



Ecuador – enero 2018 - ISSN: 1696-8352

LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y EL IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y LA RENTABILIDAD EN LA COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALI ECUADOR S. A.

Alex Abel Mata Meneses

Autor: Egresado de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil, de la carrera de Contabilidad y Auditoría. E-mail: consucontab@gmail.com.¹

Lcda. Mgs. Mayra Arias Candelario

Tutora: Catedrática de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil, en la carrera de contabilidad y auditoría. E-mail: lcda.mayra.arias@gmail.com²

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Alex Abel Mata Meneses y Mayra Arias Candelario (2018): “La gestión de cobranzas y el impacto en la liquidez y la rentabilidad en la compañía de seguros Generali Ecuador S. A.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (enero 2018). En línea: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2018/cobranzas-compania-general.html>

RESUMEN

GENERALI ECUADOR CÍA. DE SEGUROS S.A., es una compañía de seguros, fundada en 1940, perteneciente al GRUPO GENERALI, que actualmente es una de las aseguradoras más poderosas del mundo, con presencia en más de 60 países. La compañía en Ecuador ha innovado continuamente los productos de la oferta de seguros que otorgan coberturas especiales y soluciones integrales a las empresas, al mismo tiempo que promueve seguros de vida, accidentes personales y asistencia médica individual y familiar. Debido a la diversidad de sus productos y al volumen de clientes que gestiona, la empresa ofrece servicios de crédito, que a veces producen vencimientos de cartera que necesitan ser administrados adecuadamente para mitigar el riesgo que causan, y esta propuesta fue dirigida al desarrollo de un modelo de gestión de cobranza que permitirá a la compañía mantener y recuperar adecuadamente los recursos necesarios para cumplir sus objetivos y metas comerciales. Para eso, se aplicó un diseño metodológico con un enfoque cualitativo y descriptivo, mediante la aplicación de la técnica de entrevista a 2 ejecutivos de la Compañía (Gerente Financiero y Jefe de cobranzas). El objetivo de la propuesta era establecer las principales líneas de acción para mantener una gestión adecuada de la recuperación de la cartera, identificando la gestión estratégica de la gestión de cobranzas, estableciendo la estructura organizativa requerida para la gestión de cobranza, determinando las políticas de gestión. Elaborando un Manual de cobranza y proponer una línea de acción para la ejecución de la gestión de cobranzas de la empresa.

ABSTRACT

GENERALI ECUADOR CÍA. DE SEGUROS S.A., is an insurance company, founded in 1940, belonging to GRUPO GENERALI, which is currently one of the most powerful insurance companies in the world, with a presence in more than 60 countries. The company in Ecuador

¹ Egresado en la carrera de Contabilidad y Auditoría, trabaja en el Departamento de Cobranzas de Generali Ecuador S. A.

² Licenciada en Ciencias de la Educación con especialidad en informática y Magister en Negocios Internacionales, catedrática en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil.

has continuously innovated the insurance offer products that grant special coverages and integral solutions to companies, at the same time it promotes life insurance, personal accidents and individual and family medical assistance. Due to the diversity of its products and the volume of customers it manages, the company provides credit facilities, which sometimes produce portfolio maturities that need to be properly managed in order to mitigate the risk they cause, and this proposal was aimed at the development of a Collection Management Model that will enable the company to adequately maintain and recover the resources necessary to meet its business goals and objectives. For that, a methodological design was applied with a qualitative and descriptive approach, through the application of the interview technique to 2 Company Directors (Financial Manager and the Head of the collection department). The objective of the proposal was to establish the main lines of action to be followed to maintain adequate portfolio recovery management, identifying the strategic management of collections management, establishing the organizational structure required for collection management, determining management policies Collections, elaborating a Manual of Collection Management Processes and proposing a line of action for the execution of the collections management of the company.

PALABRAS CLAVES – KEYWORD

Management – collections – manual – processes – profitability – liquidity – efficiency – policies - strategies - actions.

