



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TEMA:

**GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU AFECTACIÓN EN EL FLUJO DE
EFECTIVO DE LA EMPRESA BAZAR MILÚ, PERÍODO 2019**

EGRESADO:

ADRIAN ALEXANDER NARVÁEZ MOREIRA

TUTOR:

ING. MARÍA RODRÍGUEZ GOMEZ

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

La empresa Bazar Milú, es un ente privado, que se dedica a la venta al por menor de prendas de vestir más calzado, venta que se realiza tanto de contado como a crédito; sin embargo, la empresa presenta inconvenientes en sus cuentas por cobrar y en la recaudación de los valores adeudados que la empresa como tal debe realizar para obtener los recursos suficientes y necesarios para el giro normal del negocio.

Al tener inconvenientes en la recaudación de las cuentas por cobrar, la empresa ha presentado dificultades para afrontar sus obligaciones, es decir, problemas de liquidez o flujo de efectivo; este problema genera el objeto de este estudio de caso: gestión de cuentas por cobrar y flujo de efectivo.

El objetivo principal de este estudio de caso es analizar detalladamente las causas y motivos por los cuales no se realiza una gestión adecuada y eficiente sobre las cuentas por cobrar en la empresa Bazar Milú; esperando obtener la relación de responsabilidad entre los empleados y sus funciones asignadas en cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar.

El estudio de caso titulado: Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en el flujo de efectivo de la empresa Bazar Milú en el período 2019; se encuentra enmarcado en la sublínea de investigación de la carrera: Gestión Financiera, tributaria y compromiso social; considerando que el tema trata de las cuentas por cobrar que está relacionado con la parte financiera de la empresa

En el presente trabajo investigativo se ha empleado varias técnicas necesarios para realizar el estudio; como una encuesta realizada a los clientes de la empresa a fin de conocer más datos relacionados con la investigación; y por último una entrevista aplicada a la propietaria de la empresa, quien está vinculada a todos los procesos de la organización; todas

estas técnicas a fin de obtener una mayor certeza sobre los problemas que ocasionan la mala gestión en las cuentas y entender el por qué se origina esta situación que ha ocasionado problemas de liquidez a la empresa.

DESARROLLO

La Empresa BAZAR MILÚ con RUC 1708924657001 se encuentra ubicada en el cantón Baba, provincia de Los Ríos, inició sus actividades económicas el 28 de agosto de 1999, su principal fuente de ingresos es la comercialización al por menor de prendas de vestir y calzado; su representante legal y propietaria es la Sra. Miryam Magali Moreira Cedeño, por ende no es una persona jurídica sino una persona natural que se encuentra obligada a llevar contabilidad y actualmente se haya dentro del régimen de microempresas, por ello sus obligaciones tributarias actuales son; declaración semestral de Iva y Anexo de Relación de Dependencia.

La empresa Milú es contribuyente obligado a llevar contabilidad desde el 2002 por disposición ente rector el Servicio de Rentar Internas. La empresa se distingue de su competencia local por el tipo de productos que comercializa, estos productos en su mayoría son importados y otros nacionales, pero con un proceso de selección que busca lo mejor en cuanto a calidad y acabados, esto resulta en productos de un mayor precio de adquisición para el consumidor final a quien muchas veces le resulta difícil comprar en efectivo.

La empresa observando esta necesidad por parte de los clientes y procurando aumentar sus ventas implementó hace varios años el crédito directo; al transcurrir el tiempo las ventas a crédito fueron aumentando a tal punto de superar las ventas al contado, registrando valores que oscilan entre un 70% y 80% de las ventas totales de la empresa; consideradas como cuentas por cobrar que de acuerdo a las definiciones de los expertos es la deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, esta puede ser a corto o largo plazo. Pérez et ál. (2019), esto si bien ha incrementado las ventas totales de la empresa también ha derivado en muchos inconvenientes al momento

de la efectivización de las cuentas por cobrar; estos inconvenientes que tiene un trasfondo administrativo financiero a continuación se detallan:

