



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

**Año: VII      Número: Edición Especial      Artículo no.:89      Período: Diciembre, 2019.**

**TÍTULO:** Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial.

**AUTORES:**

1. Máster. Paola Yesenia Carrera Cuesta.
2. Máster. Carmen Verónica Valenzuela Chicaiza.
3. Ing. Edgar Marcelo Morillo Enríquez.
4. Egresada. Jessica Alexandra Noboa Pardo.

**RESUMEN:** La presente investigación tiene como objetivo realizar un análisis del área de crédito y cobranza en Seguros Equinoccial del cantón Ibarra provincia de Imbabura. La metodología utilizada se basa en un enfoque complejo, mediante el análisis de la información del área de crédito y cobranza y el diagnóstico situacional. Se establece que las líneas de seguros que más se ofrecen a crédito son multirriesgo industrial, accidentes personales y todo riesgo de vehículos. Se evidencia una gestión de recuperación de cartera vencida con bajos niveles de eficiencia con expresión de una inadecuada gestión.

**PALABRAS CLAVES:** crédito, cobranza, seguros, pólizas.

**TITLE:** Credit and collection: An analysis in Equinoccial insurance.

**AUTHORS:**

1. Máster. Paola Yesenia Carrera Cuesta.
2. Máster. Carmen Verónica Valenzuela Chicaiza.
3. Ing. Edgar Marcelo Morillo Enríquez.
4. Egresada. Jessica Alexandra Noboa Pardo.

**ABSTRACT:** The present research aims to carry out an analysis of the area of credit and collection in Equinoccial Insurance of the canton Ibarra province of Imbabura. The methodology used is based on a complex approach, through the analysis of credit and collection information and situational diagnosis. It is established that the insurance lines offered most on credit are multi-risk industrial, personal accidents and all vehicle risks. Overdue portfolio recovery management with low levels of efficiency is evident with the expression of inadequate management.

**KEY WORDS:** credit, collection, insurance, policies.

**INTRODUCCIÓN.**

Seguros Equinoccial es una compañía ecuatoriana de seguros que busca brindar tranquilidad a sus clientes por medio de la protección del patrimonio de sus familias y empresas. Seguros Equinoccial nació en 1973 y actualmente está presente en las más importantes ciudades del país como Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Ibarra, Ambato, Machala y Loja. Siendo la aseguradora líder de Ecuador, así lo demuestran las cifras de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, pero sobre todo el respaldo y confianza de sus clientes en todo el Ecuador.

Esta empresa es reconocida en el mercado ecuatoriano como una aseguradora confiable, con presencia nacional e internacional. Entre sus principales productos están los planes de seguros para vehículos, planes de seguros para familias y hogares; y, planes de seguro de fianzas para proyectos y seguros.

Según Mathison (2017), la cartera de crédito son derechos monetarios que se puede ejercer contra una empresa o persona; la cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción; se adquiere una cuenta por cobrar cuando se vende a crédito bienes o servicios a un cliente o cuando se presta dinero a otra contraparte. De esta manera, un crédito es el derecho a recibir efectivo en el futuro por una transacción realizada en el presente. La transacción de cuentas por cobrar implica dos partes, el acreedor, quien obtiene la cuenta por cobrar, y el deudor, quien asume una obligación o pago y es quien debe cancelar la deuda posteriormente.

Nobles (2017) manifiesta, que las cuentas por cobrar también llamadas cuentas comerciales, representan el derecho a recibir por parte de los clientes dinero en el futuro debido a las ventas de bienes o servicios prestados en el presente. Dichas cuentas usualmente se manejan a corto plazo en periodos de 30 o 60 días, y por lo tanto, se reportan como un activo circulante en el balance general. Por lo tanto, las cuentas por cobrar es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico.

Para Mathison (2017), el control interno de las cuentas por cobrar son indicadores importantes ya que todas las empresas poseen un departamento de crédito que evalúa a los clientes si cumplen con los estándares de aprobación del crédito. Para lograr un buen control interno de las cuentas por cobrar se debe mantener la separación de funciones, es decir el departamento de crédito no debe tener acceso al efectivo; la empresa al conceder un crédito siempre busca un punto de equilibrio; es decir que la empresa no quiere perder los buenos clientes y desea evitar las cuentas por cobrar que nunca se recuperarán.

Con el propósito de incrementar las ventas de servicio las empresas suelen conceder créditos a las personas y sociedades que expresan el deseo de ser clientes frecuentes. Para este efecto, la empresa define políticas que fijen cupos de crédito, porcentajes de descuentos por pronto pago y recargos en caso de demoras; así mismo se debe identificar los tipos de garantía y definir el procedimiento ágil y

seguro que permita atender las solicitudes de crédito y poder recuperar los valores prestados en mercaderías o dinero. Se puede decir, que las empresas otorgan los créditos con el propósito de lograr un incremento en las ventas, ya sea en la venta de bienes o servicios.

