar los estados financieros. Las NIIF hacen que la información presentada en los estados financieros sea entendida fácilmente tanto por quién lo elabora como por los usuarios interesados.

Es establecer requisitos para el:

- Reconocimiento
- Medición
- Presentación, y
- Revelación

De hechos económicos que se reflejan en la preparación y presentación de los estados financieros de propósito general, cuya información financiera sea confiable, transparente y comparable, para la toma de las decisiones económicas de las entidades en general. (Estupiñan R. , 2013)

Las NIIF garantizan que la información contable y financiera presentada sea confiable y transparente, además permite hacer comparaciones de los estados financieros de otras entidades para tomar decisiones económicas.

### **3.1.2.1. Beneficios que tienen las Normas Internacionales de Información Financiera.**

La adopción de las NIIF/IFRS ofrece una oportunidad para mejorar la función financiera a través de una mayor consistencia en las políticas contables, obteniendo beneficios potenciales de mayor transparencia, incremento en la comparabilidad y mejora en la eficiencia. Entre otros podemos destacar: (www2.deloitte.com, 2014)

- Acceso a mercados de capital
- Transparencia en los Estados Financieros
- Información que sea razonable y comparable
- Mismo lenguaje contable y financiero
- Reducción de costos
- Ayuda a la toma de decisiones
- Moderniza la Información financiera



- Simplificar la preparación de los Estados Financieros

El adoptar las NIIF en una empresa, permitirá estar al mismo nivel que los competidores extranjeros hablarán en el mismo nivel financiero lo que permitirá agilizar los negocios con empresas internacionales. Además, contaremos con información transparente y confiable.

### 3.1.2.2. Adopción de las NIIF a nivel internacional

Las Normas Internacionales de Información Financiera son utilizadas en algunas partes del mundo, como en la Unión Europea, Hong Kong, Australia, Chile, Colombia, Malasia, Pakistán, India, Panamá, Guatemala, Perú, Rusia, Sudáfrica, Singapur, Turquía, Ecuador, Venezuela, Nicaragua y El Salvador.

Cabe recalcar además que desde el 28 de marzo de 2008, alrededor de 75 países obligan el uso de las Normas Internacionales de Información Financiera, o parte de estas.

### 3.1.2.3. Listado de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

*Tabla 1*

*Normas Internacionales de Información Financiera*

| NORMA  | TEMÁTICA   |
|--------|--|
| NIIF 1 | Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera |
| NIIF 2 | Pagos Basados en Acciones  |
| NIIF 3 | Combinaciones de Negocio   |

|                |  |
|----------------|--|
| <b>NIIF 4</b>  | Contratos de Seguros   |
| <b>NIIF 5</b>  | Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones interrumpidas |
| <b>NIIF 6</b>  | Exploración y Evaluación de los recursos minerales                         |
| <b>NIIF 7</b>  | Instrumentos Financieros: información a revelar                            |
| <b>NIIF 8</b>  | Segmentos de Operación   |
| <b>NIIF 9</b>  | Instrumentos Financieros   |
| <b>NIIF 10</b> | Estados Financieros Consolidados   |
| <b>NIIF 11</b> | Acuerdos Conjuntos   |
| <b>NIIF 12</b> | Informaciones a Revelar sobre Participaciones en otras en Otras Entidades  |
| <b>NIIF 13</b> | Medición del Valor Razonable   |
| <b>NIIF 14</b> | Cuentas de Diferimientos de Actividades Reguladas                          |

|                |   |
|----------------|---|
| <b>NIIF 15</b> | Ingresos de Actividades Ordinarias<br>Procedentes de Contratos con Clientes |
| <b>NIIF 16</b> | Arrendamiento   |
| <b>NIIF 17</b> | Contratos de seguros  |

**Elaborado por:** Las autoras del trabajo de titulación

**Fuente:** Normas Internacionales de Información Financiera

**NIIF 1 – Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera:** Trata sobre la adopción de las NIIF y la presentación de sus estados financieros. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 2 – Pagos Basados en Acciones:** Indica que se deben reconocer las transacciones de pagos basados en acciones en sus estados financieros. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 3 – Combinaciones de Negocio:** Indica cómo deben medirse los activos, pasivos, patrimonios y el reconocimiento inicial cuando se obtuvo. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 4 – Contratos de Seguros:** Indica la información sobre aquellos contratos seguros. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 5 – Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones interrumpidas:** Trata sobre activos mantenidos para la venta y su medición al más bajo, entre su valor neto y su valor razonable menos los costos para su venta y la depreciación al cese del activo. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 6 – Exploración y Evaluación de los recursos minerales:** Define la exploración y evaluación de los recursos minerales, participaciones en el capital de las cooperativas, derecha de emisión (contaminación), determinación de si un acuerdo es, o

contiene, un arrendamiento, derecho por intereses de desmantelamiento, restauración y rehabilitación medioambiental. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 7 – Instrumentos Financieros: información a revelar:** Los estados financieros, permite a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 8 – Segmentos de Operación:** Permite a los usuarios de los estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 9 – Instrumentos Financieros:** Establece los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 10 – Estados Financieros Consolidados:** Trata sobre los principios para la presentación y preparación de estados financieros consolidados. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 11 – Acuerdos Conjuntos:** Indica sobre la presentación de información financiera por entidades que tengan acuerdos conjuntos. (Rodríguez, 2015).

**NIIF 12 – Informaciones a Revelar sobre Participaciones en otras en Otras Entidades:** Es indispensable que los usuarios de sus estados financieros puedan evaluar la naturaleza de sus participaciones en otras entidades y los riesgos asociados. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 13 – Medición del Valor Razonable:** Indica un marco para la medición del valor razonable. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 14 – Cuentas de Diferimientos de Actividades Reguladas:** Especifica los requerimientos de información financiera para los saldos de las cuentas de diferimientos de actividades reguladas que surgen cuando una entidad proporciona bienes o servicios a clientes a un precio o tarifa que está sujeto a regulación de tarifas. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 15 – Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes:** Es útil a los usuarios de los estados financieros sobre la naturaleza, importe, calendario e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo que se originan de un contrato con un cliente. (Rodríguez, 2015)

**NIIF 16 – Arrendamientos:** Diferencia entre los contratos de arrendamiento financiero y los arrendamientos operativos. (Ruecker, 2016)

**NIIF 17 – Contratos de seguros:** Busca relacionar la entrega de resultados de las empresas del sector seguros mundialmente. (Moncayo, 2017)

#### **3.1.2.4. Normativa para el tratamiento de las cuentas por cobrar.**

##### **NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Valoración**

Establecer los criterios para el reconocimiento, cancelación y valoración de activos y pasivos financieros. Todos los activos y pasivos financieros, incluyendo los derivados financieros y ciertos derivados implícitos, deben reconocerse en el estado de situación financiera. Los instrumentos financieros han de valorarse inicialmente al valor razonable en la fecha de adquisición o emisión. Generalmente suele coincidir con su coste.

En el caso de activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, los costes de la operación se llevan directamente a resultados. En lo que respecta a activos y pasivos financieros no contabilizados a su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias, los costes de la operación que son directamente imputables a la adquisición o a la emisión se incluyen en el coste.

Las entidades tienen la opción de reconocer de forma coherente la compra o venta ordinaria de activos financieros en el mercado atendiendo a la fecha de negociación o a la fecha de liquidación. Si se utiliza a efectos contables la fecha de liquidación, la NIC 39 requiere el reconocimiento de ciertos cambios de valor producidos entre la fecha de negociación y la de liquidación.

Al objeto de medir los activos financieros en fechas posteriores a su reconocimiento inicial, la NIC 39 los clasifica en cuatro categorías:

- Los préstamos y cuentas a cobrar son inversiones financieras distintas de los derivados con pagos fijos o determinables que no se cotizan en un mercado activo, salvo aquellos que la entidad pretende vender de manera inmediata o a corto plazo (los cuales deben clasificarse como mantenidos con el propósito de negociación), y aquellos que la entidad designa, en el momento de su reconocimiento inicial, a su valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias o como activo financiero disponible para la venta.
- Inversiones mantenidas hasta el vencimiento, tales como títulos de deuda y acciones preferentes de amortización obligatoria, que la entidad tiene la intención de mantener hasta su vencimiento, y para lo cual cuenta con los recursos financieros necesarios.
- Activos financieros medidos a valor razonable con cambios en resultados, que incluyen los mantenidos para su negociación (cuyo propósito es obtener un beneficio a corto plazo) y cualquier otro activo financiero que designe la entidad (la “opción del valor razonable”).
- Activos financieros disponibles para la venta: Se incluyen en esta categoría el resto de activos financieros no comprendidos en las tres anteriores. Esto incluiría todas las inversiones en instrumentos de patrimonio que no se miden al valor razonable en la cuenta de resultados. (www2.deloitte.com, 2014)

Esta norma establece los parámetros para la medición, reconocimiento, y revelación de la información correspondiente a los activos y pasivos de una empresa, así como la constancia de ellos en los estados financieros. A demás la NIC 39, establece las condiciones para determinar cuándo debe darse de baja un activo o pasivo financiero del estado de situación financiera.

### **NIIF 9 Instrumentos Financieros.**

Esta norma establece los requisitos para el reconocimiento, la valoración, el deterioro, la baja y la contabilización de coberturas generales. Todos los instrumentos financieros se miden inicialmente a valor razonable más/menos en el caso de un activo o pasivo financiero que no se mida a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias los costes de transacción.

La NIIF 9 permite clasificar los activos y pasivos financieros en tres categorías, basados en el modelo de negocio de la compañía: Medición al costo amortizado, al valor razonable a través de ganancias y pérdidas y al valor razonable con cambios en otros resultados integrales.

También, introduce guías de cómo los instrumentos de deudas son clasificados cuando los elementos del valor del dinero en el tiempo son modificados. De igual manera, se introducen guías para la evaluación de criterios de prepagos en la clasificación de instrumentos de deudas. (www2.deloitte.com, 2014)

A continuación se presenta los principales cambios de la NIIF 9:

### **Clasificación y valoración**

No se esperan cambios en el estado de situación financiera o en el patrimonio neto por la aplicación de los requerimientos de clasificación y valoración de la NIIF 9 y se espera continuar valorando a valor razonable todos los activos financieros que actualmente se registran a dicho valor.

Aquellos activos financieros clasificados bajo la NIC 39 como préstamos y cuentas por cobrar (que incluye a los deudores comerciales) se mantienen para recibir los flujos de efectivo contractuales y se espera que supongan flujos de efectivo que representan únicamente pagos de principal e intereses por lo que cumplen los criterios para ser valorados al costo amortizado de acuerdo con la NIIF 9. En consecuencia, no se requiere la reclasificación de estos instrumentos. (www2.deloitte.com, 2014).

### **Deterioro**

La NIIF 9 requiere que se registren las pérdidas crediticias esperadas de todos sus préstamos y deudores comerciales, ya sea sobre una base de 12 meses o de por vida. Se aplicará el modelo simplificado y registrará la pérdida esperada en la vida de todos los deudores comerciales, y el modelo general para los otros activos financieros. La determina que las pérdida crediticia esperada no cambie significativamente con respecto a la política actual de deterioro bajo el

concepto de pérdida incurrida, por lo cual, la aplicación de la NIIF 9 no genera impacto significativo. (www2.deloitte.com, 2014)

La NIIF 9 presenta un nuevo enfoque basado en los flujos de efectivo contractuales y el modelo de negocio de la entidad. Además esta NIIF requiere que los activos financieros se clasifiquen en 3 categorías al momento de su registro como son el coste amortizado, valor razonable con cambios en otro resultado integral y otro valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias. Es indispensable mencionar que la NIC 39 se reemplazó al adoptarse la NIIF 9.

### **NIC 8 Políticas y estimaciones contables.**

Esta norma apoya la labor contable en cuanto a la selección y aplicación de políticas contables, los cambios en estas y las estimaciones contables que se deben tener en cuenta para la aplicación de las mismas, así como también los lineamientos que se deben aplicar en la corrección de errores de ejercicios anteriores. Al respecto el IASB propone modificar la NIC 8 con el fin de aclarar lo siguiente:

- La relación de las políticas contables y las estimaciones contables, explicando que las estimaciones contables se usan al aplicar las políticas contables y realizando definiciones de estos términos de manera más precisa.
- Que la selección de una técnica para realizar una estimación o valoración para una partida de los estados financieros, cuando esta no puede medirse con precisión, da origen a la realización de una estimación contable.
- Que para el caso de los inventarios, la selección del método PEPS (FIFO por sus siglas en inglés), o el método de promedio ponderado, constituye la selección de una política contable. (actualicese.com, 2017)

La NIC 8, se refiere a los cambios en políticas contables y estimaciones que una empresa puede aplicar en caso de querer realizar cambios en las políticas contables de la entidad. Además permite corrección de errores presentados en los periodos anteriores.



### **3.2.1. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

Según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno señala lo siguiente:

#### **Art. 10 Deducciones:**

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

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

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

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. 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.

Es necesario que la empresa cuente con una provisión para las cuentas incobrables y al final de cada ejercicio fiscal, en base al total de las cuentas y documentos por cobrar, se realizará un cálculo del 1% del total de las cuentas y documentos por cobrar. Las provisiones de las cuentas incobrables no pueden exceder al 10% del total de la cartera.

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

Art. 28.- Gastos generales deducibles.

#### **Créditos incobrables.**

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

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

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

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero así como por los créditos concedidos 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.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

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

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro.

De acuerdo a lo mencionado en el artículo 3 de los créditos incobrables del Reglamento para la aplicación Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno para proceder a darle de baja a una cuenta o documento en la que haya sido difícil cobrar, esta debe cumplir con uno de los requisitos que la ley establece.

### **Cuentas por cobrar.**

Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. (Morales, 2014)

Las cuentas por cobrar son valores pendientes por las ventas a crédito a los clientes, en el cuál la factura es el documento de respaldo de la entrega de los artículos o servicios.

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

Granados, (2002). Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo a su disponibilidad: a corto plazo y a largo plazo.

- Corto plazo: Son aquellas cuya disponibilidad se realiza en un plazo no mayor de un año después de la fecha del balance o ciclo financiero a corto plazo y se presentaran en el activo circulante. Granados, (2002).
- Largo plazo: Son las cuentas por cobrar a un plazo mayor que el ciclo financiero de la empresa a un año, deberán presentarse fuera del activo circulante. Granados, (2002).

La confirmación periódica de los saldos de las cuentas por cobrar a través de los datos que se solicitan a sus clientes; se identifica como responsables de esta revisión a los propietarios, contadores y muy pocas veces al departamento de crédito y cobranzas. (Ubillus, 2016)

La administración de una empresa es la que se encarga de los cobros respectivos de las cuentas por cobrar.

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

Afirma (Longenecker, 2012) "Administrar las cuentas por cobrar de una empresa se vuelve particularmente crucial durante una recesión, cuando los clientes tienen dificultad para pagar las cuentas".

Para tener una buena administración de las cuentas por cobrar se deben realizar un análisis a los clientes para determinar quiénes son idóneos para acceder al crédito, y de esta manera evitaremos que se retasen en los pagos.

#### **3.3.1.3. Afectación de las cuentas por cobrar al efectivo**

Otorgar crédito a los clientes, aunque principalmente es una decisión del marketing, afecta directamente la cuenta de efectivo de una empresa. Al vender a crédito y por tanto permitir a los clientes retrasar el pago, la empresa vendedora retrasa la entrada de flujo en efectivo. La

cantidad total de los saldos a crédito de los clientes se maneja en el balance general como cuentas por cobrar, uno de los activos circulantes de la empresa.

De todos los activos que no son en efectivo, las cuentas por cobrar son lo más cercano a convertirse en efectivo. Las cuentas por cobrar se convierten en efectivo por lo general dentro de los siguientes 30 días o 60 días posteriores a una venta. (Longenecker, 2012)

Cuando los clientes no cumplen con su compromiso de pago en la fecha establecida, esto ocasiona que la empresa retase la entrada de su flujo en efecto. Las cuentas por cobrar están integradas en el estado de situación financiera como parte de los activos circulantes, son las más próximas a convertirse en efectivo.

#### **3.3.1.4. Ciclo de vida de las cuentas por cobrar.**

El ciclo de vida de las cuentas por cobrar comienza con una venta a crédito. En la mayoría de las empresas una factura se prepara y se envía al comprador. Cuando se recibe la factura, el comprador lo procesa, prepara un cheque y lo envía al vendedor. En circunstancias ideales, cada uno de estos pasos se realiza de manera oportuna, es evidente que pueden ocurrir retrasos en cualquier etapa de este proceso. Una meta clave de cada empresa debe ser minimizar el tiempo promedio que les toma a los clientes pagar sus cuentas. (Longenecker, 2012)

Saber qué tanto tiempo, en promedio, toma cobrar las cuentas por cobrar, requiere de calcular el periodo de cobro, al dividir las cuentas por cobrar de una empresa entre las ventas a crédito diarias, de la siguiente forma: (Longenecker, 2012)

$$\text{Periodo medio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas a crédito}/365 \text{ días}}$$

Al otorgar los créditos a los clientes, es necesario seguir el patrón de cobranza establecido para tener una pronta recuperación de cartera, al retasar los pagos de los créditos puede afectar en la liquidez de la empresa.

### **3.3.1.5.El Crédito.**

Según (Bodie, 2003) nos dicen que, “La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a depender de una buena administración de las cuentas por cobrar”.

Las empresas para ser competitivas en el mercado, acceden a dar créditos a sus clientes para aumentar sus ventas y obtener mayor utilidad.

#### **Objeto del crédito a clientes**

Entre los objetivos más comunes del crédito a clientes tenemos:

- Obtener un mejor volumen de ventas.
- Registrar y mejorar las ventas, pero controlando la cobranza.
- Disponer de una seguridad por parte de los clientes con políticas de cobro para su beneficio.
- Determinar políticas, controles y procedimientos rígidos con la seguridad de la empresa. (Zapata, 2011)

Los objetivos de los créditos a los clientes permiten que la empresa aumente sus ventas y cumpla con todas las políticas establecidas para otorgar crédito y tener una pronta recuperación del efectivo.

### **3.3.1.6.Beneficios del crédito**

El crédito tiene funciones básicas que permiten obtener los siguientes beneficios:

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

- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar del poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado.
- Efecto multiplicador de la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula la producción. (Morales, 2014)

### **3.3.1.7. Políticas de créditos**

Las políticas de créditos comprende las actividades que conllevan a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas que ayudan a recuperarlas, para que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión realizada, entre estos podemos tomar en cuenta las siguientes políticas que se pueden llevar a cabo en las cuentas por cobrar: (Fierro, 2015)

- Reducir al máximo la inversión de las cuentas en días de cartera.
- Gestionar el crédito con procedimientos rápidos y términos profesionales.
- Evaluar el crédito en forma imparcial.
- Mantener la inversión de las cuentas por cobrar al corriente.
- Evitar que se de la cartera vencida. (Fierro, 2015)

Las políticas de créditos son todas las normas que permiten a la empresa tomar la decisión de conceder créditos a los clientes y nos ayudan a recuperar la cartera de la empresa.

### **3.3.1.8. Elementos de la investigación de crédito.**

Los elementos que deben investigarse dependen del tipo de crédito que se otorgue. Entre los elementos fundamentales que se investigan están los siguientes: (Morales, 2014)

**Tabla 2**

***Elementos de la investigación del crédito***

**Carácter**

Se refiere a la probabilidad de que el cliente trate de hacer honra a sus obligaciones; el factor referente a la moral es el más importante de una evaluación de crédito.

**Capacidad**

La capacidad es una cualidad de crédito [...] simplemente puede querer decir la capacidad de pagar una obligación precisa en dinero cuando se adeuda [...] a veces se resume bajo los encabezados de ingreso y empleo.

**Capital.**

Es la solidez financiera del solicitante y se puede medir por su posición como propietario de activos; aquí se recomienda un análisis de la deuda con el capital para conocer la solidez del capital solicitante.

**Colateral.**

La garantía colateral es la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible, como garantía de que pagará el crédito cuanto mayor sea la cantidad de activos disponible mayor será la probabilidad de que el prestatario recupere el monto prestado.

**Condiciones.**

Es el ambiente económico y de negocios y la situación particular que influye en algunas de las partes de la transacción de crédito

**Elaborado por:** Las autoras del trabajo de titulación

**Fuente:** Crédito y Cobranzas.



### 3.3.1.9. Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables carecen de valor y no se pueden presentar como activo, además, si no hubo pago, tampoco hubo ingreso, pero la venta se efectuó y la mercancía se entregó” (Blanco Escobar & Gomez, 1995)

Las cuentas incobrables son valores pendientes de pago, que pueden o no ser recuperables. No se pueden presentar como un activo porque al considerarse incobrables representan una pérdida para la empresa.

### 3.3.1.10. Estimación de las cuentas incobrables

Del total de los clientes que han recibido crédito, algunos de ellos no pagan sus saldos insolutos y se reflejan en el importe de las cuentas por cobrar a clientes. De acuerdo con el principio de realización se debe establecer una provisión de recursos financieros que compensen las pérdidas que se van a producir y así evitar problemas financieros en la empresa. (Morales, 2014)

Existen varios métodos para determinar el monto de los que se considera incobrable: (Morales, 2014)

- Porcentaje sobre las ventas: se estima el gasto de las cuentas incobrables con base en un porcentaje generalmente de las ventas a crédito. (Morales, 2014)
- Porcentaje sobre el saldo de las cuentas por cobrar: se puede determinar por el resultado de dividir el saldo de las cuentas incobrables existentes a la fecha de cierre de los estados financieros entre el valor total de las ventas netas; también se puede determinar de acuerdo con el porcentaje de las pérdidas reales ocurridas en el año. (Morales, 2014)

La fórmula para calcular ese porcentaje de incobrabilidad es: (Morales, 2014)

$$\text{Porcentaje incobrable} = \frac{\text{Monto de cuentas incobrables}}{\text{Ventas netas}}$$

Debido a qué, al otorgar créditos se corre el riesgo de que no todos los clientes paguen, la empresa debe prepararse con una provisión para suplir las cuentas incobrables para enfrentar ese problema financiero y no afectar a la liquidez de la empresa.

#### **3.3.1.11. La liquidez.**

En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. (Multibank, s.f.)

La liquidez en una empresa se mide por medio de los indicadores financieros o ratios de liquidez, a fin de determinar la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

#### **3.3.1.12. Análisis de Liquidez**

Una buena imagen y posición frente a los intermediarios financieros, requiere: mantener un nivel de capital de trabajo suficiente para llevar a cabo las operaciones que sean necesarias para generar un excedente que permita a la empresa continuar normalmente con su actividad y produzca el dinero suficiente para cancelar las necesidades de los gastos financieros que le demande su estructura de endeudamiento en el corto plazo. (Arcoraci, 2013)

Por medio de los ratios financieros, se realiza el análisis de la liquidez, que permite obtener un diagnóstico económico-financiero de una empresa.

#### **3.3.1.13. Los Ratios de liquidez**

Los ratios de liquidez miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. (Arcoraci, 2013)

Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente. (Arcoraci, 2013)

Los ratios de liquidez es un indicador que nos permite realizar un análisis de la liquidez de una empresa, y la capacidad con la que se cuenta para convertir sus activos en efectivo pagar las deudas a corto plazo.

#### **3.3.1.14. Ratio de liquidez general o razón corriente.**

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas. (Arcoraci, 2013)

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

La razón corriente determina la capacidad financiera actual de la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo.

#### **3.3.1.15. Ratio prueba ácida**

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severo que la anterior y es calculado restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra. (Arcoraci, 2013)

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

El ratio de prueba ácida determina si una empresa tiene suficientes activos líquidos para cumplir con sus obligaciones inmediatas. Este ratio, excluye a los inventarios ya que dentro del activo circulante es el más difícil de convertirse en efectivo.

#### **3.3.1.16. Ratio capital de trabajo.**

Muestra la relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia

entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

El capital de trabajo es todo el dinero con el que cuenta la empresa actualmente al haber pagado sus obligaciones pendientes.

### 3.3.1.17. Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente. Podemos distinguir dos indicadores: (Arcoraci, 2013)

- **Periodo Promedio de Cobranza:**

Nos indica cuánto tarda una deuda en ser cobrada: (Arcoraci, 2013)

$$\text{Periodo promedio cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{días del año}}{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}$$

- **Rotación de las Cuentas por Cobrar.** (Arcoraci, 2013)

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

El ratio de las cuentas por cobrar, evalúa las condiciones del pago de los créditos que la empresa concede a sus clientes.

### 3.3.1.18. Análisis de la Gestión o actividad

Miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la

utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales.

Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero. (Arcoraci, 2013)

El análisis de la gestión o actividad mide la efectividad con que la empresa ha utilizado los recursos que dispone en cuanto a las cobranzas, ventas, inventarios.

#### **3.3.1.19. Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar)**

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El objetivo de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. (Arcoraci, 2013)

El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo. (Arcoraci, 2013)

.Es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas. (Arcoraci, 2013)

El ratio de las cuentas por cobrar muestra de qué manera se está recuperando la cartera de acuerdo a las políticas de créditos establecidas por la empresa.

#### **3.3.1.20. Rotación de Cartera**

La rotación de la cartera un alto número de veces, es indicador de una acertada política de crédito que impide la inmovilización de fondos en cuentas por cobrar. Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de período de cobro.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

**Rotación anual:**

$$\text{Rotación anual} = \frac{360}{\text{Rotación de cartera}}$$

La rotación de cartera es un indicador que determina el tiempo en que una empresa tarda en cobrar la cartera de clientes.

### 3.3.1.21. Rotación de los Inventarios.

Cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo y permite saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuántas veces se repone.

Existen varios tipos de inventarios: Una industria que transforma materia prima, tendrá tres tipos de inventarios: el de materia prima, el de productos en proceso y el de productos terminados. Si la empresa se dedica al comercio, existirá un sólo tipo de inventario, denominado contablemente, como mercaderías. (Arcoraci, 2013)

- **Rotación de Inventarios:**

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Inventario promedio} * 360}{\text{Costo de ventas}}$$

- **Rotación anual:**

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{360}{\text{Rotación de inventarios}}$$

Podemos también calcular la rotación de inventarios, como una indicación de la liquidez del inventario. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de venta}}{\text{Inventario promedio}}$$

La rotación de inventarios, indica con qué frecuencia el inventario se convierte en efectivo.

### 3.3.1.22. Período promedio de pago a proveedores.

Permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado. Los resultados de este ratio lo debemos interpretar de forma opuesta a los de cuentas por cobrar e inventarios. Lo ideal es obtener una razón lenta (es decir 1, 2 o 4 veces al año) ya que significa que estamos aprovechando al máximo el crédito que le ofrecen sus proveedores de materia prima. (Arcoraci, 2013)

- **Período de pagos o rotación anual.**

$$\text{Periodo de pago a proveedores} = \frac{\text{Promedio de cuentas por pagar} * 360}{\text{Compras a proveedores}}$$

- **Rotación anual.**

$$\text{Rotación anual} = \frac{360}{\text{Periodo de pago a proveedores}}$$

Por medio del periodo promedio de pago a proveedores, podemos determinar el número de días en que se tarda en pagar a los proveedores.