- ✓ Una de ellas la falta de un procedimiento bien definido para la aprobación de crédito para un nuevo cliente, que pase a convertirse en una política de crédito establecida por la empresa; estas políticas constituyen un marco regulatorio que confiere uniformidad y coherencia a las decisiones que se toman en una empresa, en materia de crédito. (Bello R., 2017). No se realiza un análisis de la condición socio económica del cliente, tampoco se revisa el historial crediticio; pues la empresa no tiene contratado el sistema de buró crediticio. Como resultado la empresa suele otorgar créditos a clientes que no gozan de una situación económica estable, lo que claramente aumenta el riesgo de morosidad por parte del mismo.
- ✓ Después que el crédito del cliente ha sido aprobado de una manera informal el mismo día que lo solicitó, se procede a registrar sus datos en el sistema. Básicamente su número de cédula, teléfono, dirección y algún teléfono de referencia. Estos datos no son verificados por el personal que labora porque no existe un proceso establecido para la verificación de los mismos. Es decir, no se realiza una llamada al cliente ni a las referencias que haya dado; no se visita el lugar de residencia para corroborar y sobre todo conocer el domicilio del cliente. Esto ocasiona que cuando la empresa quiere contactar con el cliente por un proceso de cobro se dificulta porque se desconoce la ubicación exacta de su domicilio y no se cuenta con datos de contacto precisos.
- ✓ Por la informalidad y falta de un proceso estricto en la aprobación del crédito del cliente, la empresa otorga crédito en la mayoría de casos sin documentos comerciales negociables que según su definición son aquellos que se pueden convertir en efectivo o representan una promesa de pago de ese importe posteriormente, pero su poseedor

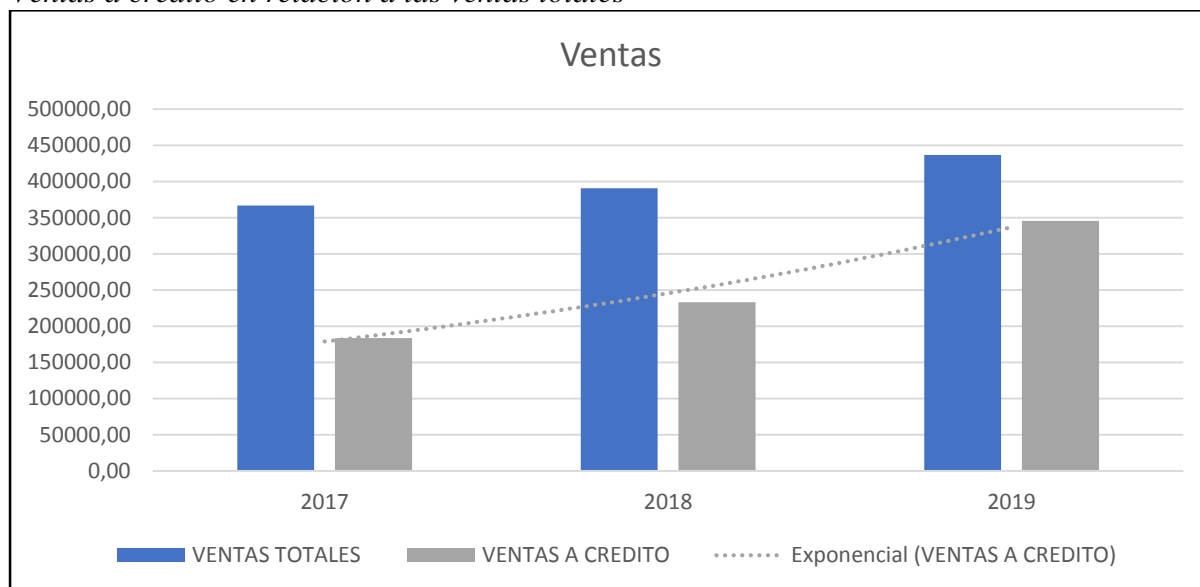
puede en principio, efectuar a su vez operaciones comerciales, respaldado en ellos. Granados et ál. (2017). Este problema de documentación ha ocasionado que existan algunas cuentas de clientes que se encuentran vencidas y con montos altos que no pueden ser recuperados porque no existe un adecuado soporte documentado para poder realizar un proceso legal de cobro.

Cuando un cliente nuevo se acerca a la empresa a solicitar un crédito, las opciones para establecer el mismo son escasas porque por lo general la empresa solicita como requisito un garante que es la persona que actúa como fiador o avalista. (Ballesteros Román, 2017), lo cual no siempre es factible. Otra opción es que los dueños aprueben el crédito directamente, pero si ellos no están el proceso no se lleva a cabo, lo cual en ocasiones perjudica a la empresa para una expansión en lo que respecta a clientes nuevos.

Con este procedimiento de crédito, las ventas han ido creciendo año a año lo que financieramente representa un crecimiento económico desde el punto de vista contable, empero conforme aumentaban las ventas a crédito la empresa comenzó a percibir una disminución en su flujo de efectivo generando problemas de liquidez que es la mayor o menor facilidad de un activo para convertirse cierta e inmediatamente en efectivo. Massiá et ál. (1997), incluso en ocasiones teniendo que recurrir a fuentes de financiación externas para tener la capacidad de cumplir sus obligaciones y tener un desarrollo normal en el giro del negocio; las ventas a crédito representan un alto porcentaje de las ventas globales tal como se observa en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.