Según Guerrero y Moreno (2016), para la evaluación de la cartera de crédito se debe tomar en cuenta las políticas, reglamentos y manuales de crédito y así evaluar si la empresa está haciendo cumplir la normativa interna y así determinar si los préstamos otorgados están siendo pagados en fechas establecidas, determinar créditos vencidos, créditos de dudoso recaudo.

Las cuentas por cobrar pueden originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas que trabajan con cuentas por cobrar se crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. Este tipo de cuentas requieren de un trato especial por las siguientes razones, representan dinero a corto, mediano y largo plazo, parte de la liquidez de la empresa que se ve representada en ella, es cambiante; lo cual quiere decir, que se encuentra en constante movimiento y necesita de revisiones y análisis; estas cuentas por cobrar son medidas de la siguiente forma, se medirán al costo histórico; se registran por el valor expresado en la factura o documento de cobro equivalente; cuando no se tenga certeza de poder recuperar una cuenta por cobrar, debe establecerse una cuenta que muestre el deterioro (provisión) que disminuya las respectivas cuentas por cobrar; la microempresa debe efectuar la caución de los intereses pendientes de cobro, registrándolos en el estado de resultados y afectando la respectiva cuenta por cobrar por intereses.

Para Estupiñán (2015), las cuentas por cobrar representan créditos que la empresa está dispuesta a otorgar con el fin aumentar las ventas y así aumentar sus ingresos, otorgando al cliente otra opción de pago. Las instituciones contabilizan los ingresos de un determinado período, determinado ventas al contado y a crédito y la morosidad en la cual han incurrido los clientes.

Según las NIIF 9, las cuentas por cobrar se consideran como los valores pendientes de cobro por ventas de bienes o servicios, la NIIF, reconoce el valor de la deuda como el monto que se cobra en efectivo por el bien o servicio, así como la cuenta pendiente de cobro pactada originalmente en la operación que realiza la institución.

Mantilla (2013) define, que la mayoría de las ventas se hacen con base en los términos normales de crédito, y a las cuentas por cobrar no se les cargan intereses; cuando el crédito se extiende más allá de los términos normales de crédito, las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado usando el método de interés efectivo. Al final de cada período de presentación de reportes, los valores en libros de las cuentas por cobrar comerciales y otras se revisan para determinar si hay cualquier evidencia objetiva de que las cantidades no son recuperables.

El control interno en cuentas por cobrar determina que son todas aquellas acciones que debe considerar la gerencia o representantes de las entidades para salvaguardar las actividades institucionales, para ello es importante la implementación de procesos, normas, políticas que permitan un control eficiente para el cumplimiento de objetivos. Esto con el fin de preservar los activos e impedir una mala utilización de los mismos para poder acrecentar las eficiencias en las operaciones, y lograr que se cumplan las políticas establecidas en la organización con el fin de alcanzar eficiencia y confiabilidad en la información financiera.

Harold y Heinz (2013) exponen, que la recuperación de las cuentas por cobrar se realizará en fechas posteriores; pero entre más créditos otorgue la empresa será mayor la probabilidad de que se conviertan en incobrables y por ende se incrementan los gastos de cuentas por cobrar; es así que el gerente y los directivos de la empresa deben manejar políticas de crédito adecuadas para poder controlar este rubro. Para el control de esta cuenta, se utiliza el indicador financiero rotación de cuentas por cobrar el cual indica la rapidez con la que se hacen los cobros; obteniendo como resultado una alta rotación, significa que las cuentas por cobrar se recuperan con rapidez y una baja rotación

indica ciclos bajos o lentos de cobro; esta rotación sea alta o baja se debe a las razones competitivas de la empresa manifestando un mejoramiento o cambio en las políticas de la misma.

Palmer (2013) señala, que las cuentas por cobrar a los clientes no siempre se logran cobrar a tiempo a pesar de existir medidas de protección y seguridad que se establecen cuando existe un otorgamiento de créditos, aunque exista un control en la cobranza siempre habrá riesgo de que algunos deudores no salden sus deudas. Es por esta razón que se debe establecer una provisión para las cuentas por cobrar que cubra las pérdidas que se van a producir para así poder afrontar correctamente en el estado de resultados los ingresos contra los gastos y los costos.

De acuerdo con la sección 11 de la NIIF para las PYMES, el cálculo de las cuentas incobrables se determina aplicando el 2% a las ventas o a las cuentas por cobrar, el cual representa la estimación de la posible pérdida en que se incurrirá por las cuentas malas, antes que estas ocurran.

La provisión o reserva para cuentas incobrables es calculada sobre determinado porcentaje del total invertido, o también puede ser calculada para cada cliente u operación de acuerdo con su nivel de riesgo asociado. Esta provisión se reduce del saldo total de la cartera de cuentas por cobrar, lo que permite obtener el valor neto contable de las cuentas por cobrar o cuentas por cobrar netas.