Gestión – cobros – manuales – procesos – rentabilidad – liquidez – eficiencia – políticas – estrategias - acciones

1.1. INTRODUCCIÓN

La cartera vencida es un problema que tienen las empresas que otorgan crédito o facilidades de pago, situación que influye negativamente en el presupuesto ocasionando pérdidas en tiempo y dinero, ya que no se puede cumplir con los objetivos y metas que se hayan trazado.

Las causas que se dan para que exista una alta cartera vencida, se presentan de acuerdo a la realidad de cada empresa, es decir, las políticas de cobro son decisiones internas que son dirigidas por los gerentes.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de la aplicación de las políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera.

2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Evaluar la gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez y en la rentabilidad de la compañía de seguros Generali Ecuador S. A.

2.1. Objetivos específicos.

Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobranzas en la compañía de seguros Generali.

Determinar los problemas en la gestión de cobranza de la compañía de seguros Generali Ecuador S. A.

Analizar los índices financieros de los años 2015 y 2016 de la compañía de seguros Generali Ecuador S. A.

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, debido a que la información se recolectó sin influir en el ambiente y se trabajó implicando por una sola vez al grupo de personas, en donde el investigador mantuvo una participación constante con el involucrado, donde se aplicó diferentes instrumentos para recolectar la información necesaria.

3.2. Técnicas de investigación

Para este proyecto se utilizó la entrevista y el análisis financiero los cuales se detalla a continuación:

La entrevista: se define como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (Hernández, 2014, p. 96). En esta investigación se llevó a cabo la entrevista estructurada, cuyo objetivo fue obtener la opinión del entrevistado desde la perspectiva de la situación financiera de la empresa, vinculado con la gestión de cobranzas.

3.3. Entrevista aplicada al Gerente Financiero de la Compañía.

Nombre del entrevistado: CPA. Carlos Gallardo Alvarado

Cargo o Función : Gerente Financiero

Fecha de la entrevista : 05/06/2017

3.3.1. Objetivo de la entrevista

Obtener la opinión del entrevistado para constatar el proceso de crédito y cobranzas.

¿La Compañía cuenta con un departamento de cobranza y sus respectivos manuales de funciones?

Actualmente si existe un área de cobranza la misma que centraliza sus funciones en la Matriz, aquí en la ciudad de Guayaquil, así mismo cada sucursal de las ciudades de Quito y Cuenca, también realizan actividades de gestión de cobro, siempre bajo las políticas que establece la Compañía a nivel internacional.

¿La Compañía evalúa a través de índices de morosidad su cartera?

Si, esto se lo realiza mediante índices financieros que se procesan de manera mensual o de acuerdo a los requerimientos del Gerente General o cuando hay Junta de Accionistas, con el propósito de brindarles información para la toma de decisiones. Así mismo la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros realiza el control mediante auditorías de acuerdo a lo establecido en las normas vigentes.

¿Existen acciones de recuperación de la cartera vencida? ¿Cuáles son y quienes son los encargados de ejecutar esas acciones?

Si, el Departamento de Gestión de Cobranzas, en primera instancia envía notificaciones según vencimientos hasta un plazo máximo de 90 días se trata de llegar a acuerdos extrajudiciales, caso contrario se llega el caso a instancias legales.

¿Considera usted que los índices de cartera vencida afectan a la rentabilidad de la empresa?

Si, ya que el 21,11% de índice de morosidad, para la Compañía representa casi la cuarta parte de sus ingresos operativos, lo que afecta a la rentabilidad y liquidez de la compañía.

4. ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA

4.1. Análisis horizontal del estado de pérdida y ganancias.

Los resultados del análisis horizontal del estado de pérdida y ganancia tal como se muestra en la siguiente tabla, determinan un crecimiento oscilatorio de los ingresos siendo positivo en el 2015 y 2016 con un incremento del 36,56%. Dentro de los ingresos más significativos se pueden distinguir a recuperaciones y salvamento de siniestros con un 263% y recuperaciones de reaseguros cedidos 233%.

En cuanto a los gastos, mantienen un comportamiento similar a los ingresos, creciendo en el 2015 en un 21,45%. 36,56%. Dentro de los gastos más significativos se pueden distinguir a seguros con un crecimiento del 20,97% y comisiones pagadas con un 17,93%.