### 3.3.1.23. Rotación de caja y bancos.

Dan una idea sobre la magnitud de la caja y bancos para cubrir días de venta. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Rotación de Caja y Bancos} = \frac{\text{Caja y Bancos} * 360}{\text{Ventas}}$$

### 3.3.1.24. Rotación de Activos Totales

Tiene por objeto medir la actividad en ventas de la firma, es decir, cuántas veces la empresa puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada. Esta relación indica qué tan productivos son los activos para generar ventas, es decir, cuánto se está generando de ventas por cada peso invertido. Nos dice qué tan productivos son los

activos para generar ventas, es decir, cuánto más vendemos por cada peso invertido. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas y activos totales}}{\text{Activos totales}}$$

Permite determina que tan bien se están utilizando los activos en la empresas, es decir, cuánto dinero están generando los activos.

### **3.3.1.25. Rotación del Activo Fijo.**

Esta razón es similar a la anterior, con el agregado que mide la capacidad de la empresa de utilizar el capital en activos fijos. Mide la actividad de ventas de la empresa. Dice, cuántas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo.

$$\text{Rotación de activos fijos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos fijos}}$$

La rotación de activo fijo mide la eficiencia de los activos para generar los ingresos en un periodo determinado.

### **3.3.1.26. Análisis de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento.**

Estos ratios, muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio. Expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Dan una idea de la autonomía financiera de la misma. (Arcoraci, 2013)

Combinan las deudas de corto y largo plazo y permiten conocer qué tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. (Arcoraci, 2013)

Es decir que es la capacidad que tiene la empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo.



### 3.3.1.27. Estructura del capital (deuda patrimonio).

Muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Este ratio evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Estructura del capital} = \frac{\text{Pasivo}}{\text{Patrimonio neto}} * 100$$

Indica hasta qué grado la empresa se debe endeudar de acuerdo al patrimonio o bienes que posee, y así no exagerará al adquirir deudas ya que no cuenta con los recursos necesarios para solventarlas este ratio permite conocer este índice en la empresa

### 3.3.1.28. Endeudamiento.

Representa el porcentaje de fondos de participación de los acreedores, ya sea en el corto o largo plazo, en los activos. En este caso, el objetivo es medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Razón de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo}}{\text{Activo}} * 100$$

Permite establecer hasta donde la empresa se puede endeudar de acuerdo a los ingresos que esta tenga ya que no debe quedar con saldos en contra

### 3.3.1.29. Cobertura de gastos financieros

Este ratio nos indica hasta qué punto pueden disminuir las utilidades sin poner a la empresa en una situación de dificultad para pagar sus gastos financieros. El resultado proyecta una idea de la capacidad de pago del solicitante.

Es un indicador utilizado con mucha frecuencia por las entidades financieras, ya que permite conocer la facilidad que tiene la empresa para atender sus obligaciones derivadas de su deuda. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Cobertura de gastos financieros} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses}}{\text{Gastos financieros}}$$

Este ratio permite conocer si las utilidades pueden decaer sin que afecte a la empresa notoriamente y no les permita continuar en el mercado.

### **3.3.1.30. Cobertura para gastos fijos.**

Permite visualizar la capacidad de supervivencia, endeudamiento y también medir la capacidad de la empresa para asumir su carga de costos fijos. Para calcularlo dividimos el margen bruto por los gastos fijos.

El margen bruto es la única posibilidad que tiene la compañía para responder por sus costos fijos y por cualquier gasto adicional, como por ejemplo, los financieros. Consideramos como gastos fijos los rubros de gastos de ventas, generales y administrativos y depreciación. Esto no significa que los gastos de ventas corresponden necesariamente a los gastos fijos. Al clasificar los costos fijos y variables deberá analizarse las particularidades de cada empresa. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Cobertura de gastos fijo} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Gastos fijos}}$$

Por medio de este ratio la empresa puede cancelar los gastos adicionales que tenga debido a cuestiones financieras

### **3.3.1.31. Análisis de Rentabilidad.**

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. (Arcoraci, 2013)

Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo. Si los indicadores son negativos expresan la etapa de desacumulación que la empresa está atravesando y que afectará toda su estructura al exigir mayores costos financieros o un mayor esfuerzo de los dueños, para mantener el negocio. (Arcoraci, 2013)

Los ratios de rentabilidad permiten conocer la situación real de la empresa para saber si está rindiendo y es factible que continúe en el mercado.

### **3.3.1.32. Rendimiento sobre el patrimonio.**

Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista. Es decir, mide la capacidad de la empresa para generar utilidad a favor del propietario. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Rendimiento del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}} * 100$$

Ayuda a medir la utilidad de la empresa es decir su rendimiento de acuerdo a lo que posee la empresa

### **3.3.1.33. Rendimiento sobre la inversión.**

Lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles. Es una medida de la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Rendimiento sobre la inversión} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} * 100$$

**Utilidad del activo** Este ratio indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Utilidad de activo} = \frac{\text{Utilidad antes de interes e impuesto}}{\text{Activo}} * 100$$

### **3.3.1.34. Utilidad de las ventas.**

Este ratio expresa la utilidad obtenida por la empresa, por cada peso de ventas. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Utilidad de las ventas} = \frac{\text{Ventas antes de interese e impuestos}}{\text{Activo}} * 100$$

Este ratio resulta de dividir el valor de las ventas antes de intereses e impuestos para los activos de la entidad y así encontramos la utilidad de ventas. Cuando el costo de las ventas sea mayor que el valor de las ventas netas, el resultado será la pérdida en ventas

### **3.3.1.35. Margen bruto y neto de utilidad**

#### **Margen Bruto**

Este ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas con las ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende.

Indica las ganancias en relación con las ventas, deducido los costos de los bienes vendidos. Nos dice también la eficiencia de las operaciones y la forma como son asignados los precios de los productos. Cuanto más grande sea el margen bruto de utilidad, será mejor, pues significa que tiene un bajo costo de las mercancías que produce y/ o vende. (Arcoraci, 2013)

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}} * 100$$

Se obtiene al restarle a las ventas sus respectivos costos y si es significativo este valor pues indica beneficios para la empresa ya que los productos tendrían un bajo costos al comprarlos o fabricarlos

#### **Margen Neto**

Es más específico que el anterior. Relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada peso de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa tanto mejor. Este ratio permite evaluar si el esfuerzo hecho en la operación durante el período de análisis, está produciendo una adecuada retribución para el empresario.

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} * 100$$

Este ratio permite que las ventas sean medidas así se puede conocer los gastos que se han tenido y en sí quedarían las ganancias.

## **4. Visualización del alcance del estudio**

### **4.1.1 Historia de Comersan**

Zurita es una ferretería con más de 30 años de experiencia, donde se ofrece los mejores productos al precio más accesible del mercado, todo bajo un mismo techo. Maquinaria pesada, herramientas, taladros, compresores, generadores eléctricos, tornillos, accesorios para el hogar, martillos, sierras, destornilladores, cajas fuertes y otras herramientas de mano, de todo lo que busques en ZURITA se encuentra.

Se encuentra ubicada en dos direcciones: Almacén principal, Paso Lateral frente al Registro Civil. / Almacén del centro en la Av. Tenis Club diagonal a Plaza del Sol.

Debido al fallecimiento del Sr. Marcelo Zurita (padre) fundador del almacén Zurita, este almacén es dividido para sus hijos, según sus servicios ofrecidos; es así uno de ellos es propietario del área de ferretería, otro se encarga de la venta de las cerámicas, y otro de las telas y tapices.

Además es importante mencionar que cada uno se separó con diferentes razones sociales según su línea de servicio pero todos atienden en un mismo local.

Así el presente trabajo investigativo se basó específicamente a la línea dedicada a la venta al por mayor y menor de artículos de ferretería bajo la razón social Comersan, su propietario es el Sr. Zurita Yanéz Santiago Andrei, se encuentra registrado en el SRI con RUC número 1308868544001 y como tipo de contribuyente "PERSONAS NATURALES", inició sus actividades comerciales el 29 de Julio de 2010. Por lo que lleva 8 años de funcionamiento con el nombre de Comersan, es considerada una mediana empresa

### **4.1.2 Misión de Comersan**

Comersan es una empresa comercializadora de productos de ferretería que satisfacen las necesidades de nuestros clientes, con asesoría, calidad y respaldo, con más de 30 años de servicios ofreciendo productos al precio más accesible del mercado.

Comersan actúa basándose en sus valores corporativos, estableciendo una excelente relación entre los intereses de clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y comunidad donde laboramos.

#### **4.1.3. Visión de Comersan**

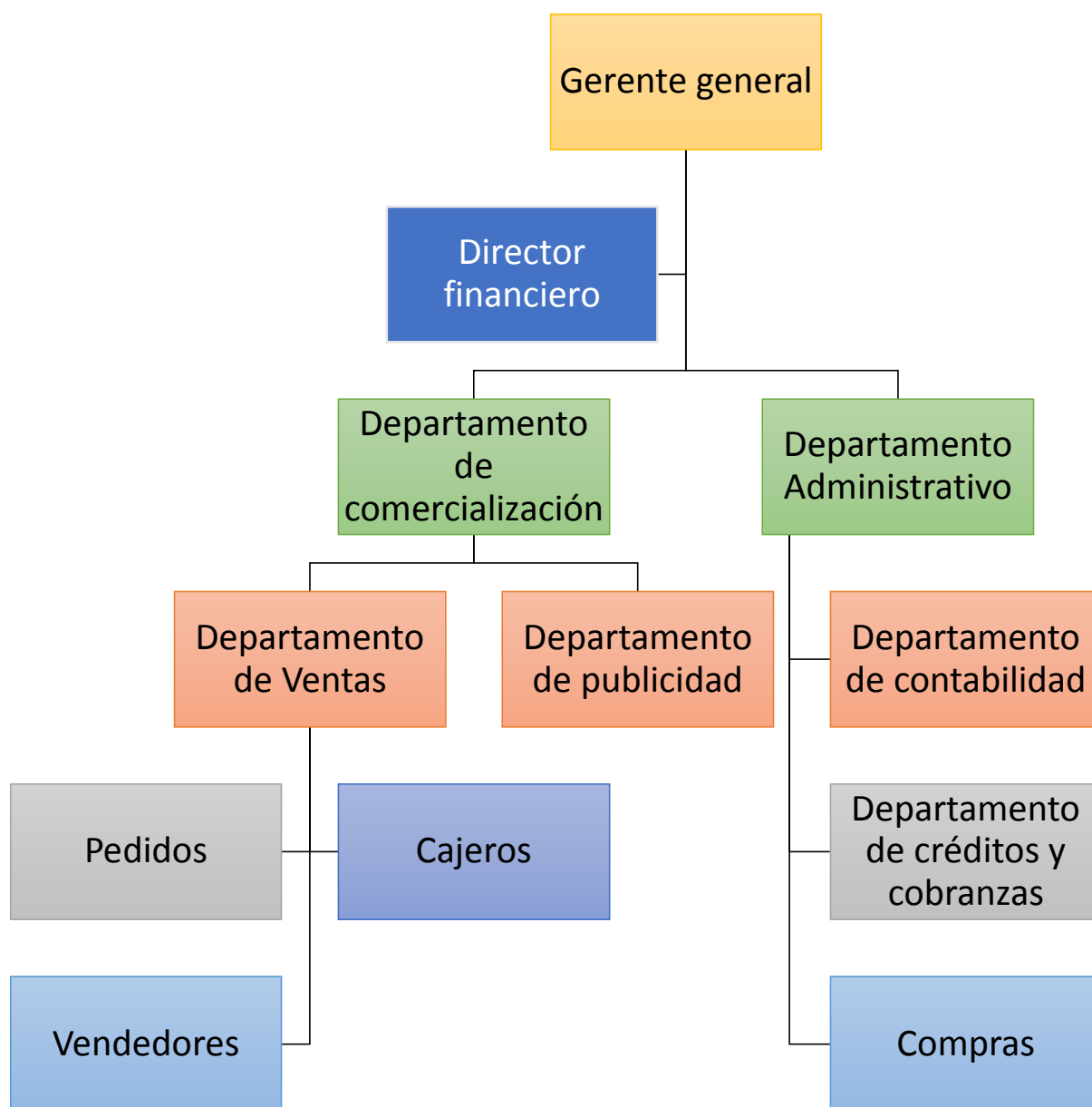
Comersan se propone en el año 2021 ser la empresa ferretera preferida por sus clientes, brindándoles soluciones, desarrollando el talento humano de sus colaboradores.

#### **4.1.4. Productos ofrecidos por Comersan**

En Comersan se venden los siguientes productos:

- Materiales para la construcción: Hierro, varillas, arena, ripio, cemento, mallas, vigas, aditivos, herramientas.
- Bombas: sumergibles - electrobombas, superficie – electrobombas, motobombas, bombas pedrollo
- Interruptores, bticino, cables, batería sellada, enchufes, generadores, luminarias fluorescentes, tomacorrientes.
- Cerraduras: Cerraduras Baodeli, cerraduras gato, cerraduras Hermex, cerraduras Iiseo, Cerraduras Kwikset, cerraduras Meiko, cerraduras PTK, cerraduras Travex, cerraduras Viro, Cerraduras Yale, Cerraduras Forte.
- Tanques: Cisternas, elevados, fibra, hidroneumáticos, tipo chanco, uso doméstico, uso general, biodigestor Rotoplas, eco tanques, tanques rival.
- Tuberías: Accesorios para tuberías

#### 4.1.5. Estructura Orgánica



**Elaborado por:** Las autoras del trabajo de titulación

**Fuente:** Empresa Comersan

## 5. Elaboración de hipótesis y definición de variables

### 5.1. Desarrollo de Hipótesis

Una adecuada gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Comersan durante los períodos 2016-2017

#### 5.1.2. Variables

#### VARIABLE INDEPENDIENTE:

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

*Tabla 3*

*Variable independiente: Gestión de cuentas por cobrar*

| DEFINICIÓN Y<br>CONTEXUALIZA<br>CIÓN  | DIMENSIONES<br>Y<br>CATEGORÍAS | INDICA<br>DORES | ÍNDICES                            | INSTRUMENTOS  | ITEMS<br>BÁSICO<br>S  |
|---|--------------------------------|-----------------|------------------------------------|---|---|
| Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa | Cuenta                         | Registro        | Incrementos y recortes de la venta | <b>TÉCNICAS:</b><br>Encuesta<br><br><b>INSTRUMENTOS:</b><br>Cuestionario o Formulario | ¿Cuál es el primer paso durante la cobranza?<br><br>¿Se realiza el control de las cuentas incobrables?<br><br>¿Con qué frecuencia dan seguimiento al pago de los clientes?<br><br>¿Existen políticas de créditos y cobranzas dentro de la empresa Comersan? |



**VARIABLE PENDIENTE:**

LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERSAN

*Tabla 4*

*Variable dependiente: Liquidez de la empresa Comersan*

| DEFINICIÓN Y<br>CONTEXTUALIZACIÓN   | DIMENSIONES<br>Y<br>CATEGORÍAS | INDICADO<br>RES | ÍNDICES                                       | INSTRUMENTOS   | ITEMS<br>BÁSICOS   |
|---|--------------------------------|-----------------|---|--|--|
| La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. | Capacidad                      | Obtener dinero  | Hacer frente a sus obligaciones a corto plazo | TÉCNICAS:<br>Encuesta<br><br>INSTRUMENTOS<br>Cuestionario o Formulario | ¿Según su criterio por qué considera importante para la liquidez de la empresa las cuentas por cobrar?<br><br>¿Se realizan análisis en la cartera para verificar el vencimiento de la misma? |

## **6. Desarrollo del diseño de la investigación**

### **6.1. Tipo de investigación**

La metodología utilizada para el desarrollo del presente trabajo, fue la investigación descriptiva porque se centra en la observación y análisis de la cartera de créditos y los riesgos inherentes que se consideran al ser aplicable este tipo de facilidad crediticia para los clientes.

La investigación de campo, ya que los datos se tuvieron que ir a buscar directamente a la empresa Comersan de la ciudad de Portoviejo, que es el sujeto central de la investigación.

El estudio fue investigativo debido a que se obtuvo información con base de autores acerca de las cuentas por cobrar, sus riesgos y también la incidencia de este rubro para reflejar liquidez en la empresa Comersan, y que esta sea atractiva para posibles nuevos inversionistas.

La investigación fue diagnóstica propositiva ya que a lo que se analizó la situación financiera de la empresa se establecieron estrategias para la administración de las cuentas por cobrar en Comersan.

### **6.2. Métodos de investigación**

Se realizó un estudio analítico, bibliográfico no experimental en Comersan con un enfoque Cualit-Cuantitativo, porque se integró datos tanto numéricos y sin medición numérica

### **6.3. Técnicas de Información**

Para la Información tanto Primaria y Secundaria se utilizó las siguientes técnicas:

- **Encuestas:** Dirigidas al personal del Departamento de Créditos y cobranzas, y el departamento de contabilidad,
- **Entrevista:** Dirigidas al Gerente General de la empresa Comersan.

- **Observación:** Se examina la situación actual de la empresa en relación a la gestión de cuentas por cobrar.
- **La verificación.-** Esta técnica permitió comprobar si se realiza de manera adecuada el cobro de las cuentas por cobrar dentro de la empresa.

## **7. Definición y selección de la muestra**

### **7.1. Población**

Conjunto de elementos que presentan una característica o coinciden comúnmente que es objeto de estudio. (Cueva, 2012)

La población son todos los elementos, personas, objetos que van a participar dentro del objeto de estudio.

### **7.2. Muestra**

Según (Bernal, 2000), define muestra como “parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de la variable objeto de estudio”.

La muestra representa parte de la población que se ha escogido con el fin de medir u observar las variables del estudio.

De esta manera se procedió a realizar el cálculo de la respectiva muestra y población por lo que se realizaron las siguientes entrevistas y encuestas:

#### **Entrevistas:**

- Gerente de la empresa Comersan: Sr. Santiago Andrei Zurita Yáñez.
- Director Financiero: Ing. Kelvin Alexander Quiróz Macay.

#### **Encuestas:**

- Departamento contable y financiero
- Departamento de ventas
- A los clientes de la empresa Comersan.

De esta manera, se entrevistó y encuestó al personal del departamento contable y financiero, conformado por 4 personas y el área de ventas conformadas por 15 personas.

Se analizó la totalidad de las personas que conforman las respectivas áreas, por lo que no es necesario proceder a la selección de la muestra.

También, se realizaron las respectivas encuestas a los clientes que se les otorga crédito en la empresa Comersan, por lo que en los años 2016 y 2017, Comersan mantuvo un total

de 118 clientes que son los datos que se tomó para el estudio. Se procedió a utilizar la siguiente fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1)+1}$$

**Donde:**

**n**= Tamaño de la muestra.

**N**= Población.

**E**= Error de muestra

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1)+1} = \frac{188}{(0,08)^2 (188-1)+1} = \frac{188}{1968} = 85.57 = 86$$

De un total de 188 clientes considerados como población dentro de la empresa Comersan, tenemos 86 clientes que se tomaron como muestra para realizar la presente investigación.

## **8. Recolección de los datos**

Los resultados obtenidos de todo el proceso de recolección de información, es decir las entrevistas y las encuestas aplicadas mediante un cuestionario, fueron procesados para su respectivo análisis; las cuáles se hicieron para poder cumplir los objetivos de la investigación, de esta manera se procedió a entrevista al gerente y director financiero, y a encuestar al área financiera y contable, área de ventas y a los clientes de la empresa Comersan.

Dentro del análisis de datos, se puede emitir que las entrevistas y las encuestas realizadas se hicieron con el objetivo de analizar como las cuentas por cobrar impactan en la liquidez de la empresa.

Además es importante mencionar que se entrevistaron y encuestaron a estas personas debido a su importancia dentro de la empresa, es así el gerente como máxima autoridad para conocer si está al pendiente de las cuentas por cobrar de Comersan; el director financiero ya que es el que está encargado y pide informe de las actividades de esta área; al personal para corroborar si su desempeño en el cobro de las cuentas es el indicado, el departamento de ventas ya que ellos deben de conocer las políticas de la empresa para realizar los respectivos cobros a los clientes; y por último pero no menos importante a los clientes ya que así nos cercioramos de que los datos proporcionados por la empresa concuerden con lo que los clientes nos manifestaron.

A continuación están anexadas los respectivos formularios de las encuestas y entrevistas realizadas.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Entrevista al gerente de Comersan con el objetivo de analizar como las cuentas por cobrar repercuten en la liquidez de la empresa**

Nombre de la persona entrevistada:

Nombre del entrevistador:

1. ¿Según su criterio por qué considera importante para la liquidez de la empresa las cuentas por cobrar?
2. ¿En la empresa se cuenta con políticas de créditos para el tratamiento de las cuentas por cobrar?
3. ¿En Comersan disponen de personal para el área de crédito?
4. ¿Se cuenta con una persona encargada para la cobranza?
5. ¿Se realizan análisis en la cartera para verificar el vencimiento de la misma?
6. ¿De qué manera se debe realizar la cobranza a los clientes?
7. ¿Se ha llegado a tomar medidas drásticas para un cliente que no pague?
8. ¿A quiénes se les asigna la autorización de la cobranza?
9. ¿Tienen un sistema para observar las cuentas vencidas de los clientes?
10. ¿Cuáles son los motivos por los que redactan la notificación de que un crédito fue rechazado para el cliente?



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Entrevista al director financiero de Comersan con el fin de conocer cómo se realiza el cobro de las cuentas dentro de la empresa**

Nombre de la persona entrevistada:

Nombre del entrevistador:

1. ¿Cuál es la función del departamento créditos y de cobranza?
2. ¿Cuáles son algunas políticas del departamento de créditos y cobranza?
3. ¿Se realiza un análisis para comparar las cuentas por cobrar del período anterior para indicar las razones de su incremento?
4. ¿Cada que tiempo o con qué frecuencia se analizan la cuentas por cobrar de la empresa?
5. ¿Por qué cree que es importante que se emita un informe al departamento financiero sobre el nivel de morosidad que existe de los clientes? Dentro de la empresa lo realizan.
6. ¿Qué métodos se han establecido para mejorar la liquidez de la empresa Comersan?
7. ¿Cuándo usted considera que se debe designar las cuentas por cobrar como cuentas incobrables?
8. ¿En qué consiste ir a dejarle una notificación a una persona que adeuda?
9. ¿Por qué se encuentran vencidas la cartera de los clientes?
10. ¿Cuándo considera necesario otorgar un crédito a largo plazo?





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y ECONÓMICAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Encuesta dirigida al personal administrativo del área contable y financiera de Comersan con el objetivo de identificar la metodología utilizada dentro de la empresa para el tratamiento de las cuentas por cobrar

**INSTRUCCIONES:**

Se le pide de favor responda a las preguntas planteadas, de acuerdo a lo que usted considere, son preguntas sencillas, y de fácil respuesta.

**1. ¿Se envían los estados de cuentas pendientes de pago a los clientes?**

SI

NO

**2. ¿Cuál es el primer paso durante la cobranza?**

Que llegue el estado de cuenta

Notificar por correo

Ir a la casa del cliente

**3. ¿Se realiza el control de las cuentas incobrables?**

SI

NO

**4. ¿Al momento de conceder un crédito a un cliente de la empresa hay que firmar algún documento?**

SI

NO

**5. ¿Con qué frecuencia dan seguimiento al pago de los clientes?**

Anualmente

Mensualmente

Semanalmente

Diariamente

**6. ¿Realizan la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?**

SI

NO

**7. ¿Existen políticas de créditos y cobranzas definidas dentro de la empresa Comersan?**

SI

NO

**8. ¿Considera usted que en el año 2016 existió un incremento de las ventas de la empresa?**

SI

NO

**9. ¿Se realizan seguimientos dentro de la empresa a las ventas para verificar sus niveles de ingresos de los clientes?**

SI

NO

**10. ¿Considera que la empresa cuenta con el proceso adecuado para tratar las cuentas por cobrar?**

SI

NO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



Encuesta dirigida al personal de ventas Comersan con el objetivo de identificar la metodología utilizada dentro de la empresa para el tratamiento de las cuentas por cobrar

**INSTRUCCIONES:**

Se le pide de favor responda a las preguntas planteadas, de acuerdo a lo que usted considere, son preguntas sencillas, y de fácil respuesta.

**1. ¿Los créditos con morosidad pueden ser cancelados en caja?**

SI

NO

**2. ¿Conoce las políticas de créditos implementadas en la empresa?**

SI

NO

**3. ¿Conoce los plazos otorgados en Comersan para cancelar los créditos?**

SI

NO

**4. ¿Considera que la gestión de cobranza realizada por la empresa ayuda a recuperar la cartera vencida?**

SI

NO

**5. ¿Cuál es el monto máximo que se cancela en caja cuando los pagos son retrasados?**

VALOR \_\_\_\_\_

TODOS SE CANCELAN EN CAJA

NO SE CANCELAN EN CAJA

**6. ¿En caja se complica el cobro de deudas atrasadas en la atención diaria?**

SI

NO

**7. ¿Creen que las políticas otorgadas por la empresa para cancelar deudas son las adecuadas?**

SI

NO

DEBEN MEJORAR

**8. ¿Se cobra interés por las deudas atrasadas?**

SI

NO

**9. ¿De cuánto es el interés cobrado por las deudas atrasadas?**

5%

8%

12%

15%

10. **¿El departamento de ventas lleva un correcto control de fechas para que no se pase el día vencimiento?**

SI

NO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



Encuesta dirigida a los clientes de Comersan con el objetivo de verificar o comprobar la metodología utilizada dentro de la empresa para el tratamiento de las cuentas por cobrar

**INSTRUCCIONES:**

Se le pide de favor responda a las preguntas planteadas, de acuerdo a lo que usted considere, son preguntas sencillas, y de fácil respuesta.

**1. ¿Al momento de aperturar un crédito firma algún documento?**

SI

NO

**2. ¿Cuál es el primer paso que realiza la empresa en caso de realizar cobranza de valores?**

Que llegue el estado de cuenta

Notificar por correo

Ir a la casa del cliente

**3. ¿Es notificado primero al cliente al vencimiento de sus obligaciones?**

SI

NO

**4. ¿Al momento de conceder una línea de crédito a un cliente de la empresa que tipos de documentos son solicitados?**

Cédula

Certificado de votación

Ruc

Estado de cuenta actualizado

Referencias de créditos de otras empresas

Pagaré

Respaldo de un garante

**5. ¿Se ha atrasado en el pago de las cuentas por pagar a Comersan?**

SI

NO

**6. ¿Le cobran interés por mora debido a atrasos de los pagos?**

SI

NO



**7. ¿Cuánto tiempo lleva de ser cliente en la empresa Comersan?**

- Menor a 1 mes
- Mayor a 3 meses
- Mayor a 6 meses
- Mayor a 1 año
- Mayor a 5 años

**8. ¿Cuáles son los plazos que se otorga a los clientes para cancelar los productos adquiridos de hierro o cemento en la empresa Comersan?**

- Una semana
- Quince días
- Un mes
- Más de un mes

**9. ¿Cuáles son los plazos que se otorga para cancelar los productos adquiridos de materiales de ferretería a los clientes nuevos, dentro de la empresa Comersan?**

- Una semana
- Quince días
- Un mes
- Más de un mes

**10. ¿Cuáles son los plazos que se le brinda para cancelar los productos adquiridos de materiales de ferretería a los clientes antiguos, dentro de la empresa Comersan?**

Una semana

Quince días

Un mes

Más de un mes

## **9. Análisis de los datos**

Para recopilar la evidencia suficiente y necesaria para el desarrollo de este trabajo de titulación, se utilizaron las siguientes fuentes de información: La fuente primaria la constituyeron aquellos datos obtenidos en la entidad a través de las entrevistas realizadas al gerente y al director financiero y las encuestas realizadas al área financiera y contable, al área de ventas y a los clientes de la empresa Comersan. Las fuentes secundarias consistieron en la información obtenida a través de páginas web, libros, informes, experiencias académicas, etc.