En las operaciones con cuentas por cobrar, al finalizar el año, se debe registrar el deterioro del valor, por aquellas cuentas que se estima no se recuperan por diferentes motivos. Las empresas deben calcular las provisiones de aquellas cuentas pendiente de cobro que se espera no serán recuperadas, para lo cual al cierre del período contable se debe descontar el valor.

En la investigación se planteó como objetivo general realizar un análisis del área de crédito y cobranza en Seguros Equinoccial del cantón Ibarra provincia de Imbabura. Una adecuada gestión del área de crédito y cobranza permite mantener niveles óptimos de cartera de crédito, la no aplicación de políticas crediticias y procedimientos, no apoya a la empresa a mantener estándares óptimos, es responsabilidad de la máxima autoridad y conjuntamente con el área de crédito, realizar un

seguimiento de los créditos concedidos y de la recuperación periódica que se realiza, esto con el fin de tomar acciones que permitan mejorar la gestión.

## **DESARROLLO.**

### **Métodos.**

La modalidad que se aplicó es de enfoque cuali-cuantitativo, ya que se parte de la realidad existente mediante un diagnóstico de la situación actual del área de crédito y cobranzas, y con el análisis de la composición de cartera de crédito, plazos de vencimiento y morosidad por línea de negocios. Se aplicó la investigación descriptiva durante el análisis del área de crédito y cobranzas y la identificación de las debilidades en la recuperación de cartera de crédito.

La investigación de campo mediante la visita a Seguros Equinoccial, quienes son los involucrados en el problema de estudio, la información se obtuvo mediante la información proporcionada por la aseguradora logrando obtener datos efectivos de la fuente de origen para poder determinar debilidades. La técnica utilizada fue aplicada al personal que interviene en el en el área de crédito y cobranza de la empresa aseguradora mediante preguntas específicas y claras que permitieron extraer la información el manejo área para la recuperación de la cartera de crédito.

### **Resultados.**

Se aplica un cuestionario de control interno se plantean preguntas a los responsables del área de crédito y cobranzas y se determina los siguientes resultados:

**Tabla 1.** Cuestionario área de crédito y cobranza.

<b>Cuestionario de control interno</b>					
<b>Área de crédito y cobranza</b>					
N°	Preguntas	PT	RESPUESTAS		CT
			SI	No	
	<b>SUMAN</b>	<b>18</b>			<b>9</b>
<b>1</b>	¿La cartera por cobrar es custodiada y se mantiene bajo seguridad?		X		1
<b>2</b>	¿Las funciones del registro contable y custodia de cartera son independientes?			X	0
<b>3</b>	¿Se identifica la cartera de crédito por Bróker de seguros?		X		1
<b>4</b>	¿Los créditos concedidos de la póliza de seguros están autorizadas por los responsables?		X		1
<b>5</b>	¿Se utilizan documentos o formularios que permite el control de cartera por cobrador?		X		1
<b>6</b>	¿Se obtiene acuses de la gestión de cobranzas realizada a sus clientes?			X	0
<b>7</b>	¿Las cobranzas se realizan bajo itinerarios para minimizar el tiempo?			X	0
<b>8</b>	¿Existen políticas de cobro para la recaudación de dinero en efectivo?			X	0
<b>9</b>	¿Al finalizar la gestión diaria de cobranzas se entrega un reporte de los valores recaudados en efectivo o cheques?		X		1
<b>10</b>	¿Los cobradores cuentan con póliza de seguros hasta por los montos máximos de recaudación?		X		1
<b>11</b>	¿Se determina los saldos de las cuentas de clientes en forma periódica?		X		1
<b>12</b>	¿Se prepara informes mensuales de la cartera vencida para gestionar la recuperación del dinero?		X		1
<b>13</b>	Para la recuperación de cartera de crédito se trabaja bajo metas de cumplimiento		X		1
<b>14</b>	Se lleva un registro de los créditos otorgados por cliente y se trabajó con límites claramente definidos			X	0
<b>15</b>	Los límites de crédito se actualizan periódicamente considerando el comportamiento del cliente			X	0

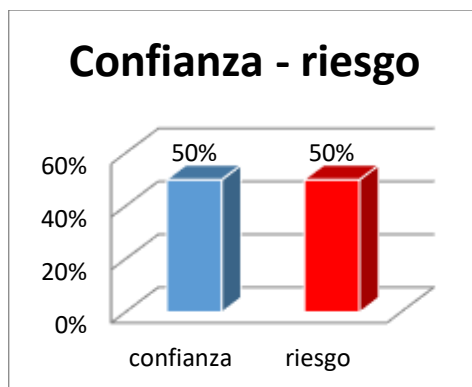


<b>16</b>	La institución cuenta con políticas de crédito y son socializadas al departamento responsable de cobranzas			X	0
<b>17</b>	Existe una norma para actualizar el saldo de las carteras de dudoso recaudo			X	0
<b>18</b>	Se cuenta con procesos claramente definidos para la gestión de cobranzas			X	0
	CALIFICACIÓN TOTAL = CT				9
	PONDERACIÓN TOTAL = PT				18
	NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	9/18*100			<b>50%</b>
	NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	100%-50%			<b>50%</b>

