



Julio 2018 - ISSN: 1696-8352

COSTOS FINANCIEROS EN LA GESTION DE CARTERA DE CLIENTES

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

Docente Titular Principal

earrobas@ulvr.edu.ec

Karen Liceth Arreaga Vera

Estudiante

karen-20@hotmail.es

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

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

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

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

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

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

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

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

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

DESARROLLO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Crédito y cobranzas

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

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

Análisis financiero

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

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

Indicadores Financieros

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

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

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

METODOLOGÍA Y MÉTODOS

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

Tipo de investigación.

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

Enfoque de la investigación.

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

Técnicas de la investigación.

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

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

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

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

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

Fortalezas

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

Oportunidades

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

Debilidades

- ✓ Concentración de activos en cuentas por cobrar.

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

Amenazas

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

Estrategias FO (Fortalezas – oportunidades)

- ✓ Diversificar la oferta.

Estrategias FA (Fortalezas – amenazas)

- ✓ Extender el plazo de pago a proveedores.

Estrategias DO (Debilidades – oportunidades)

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

Estrategias DA (Debilidades – amenazas)

- ✓ Acortar el plazo de cobro a clientes.

RESULTADOS OBTENIDOS

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

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

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

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

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

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

CONCLUSIONES

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

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

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

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

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

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

RECOMENDACIONES

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

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

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

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

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

5. Se recomienda forjar una base de dato sólido y sostenido que permita la comunicación inmediata a aquellos clientes confiables para que se involucre en las promociones de descuentos por pronto pago.
6. Las cuentas morosas después de los 90 días deben de ser tratada con mayor presión si pasan de los 120 días simplemente pasar a un área legal para evitar pérdida de tiempo en el área y justificar el tiempo en otra actividad.
7. Las estrategias de llamadas y recordatorios deben de ir directa al objetivo sin desvío o pérdidas de tiempo innecesarias, el área se dedica a ejercer la cobranza y esa es la función real de su creación.
8. El jefe financiero debe ser la persona encargada de fortalecer el análisis de los indicadores de gestión de cobranza y establecer el informe para medir los resultados obtenidos y conocer si las estrategias aplicadas son viables en el área de cobranza.
9. Si la tendencia de cobro aumenta, esto quiere decir que hay un excelente trabajo por parte de los ejecutivos del área, pero si esta disminuye o se estanca es necesario un sistema interactivo que agilite los procesos y amplíe los resultados.
10. Los directivos y mandos medios deben de estar involucrado en el área al igual que lo están en el área de venta, la recuperación de la cartera influye en la liquidez de la organización.
11. Se recomienda medir los resultados y clientes que sean difíciles, serán derivados a un ejecutivo que tenga mayor competencia y actitud para alcanzar resultados óptimos en la recuperación de cartera.
12. Ubicar un límite de tiempo para que las cuentas incobrables sean dadas de baja en el área de cobranza.
13. Aplicar continuamente estrategias nuevas para incentivar las cobranzas con el fin de que la liquidez se mantenga y los indicadores de gestión de cobro logren optimizar sus recursos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

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

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

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

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