Respecto a la información obtenida de la entrevista realizada gerente de la empresa se confirmó la problemática establecida en el diagnóstico inicial, en la que se determinó que existen ciertas políticas para el cobro de cuentas por cobrar, sin embargo no son las adecuadas, ya que al final al analizar las cuentas algunas se quedan como incobrables, no todo el personal conoce de las políticas de la empresa y falta capacitación y mayor personal o distribución de las actividades de mejor manera dentro de la empresa, por lo que analizaremos a continuación los resultados encontrados al aplicar las entrevistas:

### **9.1. Análisis de los resultados obtenidos en la entrevista aplicada al gerente Sr. Santiago Andrei Zurita Yáñez de la empresa Comersan.**

#### **1. ¿Según su criterio por qué considera importante para la liquidez de la empresa las cuentas por cobrar?**

Se resalta la importancia del cobro porque las cuentas por cobrar son el resultado de un incremento importante de colocación de los productos en el mercado, a través de las ventas a crédito.

Por lo tanto la disponibilidad de liquidez depende de una gestión eficaz de la cobranza como resultado del manejo adecuado de los ingresos.

El análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa.

**2. ¿En la empresa se cuenta con políticas de créditos para el tratamiento de las cuentas por cobrar?**

Sí, se cuenta con políticas de créditos dentro de la empresa, entre las cuales se pueden citar las siguientes:

- Diferentes maneras de pago ya puede ser en efectivo o a través de pagos con tarjetas de créditos, el monto puede ser diferido a los meses que sean necesarios
- Si existe un retraso en la cancelación se habla con el cliente, el cual se debe comprometer a la cancelación acordada y si cumple con esto no se le cobra los intereses
- Y existe también la modalidad del planteamiento de pago que consiste en cómodas cuotas que deben de ser canceladas pero con un mínimo interés y el cliente se compromete a pagar según lo acordado.

**3. ¿En Comersan disponen de personal para el área de crédito?**

Sí, se dispone de personal para esta área, sin embargo es de una persona.

**4. ¿Se cuenta con una persona encargada para la cobranza?**

La persona encargada en este caso de realizar las cobranzas es la misma que se encarga de otorgar los créditos

**5. ¿Se realizan análisis en la cartera para verificar el vencimiento de la misma?**

Sí, se realiza el análisis de la cartera pero cada año pero el proceso solo consiste en la verificación de valores para conocer si esta rubro ha aumentado o disminuido en relación al año pasado, no se lo analiza de manera detallada con cálculos de índices o ratios financieros ya que en sí en lo que nos fijamos es en el valor lo cual garantiza que es factible o existe rentabilidad y liquidez en la empresa.

**6. ¿De qué manera se debe realizar la cobranza a los clientes?**

Cuando se trata de dinero, es un asunto muy delicado. Por esta razón la manera de realizar el cobro debe ser firme pero mostrando amabilidad y cortesía al cliente. Además se debe brindar un trato personalizado al cliente para que se pueda tener una buena relación con el cliente.

**7. ¿Se ha llegado a tomar medidas drásticas para un cliente que no pague?**

Simplemente se les cierra el crédito para que no continúen adquiriendo más deudas con la empresa; pero cabe recalcar que se les da la oportunidad de que ellos revaliden su crédito, es decir paguen a través de cuotas y sigan dentro de la empresa.

**8. ¿A quiénes se les asigna la autorización de la cobranza?**

Actualmente, no contamos con una persona encargada de la cobranza. Por esta razón, lo realiza la persona encargada de los créditos a los clientes.

**9. ¿Tienen un sistema para observar las cuentas vencidas de los clientes?**

Sí, cada mes, como gerente me encargo de revisar los movimientos del área financiera y contable detalladamente así como de las cuentas pendientes de cobro, las cuales son facilitadas por el director financiero y este reporte se designa al área de crédito y cobranza de la empresa para proceder con el envío de estados de cuenta de cliente y la cancelación de los pagos acordados

**10. ¿Cuáles son los motivos por los que redactan la notificación de que un crédito fue rechazado para el cliente?**

Los motivos de que una solicitud de crédito es rechazada se debe a que no hay información suficiente del cliente y no ha cumplido con todos los requisitos que se les solicita. A veces no cuentan con un garante o no desean firmar una letra de cambio que se les requiere.

## **9.2. Análisis de los resultados obtenidos en la entrevista aplicada al director financiero Ing. Kelvin Alexander Quiroz Macay de la empresa Comersan.**

### **1. ¿Cuál es la función del departamento créditos y de cobranza?**

La función del departamento de cobranza es supervisar que los clientes estén al corriente o al día con el pago de sus cuotas de los productos adquiridos de acuerdo al compromiso establecido.

### **2. ¿Cuáles son algunas políticas del departamento de créditos y cobranza?**

Algunas de las políticas del departamento de cobranza dentro de la empresa Comersan son:

- Excelente atención al cliente
- Brindar un cordial servicio
- Ampliación de plazos de la cobranza
- Cobro de interés por mora
- Bloqueo de cliente para crédito por atraso de pago
- Otorgar el crédito al cliente siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos

### **3. ¿Se realiza un análisis para comparar las cuentas por cobrar del período anterior para indicar las razones de su incremento?**

Sí, se realiza un análisis pero anualmente y ahí se observa el aumento o disminuciones de las cuentas por cobrar para poder tomar las decisiones y medidas necesarias a implementarse para poder cobrar las deudas que tienen con la empresa

### **4. ¿Cada que tiempo o con qué frecuencia se analizan la cuentas por cobrar de la empresa?**

Se lo debería realiza a diario, no obstante la persona encargada de la cartera, en ocasiones no lo realiza. Se debe revisar las facturas pendientes de los clientes por medio del estado de cuenta para que exista la confirmación de la deuda que tiene el cliente con la empresa.

### **5. ¿Por qué cree que es importante que se emita un informe al departamento financiero sobre el nivel de morosidad que existe de los clientes? Dentro de la empresa lo realizan.**

Considero que es importante, porque a través de este informe permite establecer las medidas necesarias para la recuperación de cartera. Además, al momento de presentar un informe al gerente con respecto a la morosidad que existe, él sabrá cuáles son los motivos,

porque pueden existir algunos, por ejemplo: no se realiza una buena gestión de cobranza, no se llama al cliente u ocurrió algún problema al momento de otorgar el crédito. También al emitir este informe se permite conocer a la empresa cómo se encuentra la cartera de los clientes en general.

**6. ¿Qué métodos se han establecido para mejorar la liquidez de la empresa Comersan?**

Uno de los métodos que se utiliza es analizar la cartera del cliente e identificar el porcentaje de cartera vencida que existe para saber si es rentable para la empresa otorgar créditos a largo plazo. Se establecen las medias necesarias para mejorar la liquidez en la empresa, en este caso se analiza muy bien al cliente antes de otorgar el crédito a fin de que no se presente un alto porcentaje de morosidad.

**7. ¿Cuándo usted considera que se debe designar las cuentas por cobrar como cuentas incobrables?**

Se consideran las cuentas como incobrables cuando han pasado más de un año y se ha tratado de comunicar con el cliente, se le ha propuesto formas de pagos y se les ha brindado comodidades o facilidades y el cliente desaparece completamente es decir, no se lo localiza en el teléfono o dirección proporcionada entonces estas cuentas son designadas como incobrables

**8. ¿En qué consiste ir a dejarle una notificación a una persona que adeuda?**

Consiste en hacerle conocer al cliente que se va a tomar las medidas respectivas concernientes a la deuda que mantiene con la empresa. Se les hace conocer que tiene una cartera demasiado vencida y que se procederá a tomar acción legal si no se llega a un acuerdo de realizar un convenio o planteamiento de pago.

**9. ¿Por qué se encuentran vencidas la cartera de los clientes?**

Porque no se realiza el seguimiento al cliente y no se detecta a tiempo los créditos que están por vencer.

**10. ¿Cuándo considera necesario otorgar un crédito a largo plazo?**

Cuando el volumen de compra es alto y es un cliente que ha pagado puntual. También se considera el tiempo que ha estado comprando en la empresa y si sus estados de cuenta tienen promedios altos.

### 9.3. Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al área financiera y contable de la empresa Comersan.

#### 1. ¿Se envían los estados de cuentas pendientes de pago a los clientes?

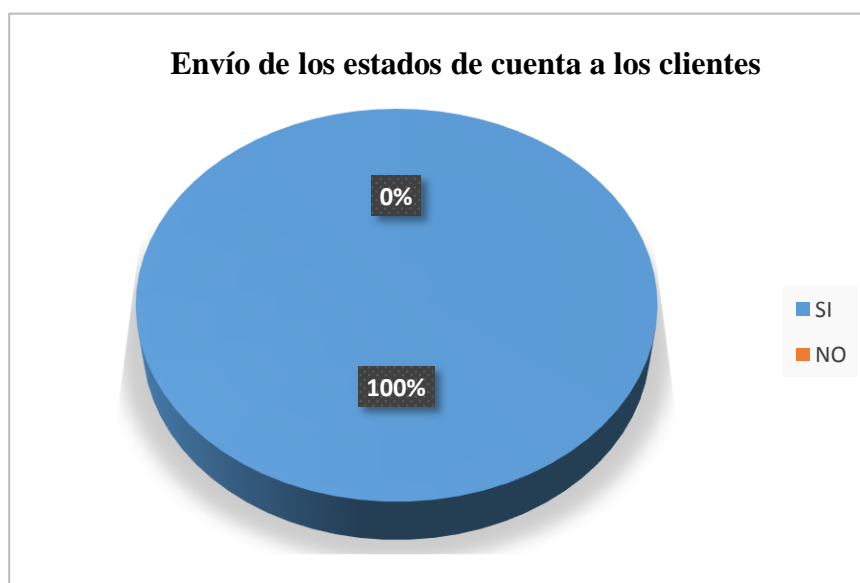
*Cuadro 1*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 4          | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 1**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

#### **Análisis:**

De un total de 4 personas encuestadas, que corresponden al 100% respondieron que sí se envían los estados de cuentas pendientes de pago a los clientes con el fin de que conozcan el valor que debe y lo puedan cancelar a tiempo y así puedan continuar con una buena referencia de crédito dentro de Comersan.



## 2. ¿Cuál es el primer paso durante la cobranza?

*Cuadro 2*

| Nº            | ALTERNATIVAS                   | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------------------------|------------|-------------|
| a.-           | Que llegue el estado de cuenta | 0          | 0%          |
| b.-           | Notificar por correo           | 4          | 100%        |
| c.-           | Ir a la casa del cliente       | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |                                | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 2**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

### **Análisis:**

De un total de 4 personas encuestadas, que corresponden al 100% respondieron que el primer paso durante de la cobranza es la notificación al cliente por correo, para que él pueda verificar su estado y sepa que se tiene una fecha máxima para poder cancelar su deuda con la empresa.

### 3. ¿Se realiza el control de las cuentas incobrables?

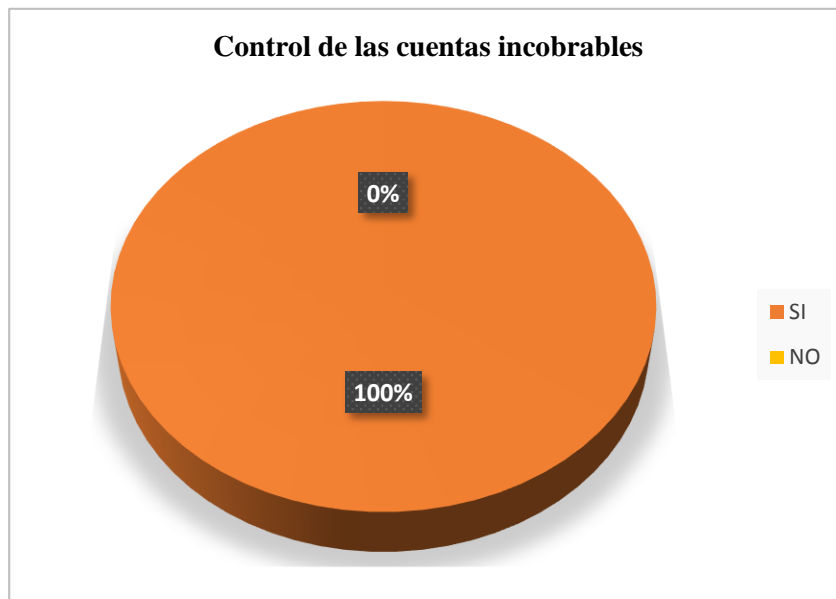
*Cuadro 3*

| N°            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 4          | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 3**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

#### **Análisis:**

De un total de 4 personas encuestadas, que corresponden al 100% respondieron que sí se realiza un control de las cuentas incobrables en Comersan con el fin de que buscar la forma de que el cliente pueda cancelarlas y poder recuperar ese dinero y si no se puede recuperar el dinero debido a que al cliente no se lo localiza ya ese valor se lo categoriza como incobrable.

4. ¿Al momento de conceder un crédito a un cliente de la empresa hay que firmar algún documento?

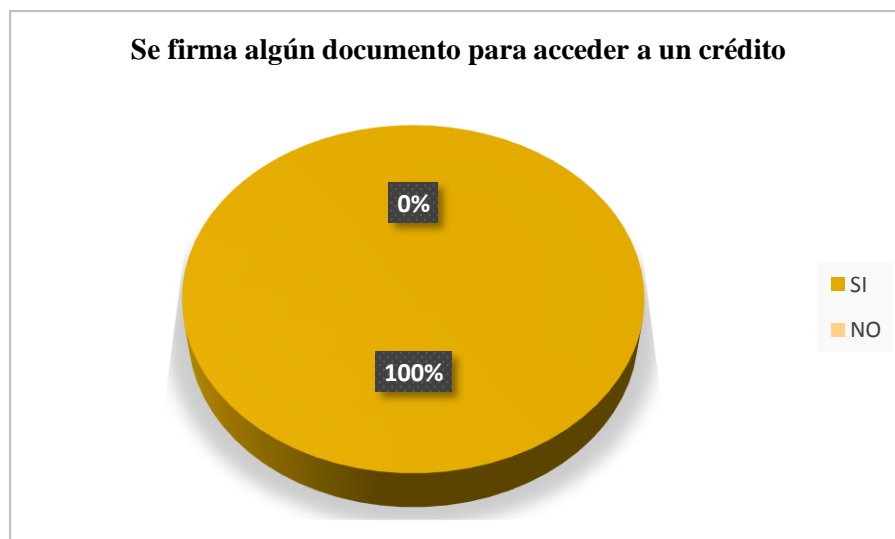
Cuadro 4

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 4          | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Personal del área contable y financiera de Comersan.

Elaboración: Autoras de la investigación

GRÁFICO 4



Fuente: Personal del área contable y financiera de Comersan.

Elaboración: Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 4 personas encuestadas, que corresponden al 100% respondieron que sí se firma un documento para poder conceder un crédito, se firma un pagaré en el cual se compromete a cancelar el valor adeudado.

## 5. ¿Con qué frecuencia dan seguimiento al pago de los clientes?

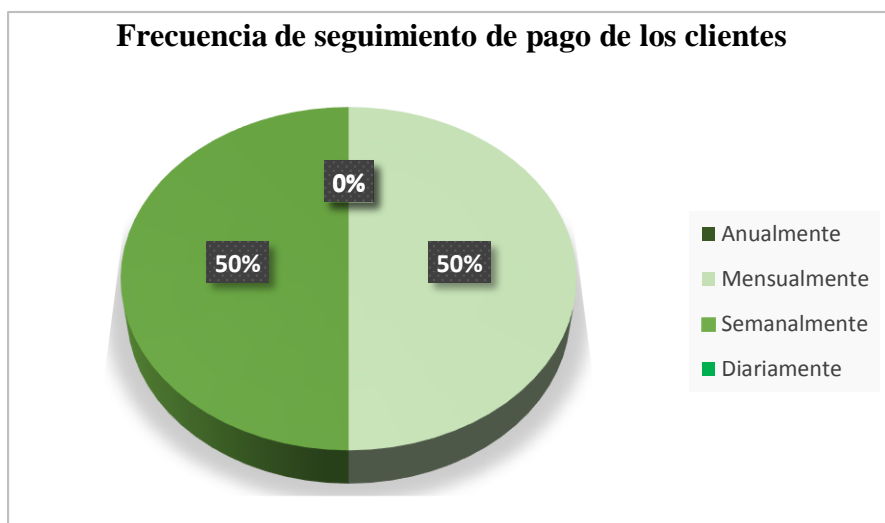
*Cuadro 5*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | Anualmente   | 0          | 0%          |
| b.-           | Mensualmente | 2          | 50%         |
| c.-           | Semanalmente | 2          | 50%         |
| d.-           | Diariamente  | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 5**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

### **Análisis:**

De un total de 4 personas encuestadas, que corresponden al 100%, 2 de ellos que es el 50% respondieron que en la empresa se realiza un seguimiento de manera mensual al pago de los clientes y las otras 2 personas que es el 50% respondió que realizan un seguimiento semanal a los pagos, sin embargo el seguimiento que se debe realizar es diario ya que estos pagos se vencen todos los días porque los clientes han adquirido el crédito en diferentes fechas.

## 6. ¿Realizan la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?

*Cuadro 6*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 4          | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 6**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

### **Análisis:**

De un total de 4 personas encuestadas, que corresponden al 100% respondieron que sí se realiza cuotas cómodas, entre otros.

7. ¿Existen políticas de créditos y cobranzas definidas dentro de la empresa Comersan?

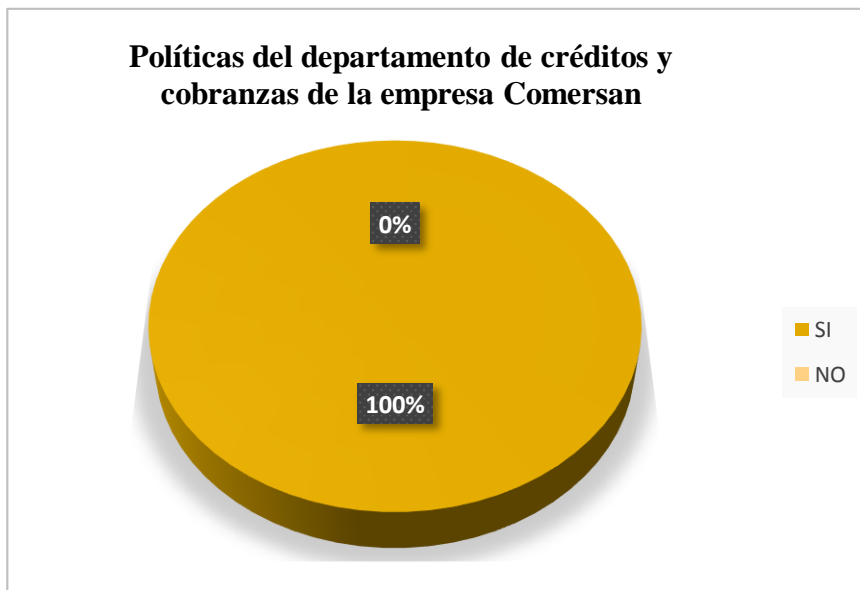
*Cuadro 7*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 4          | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 7**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 4 personas encuestadas, que corresponden al 100% respondieron que sí existen políticas dentro de la empresa, como brindar ciertos plazos para cancelar las adquisiciones de productos, y luego para su cancelación enviar al correo electrónico el estado de cuenta, llamadas de teléfono para la localización del cliente, entre otros.

8. ¿Considera usted que en el año 2016 existió un incremento de las ventas de la empresa?

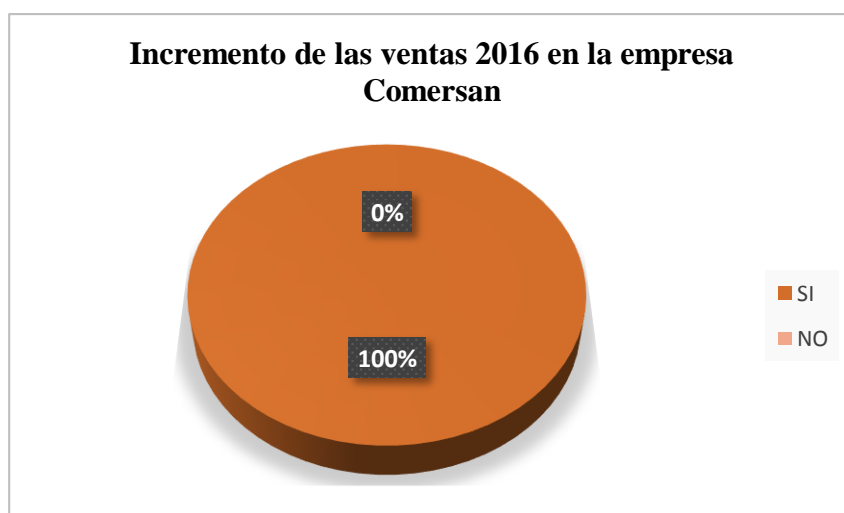
*Cuadro 8*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 4          | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuestas directas.

**Elaboración:** Autores de la investigación

**GRÁFICO 8**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 4 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron que sí se existió un incremento en las ventas de la empresa, debido a que en ese año sucedió el terremoto, por lo que surgieron nuevos clientes y adquirieron muchos materiales para poder construir, reconstruir y reparar edificaciones.

9. ¿Se realizan seguimientos dentro de la empresa a las ventas para verificar sus niveles de ingresos de los clientes?

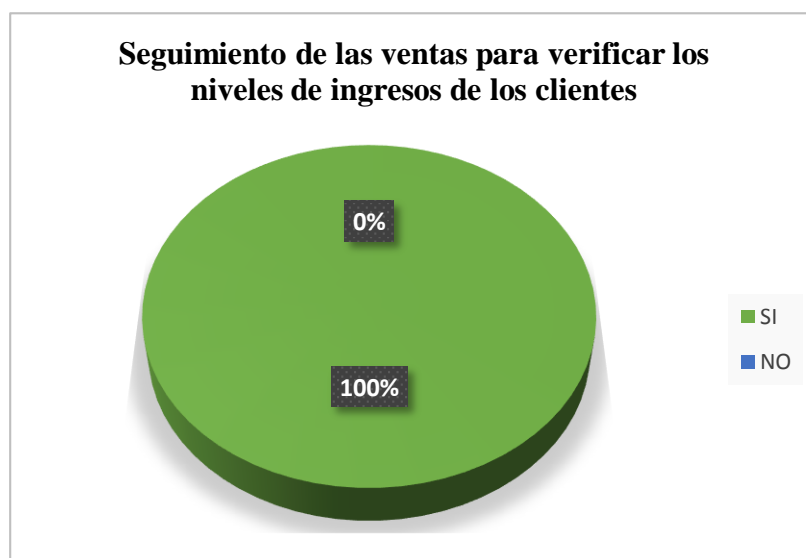
*Cuadro 9*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 4          | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 9**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 4 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron que sí se realiza un seguimiento de las ventas para conocer los niveles de ingresos de los clientes, se analiza la cartera del cliente y se les pide el estado de cuenta bancario para verificar si el cliente tiene la capacidad para pagar los créditos otorgados en Comersan.



**10. ¿Considera que la empresa cuenta con el proceso adecuado para tratar las cuentas por cobrar?**

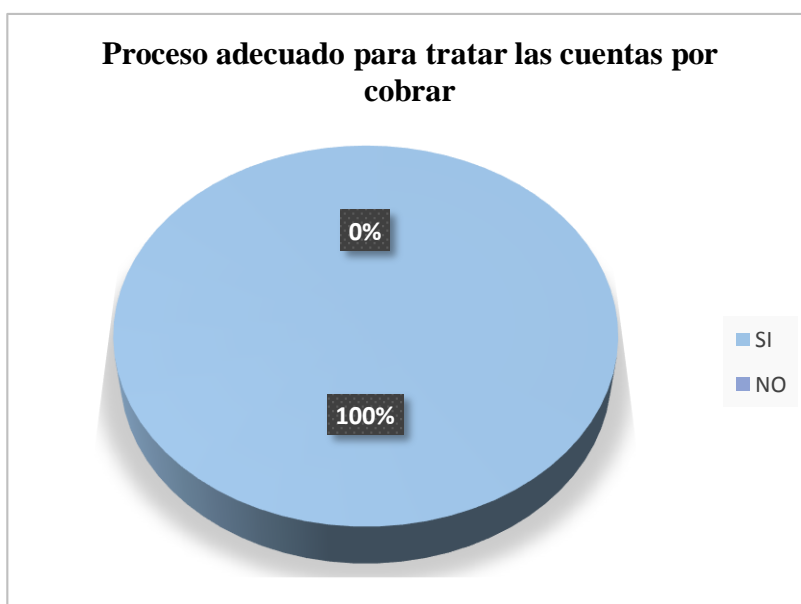
*Cuadro 10*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 4          | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>4</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 10**



**Fuente:** Personal del área contable y financiera de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 4 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron que sí se cuenta con un proceso adecuado para tratar cuentas por cobrar que consiste en la verificación de los clientes que adeudan y proceder al cobro del valor; sin embargo este no es suficiente ya que algunos clientes no cancelan sus pagos en la fecha establecida.

#### 9.4. Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al área de ventas de la empresa Comersan.

##### 1. ¿Los créditos con morosidad pueden ser cancelados en caja?

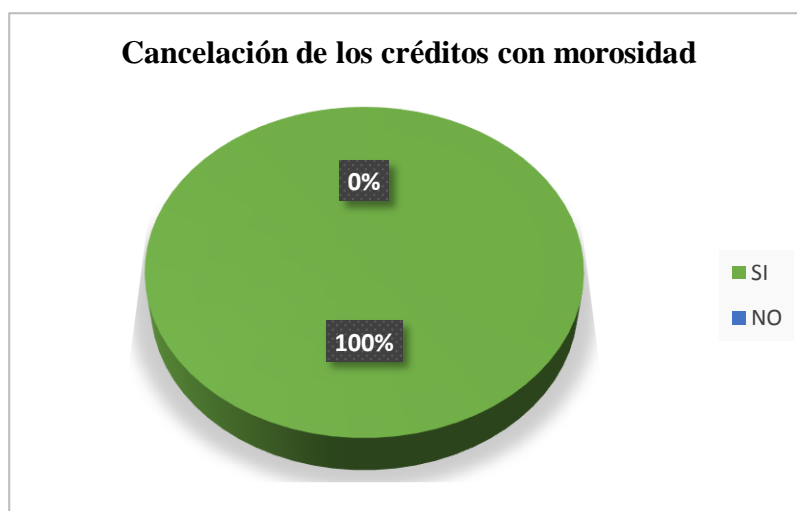
*Cuadro 11*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 15         | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 11**



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

#### **Análisis**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron que los créditos con morosidad sí pueden ser cancelados en caja, ya que muchas veces este proceso lo realizan con el fin de evitarle trámites al cliente de acercarse al área contable y financiera y además de que esta área de esta manera tenga cierta seguridad y no todas las personas tengan acceso a la misma.