**Fuente:** elaboración propia basada en Seguros Equinoccial.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

**Fuente:** Elaboración propia basada en Seguros Equinoccial.



**Figura 1:** Confianza y riesgo.

**Fuente:** Elaboración propia basada en Seguros Equinoccial.

### Análisis.

La empresa " Seguros Equinoccial ", en la evaluación del Control Interno del área de crédito y cobranza, arroja un 55.5% de nivel de confianza moderado, de esta manera se puede determinar que existen deficiencias de control por lo que se debe establecer medidas para mejorar los procesos

internos. En cuanto a las debilidades se determina que las funciones del registro contable y custodia de cartera no son independientes, las cobranzas no se realizan bajo itinerarios para minimizar el tiempo, no existen políticas de cobro para la recaudación de dinero en efectivo y no se trabaja con límites claramente definidos, los límites de crédito no se actualizan periódicamente considerando el comportamiento del cliente, la institución no cuenta con políticas de crédito que sean socializadas al departamento responsable de cobranzas, no existe una norma para actualizar el saldo de las cartera de dudoso recaudo, no se cuenta con procesos claramente definidos para le gestión de cobranzas, esto se debe a que no se mantienen procesos definidos que permita una adecuada gestión, la falta de políticas y de control no permiten depurar la cartera de crédito, lo que ocasiona que la aseguradora genere costos y tiempo en la gestión de recupero.

### **Discusión.**

Se debe considerar los siguientes aspectos que permiten el análisis del área de crédito y cobranzas de seguros Equinoccial.

Además, se presenta un análisis de colocación de cartera por Bróker.

**Tabla 2. Créditos y cobranza a cartera de créditos.**

<b>Ítem</b>	<b>Créditos y cobranza /Broker</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>
<b>189</b>	Nova Ecuador S.A. Agencia Asesora Productora de Seguros	6.729.653,70	38,87
<b>248</b>	Ecuaprimas Cía. Ltda. Agencia Productora de Seguros	2.016.113,50	11,65
<b>1330</b>	Kautela Agencia Asesora Productora de Seguros Cía. Ltda.	1.387.025,70	8,01
<b>1104</b>	Toromoreno Cartagena Edgar	1.264.837,00	7,31
<b>1041</b>	Interbroquer	1.256.292,50	7,26
<b>948</b>	Altos S.A.	1.230.473,90	7,11
<b>1224</b>	Directo Cac	675.553,69	3,90
<b>1161</b>	Vasquez Garcia Elsie Karoline	612.967,71	3,54
<b>99</b>	Directos	565.776,25	3,27
<b>1022</b>	Cifraseg Agencia Asesora Productora De Seguros S. A	282.117,31	1,63
<b>1270</b>	Zurita Moscoso Jorge Esteban	269.313,51	1,56
<b>1203</b>	Moreno Morales Sonia Elizabeth	185.917,12	1,07
<b>1475</b>	Exseloy Seguros Agencia Asesora Productora De Seguros Cia. L	139.117,20	0,80

<b>130</b>	Ávila Y Asociados Cía. Ltda.	130.182,77	0,75
<b>289</b>	Newcor Cía. Ltda.	112.303,64	0,65
<b>1111</b>	Cazar Gudiño Alvaro	100.415,22	0,58
<b>1391</b>	Respaldarseg S.A. Agencia Asesora Productora De Seguros	73.324,56	0,42
<b>1378</b>	Fianbrok Agencia Asesora Productora De Seguros Cía. Ltda.	70.186,54	0,41
<b>1388</b>	Agencia Asesora Productora De Seguros Fusiongroup-Broker S.	49.589,38	0,29
<b>1370</b>	Madrid Paredes Sofia Patricia	35.174,77	0,20
<b>1343</b>	Peña Guaman Walter Gonzalo	29.233,57	0,17
<b>1308</b>	Vásquez Vásquez Cía. Ltda. Agencia Asesora Productora De Seg	26.537,20	0,15
<b>1442</b>	Karenseg Agencia Asesora Productora De Seguros S. A	26.231,70	0,15
<b>906</b>	Nova Ecuador S.A. Agencia Asesora Productora De Seguros	19.556,86	0,11
<b>1374</b>	Grijalva Davila Diego Fernando	9.435,93	0,05
<b>972</b>	Reliance S.A. Agencia Asesora Productores De Seguros	9.412,74	0,05
<b>1143</b>	Metrisseg S.A.	2.881,14	0,02
<b>1187</b>	Agencia Productora De Seguros Jalilbrokers S.A.	1.103,37	0,01
<b>305</b>	Cotizador Cac 1	1.023,96	0,01
<b>1387</b>	Directos Ccq	834,23	0,00
<b>1432</b>	Regionalbroker Agencia Asesora Productora De Seguros Cía. Lt	394,45	0,00
<b>998</b>	Tecniseguros S.A. Agencia Asesora Productora De Seguros	118,55	0,00
<b>232</b>	Goyes Franco Tamara Elizabeth	7,20	0,00
	<b>TOTAL</b>	<b>17.313.106,90</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Seguros Equinoccial.