Imagen 1 Análisis horizontal del estado de pérdidas y ganancias

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
CÓD.	DETALLE	2015	2016	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
4	Egresos	124,251,871	169,674,538	45,422,668	36.56%
41	Gastos de administración	5,619,343	5,176,798	-442,544	-7.88%
42	Comisiones pagadas	3,794,425	4,474,875	680,450	17.93%
4201	Por seguros	3,438,283	4,159,459	721,176	20.97%
43	Primas por reaseguros no proporcionales	1,275,846	1,320,021	44,175	3.46%
44	Primas de reaseguros cedidos y coaseguros cedidos	10,961,593	15,937,078	4,975,484	45.39%
45	Liquidaciones y rescates	10,583,687	20,772,934	10,189,247	96.27%
46	Siniestros pagados	12,543,289	24,151,196	11,607,907	92.54%
47	Otros egresos	2,031,065	4,584,221	2,553,156	125.71%
48	Constitución de reservas técnicas	75,129,503	92,641,169	17,511,666	23.31%
49	Resultados	2,313,119	616,246	-1,696,873	-73.36%
4901	Utilidades del ejercicio	2,313,119	616,246	-1,696,873	-73.36%
5	Ingresos	-124,251,871	-169,674,538	-45,422,668	36.56%
51	Prima emitida	-40,942,815	-58,346,771	-17,403,956	42.51%
52	Comisiones recibidas	-2,575,559	-2,693,857	-118,299	4.59%
53	Recuperaciones y salvamentos de siniestros	-4,244,241	-14,137,580	-9,893,339	233.10%
5301	Recuperaciones de reaseguros cedidos:	-3,791,987	-13,767,241	-9,975,254	263.06%
54	Intereses de inversiones	-725,316	-961,443	-236,127	32.56%
55	Otras rentas	-114,464	-54,109	60,355	-52.73%
56	Otros ingresos	-2,698,134	-591,107	2,107,027	-78.09%
57	Liberación de reservas técnicas	-72,951,341	-71,925,102	1,026,239	-1.41%
63	Acreedoras por el contrario	302,764	302,764	0	0.00%
64	Acreedoras	302,764	302,764	0	0.00%
71	Deudoras	15,429,686	19,430,421	4,000,735	25.93%

Fuente: Departamento de Contabilidad de Generali Ecuador.

4.2. Ratios financieros año 2015 y 2016

4.2.1. Indicadores de Liquidez:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Bajo la fórmula de la liquidez corriente o razón circulante procederemos a medir la capacidad que tiene Generali Ecuador para cumplir con sus obligaciones a corto plazo:

Año 2015:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{38,718,440,94}{23,990,223,46}$$

Resultado: \$ 1.61

Año 2016:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{42,224,439,78}{28,274,692,91}$$

Resultado: \$ 1.49

Análisis Financiero: Generali Ecuador al 31 de diciembre del 2015, dispone de \$1,61 dólares para cubrir sus obligaciones de corto plazo; por otra parte el indicador del año 2016 es de \$ 1,49 dólares lo que significa que existe una disminución en el índice de liquidez del año 2015 con relación al año 2016. Sin embargo esta disminución se debe al aumento de reservas y de adquisición de nuevos compromisos.

4.2.2. Periodo promedio de cobro

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ventas anuales}}$$

Así mismo evaluaremos el tiempo en recuperación de cartera de Generali Ecuador.

Año 2015:

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{17,085,129,38 \times 365}{40,942,814,17}$$

Resultado: 152 días para recuperar cartera.
recuperación de cartera

Año 2016:

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{14,609,482,3 \times 365}{58,346,770,80}$$

Resultado: 91 días para

Análisis Financiero: En el 2015 la compañía tardó 152 días en cobrar a sus clientes, para el año 2106 tardó 91 días para cobrar a sus clientes, esto nos muestra una mejora en la recuperación de la cartera al 2016.