## 2. ¿Conoce las políticas de créditos implementadas en la empresa?

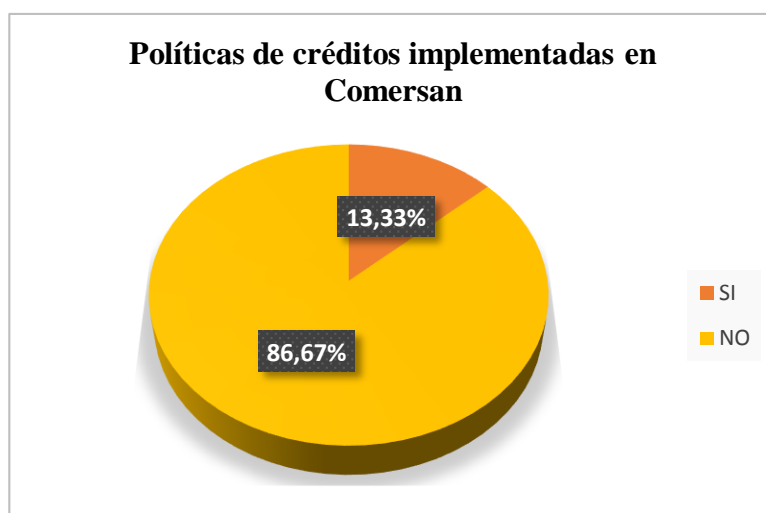
*Cuadro 12*

| N°            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 2          | 13,33%      |
| b.-           | NO           | 13         | 86,67%      |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 12**



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

### **Análisis:**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100%, 2 de ellas que son los cajeros es decir el 13,33% respondieron que sí conocen las políticas de créditos dadas por la empresa debido a que éstas se las comunican para poder realizar el cobro respectivo, mientras que 13 personas de ellas que son los vendedores y los encargados de realizar los pedidos que es el 86,67% desconocen de algunas políticas ya que como ellos no realizan el cobro no les comunican todas las cosas.

### 3. ¿Conoce los plazos otorgados en Comersan para cancelar los créditos?

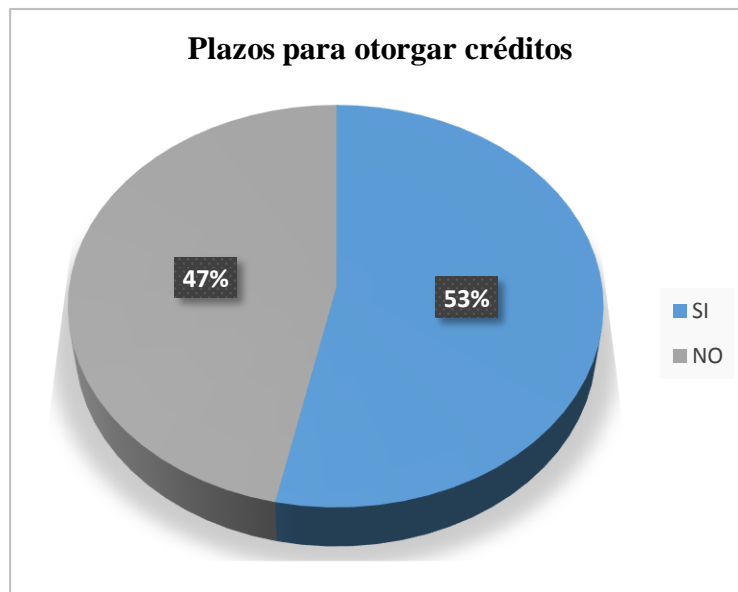
*Cuadro 13*

| N°            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 8          | 53,33%      |
| b.-           | NO           | 7          | 46,67%      |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 13**



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

#### **Análisis:**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron 8 que es el 53,33% que sí conoce de los plazos otorgados en Comersan para cancelar los créditos mientras que 7 respondieron que no conocen de los plazos otorgados, debido a que la mayoría esta información la conocen solamente los cajeros que son quienes realizan los créditos y reciben pagos de los clientes.

4. ¿Considera que la gestión de cobranza realizada por la empresa ayuda a recuperar la cartera vencida?

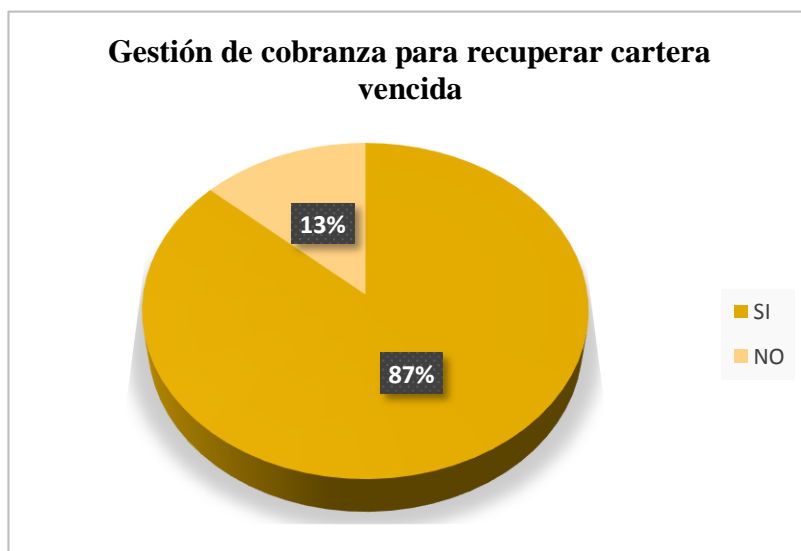
*Cuadro 14*

| N°            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 13         | 86,67%      |
| b.-           | NO           | 2          | 13,33%      |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 14**



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron 13 de ellas que es el 86,67% respondieron que la gestión de cobranza realizada por la empresa sí ayuda a recuperar la cartera vencida ya que busca al cliente realizándole hasta visita en sus hogares, sin embargo 2 de ellas que es el 13,33% respondieron que no ayuda ya que si fuera totalmente efectiva no existirían cuentas incobrables además consideran que debe de existir una revisión de cuentas de manera diaria.

5. ¿Cuál es el monto máximo que se cancela en caja cuando los pagos son retrasados?

*Cuadro 15*

| N°            | ALTERNATIVAS              | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|---------------------------|------------|-------------|
| a.-           | Valor ____                | 0          | 0%          |
| b.-           | Todos se cancelan en caja | 15         | 100%        |
| c.-           | No se cancelan en caja    | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |                           | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 15**



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 15 personas encuestadas, que corresponden al 100% respondieron que el todos los pagos retrasados de los créditos a los clientes son cancelados en caja, de acuerdos a políticas internas de la empresa.

6. ¿En caja se complica el cobro de deudas atrasadas en la atención diaria?

Cuadro 16

| N°            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 15         | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

GRÁFICO 16



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron que sí se les complica el cobro de las deudas en caja, debido a que a veces existe demasiados clientes y cobrar una deuda atrasada significa ingresar al sistema a revisar por cliente cuanto este debe, y es otro proceso diferente al cliente que se le cobra por comprar mercadería en esos instantes.

7. ¿Creen que las políticas otorgadas por la empresa para cancelar deudas son las adecuadas?

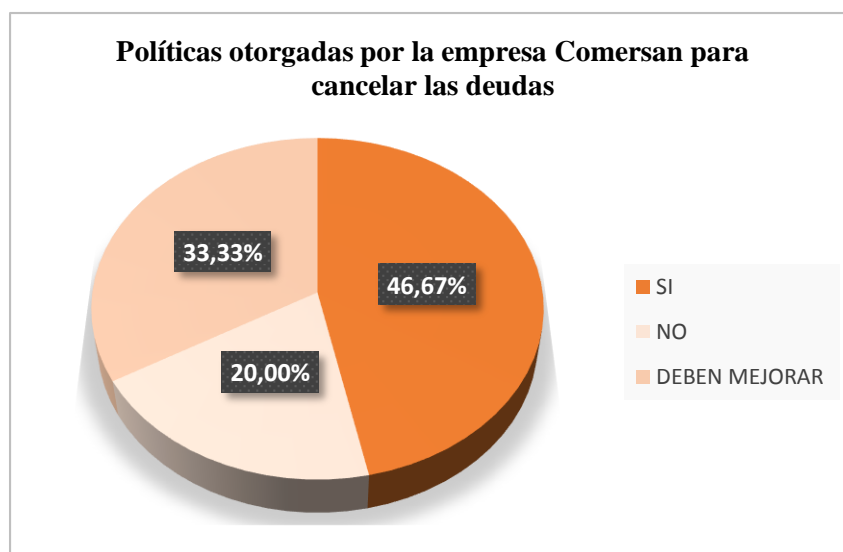
Cuadro 17

| N°            | ALTERNATIVAS  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|---------------|------------|-------------|
| a.-           | SI            | 7          | 46,67%      |
| b.-           | NO            | 3          | 20%         |
| c.-           | DEBEN MEJORAR | 5          | 33,33%      |
| <b>TOTAL:</b> |               | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

GRÁFICO 17



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron 7 de ellas que es el 46,67% que las políticas de la empresa si son las adecuadas ya que si se logra cobrar las deudas a los clientes, 3 de ellas que es el 20% respondieron que no son las adecuadas debido a que existen cuentas que no se logran cobrar en su totalidad por lo que deberían aplicar otros mecanismos y 5 de ellas que es el 33,33% respondió que deben mejorar es decir cambiar por otras políticas.



8. ¿Se cobra interés por las deudas atrasadas?

*Cuadro 18*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 15         | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 18**



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron que sí se cobra interés por las deudas atrasadas ya que estas no han sido canceladas a tiempo según lo pactado, además que los clientes si tienen conocimiento de este interés por mora.

## 9. ¿De cuánto es el interés cobrado por las deudas atrasadas?

*Cuadro 19*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | 5%           | 0          | 0%          |
| b.-           | 8%           | 15         | 100%        |
| c.-           | 12%          | 0          | 0%          |
| d.-           | 15%          | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 19**



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

### **Análisis:**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron que el interés cobrado por deudas atrasadas es del 8% es decir que al valor que deben de cancelar le deben de calcular este porcentaje.

**10. ¿El departamento de ventas lleva un correcto control de fechas para que no se pase el día de vencimiento?**

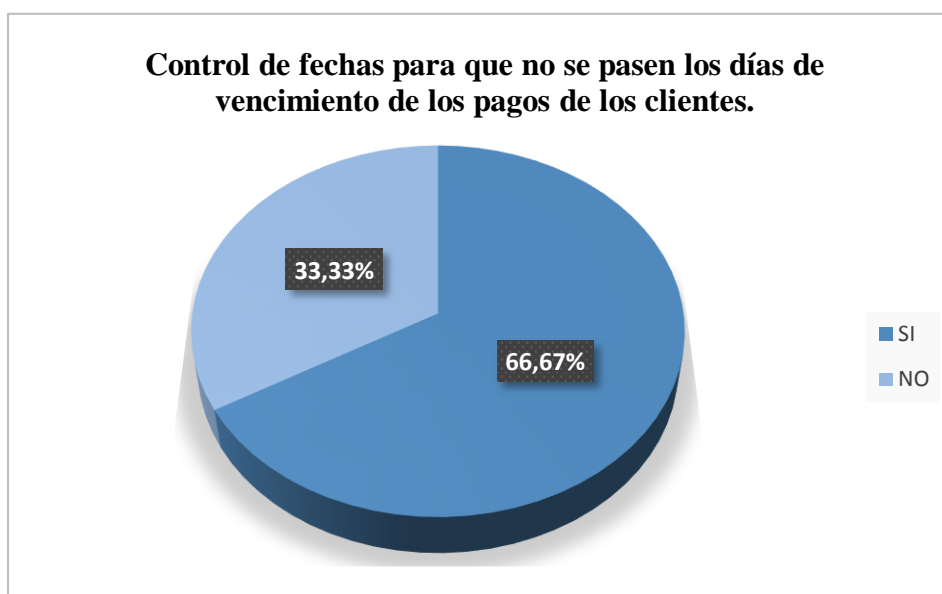
*Cuadro 20*

| N°            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 10         | 66,67%      |
| b.-           | NO           | 5          | 33,33%      |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>15</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 20**



**Fuente:** Personal del área de ventas de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 15 personas encuestada, que corresponden al 100% respondieron 10 de ellas que sí lleva un control de fecha ya que revisan mensualmente, sin embargo 5 de ellos que es el 33,33% piensan que no llevan un adecuado control debido a que deben controlarlo diariamente para que no se venza tanto tiempo y poder contar con ese dinero en la empresa para solventar otras necesidades.

**9.5. Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes de la empresa Comersan.**

**1. ¿Al momento de aperturar un crédito firma algún documento?**

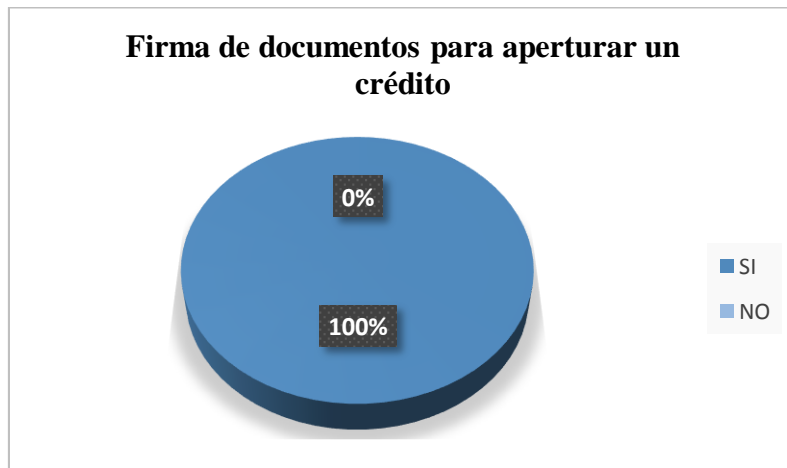
**Cuadro 21**

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | SI           | 86         | 100%        |
| b.-           | NO           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>86</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 21**



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados, que corresponden al 100% respondieron que para aperturar un crédito en la empresa Comersan les hacen firmar una letra de cambio, el valor de la letra que firman depende del monto de los materiales que vayan a obtener. Les hacen firmar una letra de cambio para que el cliente pueda cumplir con su compromiso de pago, de esta manera se respalda la empresa.

2. ¿Cuál es el primer paso que realiza la empresa en caso de realizar la cobranza de valores?

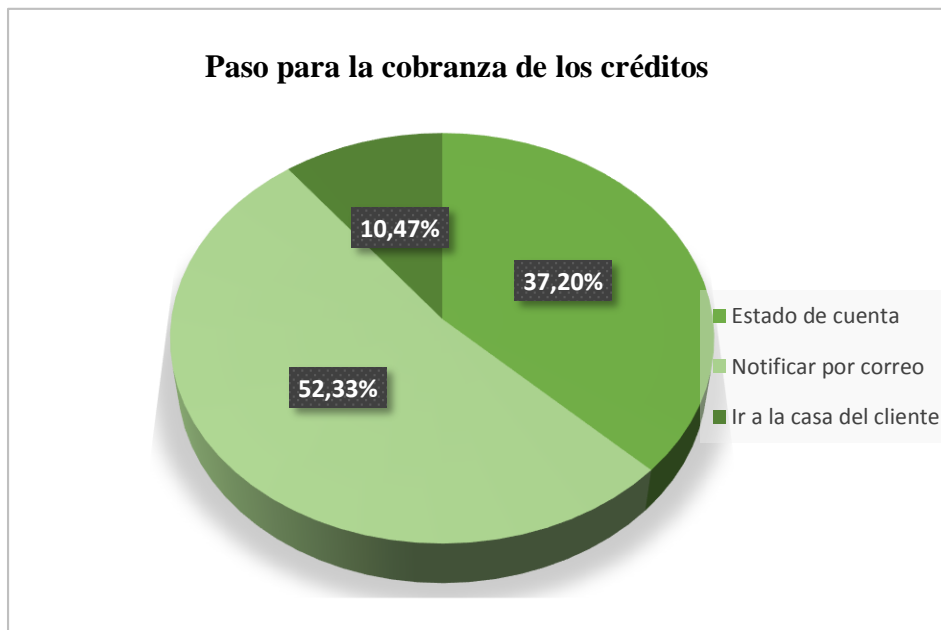
**Cuadro 22**

| Nº            | ALTERNATIVAS                    | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|---------------------------------|------------|------------|
| a.-           | Que llegue el estado de cuenta. | 32         | 37.20%     |
| b.-           | Notificar por correo            | 45         | 52.33%     |
| c.-           | Ir a la casa del cliente        | 9          | 10.47%     |
| <b>TOTAL:</b> |                                 | <b>86</b>  | <b>10%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan..

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 22**



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados que corresponden al 100% , el 37.20% respondieron que el primer paso de la cobranza en la empresa Comersan, es que les envían el estado de cuenta para que ellos puedan verificar con sus reportes las deudas pendientes con la empresa, otros clientes respondieron que lo primero que les envían es un correo electrónico para recordarles lo que adeudan en la empresa para que se acerquen a cancelar, a otros clientes van directamente domicilio para cobrar las deudas pendientes, a fin de asegurarse que la dirección que se tiene en la base de datos es correcta.

3. ¿Es notificado primero al cliente al vencimiento de sus obligaciones?

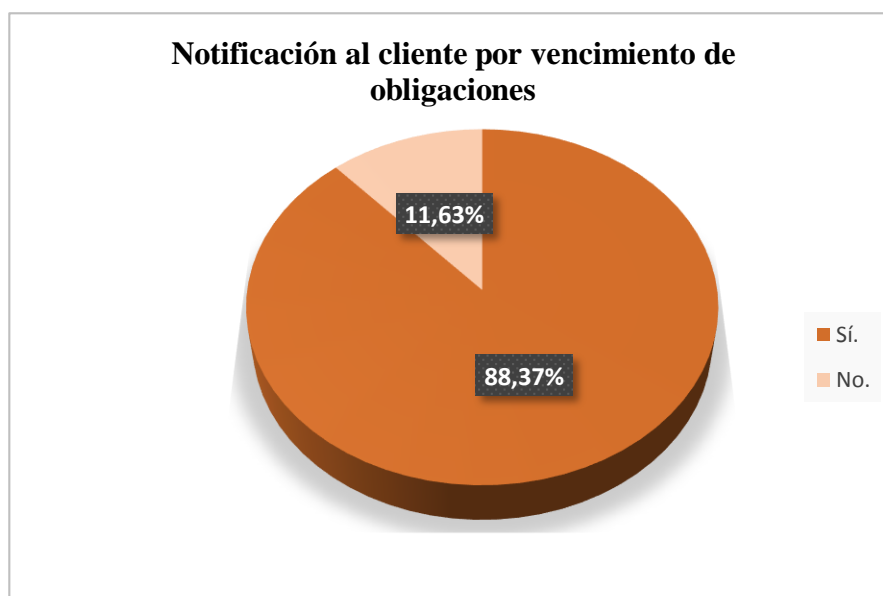
Cuadro 23

| N°            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | Sí           | 76         | 88.37%      |
| b.-           | No           | 10         | 11.63%      |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>86</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

GRÁFICO 23



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados que corresponden al 100% , el 88.37% respondieron que sí les notifican cuando sus deudas van a vencer, les notifican por medio de correo electrónico o por llamadas a fin de que ellos puedan acercarse a cancelar y no tengan los créditos vencidos porque dañan el buró de crédito. El 11.63% de los clientes respondieron que no les notifican debido a que ellos están en constante comunicación con la empresa y están cancelando en las fechas establecidas.



4. ¿Al momento de conceder una línea de crédito a un cliente de la empresa qué tipo de documentación son solicitadas?

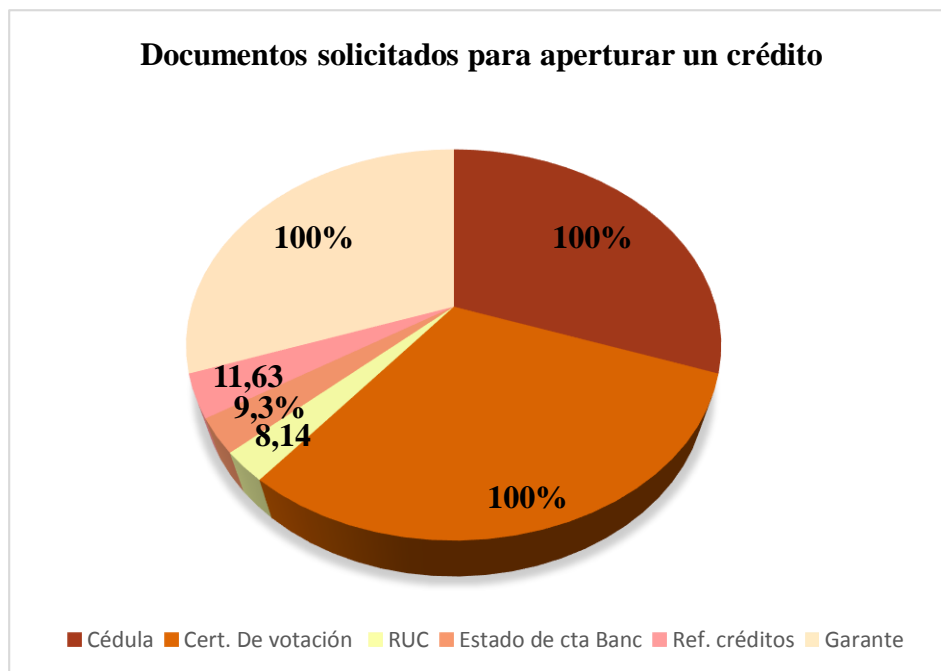
**Cuadro 24**

| Nº            | ALTERNATIVAS                              | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|---|------------|------------|
| a.-           | Cédula                                    | 86         | 100%       |
| b.-           | Certificado de votación                   | 86         | 100%       |
| c.-           | RUC                                       | 7          | 8.14%      |
| d.-           | Estado de cuenta actualizado              | 8          | 9.30%      |
| e.-           | Referencia de créditos de otras personas. | 10         | 11.63%     |
| f.-           | Respaldo de un garante                    | 86         | 100%       |
| <b>TOTAL:</b> |   | -          | -          |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación.

**GRÁFICO 24**



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación.

**Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados que corresponden al 100%, todos estuvieron de acuerdo que los documentos que se solicitan son: cédula, certificado de votación, y un garante. Consideraron que estos son los documentos bases para aperturar el crédito. Mientras que del 100% de los clientes encuestados el 8.14% , respondieron que también les pidieron el RUC, para constatar que la dirección del establecimiento del negocio esté correcta, además un 9.30% de los clientes respondió que les pidieron el estado de cuenta bancario actualizado, con el fin de verificar que ellos pueden cumplir con las deudas que mantendrán en la empresa Comersan, a otro 11.63% de los clientes les pidieron una referencia de créditos que mantienen con otras empresas, que certifique que ellos cumplen con sus compromisos de pago y no van a quedar con deudas dentro de la empresa.

## 5.- ¿Se ha atrasado en el pago de las cuentas por pagar a Comersan?

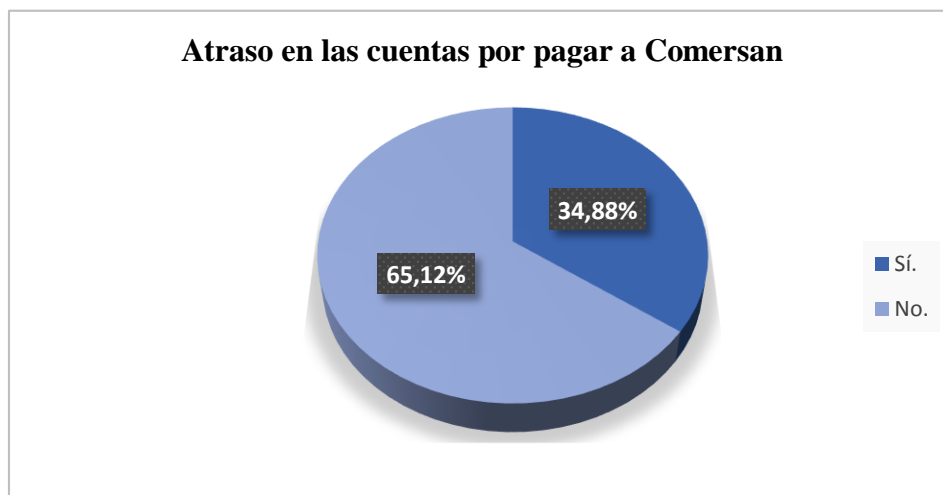
*Cuadro 25*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | Sí           | 30         | 34.88%      |
| b.-           | No           | 56         | 65.12%      |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>86</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 25**



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

### **Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados que corresponden al 100%, el 34.88% respondieron que sí se han retrasado en los pagos, debido a la situación económica, además también tienen otras deudas pendientes, ya que no sólo tienen crédito en la empresa Comersan. Por lo tanto, el 65.12% respondieron que no se retrasan en los pagos debido a que, constantemente están pidiendo material en la empresa Comersan y si ellos se llegaran a retrasar les cierran el crédito y ellos no podrán acceder a los materiales que necesitan para su negocio.

## 6.- ¿Le cobran interés por mora debido a los atrasos de los pagos?

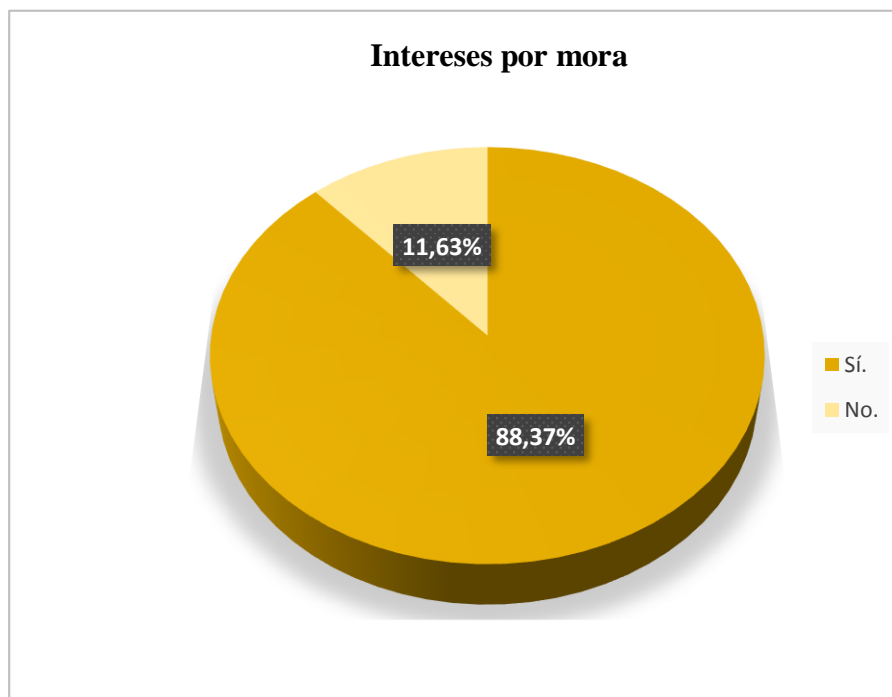
*Cuadro 26*

| Nº            | ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| a.-           | Sí           | 76         | 88.37%      |
| b.-           | No           | 10         | 11.63%      |
| <b>TOTAL:</b> |              | <b>86</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 26**



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados que corresponden al 100%, el 88.37% respondieron que sí, que les cobran el 8% por mora, aunque en ocasiones algunos han hecho un compromiso de pago y no les han cobrado ese porcentaje. El 11.63% de los clientes encuestaron respondieron que no se han atrasado en sus pago, por esa razón no les han cobrado interés pero que cuándo van a aperturar un crédito les informan acerca del interés que cobran en caso de estar retrasados en el pago.