De acuerdo al cuadro anterior, se puede observar la gestión de créditos que realiza cada bróker de seguros. Para analizar el nivel de colocación de cada uno de ellos, se realiza una comparación en relación al total.

En este contexto, se puede decir que NovaEcuador S.A. Agencia Asesora Productora De Seguros, ha realizado una buena gestión de negocios, puesto a que su valor colocado en créditos representa el 38.9%, con respecto al valor total, siendo el porcentaje más alto.

Se puede considerar también como valor significativo en la colocación de créditos de Ecuaprimas Cía. Ltda. Agencia Productora De Seguros, pues su valor en créditos representa el 11.60% del valor total.

Existen brókers cuyo porcentaje de colocación de en créditos se encuentran bajo el 10% con relación al total, este es el caso de los siguientes: Kautela Agencia Asesora Productora De Seguros Cía. Ltda., Toromoreno Cartagena Edgar, Interbroquer, Altos S.A. Se podría decir que la gestión de ventas de estos corredores debe incrementar, siguiendo los parámetros de forma correcta, evaluando la capacidad de pago de cada cliente.

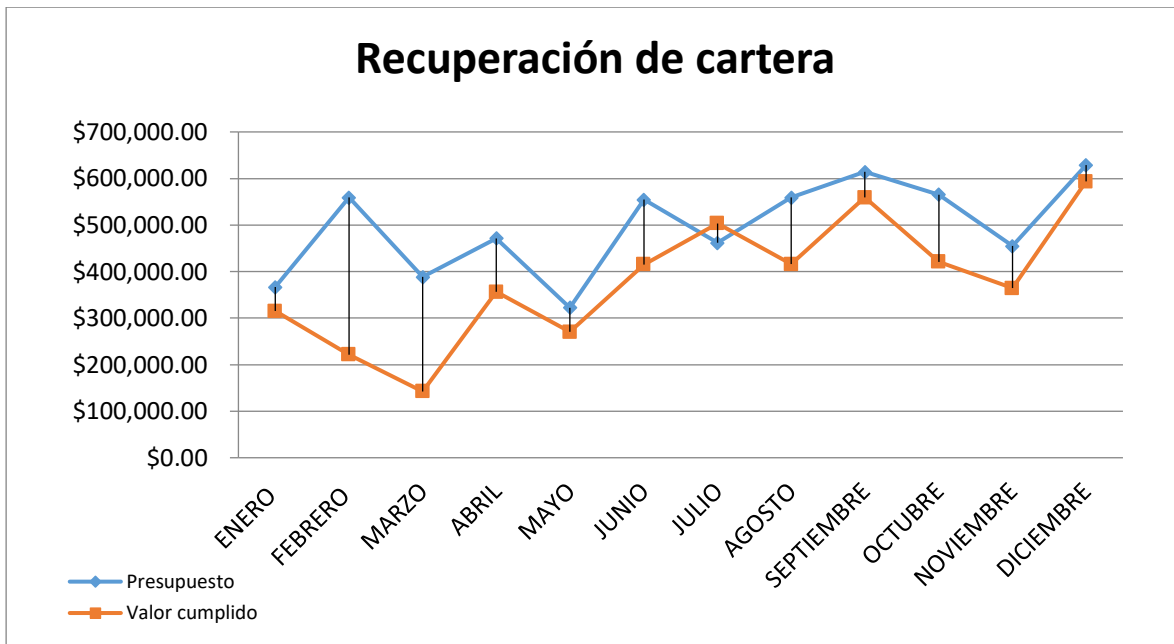
Por otro lado, se puede mencionar también a los brokers que tienen un valor en colocación en créditos bastante bajo, puesto a que no alcanzan ni al 5% con relación al valor total de las colocaciones, inclusive hay valores que no llegan ni al 1%. Se observa que existe una débil gestión en la colocación de créditos. Es importante buscar, nuevos mercados y oportunidades, pero como se mencionó en importante evaluar la capacidad de pago de los clientes y así disminuir el riesgo de mantener cartera vencida y generar costos a la aseguradora.

Análisis de ejecución del presupuesto de cobranzas.