4.2.3. Periodo promedio de pago

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar} \times 365}{\text{Compras anuales}}$$

Así mismo analizaremos el tiempo de pago que tiene Generali Ecuador para evaluar su liquidez a contraer compromisos comerciales.

Año 2015:

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{4,383.070 \times 365}{21,651,207.28}$$

Año 2016:

$$\text{Período promedio de pago} = \frac{4,822,547.31 \times 365}{26,908,772.26}$$

Resultado: 74 días en cumplir con sus pagos.

Resultado: 65 días en cumplir con sus pagos

Análisis Financiero: En el 2015 la compañía tarda 74 días en pagar a sus proveedores, para el año 2016 tarda 65 días. Por lo que muestra una mejora en la liquidez de la compañía ante sus compromisos adquiridos.

4.2.4. Índice de endeudamiento

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activos}} \times 100\%$$

Procederemos también a la medición del financiamiento de los activos de Generali Ecuador, a través de sus acreedores.

Año 2015:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{23,990,223,46}{38,718,440,94} \times 100\%$$

Año 2016:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{28,274,692,91}{42,224,439,78} \times 100\%$$

Resultado: 61.96%

Resultado: 66.96%

Análisis Financiero: Este valor indica que la compañía ha financiado más de la mitad de sus activos con deuda, para el año 2015 es del 61,94%, sin embargo, se mantiene una tendencia creciente, aumentado en un 1.49% en el 2016. Lo cual justifica el ratio de liquidez financiera, sin embargo puede ser perjudicial para la compañía estar elevando los costos financieros.

5. INFORME TÉCNICO

5.1. Antecedentes:

A través de los ratios financieros actualmente los ingresos del año 2016 en relación al año 2015 reflejan un incremento del 36.56% que a su vez se asemeja en el crecimiento con los gastos incurridos en el giro del negocio con un 36.56% al año 2016 en relación al 2015 estos son por conceptos de Primas y comisiones pagadas, lo cual genera que la utilidad del ejercicio vaya decreciendo del año 2015 al año 2016. Sin embargo Generali Ecuador cuenta con capacidad para asumir sus obligaciones a corto plazo, aunque ha comprometido más del 50% sus activos con deuda.

Tabla 1 Inventario de procesos de la gestión de cobranzas

PROCESOS	SUBPROCESOS
GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	1. Elaboración de la base de datos
	2. Comunicación permanente con los clientes
	3. Actividades y gestión de cobro de cartera vencida
	4. Políticas de recuperación de la cartera vencida
	5. Establecimiento y aplicación acciones extrajudiciales
	6. Establecimiento y aplicación acciones judiciales
	7. Seguimiento y control
	8. Análisis de resultados

Fuente: Elaborado por el autor.

5.2. Políticas de recuperación extrajudicial de cartera

Puesto que Generali Ecuador es una compañía de servicios, no cuenta con nada tangible para recuperar por parte del cliente, sino que, se otorga cobertura que pudiese ser cobradas a través de un siniestro, notamos que se desgasta mucho esfuerzo la gestión de cartera mayor a 150 días ya que la idea fundamental no es cancelar pólizas por falta de pago sino recuperar la cobertura que en su momento se otorgó.

Motivo por el cual se debe analizar la posibilidad de realizar recaudaciones extrajudiciales que pueden ahorrar a la compañía el costo de las gestiones actuales fallidas y de provisiones al gasto.

Tabla 2 Políticas de recuperación extrajudicial de cartera

POLÍTICA	ACCIÓN
Elaboración de la base de datos	Conforme el informe de gestión de cobranzas, elaborar una base de datos para disponer de información de la cartera vencida mayor a 150 días, que permita analizar y establecer acciones y procedimientos de cobranza.
Recopilación de información	Solicitar toda la documentación de respaldo, indicando solicitud, pagarés, garantías, información del deudor, plazos y montos vencidos y otros documentos que se consideren de importancia para la recuperación de los valores vencidos.
Estrategias de recuperación de la cartera vencida	En base a la información obtenida de cartera vencida, establecer las metas, acciones y políticas de recuperación de valores.
Establecimiento y aplicación acciones extrajudiciales	Desarrollar e implementar acciones extrajudiciales para la recuperación de cartera vencida.
Seguimiento y control	Elaborar un informe de cumplimiento de acciones extrajudiciales, determinando acciones y resultados de la recuperación de cartera. Cuando existan clientes que no han acogido las acciones extrajudiciales, elaborar un informe ampliatorio determinando causas, motivos y acciones que se realizaron para la recuperación de cartera vencida.