**7.- ¿Cuánto tiempo lleva de ser cliente en la empresa Comersan?**

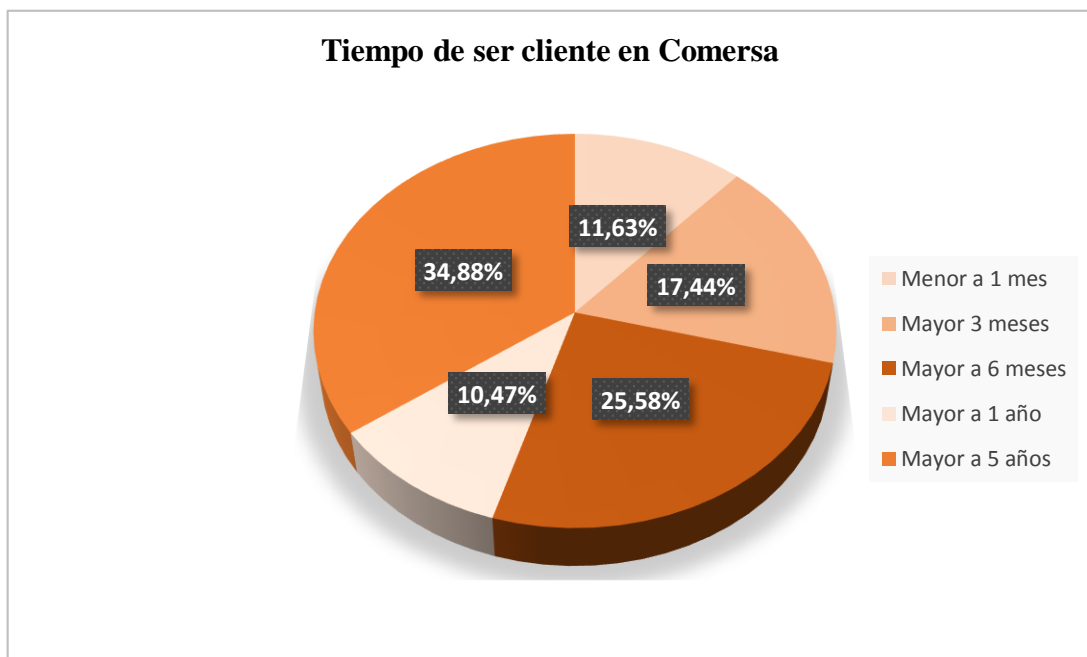
*Cuadro 27*

| Nº            | ALTERNATIVAS    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|-----------------|------------|-------------|
| a.-           | Menor a 1 mes   | 10         | 11.63%      |
| b.-           | Mayor a 3 meses | 15         | 17.44%      |
| c.-           | Mayor a 6 meses | 22         | 25.58%      |
| d.-           | Mayor a 1 año   | 9          | 10.47%      |
| e.-           | Mayor a 5 años  | 30         | 34.88%      |
| <b>TOTAL:</b> |                 | <b>86</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autores de la investigación

**GRÁFICO 27**



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autores de la investigación

**Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados que corresponden al 100%, el 11.63 % tienen menos de un mes de ser clientes en Comersan, mientras el 17.44% son clientes menores a 3 meses, además el 25.58% son clientes hace más de seis meses, estos clientes encuestados que son menores de un año han llegado a partir de que Comersan empezó a funcionar en la avenida 5 de junio y tennis club. Por otra parte el 10.47% encuestados son clientes desde hace más de un año y el 34.88% son clientes más antiguos que tienen de Comersan mayores a 5 años, desde que Comersan funcionaba en la calle Chile, estos clientes se han mantenido con ellos, ya que la empresa Comersan son los mismo del Almacén Zurita.

**8.- ¿Cuáles son los plazos que se otorga a los clientes para cancelar los productos adquiridos de hierro y cemento en la empresa Comersan?**

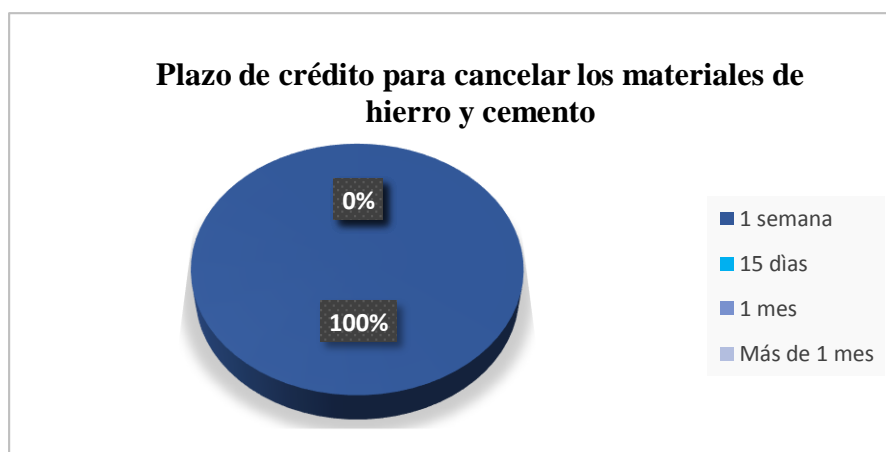
**Cuadro 28**

| Nº            | ALTERNATIVAS  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|---------------|------------|-------------|
| a.-           | Una semana    | 86         | 100%        |
| b.-           | Quince días.  | 0          | 0%          |
| c.-           | Un mes        | 0          | 0%          |
| d.-           | Más de un mes | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |               | <b>86</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 28**



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación



**Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados, que corresponden al 100% estuvieron de acuerdo que les otorgan 1 semana para cancelar los materiales de hierro y cemento. Debido a que la empresa les ha informado que esos materiales ellos los compran de contado y por esa razón no pueden dar tanto tiempo de plazo para ser cancelados, el plazo es el mismo para los nuevo y antiguos clientes.

9.- ¿Cuáles son los plazos que se otorga para cancelar los productos adquiridos de materiales de ferretería a los clientes nuevos en la empresa Comersan?

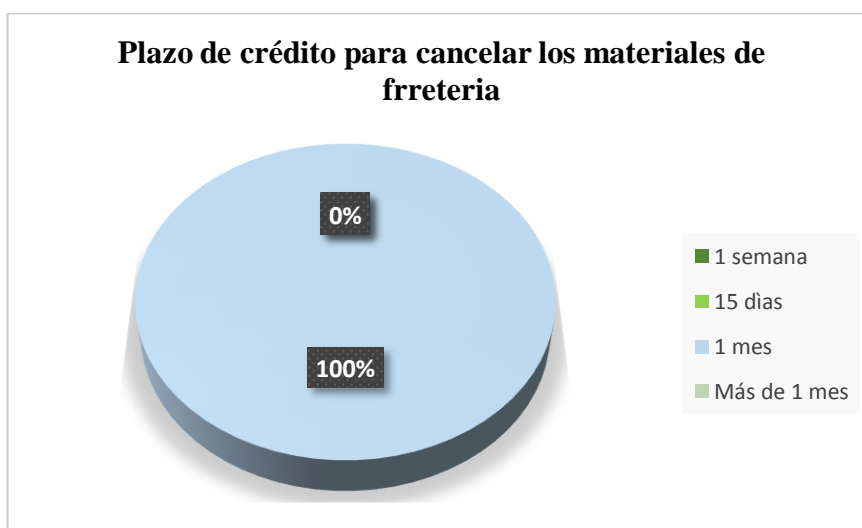
*Cuadro 29*

| Nº            | ALTERNATIVAS  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|---------------|------------|-------------|
| a.-           | Una semana    | 0          | 0%          |
| b.-           | Quince días.  | 0          | 0%          |
| c.-           | Un mes        | 86         | 100%        |
| d.-           | Más de un mes | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL:</b> |               | <b>86</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 29**



**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados, que corresponden al 100% respondieron que por ser nuevos clientes el plazo que les dan para cancelar sus créditos es de 30 días. Manifestaron que a medida que ellos cumplan con sus compromisos de pagos de manera puntual y se verifique su historial crediticio se les puede extender el cupo de crédito y les darán más facilidad de pago.

**10.- ¿Cuáles es el plazo que se le brinda para cancelar los productos adquiridos de materiales de ferretería a los clientes antiguos de la empresa?**

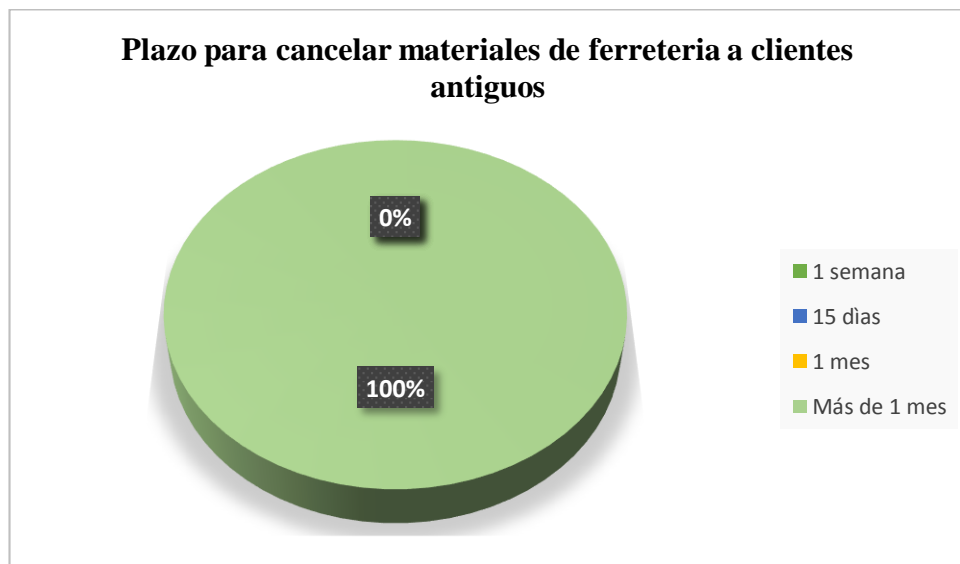
*Cuadro 30*

| Nº            | ALTERNATIVAS  | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|---------------|---------------|------------|-------------|
| a.-           | Una semana    | 0          | 0%          |
| b.-           | Quince días.  | 0          | 0%          |
| c.-           | Un mes        | 0          | 0%          |
| d.-           | Más de un mes | 86         | 100%        |
| <b>TOTAL:</b> |               | <b>86</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Clientes de Comersan.

**Elaboración:** Autoras de la investigación

**GRÁFICO 30**



**Fuente:** Clientes de Comersan

**Elaboración:** Autoras de la investigación

## **Análisis:**

De un total de 86 clientes encuestados, que corresponden al 100% respondieron que le dan de plazo más de un mes, para cancelar sus créditos. Por motivo de ser clientes antiguos nos expresaron que le dan entre 30, 60 y 90 días. Les otorgan este tiempo debido a que los volúmenes de compras son altos y le dan esta facilidad de pago. Ellos nos dijeron que esos nos los beneficios por pagar de manera puntual las deudas que mantienen con la empresa.

## 9.6. Análisis e interpretación de los saldos y las cuentas por cobrar 2016 – 2017

*Tabla 5: Cartera de cobro año 2016 empresa Comersan*

| <b>SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ</b> |                    |                    |                   |              |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------|
| <b>CARTERA DE CLIENTES</b>          |                    |                    |                   |              |
| <b>DESDE:</b>                       |                    | <b>1 ene 2016</b>  |                   |              |
| <b>HASTA:</b>                       |                    | <b>31 dic 2016</b> |                   |              |
| <b>key_cliente</b>                  | <b>Cod_cliente</b> | <b>Crédito</b>     | <b>Recuperado</b> | <b>Saldo</b> |
| <b>14566</b>                        | 1312633421         | 105,48             | 36,82             | 68,66        |
| <b>16205</b>                        | 1391800762         | 5.683,27           | 5.581,99          | 101,28       |
| <b>16714</b>                        | 925308017          | 140,00             | -                 | 140,00       |
| <b>653</b>                          | 1306365410         | 141,65             | -                 | 141,65       |
| <b>7492</b>                         | 1313238857         | 143,56             | -                 | 143,56       |
| <b>309</b>                          | 1302083108         | 217,65             | -                 | 217,65       |
| <b>15930</b>                        | 1314541192         | 155,39             | -                 | 155,39       |
| <b>16671</b>                        | 1310454457         | 1.461,76           | 1.162,83          | 298,93       |
| <b>15345</b>                        | 1303812331         | 311,26             | -                 | 311,26       |
| <b>1637</b>                         | 1311324279         | 349,82             | -                 | 349,82       |
| <b>5772</b>                         | 1308094927         | 2.557,01           | 2.200,00          | 357,01       |
| <b>14868</b>                        | 1302324528         | 959,35             | 589,43            | 369,92       |
| <b>13593</b>                        | 1305567909         | 5.753,28           | 5.380,34          | 372,94       |
| <b>1395</b>                         | 1305203299         | 375,51             | -                 | 375,51       |
| <b>14235</b>                        | 1309609988         | 6.415,75           | 6.030,75          | 385,00       |
|                                     |                    | 537,60             | -                 | 537,600      |
| <b>13174</b>                        | 1308021516         | 3.171,00           | 2.567,01          | 603,99       |
| <b>16431</b>                        | 1391752547         | 1.993,15           | 1.378,69          | 614,46       |
| <b>14509</b>                        | 390018800          | 241.988,71         | 241.343,87        | 644,84       |
| <b>13873</b>                        | 1307883627         | 2.294,35           | 1.598,58          | 695,77       |
| <b>6490</b>                         | 1307106037         | 2.185,01           | 1.478,37          | 706,64       |
| <b>3509</b>                         | 1302578248         | 4.118,08           | 3.344,84          | 773,24       |
| <b>579</b>                          | 1306980473         | 6.524,73           | 5.190,33          | 1.334,40     |
| <b>2141</b>                         | 1391821891         | 2.328,41           | 979,62            | 1.348,79     |
| <b>3235</b>                         | 1310081938         | 3.701,14           | 2.348,92          | 1.352,22     |
| <b>7044</b>                         | 1360026270         | 3.477,10           | 2.114,32          | 1.362,78     |
| <b>17</b>                           | 1308868544         | 2.317,10           | 640,51            | 1.676,59     |

|                         |            |                   |                   |                  |
|-------------------------|------------|-------------------|-------------------|------------------|
| <b>14131</b>            | 1391794290 | 21.040,80         | 19.224,83         | 1.815,97         |
| <b>8692</b>             | 1306955111 | 3.296,42          | -                 | 3.296,42         |
| <b>13318</b>            | 1312239773 | 3.451,19          | -                 | 3.451,19         |
| <b>5785</b>             | 1391798156 | 90.711,00         | 86.964,80         | 3.746,20         |
| <b>17346</b>            | 1301999171 | 7.409,12          | 2.901,07          | 4.508,05         |
| <b>6607</b>             | 1313259937 | 47.763,91         | 42.825,05         | 4.938,86         |
| <b>15451</b>            | 1301807010 | 6.070,81          | 613,99            | 5.456,82         |
| <b>3721</b>             | 1391797060 | 87.904,04         | 81.113,45         | 6.790,59         |
| <b>5025</b>             | 1304537408 | 8.488,99          | 9,09              | 8.479,90         |
| <b>Total de cartera</b> |            | <b>575.543,40</b> | <b>517.619,50</b> | <b>57.923,90</b> |

**Fuente:** Cartera año 2016 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Respecto al análisis de la cartera de cobro del año 2016 se pudo analizar que la empresa Comersan maneja un sistema contable que codifica a cada uno de los clientes de manera única, así la empresa ya sabe quién es que le debe; por su parte en el año 2016, el cliente con ruc 1312633421 adquirió un crédito de \$105,48 del cual solo canceló \$36,82 quedando con una deuda de \$68,66 se puede decir que en este caso este cliente no quedó con un valor tan elevado pendiente de pagar; sin embargo en otro caso por ejemplo el del cliente del ruc 1312239773 adquirió un crédito de \$3451,19 del cuál no ha cancelado absolutamente nada generándole un valor de cuenta incobrable a la empresa un poco elevado ya que Comersan adquiere su mercadería y cancela con pago de contado y existe así un sinnúmero de casos por ejemplo el del cliente 1304537408 el cuál su crédito fue de 8488,99 hizo apenas un pago de \$ 9,09 debido a que en el caso de este cliente tenía un saldo a favor de créditos anteriores y se le restó pero quedó debiendo \$ 8479,90 y no ha hecho por cancelar algo de ese valor.

Es así que entre todos los clientes que deben en el año 2016 existen 6 clientes considerados como cuentas incobrables que así sea que algunos debieran poco dinero ya al sumarlos las 6 personas hacen un total de \$ 18374,29 lo que implica ya un valor muy significativo de cuentas incobrables en la empresa; este valor en este año es bien elevado por motivos de que en el 2016 ocurrió el terremoto lo que implicó que muchas empresas cerraran y así los clientes se mudaran a otras ciudades dificultando la manera de contactarlos para que cancelen y en su números telefónicos no responden.

**Tabla 6: Reporte de cuentas incobrables año 2016 empresa Comersan**

| SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ                  |             |                  |                  |                               |                     |
|---|-------------|------------------|------------------|-------------------------------|---------------------|
| REPORTE DE CUENTAS INCOBRABLES AL 31 dic 2016 |             |                  |                  |                               |                     |
| DESDE:  |             | 1 ene 2016       |                  |                               |                     |
| HASTA:  |             | 31 dic 2016      |                  |                               |                     |
| Key_cliente                                   | Cod_cliente | Crédito          | Recuperado       | Pérdida por cuenta incobrable | Observación         |
| 14566   | 1312633421  | 100,00           | 36,82            | 63,18                         | No contesta         |
| 16205   | 1391800762  | 5.683,27         | 5.581,99         | 101,28                        | No contesta         |
| 430   | 1306412436  | 168,50           | -                | 168,50                        | Cambio de domicilio |
| 579   | 1306980473  | 6.524,73         | 5.190,33         | 1.334,40                      | Cambio de domicilio |
| 13318   | 1312239773  | 3.451,19         | -                | 3.451,19                      | No contesta         |
| 6607  | 1313259937  | 47.763,91        | 42.825,05        | 4.938,86                      | No contesta         |
| TOTAL   |             | <b>63.691,60</b> | <b>53.634,19</b> | <b>10.057,41</b>              |                     |

**Fuente:** Cuentas incobrables año 2016 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Respecto al análisis que se efectuó al reporte de cuentas incobrable año 2016 de la empresa Comersan se puede determinar que el valor recuperado en ese año es de \$ 53634,19 y el valor perdido debido a que no se ha podido cobrar a los clientes ya que no se los ha localizado ni por llamadas ni visitándolos a su domicilio es de \$ 10057,41 lo que representa un valor muy elevado ocasionando pérdidas a la empresa debido a que ese dinero perdido sirve para cubrir otras necesidades que se presentan.



**Tabla 7: Cartera de cobro año 2017 empresa Comersan**

| <b>SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ</b> |                    |                    |                   |              |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------|
| <b>CARTERA DE CLIENTES</b>          |                    |                    |                   |              |
| <b>DESDE:</b>                       |                    | <b>1 ene 2017</b>  |                   |              |
| <b>HASTA:</b>                       |                    | <b>31 dic 2017</b> |                   |              |
| <b>key_cliente</b>                  | <b>Cod_cliente</b> | <b>Crédito</b>     | <b>Recuperado</b> | <b>Saldo</b> |
| <b>11874</b>                        | 1390128564         | 66,45              | 65,63             | 0,82         |
| <b>19362</b>                        | 1305799445         | 280,84             | 214,98            | 65,86        |
| <b>768</b>                          | 1306404375         | 1.084,39           | 1.015,95          | 68,44        |
| <b>22370</b>                        | 1308144458         | 69,00              | -                 | 69,00        |
| <b>13711</b>                        | 1310856511         | 632,69             | 562,50            | 70,19        |
| <b>21519</b>                        | 1305514133         | 70,41              | -                 | 70,41        |
| <b>14868</b>                        | 1302324528         | 2.088,85           | 2.013,85          | 75,00        |
| <b>14025</b>                        | 1315806552         | 758,12             | 650,88            | 107,24       |
| <b>19801</b>                        | 1792207266         | 1.040,00           | 930,43            | 109,57       |
| <b>14522</b>                        | 1704845328         | 119,21             | -                 | 119,21       |
| <b>8331</b>                         | 1360008370         | 120,76             | -                 | 120,76       |
| <b>14885</b>                        | 1307016202         | 145,00             | -                 | 145,00       |
| <b>2345</b>                         | 1391734417         | 90.422,53          | 90.277,31         | 145,22       |
| <b>16504</b>                        | 1313728816         | 841,48             | 689,66            | 151,82       |
| <b>309</b>                          | 1302083108         | 360,34             | 205,71            | 154,63       |
| <b>430</b>                          | 1306412436         | 168,50             | -                 | 168,50       |
| <b>20515</b>                        | 1303875551         | 1.647,43           | 1.478,62          | 168,81       |
| <b>7403</b>                         | 1891723756         | 338,15             | 168,21            | 169,94       |
| <b>242</b>                          | 1301988992         | 41.839,78          | 41.601,87         | 237,91       |
| <b>6678</b>                         | 1304198573         | 449,05             | 200,00            | 249,05       |
| <b>13259</b>                        | 1711996171         | 257,25             | -                 | 257,25       |
| <b>728</b>                          | 1307602563         | 7.772,48           | 7.512,81          | 259,67       |
| <b>13817</b>                        | 1307962470         | 275,59             | -                 | 275,59       |
| <b>15552</b>                        | 1308960788         | 287,78             | -                 | 287,78       |
| <b>12859</b>                        | 1308022100         | 3.629,82           | 3.340,13          | 289,69       |
| <b>20039</b>                        | 1304126855         | 22.391,69          | 22.094,98         | 296,71       |
| <b>1637</b>                         | 1311324279         | 349,82             | -                 | 349,82       |

|                      |            |                   |                   |                  |
|----------------------|------------|-------------------|-------------------|------------------|
| <b>16051</b>         | 1360076020 | 5.867,70          | 5.498,63          | 369,07           |
| <b>13593</b>         | 1305567909 | 5.753,28          | 5.380,34          | 372,94           |
| <b>1395</b>          | 1305203299 | 375,51            | -                 | 375,51           |
| <b>5658</b>          | 1307177673 | 4.665,24          | 4.288,78          | 376,46           |
| <b>16365</b>         | 1311498339 | 10.918,87         | 10.541,37         | 377,50           |
| <b>14235</b>         | 1309609988 | 6.415,75          | 6.030,75          | 385,00           |
| <b>17122</b>         | 1391757891 | 757,51            | 367,51            | 390,00           |
| <b>3464</b>          | 1302393242 | 29.121,44         | 28.647,44         | 474,00           |
| <b>17978</b>         | 1310328925 | 4.862,72          | 4.386,87          | 475,85           |
| <b>126</b>           | 1391816383 | 1.588,09          | 1.110,10          | 477,99           |
| <b>10072</b>         | 1309705836 | 483,34            | -                 | 483,34           |
| <b>22542</b>         | 1315806081 | 840,74            | 250,00            | 590,74           |
| <b>13174</b>         | 1308021516 | 3.171,00          | 2.567,01          | 603,99           |
| <b>20680</b>         | 1303874810 | 8.432,71          | 7.811,95          | 620,76           |
| <b>22352</b>         | 1302005440 | 2.129,02          | 1.313,38          | 815,64           |
| <b>5709</b>          | 1312594847 | 3.291,91          | 2.414,11          | 877,80           |
| <b>773</b>           | 1302165335 | 2.000,46          | 1.104,97          | 895,49           |
| <b>1585</b>          | 1308864766 | 7.381,64          | 6.472,78          | 908,86           |
| <b>17</b>            | 1308868544 | 3.827,40          | 2.910,05          | 917,35           |
| <b>20926</b>         | 1303996472 | 14.859,05         | 13.774,94         | 1.084,11         |
| <b>3509</b>          | 1302578248 | 4.479,85          | 3.344,84          | 1.135,01         |
| <b>4365</b>          | 1311672362 | 1.594,45          | 427,89            | 1.166,56         |
| <b>8832</b>          | 800362550  | 18.793,05         | 17.026,06         | 1.766,99         |
| <b>7717</b>          | 1307568939 | 1.871,88          | -                 | 1.871,88         |
| <b>16928</b>         | 1309803797 | 4.806,09          | 2.899,80          | 1.906,29         |
| <b>197</b>           | 1390093213 | 79.762,81         | 77.796,56         | 1.966,25         |
| <b>14183</b>         | 131741995  | 42.514,67         | 39.864,88         | 2.649,79         |
| <b>14941</b>         | 176000112  | 3.415,89          | 140,29            | 3.275,60         |
| <i>Total cartera</i> |            | <b>451.489,48</b> | <b>419.394,82</b> | <b>32.094,66</b> |

**Fuente:** Cartera año 2017 de la Empresa Comersan  
**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Respecto a la cartera de cobro del año 2017 se pudo analizar que la empresa Comersan que se codifica a cada uno de los clientes, el cliente con ruc 1391734417 adquirió un crédito de \$ 90.422,53 del cual canceló \$ 90.277,31 quedando con una deuda de \$145,22 se puede decir que en este caso este cliente no quedó con un valor tan elevado pendiente de pagar a pesar de que el crédito otorgado fue de un valor muy alto; sin embargo en otro caso por ejemplo el del cliente del ruc 1302393242 adquirió un crédito de \$29.121,44 del cual ha cancelado \$ 28.647,44 generándole un valor de cuenta incobrable de \$ 474,00, el del cliente con ruc 1390093213 el cuál su crédito fue de \$ 79.762,81 hizo un pago de \$ 77.796,56 quedando con una deuda muy elevada de \$ 1966,25. Es así que entre todos los clientes que deben en el año 2017 existen 8 clientes considerados como cuentas incobrables que así sea que algunos debieran poco dinero ya al sumarlos los 8 clientes hacen un total de \$6232,77 lo que implica ya un valor un poco menos elevado al del año anterior por motivos de que las empresas ya empezaban nuevamente a recuperar su economía.

**Tabla 8: Reporte de cuentas incobrables año 2017 empresa Comersan**

| SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ                  |             |                   |                   |                               |                     |
|---|-------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|---------------------|
| REPORTE DE CUENTAS INCOBRABLES AL 31 dic 2017 |             |                   |                   |                               |                     |
|   |             | DESDE:            |                   | 1 ene 2017                    |                     |
|   |             | HASTA:            |                   | 31 dic 2017                   |                     |
| Key_cliente                                   | Cod_cliente | Crédito           | Recuperado        | Pérdida por cuenta incobrable | Observación         |
| 2345  | 1391734417  | 90.422,53         | 90.277,31         | 145,22                        | No contesta         |
| 7403  | 1891723756  | 338,15            | 168,21            | 169,94                        | Cambio de domicilio |
| 242   | 1301988992  | 41.839,78         | 41.601,87         | 237,91                        | No contesta         |
| 6678  | 1304198573  | 449,05            | 200,00            | 249,05                        | No contesta         |
| 3464  | 1302393242  | 29.121,44         | 28.647,44         | 474,00                        | No contesta         |
| <b>TOTAL</b>                                  |             | <b>162.170,95</b> | <b>160.894,83</b> | <b>1.276,12</b>               |                     |

**Fuente:** Cuentas incobrables año 2017 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Respecto al análisis que se efectuó al reporte de cuentas incobrable año 2017 de la empresa Comersan se puede determinar que el valor recuperado en ese año es \$ 160.894,83 y el valor perdido debido a que no se ha podido cobrar a los clientes ya que no se los ha localizado ni por llamadas ni visitándolos a su domicilio es de \$ 1.276,12 lo que representa un valor muy elevado ocasionando pérdidas a la empresa debido a que ese dinero perdido sirve para cubrir otras necesidades que se presentan.