**Tabla 3.** Presupuesto de cobranzas.

<b>Mes</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Valor cumplido</b>	<b>% Cumplimiento</b>
Enero	\$ 366.360,11	\$ 315.069,69	86
Febrero	\$ 558.920,94	\$ 221.715,95	39.67
Marzo	\$ 388.323,96	\$ 142.324,15	36.65
Abril	\$ 471.604,31	\$ 356.425,49	75.58
Mayo	\$ 322.278,31	\$ 270.420,46	83.91
Junio	\$ 554.693,18	\$ 415.338,73	74.88
Julio	\$ 461.470,63	\$ 503.464,46	109.10
Agosto	\$ 558.920,94	\$ 416.060,75	74.44
Septiembre	\$ 614.155,59	\$ 558.907,55	91.00
Octubre	\$ 565.478,98	\$ 420.930,12	74.44
Noviembre	\$ 454.789,74	\$ 364.513,98	80.15
Diciembre	\$ 628.761,72	\$ 593.625,11	94.41
<b>Total</b>	<b>\$ 5.064.559,16</b>	<b>\$ 4.578.796,44</b>	<b>90.41</b>

**Fuente:** Elaboración propia basada en Seguros Equinoccial.



**Figura 2:** Presupuesto de recuperación.

**Fuente:** Elaboración propia basada en Seguros Equinoccial.

En la tabla anterior se puede observar la gestión que realiza por el departamento de cobranzas para la recuperación de cartera de la aseguradora. Como una forma de controlar la gestión de recuperación de cartera, se fija para cada período un determinado monto a recuperar, una meta que deben cumplir los cobradores.

Se puede destacar, que el mes con mayor éxito en el cumplimiento del presupuesto; es el mes de julio, pues recupera más del monto asignado, por lo tanto, se puede decir que hubo una excelente gestión de cobranzas en la recuperación de cartera.

Se puede observar, además, que los meses que cumplen más del 80% del monto a recuperar son los meses; enero, mayo, septiembre, noviembre y diciembre, pues se acercan a lo presupuestado, existiendo una buena gestión del encargado del área. De la misma forma se puede mencionar que en los meses febrero, abril, junio, agosto y octubre del 2018, se ha realizado recuperación de cartera, con más del 50% del presupuesto asignado.

A su vez, se puede observar, que en marzo del 2018, existió cierto inconveniente, pues no alcanza ni al 40% del presupuesto asignado. Se tiene conocimiento, que los factores causantes, son la falta de seguimiento a los procesos de recuperación, además existen pólizas de seguros que deben haberse dado de baja por no cancelar las primas de seguro estipulado en el contrato de seguro, es importante aclarar que las pólizas de seguro a excepción de fianzas, si no se cancelar una vez vencido el mes automáticamente queda anulada.

La normativa vigente no señala hasta que valor se puede tener en cartera vencida, sin embargo, las empresas buscan estabilidad económica, y este tipo de situaciones puede generar ciertos problemas a largo plazo, como la falta de liquidez, aumento de la cartera de crédito y de provisión de incobrables. Las causas de esta situación, es por diversos motivos, como son; falta de compromiso de los deudores, ya que no se acercan a la aseguradora para obtener los documentos de la renovación de la póliza, especialmente en fianzas, por lo cual no proceden a realizar el pago respectivo, otra causa observada es el desconocimiento de fechas. Al indagar entre las causantes del retraso de los pagos por parte de los asegurados en fianzas mencionan el retraso por parte de las instituciones públicas en desembolsar el pago.

Además, se pudo observar la falta de seguimiento y presión por parte de los gestores de cobranzas, puesto que, si no se presiona el pago, las instituciones no cancelan. La problemática de cartera vencida repercute en la economía de la aseguradora, debido a que no se puede trabajar con recursos que existe el riesgo de no ser recuperado. Conlleva a varias consecuencias negativas, mantener cartera vencida representa un gasto ya que se debe provisionar y esto afecta directamente a los resultados de la empresa. Al no realizar una buena gestión de cobranzas ocasiona que se extienda el tiempo de morosidad y por ende mayor riesgo a que esos dineros nos puedan ser recuperados en su totalidad, ya que se tendrá que acudir a instancias judiciales lo cual también generan costos que deberá asumir la aseguradora.

Análisis recuperación de cartera por línea de negocio:

**Tabla 4.** Recuperación de cartera.

<b>ÍTEM</b>	<b>línea de negocio</b>	<b>Prima</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	Todo Riesgo De Vehículos	10.242.270,22	59,10
<b>2</b>	Multirriesgo Industrial	3.553.291,58	20,50
<b>3</b>	Accidentes Personales	1.204.119,06	6,95
<b>4</b>	Incendio	591.645,03	3,41
<b>5</b>	Buen Uso De Anticipo	488.135,50	2,82
<b>6</b>	Responsabilidad Civil Extracontractual	390.078,33	2,25
<b>7</b>	Equipo Y Maquinaria De Contratistas	164.842,90	0,95
<b>8</b>	Rotura De Maquinaria	149.351,10	0,86
<b>9</b>	Equipo Electrónico	144.367,10	0,83
<b>10</b>	Fiel Cumplimiento De Contrato	138.564,34	0,80
<b>11</b>	Robo	123.913,28	0,72
<b>12</b>	Fidelidad	92.204,69	0,53
<b>13</b>	Dinero Y Valores	20.944,47	0,12
<b>14</b>	Multirriesgo Hogar	20.609,02	0,12
<b>15</b>	Todo Riesgo De Montaje	2.753,92	0,02
<b>16</b>	Multirriesgo Comercial Pymes	1.027,80	0,01
<b>17</b>	Seriedad De Oferta	711,11	0,00
<b>18</b>	Debida Ejecución De Obra Y Buena Calidad De Materiales	479,67	0,00
<b>19</b>	Garantía Aduanera	310,12	0,00
<b>20</b>	Lucro Cesante Por Incendio	226,82	0,00
		17.329.846,06	100