Fuente: Información elaborada por el autor.

5.3. Políticas de recuperación judicial de cartera

Están destinadas a realizar actividades que garanticen la recuperación judicial de cartera, con un plazo mayor de 150 días.

Tabla 3 Políticas de recuperación judicial de cartera

Establecimiento y aplicación acciones judiciales	Conforme el informe de cumplimiento de acciones extrajudiciales, establecer las metas, acciones y políticas de recuperación de valores por medios judiciales
Establecimiento y aplicación acciones extrajudiciales	Desarrollar e implementar acciones judiciales para la recuperación de cartera vencida.
	Elaborar un informe sobre el cumplimiento de acciones judiciales, determinando resultados alcanzados en la recuperación de cartera vencida.
Seguimiento y control	Realizar un análisis de los informes de gestión de cobro, recuperación extrajudicial y acciones judiciales, con el fin de determinar resultados y establecer acciones de control y seguimiento.

Fuente: Información elaborada por el autor.

5.4. Conclusiones y Recomendaciones

5.4.1. Conclusiones

En la compañía GENERALI ECUADOR CÍA. DE SEGUROS S.A., el 45% de las operaciones que realiza, son mediante opciones de crédito, el proceso de cobranzas de la empresa tiene como objetivo realizar el seguimiento cartera con el fin de que se realice la gestión de cobro, en donde se pudo establecer que no existe un procedimiento o políticas de crédito y cobranzas eficientes, puesto que la empresa con el tiempo ha acumulado una cartera importante de cuentas por cobrar que llega al 21,11%, algunas de las que se han vuelto prácticamente incobrables.

En la presente investigación se pudo establecer que la gestión de cartera es uno de los procesos más importantes para cualquier organización, debido a que le permite disponer de los recursos necesarios para cumplir con sus operaciones, considerando que las operaciones a crédito conllevan que la empresa paralice una parte importante de sus recursos económicos que producen cero rentabilidad, por lo que el hecho de contar con recursos acumulados en cartera, implica que la organización pueda incurrir en costos operativos y financieros, razón por lo que es necesario que la gestión de la cartera deba tener coherencia con la administración de las cuentas por cobrar y deba ser incluida en la planificación estratégica empresarial.

5.4.2. Recomendaciones

Las acciones presentes en la propuesta pueden ser adoptadas por los administradores de la compañía GENERALI ECUADOR CÍA. DE SEGUROS S.A., con el fin de que establezca un proceso de mejora que aporte significativamente los resultados requeridos para obtener la mayor rentabilidad, debido a que se podría mantener un adecuado nivel de gestión financiera, minimizando el riesgo y garantizando la recuperación eficiente de cartera.

Un eficiente sistema de gestión de cartera, puede constituirse en un instrumento importante para que la compañía pueda gestionar adecuadamente sus recursos económicos, por lo que sería importante que se pueda incorporar la cobranza extrajudicial y judicial para recuperar en el menor tiempo posible la cartera vencida con más de 150 días.

Se debe dar periódicamente una capacitación regular a los ejecutivos encargados de recuperación de cartera, para que estos estén al tanto de las nuevas metodologías en la gestión de cobranzas a nivel global.

BIBLIOGRAFÍA.

- Córdova, E. (2013). Crédito y cobranzas, gestión de riesgo. Caracas: SE.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación (Quinta Edición ed.). Bogotá: McGraw Hill.

Molina, V. (2007). Estrategia de cobranza en época de crisis. México: SE.

Ross, W. J. (2009). Finanzas Corporativa 8ava Edición. México D. F.: Mc Graw Hill.