Ventas a crédito en relación a las ventas totales



Nota: Gráfico que detalla las ventas a crédito en relación a las ventas totales de la empresa.

Los problemas en el flujo de efectivo se deducen de la necesidad que ha tenido la empresa al recurrir a fuentes de financiamiento externas para poder cubrir sus obligaciones y operaciones relacionadas con el giro ordinario del negocio en el período 2019; el financiamiento ocasiona gastos adicionales a la empresa disminuyendo su rentabilidad. Es importante describir que no se pudo realizar un análisis detallado y exhaustivo del estado de flujo de efectivo que según Arimany y Viladecans (2010) muestra los conceptos por los que ha variado la caja en un periodo determinado; porque la empresa no tiene elaborado el mencionado estado financiero.

Las ventas a crédito según Horngren et ál. (2016) son operaciones en las cuales el pago ocurre a mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio; estas ventas representan un monto elevado de las ventas globales, a pesar de afectar al flujo de empresa no es determinante, es decir, el problema no son las cuentas por cobrar sino la cartera vencida y los problemas que originan el vencimiento de la cartera; estas cuentas que representan parte

del activo circulante de la empresa en referencia han ido en crecimiento constante porcentualmente con respecto al activo total, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Cuentas por cobrar en relación a activos totales.

	2017	2018	2019
ACTIVOS TOTALES	325523,41	232659,03	267653,06
CUENTAS POR COBRAR	106203,94	122454,43	133109,40
%	32,63%	52,63%	49,73%

Nota: Porcentaje de cuentas por cobrar en relación a los activos totales.

Fuente: Elaboración propia del autor.

La empresa Bazar Milú en su proceso de crédito con los clientes no tiene una política de crédito establecida de forma clara y precisa. Después de aprobar el crédito a un cliente el monto de crédito no es definido de manera exacta. En el tiempo de relación entre la empresa y el cliente este monto es cambiado arbitrariamente por la persona que realiza el proceso de facturación, suele pasar que se amplía el cupo sin un justificativo correspondiente y sin la aprobación de los propietarios, esto en ocasiones provoca sobreendeudamiento por parte de los clientes.

Existe información en la empresa que muestra que hay algunas cuentas vencidas que según Fierro et ál. (2015) son los montos por cobrar que tiene la empresa que ya superaron su fecha de vencimiento; en la empresa hay algunas cuentas vencidas con tiempos superiores a un año; tal como se muestra en la **figura 1** las cuales ya no se gestionan procesos de cobro; según la empresa estos procesos no se realizan en algunos casos porque no cuentan con información adecuada del cliente y en otras porque los clientes expresan constantes excusas y demuestran no querer honrar la deuda, se podría decir que esta cartera se encuentra perdida porque la empresa se “rindió” en el proceso de cobro.

Figura 1.

Cuentas por cobrar de un cliente en particular.

Fecha	Vencimiento	Días	Tipo	Número	Detalle	Div.	Valor	Saldo	Código	Cliente
03/10/2015	02/11/2015	-1780	VEN-FA	001-002-00000368	Cuota No. 1/1 Fact. 001-002-00000368	\$	4.78	4.78	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
27/10/2015	26/11/2015	-1736	VEN-FA	001-001-000012476	Cuota No. 1/1 Fact. 001-001-000012476	\$	24.20	24.20	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
09/01/2016	08/02/2016	-1662	VEN-FA	001-001-000013844	Cuota No. 1/1 Fact. 001-001-000013844	\$	34.96	34.96	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
23/01/2016	22/02/2016	-1648	VEN-FA	001-003-000001480	Cuota No. 1/1 Fact. 001-003-000001480	\$	54.68	54.68	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
04/03/2016	03/04/2016	-1607	VEN-FA	001-001-000014021	Cuota No. 1/1 Fact. 001-001-000014021	\$	72.60	72.60	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
04/03/2016	03/04/2016	-1607	VEN-FA	001-001-000014022	Cuota No. 1/1 Fact. 001-001-000014022	\$	73.70	73.70	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
01/04/2016	01/05/2016	-1579	VEN-FA	001-001-000014126	Cuota No. 1/1 Fact. 001-001-000014126	\$	92.96	92.96	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
01/04/2016	01/05/2016	-1579	VEN-FA	001-003-000002961	Cuota No. 1/1 Fact. 001-003-000002961	\$	66.26	66.26	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
15/09/2015	15/10/2015	-1378	VEN-FA	001-001-000011848	Cuota No. 1/1 Fact. 001-001-000011848	\$	169.95	169.95	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
01/04/2016	01/05/2016	-1579	VEN-FA	001-001-000014125	Cuota No. 1/1 Fact. 001-001-000014125	\$	299.79	299.79	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
09/04/2016	09/05/2016	-1571	VEN-FA	001-001-000014170	Cuota No. 1/1 Fact. 001-001-000014170	\$	96.72	96.72	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
16/06/2016	16/06/2016	-1533	CLI-DB	0010000593		\$	236.86	236.86	120448448	BAJANA AVILEZ JACIN
		0			TOTAL:		1,227.46	1,143.06		