**Fuente:** Elaboración propia basada en Seguros Equinoccial.

En la tabla anterior, se puede observar el porcentaje de recuperación de cartera vencida clasificada por cada tipo de seguro que otorga la compañía.

Se puede decir, que la aseguradora mantiene una débil gestión de recuperación de cartera, puesto a que se puede observar que la mayoría de tipos de seguros, no llega ni al 60% del monto fijado a recuperar. Siendo el porcentaje de recuperación más alta, las pólizas de todo riesgo de vehículos, los cuales son contratados por contratistas, personas particulares o proveedores del estado. Se puede observar que los valores son recuperados en su totalidad. Además, se observó que los seguros que están bajo el 50% del monto asignado por recuperar, son: del buen uso del anticipo, de fiel

cumplimiento del contrato, garantía aduanera, lucro cesante por incendio, todo riesgo de vehículos, seriedad de oferta y todo riesgo de montaje, las cuales que de igual forma están relacionadas con los requerimientos solicitados por el Sector Público.

Es importante mencionar, que los seguros otorgados a los contratistas del estado, tienen un tipo de garantía, puesto a que los objetos por la que son contratados, son certificados con la disponibilidad de fondos por parte de las entidades contratantes. Por otra parte, la gestión para la recuperación de cartera vencida de seguros de accidentes personales, dinero y valores, equipo electrónico, equipo y maquinaria de contratistas, fidelidad, incendio, multirriesgo comercial PYMES, multirriesgo hogar, multirriesgo industrial, responsabilidad civil extracontractual, robo y rotura de maquinaria, no se alcanza al menos el 25% del monto presupuestado, por lo tanto representa un gran gasto para la compañía, en lo que respecta a la provisión de incobrables, lo cual provoca que la compañía se encuentre inestable.

La normativa vigente no señala hasta que valor se puede tener en cartera vencida, sin embargo, las empresas buscan estabilidad económica, y este tipo de situaciones puede generar ciertos problemas a largo plazo. Dentro del proceso de recuperación de cartera vencida se debe aplicar ciertos niveles gestión de cobranzas como son: gestión preventiva, el cual consiste en notificar a los deudores mediante llamadas telefónicas o mensajes, en caso de que hayan transcurrido cinco días de retraso de pago de la obligación, esto se lo realiza ya que en ocasiones se ha dado que los deudores olvidan el pago de sus obligaciones con la aseguradora.

Por otro lado, está la gestión extrajudicial, la cual hará uso de los medios necesarios para la gestión de recuperación como: vía telefónica, notificaciones domiciliarias o negocio, entrevista personal, mensajes a celular y notificaciones a direcciones electrónicas.



Además, está la Gestión Judicial, la cual una vez agotadas todas las acciones extrajudiciales realizadas por los niveles de gestión de recuperación de la cartera, y dado el plazo establecido en el contrato para dar por vencido la totalidad del crédito y considerando la normativa legal, la aseguradora a través de los alto niveles administrativos procederán a realizar las respectivas acciones judiciales para la recuperación de los valores vencidos.

La falta de una buena gestión del departamento de cobranzas, provoca la problemática de cartera vencida, contrae a que la aseguradora mantenga el riesgo de que los dineros invertidos no sean recuperados, además, mantener cartera vencida representa un gasto ya que se debe provisionar y esto afecta directamente a los resultados de la empresa. Además, en casos extremos se tendrá que acudir a las instancias judiciales lo cual también generan costos que deberá asumir la aseguradora.

## **CONCLUSIONES.**

Luego de la evaluación del Control Interno del área de crédito y cobranza, se ha podido determinar que las actividades empresariales se ejecutan con un 50% de nivel de confianza, que tienen un nivel bajo, y un nivel de riesgo alto de 50%.

Existiendo serias deficiencias de control en las funciones del registro contable y custodia de cartera, sin registro documental de la gestión de cobranzas realizada a clientes, las cobranzas no se realizan bajo itinerarios para minimizar el tiempo, no existen políticas de cobro para la recaudación de dinero en efectivo, no se lleva un registro de los créditos otorgados por cliente y no se trabaja con límites claramente definidos.