**Tabla 9: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2016**  
**EMPRESA COMERSAN**  
**ANÁLISIS VERTICAL**

|  | <b>dic-16</b>           | <b>%</b>      |
|--|-------------------------|---------------|
| <b>ACTIVO</b>  |                         |               |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                                    | <b><u>463412,92</u></b> | <b>87,92</b>  |
| Efectivo   | 16444,69                | 3,12          |
| Cuentas por cobrar   | 57923,90                | 10,99         |
| Documentos por cobrar                                      | 4625,66                 | 0,88          |
| Otras cuentas por cobrar relacionadas                      | 1845,30                 | 0,35          |
| Otras cuentas por cobrar                                   | 3624,41                 | 0,69          |
| Inventario   | 342668,56               | 65,02         |
| Servicios y otros pagos anticipados                        | 2545,30                 | 0,48          |
| Crédito Tributario a favor de la empresa I.VA              | 1541,55                 | 0,29          |
| Crédito Tributario a favor de la empresa I.R               | 32193,55                | 6,11          |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                                 | <b><u>63646,15</u></b>  | <b>12,08</b>  |
| <b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS</b>                         |                         |               |
| Vehículos, Equipos de Transportes y Equipo Caminero        | 66369,00                | 12,59         |
| (-) Depreciación Acumulada de Propiedad, Plantas y Equipos | -6520,15                | -1,24         |
| Otros activos no corrientes                                | 3797,30                 | 0,72          |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                                       | <b><u>527059,07</u></b> | <b>100,00</b> |
|  | -                       |               |
| <b>PASIVO</b>  | -                       |               |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                                    | <b><u>246803,72</u></b> | <b>46,83</b>  |
| Cuentas y documentos por pagar proveedores                 | 205543,20               | 39,00         |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>                       | -                       |               |
| Impuesto por liquidar                                      | 4.132,01                | 0,78          |

|                                   |                          |               |
|-----------------------------------|--------------------------|---------------|
| Con el IESS                       | 2.327,14                 | 0,44          |
| Por beneficios de ley a empleados | 4.024,44                 | 0,76          |
| Otros pasivos financieros         | 21.706,33                | 4,12          |
| Anticipo de clientes              | 9.070,60                 | 1,72          |
| <b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>      | <b><u>4.355,20</u></b>   | <b>0,83</b>   |
| Otros pasivos no corrientes       | 4.355,20                 | 0,83          |
| <b>TOTAL PASIVO</b>               | <b><u>251.158,92</u></b> | <b>47,65</b>  |
|                                   |                          |               |
| <b>PATRIMONIO</b>                 | <b><u>275.900,15</u></b> | <b>52,35</b>  |
| Capital                           | 140.428,29               | 26,64         |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>      |                          |               |
| Utilidad de Ejercicios Anteriores | 41.936,77                | 7,96          |
| Utilidad del ejercicio            | 93.535,09                | 17,75         |
| <b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>  | <b><u>527.059,07</u></b> | <b>100,00</b> |

**Fuente:** Estado de Situación Financiera año 2016 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

### 9.7.Determinación del riesgo de liquidez por efecto de las cuentas por cobrar

El presente trabajo muestra un análisis vertical de la situación económica - financiera en la empresa Comersan, la misma, tiene gran importancia para la provincia como para el país por los servicios que presta. El análisis de la situación económica financiera se realizó tomando los datos del Estado Financiero del año 2016.

La empresa Comersan posee solvencia financiera para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo.

Por lo que la empresa tiene la capacidad para hacer frente a todos los compromisos financieros en el largo plazo, como los son las cuentas y documentos por pagar a proveedores debido a materiales para construcción que representa el 39,00% del total de pasivos. En cuanto a lo que se refiere a sus pasivos no corrientes encontramos la cuenta más significativa a otros pasivos no corrientes con un 0,83% que equivalen a ciertas deudas que tiene la empresa.

Existe una concentración en activos corrientes, principalmente en la cuenta inventarios que fue del 65,02% debido a que en la empresa se tiene gran cantidad de materiales o productos de ferretería para la venta a los clientes; y otra cuenta significativa fue en activos corrientes la de cuentas por cobrar con un 10,99% debido a los créditos que brinda Comersan a sus clientes.

Esto permite que se sostenga la idea de que Comersan tiene concentrada la mayor parte de su inversión en activos de operación, a saber, inventarios y activos corrientes.

De las cuentas del activo no corriente tenemos la más relevante a vehículos debido a que se ha invertido en estos para transportar los productos.

Considerando que todas estas cuentas justifican su valor presentado debido a que se trata de una empresa que vende productos para construcción y ferretería y a la vez invierte bastante en adquirir productos con sus proveedores tanto así que a veces diariamente se solicitan productos de acuerdo a la demanda existente.

**Tabla 10: EMPRESA COMERSAN  
ESTADO DE RESULTADOS  
31 de Diciembre de 2016  
ANÁLISIS VERTICAL**

|  |                   | <b>dic-16</b>       | <b>%</b>            |
|--|-------------------|---------------------|---------------------|
| <b>INGRESOS</b>                        |                   |                     |                     |
| Ingresos por actividades ordinarias    | 2.679.956,91      |                     | 100,00              |
| <b>TOTAL DE INGRESOS</b>               |                   | <b>2.679.956,91</b> | <b>100,00</b>       |
| <b>COSTOS</b>                          |                   | <b>2.297.895,09</b> | <b><u>85,74</u></b> |
| Costo de venta en mercadería vendida   | 2.297.895,09      |                     | 85,74               |
| <b>GASTOS</b>                          |                   | <b>288.526,73</b>   | <b><u>10,77</u></b> |
| <b>GASTOS DE VENTAS</b>                | <b>200.972,85</b> |                     | <b>7,50</b>         |
| <b>GASTOS DE PERSONAL</b>              | <b>85.969,89</b>  |                     | <b>3,21</b>         |
| Sueldos y Salarios                     | 64.455,20         |                     | 2,41                |
| Horas Suplementarias y Extraordinarias | 3.845,60          |                     | 0,14                |
| Décimo Tercera Remuneración            | 4.085,91          |                     | 0,15                |
| Décimo Cuarta Remuneración             | 3.125,30          |                     | 0,12                |
| Fondos de Reservas                     | 585,50            |                     | 0,02                |

|   |                  |  |             |
|---|------------------|--|-------------|
| Aporte Patronal                             | 5.957,25         |  | 0,22        |
| Alimentación y Refrigerios                  | 3.915,13         |  | 0,15        |
| Otros Beneficios Sociales                   | 0,00             |  | 0           |
| <b>GASTOS GENERALES DE VENTAS</b>           | <b>87.060,92</b> |  | <b>3,25</b> |
| Honorarios, Comisiones y dietas al personal | 9.284,77         |  | 0,35        |
| Mantenimiento y Reparaciones                | 18.997,74        |  | 0,71        |
| Comisiones                                  | 3.265,31         |  | 0,12        |
| Promoción y Publicidad                      | 1.025,00         |  | 0,04        |
| Combustibles                                | 3.370,41         |  | 0,13        |
| Lubricantes                                 | 33,00            |  | 0,00        |
| Seguros y reaseguros (primas y cesiones)    | 2.114,33         |  | 0,08        |
| Transporte                                  | 48.970,36        |  | 1,83        |
| <b>SERVICIOS BÁSICOS</b>                    | <b>27.942,04</b> |  | <b>1,04</b> |
| Energía Eléctrica                           | 985,20           |  | 0,04        |
| Comunicación (CNT, Operadoras)              | 409,36           |  | 0,02        |
| Impuestos, Contribuciones y Otros           | 265,41           |  | 0,01        |
| Otros Gastos de Ventas                      | 3.152,41         |  | 0,12        |
| Gastos No Deducibles                        | 23.129,66        |  | 0,86        |
| <b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>             | <b>87.553,88</b> |  | <b>3,27</b> |
| <b>GASTOS DE PERSONAL</b>                   | <b>1.338,40</b>  |  | <b>0,05</b> |
| Alimentación y Refrigerios                  | 1.338,40         |  | 0,05        |
| <b>GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACION</b>   | <b>85.628,98</b> |  | <b>3,20</b> |
| Mantenimiento y Reparaciones                | 78.402,89        |  | 2,93        |
| Suministros y Materiales de Oficina         | 2.962,19         |  | 0,11        |
| Comisiones                                  | 335,93           |  | 0,01        |
| Combustibles                                | 378,04           |  | 0,01        |
| Transportes                                 | 3.549,93         |  | 0,13        |



|                                       |               |                  |                    |
|---------------------------------------|---------------|------------------|--------------------|
| <b>SERVICIOS BASICOS</b>              | <b>461,40</b> |                  | <b>0,02</b>        |
| Comunicación (CNT Operadoras Celular) | 405,15        |                  | 0,02               |
| Afiliación, suscripción               | 52,25         |                  | 0,00               |
| Impuestos, Contribuciones y Otros     | 4,00          |                  | 0,00               |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>             | <b>125,10</b> |                  | <b>0,00</b>        |
| Intereses                             | 125,10        |                  | 0,00               |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>         |               | <b>93.535,09</b> | <b><u>3,49</u></b> |

**Fuente:** Estado de resultados año 2016 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

La empresa Comersan en su estado de resultados del período 2016 presentó la siguiente información financiera

La cuenta más significativa en relación al estado de resultados es la cuenta de sueldos y salarios con un 2,41% ya que en esta se refleja la cantidad de dinero que se cancela a los empleados que pertenecen a Comersan. Por su parte los honorarios profesionales corresponden al 0,35% debido a que en la empresa se necesita de muchos profesionales que ejercen de manera independiente es decir de los trabajadores que no pertenecen directamente a la empresa; y el transporte que se gasta para las ventas que es de 1,83%; cabe mencionar que en la utilidad se refleja un 3,49% lo que demuestra que la empresa si está rindiendo y si es factible, por lo que se puede mantener en el mercado sin problema alguno, ya que si presenta ganancias durante el año 2016, representando así lo que Comersan ganó durante este año y tuvo una utilidad más alta que en el 2017 debido a que en el 2016 hubieron más ventas por el terremoto.

A continuación se muestra un análisis vertical de la situación financiera en la empresa Comersan, el cual se realizó tomando los datos del Estado Financiero del año 2017.

**Tabla 11: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2017  
EMPRESA COMERSAN  
ANÁLISIS VERTICAL**

|   | <b>dic-17</b>           | <b>%</b>      |
|---|-------------------------|---------------|
| <b>ACTIVO</b>                                       |                         |               |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                             | <b><u>471848,40</u></b> | <b>75,08</b>  |
| Efectivo  | 13721,49                | 2,18          |
| Cuentas por cobrar                                  | 32165,62                | 5,12          |
| Documentos por cobrar                               | 3125,60                 | 0,50          |
| Otras cuentas por cobrar relacionadas               |                         |               |
| Otras cuentas por cobrar                            | 5697,90                 | 0,91          |
| Inventario  | 340903,63               | 54,24         |
| Servicios y otros pagos anticipados                 | 3129,76                 | 0,50          |
| Crédito Tributario a favor de la empresa I.VA       | 11171,80                | 1,78          |
| Crédito Tributario a favor de la empresa I.R        | 61932,60                | 9,85          |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                          | <b><u>156621,80</u></b> | <b>24,92</b>  |
| <b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS</b>                  |                         |               |
| Vehículos, Equipos de Transportes y Equipo Caminero | 182440,43               | 29,03         |
| (-) Dep. Acumulada de Propiedad, Plantas y Equipos  | -27413,01               | -4,36         |
| Otros activos no corrientes                         | 1594,38                 | 0,25          |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                                | <b><u>628470,20</u></b> | <b>100,00</b> |
|   | -                       |               |
| <b>PASIVO</b>                                       | -                       |               |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                             | <b><u>270849,00</u></b> | <b>43,10</b>  |
| Cuentas y documentos por pagar proveedores          | 241140,80               | 38,37         |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>                | -                       |               |
| Impuesto por liquidar                               | 4.119,97                | 0,66          |
| Con el IESS   | 4.136,97                | 0,66          |
| Por beneficios de ley a empleados                   | 2.770,12                | 0,44          |
| Otros pasivos financieros                           | 12.079,54               | 1,92          |
| Anticipo de clientes                                | 6.601,60                | 1,05          |

|                                   |                          |               |
|-----------------------------------|--------------------------|---------------|
| <b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>      | <b><u>0,00</u></b>       | <b>0,00</b>   |
| Otros pasivos no corrientes       |                          |               |
| <b>TOTAL PASIVO</b>               | <b><u>270.849,00</u></b> | <b>43,10</b>  |
|                                   |                          |               |
| <b>PATRIMONIO</b>                 | <b><u>357.621,20</u></b> | <b>56,90</b>  |
| Capital                           | 182.365,06               | 29,02         |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>      |                          |               |
| Utilidad de Ejercicios Anteriores | 50.145,30                | 7,98          |
| Utilidad del ejercicio            | 125.110,84               | 19,91         |
| <b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>  | <b><u>628.470,20</u></b> | <b>100,00</b> |

**Fuente:** Estado de situación financiera año 2017 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

Respecto al análisis de las cuentas del activo corriente se encontró que la más significativa fue la de inventarios con un 54,24% debido a que poseen variedad de mercaderías para ofrecer a sus clientes.

En las cuentas del activo no corriente tenemos la cuenta de vehículos representada con un 29,03% que son utilizados en actividades de su negocio, transportando mercadería.

Si nos referimos a cuentas del pasivo corriente tenemos una cuenta significativa denominada cuentas y documentos por pagar a proveedores con un 38,37% debido a la mercadería que adquieren para ofrecer en su empresa y en los pasivos no corrientes en el año del 2017 no se refleja ningún valor. Estos valores son elevados en esta cuenta debido a la actividad que realiza la empresa Comersan.

**Tabla 12: EMPRESA COMERSAN  
ESTADO DE RESULTADOS  
31 de Diciembre de 2017  
ANÁLISIS VERTICAL**

|   |                   | <b>dic-17</b>       | <b>%</b>      |
|---|-------------------|---------------------|---------------|
| <b>INGRESOS</b>                             |                   |                     |               |
| Ingresos por actividades ordinarias         | 4.304.131,26      |                     | 100,00        |
| <b>TOTAL DE INGRESOS</b>                    |                   | <b>4.304.131,26</b> | <b>100,00</b> |
| <b>COSTOS</b>                               |                   | <b>3.849.728,41</b> | <b>89,44</b>  |
| Costo de venta en mercadería vendida        | 3.849.728,41      |                     | 89,44         |
| <b>GASTOS</b>                               |                   | <b>329.292,02</b>   | <b>7,65</b>   |
| <b>GASTOS DE VENTAS</b>                     | <b>311.253,09</b> |                     | <b>7,23</b>   |
| <b>GASTOS DE PERSONAL</b>                   | <b>137.114,28</b> |                     | <b>3,19</b>   |
| Sueldos y Salarios                          | 85.947,15         |                     | 2,00          |
| Horas Suplementarias y Extraordinarias      | 1.951,14          |                     | 0,05          |
| Décimo Tercera Remuneración                 | 7.324,86          |                     | 0,17          |
| Décimo Cuarta Remuneración                  | 5.250,00          |                     | 0,12          |
| Fondos de Reservas                          | 7.159,40          |                     | 0,17          |
| Aporte Patronal                             | 18.898,13         |                     | 0,44          |
| Alimentación y Refrigerios                  | 8.125,30          |                     | 0,19          |
| Otros Beneficios Sociales                   | 2.458,30          |                     | 0,06          |
| <b>GASTOS GENERALES DE VENTAS</b>           | <b>136.529,55</b> |                     | <b>3,17</b>   |
| Honorarios, Comisiones y dietas al personal | 16.877,31         |                     | 0,39          |
| Mantenimiento y Reparaciones                | 58.985,32         |                     | 1,37          |
| Comisiones                                  | 4.603,46          |                     | 0,11          |
| Promoción y Publicidad                      | 300,00            |                     | 0,01          |
| Combustibles                                | 29.573,56         |                     | 0,69          |
| Lubricantes                                 | 1.095,20          |                     | 0,03          |
| Seguros y reaseguros (primas y cesiones)    | 16.675,79         |                     | 0,39          |
| Transporte                                  | 8.418,91          |                     | 0,20          |
| <b>SERVICIOS BASICOS</b>                    | <b>37.609,26</b>  |                     | <b>0,87</b>   |
| Energía Eléctrica                           | 411,54            |                     | 0,01          |
| Comunicación (CNT, Operadoras)              | 185,90            |                     | 0,00          |

|   |                  |                   |                    |
|---|------------------|-------------------|--------------------|
| Impuestos, Contribuciones y Otros         | 18.512,02        |                   | 0,43               |
| Otros Gastos de Ventas                    | 3.254,50         |                   | 0,08               |
| Gastos No Deducibles                      | 15.245,30        |                   | 0,35               |
| <b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>           | <b>18.038,93</b> |                   | <b>0,42</b>        |
| <b>GASTOS DE PERSONAL</b>                 | <b>4.125,80</b>  |                   | <b>0,10</b>        |
| Alimentación y Refrigerios                | 4.125,80         |                   | 0,10               |
| <b>GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN</b> | <b>10.501,43</b> |                   | <b>0,24</b>        |
| Mantenimiento y Reparaciones              | 3.845,30         |                   | 0,09               |
| Suministros y Materiales de Oficina       | 1.065,53         |                   | 0,02               |
| Comisiones                                | 2.455,20         |                   | 0,06               |
| Combustibles                              | 290,10           |                   | 0,01               |
| Transportes                               | 2.845,30         |                   | 0,07               |
| <b>SERVICIOS BASICOS</b>                  | <b>3.411,70</b>  |                   | <b>0,08</b>        |
| Comunicación (CNT Operadoras Celular)     | 3.411,70         |                   | 0,08               |
| Afiliación,suscripción                    | 0,00             |                   | 0,00               |
| Impuestos, Contribuciones y Otros         | 0,00             |                   | 0,00               |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                 |                  |                   | <b>0,00</b>        |
| Intereses                                 | 0,00             |                   | 0,00               |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>             |                  | <b>125.110,84</b> | <b><u>2,91</u></b> |

**Fuente:** Estado de resultados año 2017 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

La empresa Comersan en su estado de resultados del período 2017 presentó la siguiente información financiera:

La cuenta más significativa en relación al estado de resultados es la cuenta de sueldos y salarios con un 2,00% ya que en esta se refleja la cantidad de dinero que se cancela a los empleados que pertenecen a Comersan. Por su parte La cuenta mantenimiento y reparación representa 1,37%; cabe mencionar que en la utilidad se refleja un 2,91% lo que demuestra que la empresa si está rindiendo y si es factible, cabe recalcar que la utilidad de este año fue menor que la anterior sin embargo salió un valor positivo lo que indica que la empresa puede seguir en el mercado

**Tabla 13: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2016-2017**  
**EMPRESA COMERSAN**  
**ANÁLISIS HORIZONTAL**

|   | dic-16                  | dic-17                  | VARIACIÓN |          |
|---|-------------------------|-------------------------|-----------|----------|
|   |                         |                         | ABSOLUTA  | RELATIVA |
| <b>ACTIVO</b>                                       |                         |                         |           |          |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>                             | <b><u>463412,92</u></b> | <b><u>471848,40</u></b> | 8435,48   | 0,02     |
| Efectivo  | 16444,69                | 13721,49                | -2723,20  | -0,17    |
| Cuentas por cobrar                                  | 57923,90                | 32165,62                | -25758,28 | -0,44    |
| Documentos por cobrar                               | 4625,66                 | 3125,60                 | -1500,06  | -0,32    |
| Otras cuentas por cobrar relacionadas               | 1845,30                 | 0,00                    | -1845,30  | -1,00    |
| Otras cuentas por cobrar                            | 3624,41                 | 5697,90                 | 2073,49   | 0,57     |
| Inventario  | 342668,56               | 340903,63               | -1764,93  | -0,01    |
| Servicios y otros pagos anticipados                 | 2545,30                 | 3129,76                 | 584,46    | 0,23     |
| Crédito Tributario a favor de la empresa I.VA       | 1541,55                 | 11171,80                | 9630,25   | 6,25     |
| Crédito Tributario a favor de la empresa I.R        | 32193,55                | 61932,60                | 29739,05  | 0,92     |
| <b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>                          | <b><u>63646,15</u></b>  | <b><u>156621,80</u></b> | 92975,65  | 1,46     |
| <b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS</b>                  |                         |                         |           |          |
| Vehículos, Equipos de Transportes y Equipo Caminero | 66369,00                | 182440,43               | 116071,43 | 1,75     |
| (-) Dep. Acumulada de Propiedad, Plantas y Equipos  | -6520,15                | -27413,01               | -20892,86 | 3,20     |
| Otros activos no corrientes                         | 3797,30                 | 1594,38                 | -2202,92  | -0,58    |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                                | <b><u>527059,07</u></b> | <b><u>628470,20</u></b> | 101411,13 | 0,19     |
|   | -                       | -                       |           |          |
| <b>PASIVO</b>                                       |                         |                         |           |          |
|   | -                       | -                       |           |          |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>                             | <b><u>246803,72</u></b> | <b><u>270849,00</u></b> | 24045,28  | 0,10     |
| Cuentas y documentos por pagar proveedores          | 205543,20               | 241140,80               | 35597,60  | 0,17     |
| <b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>                |                         |                         |           |          |
|   | -                       | -                       |           |          |

|                                   |                          |                          |           |       |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|-------|
| Impuesto por liquidar             | 4.132,01                 | 4.119,97                 | -12,04    | 0,00  |
| Con el IESS                       | 2.327,14                 | 4.136,97                 | 1809,83   | 0,78  |
| Por beneficios de ley a empleados | 4.024,44                 | 2.770,12                 | -1254,32  | -0,31 |
| Otros pasivos financieros         | 21.706,33                | 12.079,54                | -9626,79  | -0,44 |
| Anticipo de clientes              | 9.070,60                 | 6.601,60                 | -2469,00  | -0,27 |
| <b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>      | <b><u>4.355,20</u></b>   | <b><u>0,00</u></b>       | -4355,20  | -1,00 |
| Otros pasivos no corrientes       | 4.355,20                 | 0,00                     | -4355,20  | -1,00 |
| <b>TOTAL PASIVO</b>               | <b><u>251.158,92</u></b> | <b><u>270.849,00</u></b> | 19690,08  | 0,08  |
|                                   |                          |                          |           |       |
| <b>PATRIMONIO</b>                 | <b><u>275.900,15</u></b> | <b><u>357.621,20</u></b> | 81721,05  | 0,30  |
| Capital                           | 140.428,29               | 182.365,06               | 41936,77  | 0,30  |
| <b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>      |                          |                          |           |       |
| Utilidad de Ejercicios Anteriores | 41.936,77                | 50.145,30                | 8208,53   | 0,20  |
| Utilidad del ejercicio            | 93.535,09                | 125.110,84               | 31575,75  | 0,34  |
| <b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>  | <b><u>527.059,07</u></b> | <b><u>628.470,20</u></b> | 101411,13 | 0,19  |

**Fuente:** Estado de resultados año 2017 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

En el análisis horizontal del estado de situación financiera del año 2016 comparado con el 2017 se notan incrementos en las cuentas de activos corrientes como otras cuentas por cobrar 0,57, servicios y otros pagos anticipados 0,23, créditos tributarios a favor IVA 6,25 y créditos tributarios a favor IR 0,92.

Se incrementó las cuentas del activo no corriente como vehículos 1,75 y dentro de los pasivos corrientes se incrementó cuentas y documentos por pagar proveedores 0,17.

Mientras que disminuyeron las cuentas por cobrar, los documentos por cobrar, otras obligaciones corrientes por beneficios de ley a empleados.

**Tabla 14: EMPRESA COMERSAN  
ESTADO DE RESULTADOS  
31 de Diciembre de 2016-2017  
ANÁLISIS HORIZONTAL**

|  | dic-16                     | dic-17                     | VARIACIÓN    |          |
|--|----------------------------|----------------------------|--------------|----------|
|  |                            |                            | ABSOLUTA     | RELATIVA |
| <b>INGRESOS</b>                                |                            |                            |              |          |
| Ingresos por actividades ordinarias            | 2.679.956,91               | 4.304.131,26               | 1.624.174,35 | 0,61     |
| <b>TOTAL DE INGRESOS</b>                       | <b>2.679.956,91</b>        | <b>4.304.131,26</b>        | 1.624.174,35 | 0,61     |
| <b>COSTOS</b>                                  | <b><u>2.297.895,09</u></b> | <b><u>3.849.728,41</u></b> | 1.551.833,32 | 0,68     |
| Costo de venta en mercadería<br>vendida        | 2.297.895,09               | 3.849.728,41               | 1.551.833,32 | 0,68     |
| <b>GASTOS</b>                                  | <b><u>288.526,73</u></b>   | <b><u>329.292,02</u></b>   | 40.765,29    | 0,14     |
| <b>GASTOS DE VENTAS</b>                        | <b>200.972,85</b>          | <b>311.253,09</b>          | 110.280,24   | 0,55     |
| <b>GASTOS DE PERSONAL</b>                      | <b>85.969,89</b>           | <b>137.114,28</b>          | 51.144,39    | 0,59     |
| Sueldos y Salarios                             | 64.455,20                  | 85.947,15                  | 21.491,95    | 0,33     |
| Horas Suplementarias y<br>Extraordinarias      | 3.845,60                   | 1.951,14                   | -1.894,46    | -0,49    |
| Décimo Tercera Remuneración                    | 4.085,91                   | 7.324,86                   | 3.238,95     | 0,79     |
| Décimo Cuarta Remuneración                     | 3.125,30                   | 5.250,00                   | 2.124,70     | 0,68     |
| Fondos de Reservas                             | 585,50                     | 7.159,40                   | 6.573,90     | 11,23    |
| Aporte Patronal                                | 5.957,25                   | 18.898,13                  | 12.940,88    | 2,17     |
| Alimentación y Refrigerios                     | 3.915,13                   | 8.125,30                   | 4.210,17     | 1,08     |
| Otros Beneficios Sociales                      | 0,00                       | 2.458,30                   | 2.458,30     |          |
| <b>GASTOS GENERALES DE<br/>VENTAS</b>          | <b>87.060,92</b>           | <b>136.529,55</b>          | 49.468,63    | 0,57     |
| Honorarios, Comisiones y dietas al<br>personal | 9.284,77                   | 16.877,31                  | 7.592,54     | 0,82     |
| Mantenimiento y Reparaciones                   | 18.997,74                  | 58.985,32                  | 39.987,58    | 2,10     |
| Comisiones                                     | 3.265,31                   | 4.603,46                   | 1.338,15     | 0,41     |
| Promoción y Publicidad                         | 1.025,00                   | 300,00                     | -725,00      | -0,71    |
| Combustibles                                   | 3.370,41                   | 29.573,56                  | 26.203,15    | 7,77     |
| Lubricantes                                    | 33,00                      | 1.095,20                   | 1.062,20     | 32,19    |
| Seguros y reaseguros (primas y<br>cesiones)    | 2.114,33                   | 16.675,79                  | 14.561,46    | 6,89     |
| Transporte                                     | 48.970,36                  | 8.418,91                   | -40.551,45   | -0,83    |
| <b>SERVICIOS BASICOS</b>                       | <b>27.942,04</b>           | <b>37.609,26</b>           | 9.667,22     | 0,35     |



|   |                         |                          |            |       |
|---|-------------------------|--------------------------|------------|-------|
| Energía Eléctrica                             | 985,20                  | 411,54                   | -573,66    | -0,58 |
| Comunicación<br>(CNT, Operadoras)             | 409,36                  | 185,90                   | -223,46    | -0,55 |
| Impuestos, Contribuciones y<br>Otros          | 265,41                  | 18.512,02                | 18.246,61  | 68,75 |
| Otros Gastos de Ventas                        | 3.152,41                | 3.254,50                 | 102,09     | 0,03  |
| Gastos No Deducibles                          | 23.129,66               | 15.245,30                | -7.884,36  | -0,34 |
| <b>GASTOS DE<br/>ADMINISTRACION</b>           | <b>87.553,88</b>        | <b>18.038,93</b>         | -69.514,95 | -0,79 |
| <b>GASTOS DE PERSONAL</b>                     | <b>1.338,40</b>         | <b>4.125,80</b>          | 2.787,40   | 2,08  |
| Alimentación y Refrigerios                    | 1.338,40                | 4.125,80                 | 2.787,40   | 2,08  |
| <b>GASTOS GENERALES DE<br/>ADMINISTRACION</b> | <b>85.628,98</b>        | <b>10.501,43</b>         | -75.127,55 | -0,88 |
| Mantenimiento y Reparaciones                  | 78.402,89               | 3.845,30                 | -74.557,59 | -0,95 |
| Suministros y Materiales de<br>Oficina        | 2.962,19                | 1.065,53                 | -1.896,66  | -0,64 |
| Comisiones                                    | 335,93                  | 2.455,20                 | 2.119,27   | 6,31  |
| Combustibles                                  | 378,04                  | 290,10                   | -87,94     | -0,23 |
| Transportes                                   | 3.549,93                | 2.845,30                 | -704,63    | -0,20 |
| <b>SERVICIOS BASICOS</b>                      | <b>461,40</b>           | <b>3.411,70</b>          | 2.950,30   | 6,39  |
| Comunicación (CNT<br>Operadoras Celular)      | 405,15                  | 3.411,70                 | 3.006,55   | 7,42  |
| Afiliación, suscripción                       | 52,25                   | 0,00                     | -52,25     | -1,00 |
| Impuestos, Contribuciones y<br>Otros          | 4,00                    | 0,00                     | -4,00      | -1,00 |
| <b>GASTOS FINANCIEROS</b>                     | <b>125,10</b>           | <b>0,00</b>              | -125,10    | -1,00 |
| Intereses                                     | 125,10                  | 0,00                     | -125,10    | -1,00 |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>                 | <b><u>93.535,09</u></b> | <b><u>125.110,84</u></b> | 31.575,74  | 0,34  |

**Fuente:** Estado de resultados años 2016 y 2017 de la Empresa Comersan

**Elaborado por:** Autoras de la investigación

En el análisis horizontal del estado de resultados del año 2016 comparado con el 2017 se notan incrementos en las cuentas de fondos de reserva de 11,23; mantenimiento y reparación 2,10; lubricantes aumentó 32,19; impuestos contribuciones y otros aumentó 68,75 y dentro de los servicios básicos aumentó el de la comunicación 7,42.