De la revisión de montos de colocación de seguros en favor de la empresa, NovaEcuador S.A. Agencia Asesora Productora De Seguros, ha realizado una gestión de negocios con un valor colocado en créditos que representa el 38.9%, con respecto al valor total del monto del giro de la empresa. Se puede considerar también como valor significativo en la colocación de créditos de Ecuaprimas Cía.

Ltda. Agencia Productora De Seguros, con valor en créditos representa el 11.60% del valor total, y otros brokers cuyo porcentaje de colocación de en créditos se encuentran bajo el 10%.

Del análisis de ejecución del presupuesto de cobranzas, se puede destacar, que el mes con mayor éxito en el cumplimiento del presupuesto; es el mes de julio, pues recupera más del monto asignado, por lo tanto, se puede decir que hubo una excelente gestión de cobranzas y aplicación de políticas de recuperación de cartera. Se puede observar, además, que los meses que cumplen más del 80% del monto a recuperar son los meses; enero, mayo, septiembre, noviembre y diciembre, pues se acercan a lo presupuestado, existiendo una buena gestión del encargado del área. De la misma forma se puede mencionar que en los meses abril, junio, agosto y octubre del 2018, se ha realizado una adecuada gestión en la recuperación de cartera, con más del 50% del presupuesto asignado.

Se evidencia una gestión de recuperación de cartera vencida con bajos niveles de eficiencia, puesto que la mayoría de tipos de seguros no llega ni al 50% del monto fijado a recuperar, siendo el porcentaje de recuperación más alta, la póliza para la debida ejecución de obra y buena calidad de materiales, que es contratada por proveedores del estado. Además, se observó que los seguros que están sobre el 50% del monto asignado por recuperar, son: del buen uso del anticipo, de fiel cumplimiento del contrato, garantía aduanera, lucro cesante por incendio, todo riesgo de vehículos, seriedad de oferta y todo riesgo de montaje, las cuales están relacionadas con los requerimientos solicitados por el Sector Público.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Estupiñán, R. (2015). Control Interno y Fraudes. Bogotá: ECOE.
2. Guerrero, R. M., & Moreno L, J. P. (2016). Metodología para calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador. Ecuador: BCE.
3. Harold, K., & Heinz, W. (2013). Elementos de administración. México: Mc Graw Hill.

4. Mathison, T. N. (2017). Contabilidad. Colombia: Pearson.
5. Mantilla, S. (2013). Estándares /Normas Internacionales de Información Financiera. Bogotá: ECOE.
6. Nobles, T. (2017). Contabilidad. Colombia: Pearson.
7. Palmer, E. (2013). Contabilidad Principios y aplicaciones. New York: McGraw-Hill.
8. Peña, D. I. (2014). Auditoría. Un enfoque práctico Administración y Finanzas. Paraninfo, 2014.

### **BIBLIOGRAFÍA.**

1. Aguirre, O. J. M. (2013). Auditoría y Control Interno. Madrid - España: Cultural S.A.
2. Armijos, O. V. (27 de mayo de 2016). Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda. Loja, Ecuador.  
Disponible en: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/14262>
3. Bahillo, M. E., Pérez, B. C, & Escribano, R. G. (2013). Gestión Financiera. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
4. Block, H. D. (2013). Fundamentos de administración financiera. México: Editores S.A DE C.V.
5. Briseño, H. (2013). Indicadores Financieros. México: Umbral.
6. De la Peña, A. (2014). Auditoría, un enfoque práctico. España: Editorial Paraninfo.
7. Díaz, H. (2014). Contabilidad General. México: Pearson Educación.

### **DATOS DE LOS AUTORES.**

1. **Paola Yesenia Carrera Cuesta.** Magister en Auditoria Integral. Docente Investigador de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Sede Ibarra – Ecuador. E-mail: [ui.paolacarrera@uniandes.edu.ec](mailto:ui.paolacarrera@uniandes.edu.ec)

- 2. Carmen Verónica Valenzuela Chicaiza.** Magister en Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Docente Investigador de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Sede Ibarra – Ecuador. E-mail: [ui.carmenvalenzuela@uniandes.edu.ec](mailto:ui.carmenvalenzuela@uniandes.edu.ec)
- 3. Edgar Marcelo Morillo Enríquez.** Ingeniero Comercial Mención Mercadotecnia. Labora en calidad de Analista Administrativo en Medicenter - Centro de Salud de Otavalo – Ecuador. E-mail: [emarcell1983@gmail.com](mailto:emarcell1983@gmail.com)
- 4. Jessica Alexandra Noboa Pardo.** Ingeniera en Contabilidad Superior Auditoria y Finanzas CPA. Universidad Regional Autónoma de los Andes, UNIANDES, Sede Ibarra – Ecuador. E-mail: [jessynoboa1991@gmail.com](mailto:jessynoboa1991@gmail.com)

**RECIBIDO:** 6 de noviembre del 2019.

**APROBADO:** 15 de noviembre del 2019.