Mientras que disminuyeron las cuentas de horas suplementarias y extraordinarias; promoción y publicidad; mantenimiento y reparaciones.

## RATIOS O ÍNDICES FINANCIEROS

### Índices financieros de la empresa Comersan año 2016

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

$$\text{Liquidez general} = \frac{463412,92}{246803,72}$$

$$\text{Liquidez general} = 1,88$$

El ratio de liquidez permite conocer la capacidad de la empresa Comersan para hacer frente al pago de sus deudas que vencen a corto plazo. Lo que se pretende es analizar si la entidad tiene recursos disponibles en la medida suficiente para afrontar sus obligaciones más inmediatas, es así que se procede a dividir el activo corriente que se encuentra formado por los bienes y derechos que son líquidos o se pueden hacer fácilmente el valor fue 463412,92 dividido para el pasivo corriente que son las deudas que vencen a corto plazo en un período de tiempo inferior a un año en este caso fue 246803,72 indicó entonces que la liquidez en el año 2016 fue de 1,88; como el valor es mayor que uno implica que la empresa tiene buena liquidez; cabe recalcar que los recursos que se poseen entonces en la empresa es decir los activos, bienes deben ser explotados para tener mayor rentabilidad.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{57923,90 * 360}{2.679.956,91}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{20852604,00}{267956,91}$$

$$\text{Rotación de cartera} = 7,78$$

La rotación de cartera del año 2016 de Comersan nos define el tiempo que tarda la empresa en recaudar el dinero que le adeudan los clientes a través de las cuentas por cobrar en este año el valor fue de 7,78.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de trabajo} = 463412,92 - 246803,72$$

$$\text{Capital de trabajo} = 216609,20$$

El capital de trabajo es la capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo, con un valor 216609,20 ya que la cantidad del activo en el año 2016 fue más elevada que la del pasivo. La principal fuente del capital del trabajo son las ventas que se realizan a los clientes. Mientras, podemos determinar que el uso fundamental que se le da a ese capital es el de los desembolsos de lo que es el costo de las mercancías que se han vendido y también el hacer frente a los distintos gastos que trae consigo las operaciones que se han realizado.

$$\text{Periodo de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas a crédito}/365 \text{ días}}$$

$$\text{Periodo de cobro} = \frac{57923,90}{2679956,91/365 \text{ días}}$$

$$\text{Periodo de cobro} = 7,89$$

El periodo de cobro se refiere a los días que de media tarda la empresa Comersan en cobrar de sus clientes. Este ratio expresado en días es muy importante conocerlo y controlarlo desde el departamento financiero o de cobranza de Comersan ya que ayuda a una gestión excelente de la tesorería y que se cobren las cuentas adecuadamente, el resultado fue de 8 días en el año 2016.

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

$$\text{Prueba ácida} = \frac{463412,92 - 342668,56}{246803,72}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{120744,36}{246803,72}$$

$$\text{Prueba ácida} = 0,49$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Cuentas por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{63412,92 - 57923,90}{246803,72}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{5489,02}{246803,72}$$

$$\text{Prueba ácida} = 0,02$$

La prueba ácida es como indicador de la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias y también con las cuentas por cobrar, en el año 2016 el ratio calculado de la prueba ácida indica 0,02 y 0,49.

### Índices financieros de la empresa Comersan año 2017

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

$$\text{Liquidez general} = \frac{471848,40}{270849,00}$$

$$\text{Liquidez general} = 1,74$$

El ratio de liquidez permite conocer la capacidad de la empresa Comersan para hacer frente al pago de sus deudas que vencen a corto plazo. Lo que se pretende es analizar si la entidad tiene recursos disponibles en la medida suficiente para afrontar sus

obligaciones más inmediatas, es así que se procede a dividir el activo corriente que se encuentra formado por los bienes y derechos que son líquidos o se pueden hacer fácilmente el valor fue 471848,40 dividido para el pasivo corriente que son las deudas que vencen a corto plazo en un período de tiempo inferior a un año en este caso fue 270849,00 indicó entonces que la liquidez en el año 2017 fue de 1,74; como el valor es mayor que uno implica que la empresa tiene buena liquidez; cabe recalcar que los recursos que se poseen entonces en la empresa es decir los activos, bienes deben ser explotados para tener mayor rentabilidad.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{32165,62 * 360}{4.304.131,26}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{11579623,20}{4.304.131,26}$$

$$\text{Rotación de cartera} = 2,69$$

La rotación de cartera del año 2017 de Comersan nos define el tiempo que tarda la empresa en recaudar el dinero que le adeudan los clientes a través de las cuentas por cobrar en este año el valor fue de 2,69.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de trabajo} = 471848,40 - 270849,00$$

$$\text{Capital de trabajo} = 200999,40$$

El capital de trabajo es la capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo, con un valor 200999,40 ya que la cantidad del activo en el año 2017 fue más elevada que la del pasivo. La principal fuente del capital del trabajo son las ventas que se realizan a los clientes. Mientras, podemos determinar que el

uso fundamental que se le da a ese capital es el de los desembolsos de lo que es el costo de las mercancías que se han vendido y también el hacer frente a los distintos gastos que trae consigo las operaciones que se han realizado.

$$\text{Periodo de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas a crédito}/365 \text{ días}}$$

$$\text{Periodo de cobro} = \frac{32165,62}{4304131,26/365 \text{ días}}$$

$$\text{Periodo de cobro} = 2,73$$

El periodo de cobro se refiere a los días que de media tarda la empresa Comersan en cobrar de sus clientes. Este ratio expresado en días es muy importante conocerlo y controlarlo desde el departamento financiero o de cobranza de Comersan ya que ayuda a una gestión excelente de la tesorería y que se cobren las cuentas adecuadamente, el resultado de este ratio en el año 2017 fue de 2,73 días, es decir 3 días.

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

$$\text{Prueba ácida} = \frac{471848,40 - 340903,63}{270849,00}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{130944,77}{270849,00}$$

$$\text{Prueba ácida} = 0,48$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente}-\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{471848,40 - 32165,62}{270849,00}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{439682,78}{270849,00}$$

$$\text{Prueba ácida} = 1,62$$

La prueba ácida es como indicador de la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias, en el año 2017 el ratio calculado de la prueba ácida indica 1,62 y 0,48

## 10. Interpretación de los Resultados

Para poder acceder a un crédito dentro de la empresa Comersan para adquirir productos y pagarlos mediante cuotas, se analiza la situación financiera del cliente, es decir los ingresos que poseen, el estado bancario y su capacidad de pago, una vez que aprueba esta condición firma documentos que garantiza el compromiso de cancelar los pagos, es así pagaré; el estado de cuenta de los productos que adquirió y la deuda que posee con la empresa es notificado al correo con el fin de que el cliente conozca el valor y lo cancele a tiempo; sin embargo existen retrasos en los pagos a pesar que se realiza un control de las cuentas por cobrar, estas no se revisan diariamente, en ocasiones cuando surge la necesidad de cancelar alguna deuda y se necesita cubrir con dinero entonces ahí llaman al cliente que está adeudando. Por su parte en la empresa existe diversidad de políticas de créditos y cobranzas como los plazos para pagar mediante cuotas, llamadas telefónicas o visita a la dirección domiciliarias de los clientes cuando no se los localiza mediante las llamadas. Respecto a las ventas en el año 2016 aumentaron en relación a otros años debido a que ocurrió el terremoto por lo que muchas personas decidieron invertir para poder construir sus casas y hubieron proyecto para la reconstrucción, de esta forma también aumentaron los clientes en la empresa y se dieron mayores facilidades de créditos para que pudieran adquirir productos.

Los créditos con morosidad sin importar el valor son cancelados en caja como medida de seguridad del área contable, evitando posibles robos de mayores cantidades; aunque el cobro de los créditos en caja dificulta un poco la atención diaria ya que a veces a fin de mes que es donde más se acercan los clientes a cancelar deudas, se ocasionan largas filas; cabe recalcar además que algunas personas del área de ventas donde están incluidos los cajeros desconocen de las políticas de cobranzas ya que solo se limitan a recibir el dinero, y desconocen de los plazos para su respectiva cancelación. Respecto al interés se cobra un 8% por deudas atrasadas pero si el cliente que debe llega a un acuerdo de pago y si lo hace según lo pactado se evita el cobro del interés.

Al momento de conceder un crédito se solicitan documentos como cédula, certificado de votación, RUC, estado de cuenta actualizado, referencia de créditos de otras personas, respaldo de un garante.



Los clientes a veces se retrasan en cancelar los pagos debido a que poseen deudas en otros lugares, mientras otros tratan de pagar al día para mantener buena referencia en la empresa y poder seguir adquiriendo mercadería a plazo.

El plazo otorgado a los clientes para la cancelación de los créditos depende del tipo de material que adquieren y del tiempo del cliente que lleva comprando dentro de Comersan es así si son antiguos o nuevos este plazo varía y solo es de ciertos días debido a que la empresa cuando adquiere productos a sus proveedores paga a contado, en algunas ocasiones.

Además se puede decir que la gestión de cobranza realizada por la empresa si es buena sin embargo; podría mejorar implementando estrategias.

## **11.Elaboración del reporte de resultados.**

### **11.1. Conclusiones**

- Una vez realizado nuestro trabajo investigativo se puede concluir que la empresa Comersan se encarga de notificar al cliente su estado de cuenta para que este se acerque a cancelar de manera oportuna y evitar el recargo de intereses, además si el cliente no se acerca el día correspondiente se procede a llamarlo por teléfono y si se complica su localización mediante la dirección domiciliaria se procede a realizarle una visita, sin embargo todos estos mecanismos no son de todos efectivos para poder garantizar el cobro de todas las cuentas es así que algunas cuentas se vuelven como incobrables. A los clientes se les brindan diferentes maneras de pagos, mediante pagos con tarjetas de créditos diferido a meses para mayor comodidad del cliente, por abono en efectivo de cuotas según lo acordado en el crédito otorgado, pero es muy importante además mencionar que muchas veces los clientes no cancelan por un poco de descuido que se olvidan de hacerlo; sin embargo podemos concluir que existe un problema en cuanto al área contable ya que solo hay una persona encargada del departamento de crédito la misma que se encarga además de las cobranzas y cómo existen muchos clientes no lleva un control exhaustivo de manera diaria de las cuentas sino mensualmente, es más muchas veces solo cobra a los clientes cuando se ve en la necesidad de cubrir alguna otra necesidad para lo cual necesita dinero; otro problema de que una sola persona se encargue de esa área implica que exista tal vez la inseguridad de que esta persona esté modificando valores en los estados financieros de la empresa o en las cuentas, debido a que ella mismo es quien otorga créditos y los cobra.
- Al evaluar la situación de las cartera de las cuentas por cobrar se pudo comprobar que muchas personas adeudan dentro de la empresa, y es difícil el cobro de estos valores debido a que muchos clientes cerraron sus negocios, cambiaron de domicilio y de teléfono de contacto lo que dificulta dar con su paradero, además así unos clientes deban menos que otros es importante el cobro de todas sus cuentas por mínimas que sean ya que al sumar todos los valores se vuelve una cuenta de valores muy significativa, este valor que no es muchas veces cancelado

a tiempo o se vuelve incobrable impide a la empresa tener más dinero disponible para poder cubrir sus necesidades ya que Comersan necesita comprar variedad de mercaderías para poder mantenerse en el mercado y ofrecer a sus clientes.

- La empresa Comersan posee liquidez es decir capacidad para hacer frente al pago de sus deudas que vencen a corto plazo, cabe recalcar que tanto la liquidez del año 2016 y 2017 fue mayor que uno cabe recalcar que entonces la empresa si posee recursos, bastantes activos disponibles y bienes que deben ser explotados de manera adecuada para tener mayor rentabilidad, además la empresa tiene muchas ventas y cada día tiene la oportunidad de adquirir nuevos clientes lo que le permite tener más dinero para invertir y que su mercadería tenga una salida diaria.
- A pesar de las estrategias que posee la empresa Comersan para tratamiento de las cuentas por cobrar, es necesario realizar ciertos cambios e implementar nuevas estrategias que permita realizar un cobro más efectivo a los clientes, con el fin de recuperar las carteras vencidas y evitar que la empresa tenga cuentas incobrables, lo cual significaría pérdida para la misma. Ya que lo que se busca es mantener a los clientes y que todos tengan acceso a obtener créditos.

## 11.2. Recomendaciones

- En el departamento de crédito y cobranza deben trabajar más de una persona con el fin de tener una correcta segregación de funciones para evitar que exista una sobrecarga de trabajo y de esta manera se realice un control más detallado de las deudas que mantienen los clientes con la empresa. Por lo que de esta manera se realizará el cobro de las cuentas por cobrar de manera más efectiva y mejorará mucho más la liquidez de la empresa. Al existir dos o más personas en esa área se evita que exista una acción fraudulenta de cuentas, debido a que varias personas verifican valores recaudados y confirmarán que la información reportada es verídica.
- La existencia de un compromiso de cambio y mejora continua por parte de todo el personal de la empresa para poder implementar nuevas políticas de créditos y cobranza y que estas sean comunicadas oportunamente a todo el personal ya que una empresa depende de todos y no solo de unas cuantas personas o de los directivos para que exista una mejor y adecuada gestión.
- Realizar los cobros en el respectivo tiempo, no solo revisar las cuentas pendientes cuando la empresa Comersan necesite cumplir con sus obligaciones pendientes de pago; además que se realicen estrategias como descuentos por pronto pago o la inexistencia de intereses moratorios, es decir que no se cobre los interés por adeudar, ya que así no se gane un valor adicional al menos se recupera el dinero correspondiente a los productos que han adquirido los clientes, con el fin de mejorar la liquidez de la empresa.
- Entre las estrategias que se pueden recomendar para una adecuada gestión de las cuentas por cobrar tenemos las siguientes las siguientes:
  - **Segmentar a la cartera de clientes:** El segmentar la cartera de los clientes permitirá reconocer quiénes son los clientes que pagan a tiempo y quiénes realizan sus pagos atrasados. Esta técnica permitirá realizar un método de

cobro personalizada para cada grupo de clientes, para lograr que el tiempo de la recuperación del dinero sea más efectiva.

- **Descuento por pronto pago:** este método consiste en realizar un descuento a los clientes por cancelar sus deudas en un tiempo menor al estipulado. Esta estrategia es efectiva porque la mayoría de los clientes no perderán la oportunidad de ahorrar cierta cantidad de dinero, ya que por medio de este incentivo ellos pagaran sus deudas lo antes posible. Lo que significa que las la cartera de los clientes se reducirá en menos tiempo, por lo que se disminuye la probabilidad de que exista una cuenta mala o incobrable. Mientras más una persona se demore en cancelar sus deudas, es más probable que se declare insolvente o en bancarrota.

- **Compensación al personal de cobranza:** Esta estrategia permite generar mayor vínculo entre el trabajador y la empresa. Este método requiere que el personal de la cobranza sea recompensado por recuperar las carteras vencidas, de esta manera se establecerá mejor compromiso, productividad, eficiencia y desempeño de los empleados.

## Presupuesto

| RUBRO               | CANTIDAD     | VALORES EN DÓLARES |           |
|---------------------|--------------|--------------------|-----------|
|                     |              | UNITARIO           | TOTAL USD |
| <b>Impresiones</b>  | 2500 hojas   | 0,10               | 250,00    |
| <b>Fotocopias</b>   | 500          | 0,03               | 15,00     |
| <b>Internet</b>     | 80 horas     | 1,00               | 80,00     |
| <b>Transporte</b>   | 10 pasajes   | 3,00               | 30,00     |
| <b>Alimentación</b> | 10 almuerzos | 3,00               | 30,00     |
| <b>Pendrives</b>    | 2            | 15,00              | 30,00     |
| <b>Cd's</b>         | 10           | 1,50               | 15,00     |
| <b>Otros gastos</b> |              |                    | 55,00     |
| <b>TOTAL</b>        |              |                    | \$505,00  |

### Cronograma valorado

| ACTIVIDADES  | SEPTIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   | ENERO |   |   |   | RECURSOS  |  |                            | COSTO TOTAL |
|--|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|---|--|----------------------------|-------------|
|  | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | HUMANOS   | MATERIALES                                     | OTROS                      |             |
| Elaboración y aprobación del anteproyecto del trabajo de titulación                |            |   | ■ | ■ | ■       | ■ |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   | Autoras del anteproyecto                                      | Papel, impresora, computadora, Cds.            | Movilización               | \$ 35,00    |
| Organización y selección de información recopilada                                 |            |   |   |   |         | ■ | ■ | ■ |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   | Autoras del trabajo de titulación                             | Papel, impresora, computadora                  | Movilización, alimentación | \$ 60,00    |
| Análisis e interpretación de resultados  |            |   |   |   |         |   |   |   | ■         | ■ |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   | Autoras del trabajo de titulación                             | Papel, impresora, computadora                  |                            | \$ 50,00    |
| Elaboración del informe escrito del trabajo de titulación                          |            |   |   |   |         |   |   |   | ■         | ■ | ■ |   |           |   |   |   |       |   |   |   | Autoras del trabajo de titulación                             | Material de oficina, impresión, Cds.           | Movilización, alimentación | \$ 150,00   |
| Revisión del trabajo de titulación por parte del revisor                           |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   | ■ | ■ | ■         |   |   |   |       |   |   |   | Autoras del trabajo de titulación, revisor                    | Papel, impresora, computadora                  | Movilización               | \$ 50,00    |
| Publicación del trabajo de titulación en el repositorio de la página web de la UTM |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   | ■ | ■ | ■     |   |   |   | Autoras del trabajo de titulación                             | Material de oficina                            | Internet                   | \$ 10,00    |
| Sustentación y defensa del trabajo de titulación                                   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   | ■     | ■ |   |   | Autoras del trabajo de titulación, tribunal de defensa, tutor | Material de oficina, diapositivas, impresiones | Proyector                  | \$ 60,00    |
| Asesoramiento y acompañamiento con el tutor  |            |   |   |   |         |   |   |   | ■         | ■ | ■ | ■ | ■         | ■ | ■ | ■ | ■     | ■ | ■ | ■ | Autoras y tutor (a) del trabajo de titulación                 | Papel, impresora, computadora                  | Disposiciones legales      | \$ 90,00    |
| <b>TOTAL</b>   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |   |  | <b>\$ 505,00</b>           |             |

## Bibliografía

- Arcoraci, E. (2013). Contabilidad ratios financieros. Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/11/Apunte-Unidad-3-Ratios-Financieros.pdf>
- Arturo Morales, J. M. (2014). Crédito y Cobranzas (Primera Edición Ebook ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Bernal. (2000). INCIDENCIA DE LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HIERROS SAN FELIX CA, PERIODO 2011. Obtenido de <https://docplayer.es/8624977-Incidencia-de-la-gestion-de-las-cuentas-por-cobrar-en-la-liquidez-y-rentabilidad-de-la-empresa-hierros-san-felix-ca-periodo-2011.html>
- Blanco Escobar & Gomez, M. (1995). Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de [www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html)
- Bodie, M. M. (2003). Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14461/1/TESIS%20Cpa%20134%20-%20AEROSTAR%20S.A..pdf>
- Cueva. (2012). LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Domínguez, M. (2012). Presentación del estado de situación financiera según NIIF para pymes. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Estupiñan, R. (2013). NIC/ NIIF Transición y adopción en la empresa: Implementación por primera vez de las NIIF Plenas o Full y de la NIIF para las PYMEs. Bogotá: Ediciones de la U.
- Fierro, A. y. (2015). Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Gerardo Guajardo, A. N. (s.f.). En Contabilidad Financiera (Quinta ed.). Mexico. Recuperado el 28 de 08 de 2018, de [http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28089/mod\\_resource/content/0/Contabilidad\\_Financiera\\_5ta\\_Guajardo.pdf](http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28089/mod_resource/content/0/Contabilidad_Financiera_5ta_Guajardo.pdf)
- Jessica, U. (Diciembre de 2016). Control Interno como herramienta eficiente en las Pymes de la ciudad de Portoviejo. Eca Sinergia, 7.
- Longenecker, J. P. (2012). Administración de pequeñas empresas. Mexico: Cengage Learning Editores, S.A de C.V.



- McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. (s.f.). Contabilidad Financiera. En A. Guajardo. Recuperado el 28 de 08 de 2018, de [http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28089/mod\\_resource/content/0/Contabilidad\\_Financiera\\_5ta\\_Guajardo.pdf](http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28089/mod_resource/content/0/Contabilidad_Financiera_5ta_Guajardo.pdf)
- Moncayo, C. (24 de Octubre de 2017). <https://www.incp.org.co>. Obtenido de <https://www.incp.org.co/aplicacion-nueva-niif-17/>
- Morales, A. (2014). Crédito y Cobranzas. Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 26 de 10 de 2018
- Ortiz, H. (2011). Análisis financiero aplicado. Bogotá: Curcio Penen.
- Pérez, J. (2008). definicion.de. Obtenido de <https://definicion.de/empresa/>
- Quispe. (2013). Análisis de Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induolasma S.A EN AL AÑO 2015. Recuperado el 30 de 11 de 2018, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Roberts, F., Meigs, B., & Mark S., H. S. (1993). Contabilidad: La base para la toma de decisiones. Mcgraw - Hill.
- Rodríguez, D. (26 de Septiembre de 2015). <https://contabilidad.com.do/niif/>. Obtenido de <https://contabilidad.com.do/niif/>
- Ruecker, B. (13 de Enero de 2016). <https://home.kpmg.com>. Obtenido de <https://home.kpmg.com/es/es/home/tendencias/2016/01/niif-16-nueva-norma-sobre-arrendamientos.html>
- Soto, B. (2015). <https://www.gestion.org>. Obtenido de <https://www.gestion.org/clasificacion-de-las-empresas/>
- Ubillus, J. (Diciembre de 2016). El Control Interno como herramienta eficiente en las Pymes de la ciudad de Portoviejo. Eca Sinergia, 7.
- [www2.deloitte.com](http://www2.deloitte.com). (Julio de 2014). Obtenido de [https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs\\_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif--ifrs-.html](https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif--ifrs-.html)
- Zapata. (2011). Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa adecar cía. ltda: [repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299](http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299)

## Anexos:

### SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ - COMERSAN ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Acumulado al 31/12/2016

| CUENTA         | NOMBRE   | SALDO            |
|----------------|--|------------------|
| <b>I.</b>      | <b>ACTIVO</b>  | <b>527059,07</b> |
| 1.01.          | ACTIVO CORRIENTE   | 16444,69         |
| 1.01.01.       | EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO                      | 16444,69         |
| 1.01.01.01.    | CAJAS  | 7125,30          |
| 1.01.01.01.01  | Caja General   | 6125,30          |
| 1.01.01.01.03  | Caja Automatica  | 0,00             |
| 1.01.01.01.04  | Caja Sueltos   | 1000,00          |
| 1.01.01.02.    | BANCOS   | 9319,39          |
| 1.01.01.02.01  | Banco del Pichincha Cte                                    | 4585,35          |
| 1.01.01.02.02  | Banco Bolivariano Cta Ahorros                              | 653,00           |
| 1.01.01.02.04  | Banco Solidario  | 2445,80          |
| 1.01.01.02.05  | Banco Pichincha Ahorros                                    | 904,94           |
| 1.01.01.02.06  | Banco Pichincha Cta Cte CGP                                | 145,30           |
| 1.01.01.02.07  | Banco Internacional  | 585,00           |
| 1.01.01.02.11  | Banco Internacional Cta Corriente SZ                       | 0,00             |
| 1.01.01.02.12  | Banco Internacional Cta Ahorros SZ                         | 0,00             |
| 1.01.02.       | ACTIVOS FINANCIEROS  | 413233,13        |
| 1.01.02.01     | ACT.FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS | 68019,27         |
| 1.01.02.05.    | DCITOS Y CTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS          | 62549,56         |
| 1.01.02.05.01  | Clientes Locales - Facturas                                | 57923,90         |
| 1.01.02.05.02  | Clientes Locales - Cheques Posfechados                     | 3677,36          |
| 1.01.02.05.03  | Clientes Locales - Voucher                                 | 948,30           |
| 1.01.02.07.    | OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS                      | 1845,30          |
| 1.01.02.07.01  | Corecomsa S.A.   | 1845,30          |
| 1.01.02.07.02  | Santiago Zurita Yanez                                      | 0,00             |
| 1.01.02.08.    | OTRAS CUENTAS POR COBRAR                                   | 3624,41          |
| 1.01.02.08.01  | Anticipos Empleados  | 91,30            |
| 1.01.02.08.02  | Voucher Bco. Bolivariano                                   | 214,10           |
| 1.01.02.08.03  | Voucher Bco. Solidario                                     | 74,05            |
| 1.01.02.08.04  | Voucher Bco. Pichincha                                     | 663,36           |
| 1.01.02.08.05  | Voucher Bco.Guayaquil                                      | 145,80           |
| 1.01.02.08.06  | Voucher Bco.Pacifico                                       | 2435,80          |
| 1.01.03.       | INVENTARIOS  | 342668,56        |
| 1.01.03.06.    | INVENTARIO DE PROD.TERM.Y MERCADO EN ALMACEN               | 342668,56        |
| 1.01.03.06.01  | Inventario Mercadería                                      | 342668,56        |
| 1.01.04.       | SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS                        | 2545,30          |
| 1.01.04.03.    | ANTICIPOS A PROVEEDORES                                    | 2545,30          |
| 1.01.04.03.01  | Anticipos a Proveedores                                    | 2545,30          |
| 1.01.04.03.02  | Anticipos a Proveedores SZ                                 | 0,00             |
| 1.01.05.       | ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES                           | 33735,10         |
| 1.01.05.01.    | CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)             | 1541,55          |
| 1.01.05.01.04  | Credito Tributario por Retenciones IVA                     | 1541,55          |
| 1.01.05.02.    | CREDITO TRIBUTARIO A FACOR DE LA EMPRESA (I.R.)            | 32193,55         |
| 1.01.05.02.01  | Credito Tributario Impuesto a la Renta                     | 19111,39         |
| 1.01.05.02.02  | Retenciones de Impuesto a la Renta de Ejercicio Corriente  | 13082,16         |
| 1.02.          | ACTIVO NO CORRIENTE  | 63646,15         |
| 1.02.01.       | PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS                                | 59848,85         |
| 1.02.01.09     | Vehiculos, Equipos de Transportes y Equipo Caminero        | 66369,00         |
| 1.02.01.12     | (-) Depreciacion Acumulada de Propiedad, Plantas y Equipos | -6520,15         |
| 1.02.07        | OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES                                | 3797,30          |
| 1.02.07.08     | Cuenta Transito Voucher Bco. Solidario                     | 471,90           |
| 1.02.07.09     | Cuenta Transito Voucher Bco Bolivariano                    | 125,30           |
| 1.02.07.10     | Cuenta Transito Voucher Bco Pichincha                      | 1954,80          |
| 1.02.07.12     | Cuenta Transito Voucher Bco Guayaquil                      | 1245,30          |
| <b>2.</b>      | <b>PASIVO</b>  | <b>251158,92</b> |
| 2.01.          | PASIVO CORRIENTE   | 246803,72        |
| 2.01.03        | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A PROVEEDORES               | 205543,20        |
| 2.01.03.01     | Proveedores Locales  | 205543,20        |
| 2.01.07.       | OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES                              | 41260,52         |
| 2.01.07.01     | CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA                           | 4132,01          |
| 2.01.07.01.01  | RETENCIONES IMPUESTO A LA RENTA                            | 0,00             |
| 2.01.07.01.01. | Retencion en la Fuente 1%                                  | 0,00             |

### SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ - COMERSAN ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Acumulado al 31/12/2016

| CUENTA         | NOMBRE                            | SALDO     |
|----------------|-----------------------------------|-----------|
| 2.01.07.01.03  | IMPUESTOS POR LIQUIDAR            | 4.132,01  |
| 2.01.07.01.03. | Cuentas por Pagar Impuestos       | 4.132,01  |
| 2.01.07.02     | CON EL IESS                       | 2.327,14  |
| 2.01.07.02.01  | Aporte 21.50% por pagar           | 1.481,84  |
| 2.01.07.02.02  | Prestamos Quirografarios IESS     | 845,30    |
| 2.01.07.03     | POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS | 4.024,44  |
| 2.01.07.03.02  | Decimo Tercer Sueldo por Pagar    | 649,44    |
| 2.01.07.03.03  | Decimo Cuarto Sueldo por Pagar    | 3.375,00  |
| 2.01.09.       | OTROS PASIVOS FINANCIEROS         | 21.706,33 |
| 2.01.09.02     | Almacen Zurita S.A.               | 19.125,30 |
| 2.01.09.03     | Zuryan S.A.                       | 479,17    |

|                                  |                                   |            |            |                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------|------------|-------------------|
| 2.01.09.08                       | Jaime Zurita e Hijos Cia Ltda     | 2.101,86   |            |                   |
| 2.01.10.-                        | ANTICIPO DE CLIENTES              |            | 9.070,60   |                   |
| 2.01.10.01                       | Anticipo de Clientes              | 8.125,30   |            |                   |
| 2.01.10.02                       | Cuentas por Pagar Clientes x N/C  | 945,30     |            |                   |
| 2.02.                            | PASIVOS NO CORRIENTES             |            | 4.355,20   |                   |
| 2.02.10                          | OTROS PASIVOS NO CORRIENTES       |            | 4.355,20   |                   |
| 2.02.10.01                       | PASIVOS NO CORRIENTES             |            | 4.355,20   |                   |
| 2.02.10.01.01                    | Depositos por liquidar            | 4.355,20   |            |                   |
| 3.                               | PATRIMONIO                        |            |            | 275.900,15        |
| 3.01.                            | CAPITAL                           |            | 140.428,29 |                   |
| 3.01.01                          | CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO       |            | 140.428,29 |                   |
| 3.01.01.01                       | Capital                           | 140.428,29 |            |                   |
| 3.06.                            | RESULTADOS ACUMULADOS             |            | 41.936,77  |                   |
| 3.06.02                          | Utilidad de Ejercicios Anteriores | 41.936,77  |            |                   |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO           |                                   |            | 93.535,09  |                   |
| <b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b> |                                   |            |            | <b>527.059,07</b> |

  
 REPRESENTANTE LEGAL  
 SR. SANTIAGO ZURITA YANEZ

  
 COMERCIO EXTERIOR S.A.  
 ING. JESSENIA YEPEZ DAZA

**SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ - COMERSAN**

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**

Desde: 02/01/2016 Hasta: 31/12/2016

| CUENTA                         | NOMBRE                                      |              | SALDO            |
|--------------------------------|---|--------------|------------------|
| 4.                             | INGRESOS                                    |              | 2.679.956,91     |
| 4.01                           | INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS         | 2.679.956,91 |                  |
| 4.01.01                        | Ventas Tarifa 12%                           | 2.620.664,44 |                  |
| 4.01.05                        | Ventas Tarifa 0%                            | 50.657,23    |                  |
| 4.01.06                        | Otros Ingresos de Actividades Ordinarias    | 8.635,24     |                  |
| 5.                             | COSTOS                                      |              | 2.297.895,09     |
| 5.01                           | COSTO DE VENTA FN MERCADERIA VENDIDA        | 2.297.895,09 |                  |
| 5.01.01                        | Costo de Venta en Mercaderia Vendida        | 2.297.895,09 |                  |
| 6.                             | GASTOS                                      |              | 288.526,73       |
| 6.01                           | GASTOS DE VENTAS                            | 270.972,85   |                  |
| 6.01.01                        | GASTOS DE PERSONAL                          | 85.969,89    |                  |
| 6.01.01.01                     | Sueldos y Salarios                          | 64.455,20    |                  |
| 6.01.01.02                     | Horas Suplementarias y Extraordinarias      | 3.845,60     |                  |
| 6.01.01.04                     | Decimo Tercera Remuneracion                 | 4.085,91     |                  |
| 6.01.01.05                     | Decimo Cuarta Remuneracion                  | 3.125,30     |                  |
| 6.01.01.07                     | Fondos de Reservas                          | 585,50       |                  |
| 6.01.01.08                     | Aporte Patronal                             | 5.957,25     |                  |
| 6.01.01.12                     | Alimentacion y Refrigerios                  | 3.915,13     |                  |
| 6.01.01.15                     | Otros Beneficios Sociales                   | 0,00         |                  |
| 6.01.02                        | GASTOS GENERALES DE VENTAS                  | 87.060,92    |                  |
| 6.01.02.01                     | Honorarios, Comisiones y dietas al personal | 9.284,77     |                  |
| 6.01.02.04                     | Mantenimiento y Reparaciones                | 18.997,74    |                  |
| 6.01.02.06                     | Comisiones                                  | 3.265,31     |                  |
| 6.01.02.07                     | Promocion y Publicidad                      | 1.025,00     |                  |
| 6.01.02.08                     | Combustibles                                | 3.370,41     |                  |
| 6.01.02.09                     | Lubricantes                                 | 33,00        |                  |
| 6.01.02.10                     | Seguros y reaseguros (primas y cesiones)    | 2.114,33     |                  |
| 6.01.02.11                     | Transporte                                  | 48.970,36    |                  |
| 6.01.02.14                     | SERVICIOS BASICOS                           | 27.842,04    |                  |
| 6.01.02.14.0                   | Energia Electrica                           | 985,20       |                  |
| 6.01.02.14.0                   | Comunicacion (CNT,Operadoras)               | 409,36       |                  |
| 6.01.02.16                     | Impuestos, Contribuciones y Otros           | 265,41       |                  |
| 6.01.02.98                     | Otros Gastos de Ventas                      | 3.152,41     |                  |
| 6.01.02.99                     | Gastos No Deducibles                        | 23.129,66    |                  |
| 6.02                           | GASTOS DE ADMINISTRACION                    | 87.553,88    |                  |
| 6.02.01                        | GASTOS DE PERSONAL                          | 1.338,40     |                  |
| 6.02.01.12                     | Alimentacion y Refrigerios                  | 1.338,40     |                  |
| 6.02.02                        | GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACION          | 85.638,98    |                  |
| 6.02.02.04                     | Mantenimiento y Reparaciones                | 78.402,89    |                  |
| 6.02.02.05                     | Suministros y Materiales de Oficina         | 2.962,19     |                  |
| 6.02.02.06                     | Comisiones                                  | 335,93       |                  |
| 6.02.02.08                     | Combustibles                                | 378,04       |                  |
| 6.02.02.11                     | Transportes                                 | 3.549,93     |                  |
| 6.02.02.14                     | SERVICIOS BASICOS                           | 461,40       |                  |
| 6.02.02.14.0                   | Comunicacion (CNT Operadoras Celular)       | 405,15       |                  |
| 6.02.02.15                     | Afiliacion,supcripcion                      | 52,25        |                  |
| 6.02.02.16                     | Impuestos, Contribuciones y Otros           | 4,00         |                  |
| 6.03                           | GASTOS FINANCIEROS                          |              | 125,10           |
| 6.03.01                        | GASTOS FINANCIEROS                          |              | 125,10           |
| 6.03.01.01                     | Intereses                                   | 125,10       |                  |
| <b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b> |   |              | <b>93.535,09</b> |

  
 REPRESENTANTE LEGAL  
 SR. SANTIAGO ZURITA YANEZ

  
 COMERSAN  
 CONTADOR PUBLICO  
 ING. JESSENIA YEPEZ DAZA

**SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ - COMERSAN**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

Acumulado al 31/12/2017

| CUENTA         | NOMBRE   | SALDO            |
|----------------|--|------------------|
| <b>1.</b>      | <b>ACTIVO</b>  | <b>628470,20</b> |
| 1.01.          | ACTIVO CORRIENTE   | 13721,49         |
| 1.01.01.       | EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO                      | 13721,49         |
| 1.01.01.01.    | CAJAS  | 4150,25          |
| 1.01.01.01.01  | Caja General   | 3150,25          |
| 1.01.01.01.03  | Caja Automatica  | 0,00             |
| 1.01.01.01.04  | Caja Sueltos   | 1000,00          |
| 1.01.01.02.    | BANCOS   | 9571,24          |
| 1.01.01.02.01  | Banco del Pichincha Cte                                    | 7388,80          |
| 1.01.01.02.02  | Banco Bolivariano Cta Ahorros                              | 0,00             |
| 1.01.01.02.04  | Banco Solidario  | 1116,93          |
| 1.01.01.02.05  | Banco Pichincha Ahorros                                    | 0,00             |
| 1.01.01.02.06  | Banco Pichincha Cta Cte CGP                                | 0,00             |
| 1.01.01.02.07  | Banco Internacional  | 1065,51          |
| 1.01.01.02.11  | Banco Internacional Cta Corriente SZ                       | 0,00             |
| 1.01.01.02.12  | Banco Internacional Cta Ahorros SZ                         | 0,00             |
| 1.01.02.       | ACTIVOS FINANCIEROS  | 458126,91        |
| 1.01.02.01     | ACT.FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS | 40989,12         |
| 1.01.02.05.    | DCTOS Y CTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS           | 35291,22         |
| 1.01.02.05.01  | Clientes Locales - Facturas                                | 32165,62         |
| 1.01.02.05.02  | Clientes Locales - Cheques Posfechados                     | 3125,60          |
| 1.01.02.05.03  | Clientes Locales - Voucher                                 | 0,00             |
| 1.01.02.07.    | OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS                      | 0,00             |
| 1.01.02.07.01  | Corecomsa S.A.   | 0,00             |
| 1.01.02.07.02  | Santiago Zurita Yanez                                      | 0,00             |
| 1.01.02.08.    | OTRAS CUENTAS POR COBRAR                                   | 5697,90          |
| 1.01.02.08.01  | Anticipos Empleados  | 613,82           |
| 1.01.02.08.02  | Voucher Bco. Bolivariano                                   | 1670,93          |
| 1.01.02.08.03  | Voucher Bco. Solidario                                     | 738,24           |
| 1.01.02.08.04  | Voucher Bco. Pichincha                                     | 977,75           |
| 1.01.02.08.05  | Voucher Bco.Guayaquil                                      | 1501,96          |
| 1.01.02.08.06  | Voucher Bco.Pacifico                                       | 195,20           |
| 1.01.03.       | INVENTARIOS  | 340903,63        |
| 1.01.03.06.    | INVENTARIO DE PROD.TERM.Y MERCADO EN ALMACEN               | 340903,63        |
| 1.01.03.06.01  | Inventario Mercaderia                                      | 340903,63        |
| 1.01.04.       | SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS                        | 3129,76          |
| 1.01.04.03.    | ANTICIPOS A PROVEEDORES                                    | 3129,76          |
| 1.01.04.03.01  | Anticipos a Proveedores                                    | 3129,76          |
| 1.01.04.03.02  | Anticipos a Proveedores SZ                                 | 0,00             |
| 1.01.05.       | ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES                           | 73104,40         |
| 1.01.05.01.    | CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)             | 11171,80         |
| 1.01.05.01.01  | IVA en Compras   | 0,00             |
| 1.01.05.01.02  | Retenciones IVA Recibidas                                  | 0,00             |
| 1.01.05.01.03  | Credito Tributario por Adquisiciones                       | 0,00             |
| 1.01.05.01.04  | Credito Tributario por Retenciones IVA                     | 11171,80         |
| 1.01.05.02.    | CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I.R.)            | 61932,60         |
| 1.01.05.02.01  | Credito Tributario Impuesto a la Renta                     | 39257,96         |
| 1.01.05.02.02  | Retenciones de Impuesto a la Renta de Ejercicio Corriente  | 22674,64         |
| 1.01.05.03.    | ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA                            | 0,00             |
| 1.01.05.03.02  | Anticipo del Impuesto a la Renta de Ejercicio Corriente    | 0,00             |
| 1.02.          | ACTIVO NO CORRIENTE  | 156621,80        |
| 1.02.01.       | PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS                                | 155027,42        |
| 1.02.01.09     | Vehiculos, Equipos de Transportes y Equipo Caminero        | 182440,43        |
| 1.02.01.12     | (-) Depreciacion Acumulada de Propiedad, Plantas y Equipos | -27413,01        |
| 1.02.07        | OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES                                | 1594,38          |
| 1.02.07.08     | Cuenta Transito Voucher Bco. Solidario                     | 356,91           |
| 1.02.07.09     | Cuenta Transito Voucher Bco Bolivariano                    | 162,25           |
| 1.02.07.10     | Cuenta Transito Voucher Bco Pichincha                      | 0,00             |
| 1.02.07.11     | Cuenta Transito Voucher Bco Pacifico                       | 822,64           |
| 1.02.07.12     | Cuenta Transito Voucher Bco Guayaquil                      | 252,58           |
| <b>2.</b>      | <b>PASIVO</b>  | <b>270849,00</b> |
| 2.01.          | PASIVO CORRIENTE   | 270849,00        |
| 2.01.03        | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR A PROVEEDORES               | 241140,80        |
| 2.01.03.01     | Proveedores Locales  | 241140,80        |
| 2.01.07.       | OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES                              | 29708,20         |
| 2.01.07.01     | CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA                           | 4119,97          |
| 2.01.07.01.01  | RETENCIONES IMPUESTO A LA RENTA                            | 0,00             |
| 2.01.07.01.01. | Retencion en la Fuente 1%                                  | 0,00             |
| 2.01.07.01.01. | Retencion en la Fuente 2%                                  | 0,00             |
| 2.01.07.01.01. | Retencion en la Fuente 8%                                  | 0,00             |

**SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ - COMERSAN**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

Acumulado al 31/12/2017

| CUENTA         | NOMBRE                     | SALDO |
|----------------|----------------------------|-------|
| 2.01.07.01.01. | Retencion en la Fuente 10% | 0,00  |

|                                  |                                   |            |            |                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------|------------|-------------------|
| 2.01.07.01.02                    | RETENCIONES IVA POR PAGAR         |            | 0,00       |                   |
| 2.01.07.01.02                    | Retencion IVA 30%                 | 0,00       |            |                   |
| 2.01.07.01.02                    | Retencion IVA 70%                 | 0,00       |            |                   |
| 2.01.07.01.02                    | Retencion IVA 100%                | 0,00       |            |                   |
| 2.01.07.01.03                    | IMPUESTOS POR LIQUIDAR            |            | 4.119,97   |                   |
| 2.01.07.01.03                    | IVA en Ventas                     | 0,00       |            |                   |
| 2.01.07.01.03                    | Cuentas por Pagar Impuestos       | 4.119,97   |            |                   |
| 2.01.07.02                       | CON EL IESS                       |            | 4.136,97   |                   |
| 2.01.07.02.01                    | Aporte 21.50% por pagar           | 3.642,74   |            |                   |
| 2.01.07.02.02                    | Prestamos Quirografarios IESS     | 494,23     |            |                   |
| 2.01.07.03                       | POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS |            | 2.770,12   |                   |
| 2.01.07.03.02                    | Decimo Tercer Sueldo por Pagar    | 1.411,35   |            |                   |
| 2.01.07.03.03                    | Decimo Cuarto Sueldo por Pagar    | 1.358,77   |            |                   |
| 2.01.09                          | OTROS PASIVOS FINANCIEROS         |            | 12.079,54  |                   |
| 2.01.09.02                       | Almacen Zurita S.A.               | 9.498,51   |            |                   |
| 2.01.09.03                       | Zuryan S.A.                       | 479,17     |            |                   |
| 2.01.09.08                       | Jaime Zurita e Hijos Cia Ltda     | 2.101,86   |            |                   |
| 2.01.10                          | ANTICIPO DE CLIENTES              |            | 6.601,60   |                   |
| 2.01.10.01                       | Anticipo de Clientes              | 6.145,80   |            |                   |
| 2.01.10.02                       | Cuentas por Pagar Clientes x N/C  | 455,80     |            |                   |
| 2.02                             | PASIVOS NO CORRIENTES             |            | 0,00       |                   |
| 2.02.10                          | OTROS PASIVOS NO CORRIENTES       |            | 0,00       |                   |
| 2.02.10.01                       | PASIVOS NO CORRIENTES             |            | 0,00       |                   |
| 2.02.10.01.01                    | Depositos por liquidar            | 0,00       |            |                   |
| 3.                               | PATRIMONIO                        |            |            | 357.621,20        |
| 3.01                             | CAPITAL                           |            | 182.365,06 |                   |
| 3.01.01                          | CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO       |            | 182.365,06 |                   |
| 3.01.01.01                       | Capital                           | 182.365,06 |            |                   |
| 3.06                             | RESULTADOS ACUMULADOS             |            | 50.145,30  |                   |
| 3.06.02                          | Utilidad de Ejercicios Anteriores | 50.145,30  |            |                   |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO           |                                   |            |            | 125.110,84        |
| <b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b> |                                   |            |            | <b>628.470,20</b> |

  
 REPRESENTANTE LEGAL  
 SR. SANTIAGO ZURITA YANEZ

  
 CONTADOR  
 ING JESSENIA YEPEZ DAZA

**SANTIAGO ANDREI ZURITA YANEZ - COMERSAN**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**

Desde: 02/01/2017 Hasta: 31/12/2017

| CUENTA                         | NOMBRE                                      |              | SALDO               |
|--------------------------------|---|--------------|---------------------|
| <b>4.</b>                      | <b>INGRESOS</b>                             |              |                     |
| 4.01.                          | INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS         |              | 4.304.131,26        |
| 4.01.01                        | Ventas Tarifa 12%                           | 4.244.796,92 |                     |
| 4.01.05                        | Ventas Tarifa 0%                            | 59.334,34    |                     |
| 4.01.06                        | Otros Ingresos de Actividades Ordinarias    | 0,00         |                     |
| <b>5.</b>                      | <b>COSTOS</b>                               |              | <b>3.849.728,41</b> |
| 5.01.                          | COSTO DE VENTA EN MERCADERIA VENDIDA        |              | 3.849.728,41        |
| 5.01.01                        | Costo de Venta en Mercaderia Vendida        | 3.849.728,41 |                     |
| <b>6.</b>                      | <b>GASTOS</b>                               |              | <b>329.292,02</b>   |
| 6.01                           | GASTOS DE VENTAS                            |              | 311.253,09          |
| 6.01.01                        | GASTOS DE PERSONAL                          |              | 137.114,28          |
| 6.01.01.01                     | Sueldos y Salarios                          | 85.947,15    |                     |
| 6.01.01.02                     | Horas Suplementarias y Extraordinarias      | 1.951,14     |                     |
| 6.01.01.04                     | Decimo Tercera Remuneracion                 | 7.324,86     | 87.898,29           |
| 6.01.01.05                     | Decimo Cuarta Remuneracion                  | 5.250,00     | 7.324,86            |
| 6.01.01.07                     | Fondos de Reservas                          | 7.159,40     | 7.159,40            |
| 6.01.01.08                     | Aporte Patronal                             | 18.898,13    | 87.898,29           |
| 6.01.01.12                     | Alimentacion y Refrigerios                  | 8.125,30     | 18.898,13           |
| 6.01.01.15                     | Otros Beneficios Sociales                   | 2.458,30     |                     |
| 6.01.02                        | GASTOS GENERALES DE VENTAS                  |              | 136.529,55          |
| 6.01.02.01                     | Honorarios, Comisiones y dietas al personal | 16.877,31    |                     |
| 6.01.02.04                     | Mantenimiento y Reparaciones                | 58.985,32    |                     |
| 6.01.02.06                     | Comisiones                                  | 4.603,46     |                     |
| 6.01.02.07                     | Promocion y Publicidad                      | 300,00       |                     |
| 6.01.02.08                     | Combustibles                                | 29.573,56    |                     |
| 6.01.02.09                     | Lubricantes                                 | 1.095,20     |                     |
| 6.01.02.10                     | Seguros y reaseguros (primas y cesiones)    | 16.675,79    |                     |
| 6.01.02.11                     | Transporte                                  | 8.418,91     |                     |
| 6.01.02.14                     | SERVICIOS BASICOS                           |              | 37.609,26           |
| 6.01.02.14.0                   | Energia Electrica                           | 411,54       |                     |
| 6.01.02.14.0                   | Comunicacion (CNT,Operadoras)               | 185,90       |                     |
| 6.01.02.16                     | Impuestos, Contribuciones y Otros           | 18.512,02    |                     |
| 6.01.02.98                     | Otros Gastos de Ventas                      | 3.254,50     |                     |
| 6.01.02.99                     | Gastos No Deducibles                        | 15.245,30    |                     |
| 6.02.                          | GASTOS DE ADMINISTRACION                    |              | 18.038,93           |
| 6.02.01                        | GASTOS DE PERSONAL                          |              | 4.125,80            |
| 6.02.01.12                     | Alimentacion y Refrigerios                  | 4.125,80     |                     |
| 6.02.02                        | GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACION          |              | 10.501,43           |
| 6.02.02.04                     | Mantenimiento y Reparaciones                | 3.845,30     |                     |
| 6.02.02.05                     | Suministros y Materiales de Oficina         | 1.065,53     |                     |
| 6.02.02.06                     | Comisiones                                  | 2.455,20     |                     |
| 6.02.02.08                     | Combustibles                                | 290,10       |                     |
| 6.02.02.11                     | Transportes                                 | 2.845,30     |                     |
| 6.02.02.14                     | SERVICIOS BASICOS                           |              | 3.411,70            |
| 6.02.02.14.0                   | Comunicacion (CNT Operadoras Celular)       | 3.411,70     |                     |
| 6.02.02.15                     | Afiliacion,supcripcion                      | 0,00         |                     |
| 6.02.02.16                     | Impuestos, Contribuciones y Otros           | 0,00         |                     |
| 6.03.                          | GASTOS FINANCIEROS                          |              | 0,00                |
| 6.03.01                        | GASTOS FINANCIEROS                          |              | 0,00                |
| 6.03.01.01                     | Intereses                                   | 0,00         |                     |
| <b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b> |   |              | <b>125.110,84</b>   |

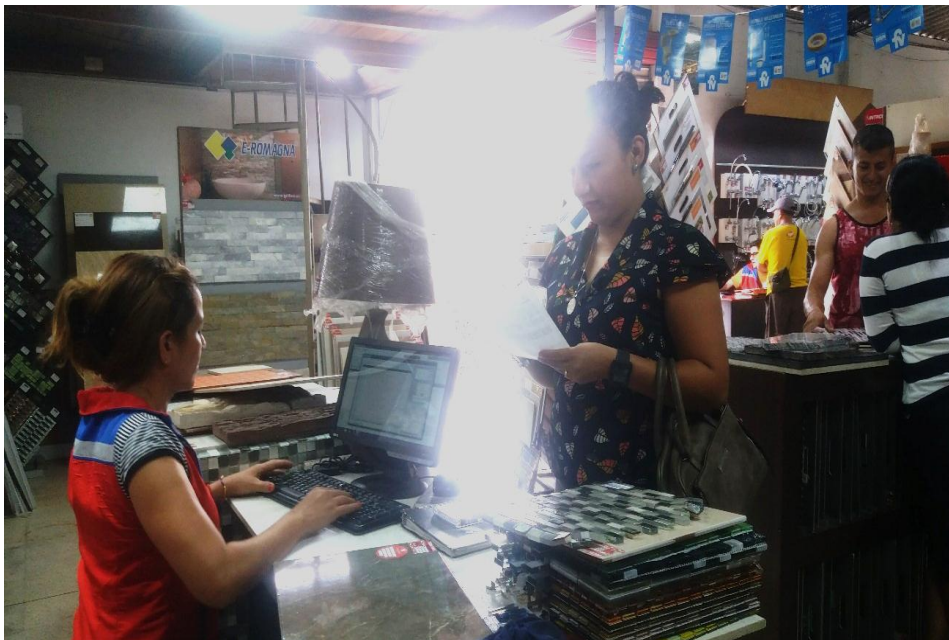
REPRESENTANTE LEGAL  
 SR. SANTIAGO ZURITA YANEZ

CONTADORA  
 ING. JESSENIA YEPEZ DAZA





Entrevistando al personal del área financiera y contable



Encuesta al personal de ventas





Encuesta al personal de ventas (vendedor)



Encuesta al personal de ventas (vendedor)



Encuesta al personal de ventas (cajera)



Encuesta al personal de ventas (vendedor)



Encuesta al personal de ventas (vendedor)



Entrevista al director financiero