Nota: Detalle de cuentas por cobrar de un cliente de la empresa Bazar Milú, incluye saldos y días vencidos.

Esta imagen indica como un cliente debe algunas facturas las cuales suman un monto 1143,06 dólares con diferentes días de vencimiento, pero todas superan los 1500 días, en este caso puntual la empresa ya no realiza la gestión de cobro respectiva pues no cuenta con información suficiente para localizarlo; y además no cuenta con un soporte legal para poder establecer un proceso jurídico de cobranza, a continuación en la figura 3 se muestra un ejemplo de cómo se generan las cuentas por cobrar:

Figura 2.

Asiento contable de venta a crédito

Código	Cuenta	Detalle	Divisa	DEBE	HABER
1.1.02.01	CLIENTES	VERA VELOZ JACINTO ENRIQUE	01	21.99	0.00
5.03.01	COSTO DE VENTAS TARIFA 12%	VERA VELOZ JACINTO ENRIQUE	01	11.89	0.00
1.1.03.01	INVENTARIO MERCAD. 12%	VERA VELOZ JACINTO ENRIQUE	01	0.00	11.89
4.01.01	VENTAS CON TARIFA IVA 12%	VERA VELOZ JACINTO ENRIQUE	01	0.00	19.63
2.1.07.01	IVA COBRADO EN VENTAS	VERA VELOZ JACINTO ENRIQUE	01	0.00	2.36

Nota: Imagen que muestra el asiento contable de cómo se origina una cuenta por cobrar.

Otro problema importante detectado en la empresa es el tiempo que otorga al cliente para pagar los créditos: Estos tiempos no son definidos de forma técnica y precisa, existen

créditos para 6, 7, 8 meses e incluso un año; lo cual hace que el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar que se hallan al día o vencidas sea demasiado lento generando inconvenientes en el flujo de efectivo necesario para las operaciones normales de la empresa.

La empresa no cuenta con políticas de cobranza que según los expertos se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. (Haime, 2009). Existe dentro de la empresa un empleado que realiza la revisión de cuentas y establece una lista de personas a quienes hay que cobrar en función de su última fecha de pago, pero no realiza un análisis de vencimientos que es más bien un análisis simple de cada una de las cuentas por cobrar individuales, en términos del vencimiento de cada una de ellas (Moreno, 2016), pero como este empleado tiene más responsabilidades no realiza el proceso de cobro. Sino que es realizado por otros integrantes de la empresa.

Bazar Milú al ser una empresa familiar y pequeña no tiene responsabilidades claramente asignadas; todos los integrantes hacen varias actividades dentro de la empresa. La cobranza no es la excepción, la misma no es realizada por una sola persona, a veces lo realizan los dueños de forma independiente, en otras ocasiones la persona responsable de caja; lo cual hace que el proceso de cobranza inadecuado e ineficiente.

Cuando de parte de la empresa alguien realiza el cobro a un cliente, el mismo da una respuesta; normalmente expresa un justificativo por el no pago a tiempo de su deuda; posteriormente realiza una promesa de pago estableciendo una fecha tentativa para realizarlo. La empresa no realiza un seguimiento que para (Morales Castro & Morales Castro) es la observación minuciosa de la evolución y desarrollo del proceso de cobranza; a esta promesa realizada por el cliente, para que en caso de no hacerla volver a realizar el proceso de cobro u otra acción.

Después de un tiempo cuando se revisa la cartera de clientes para volver a realizar procesos de cobro, se encuentra con clientes a los cuales ya se les efectuó el proceso de cobro e hicieron una promesa de pago en una fecha tentativa; pero que no se les dio el seguimiento respectivo; resulta que esa fecha ya ha pasado hace días, semanas e incluso meses; esto provoca que se extienda la recuperación de cartera que según Basurto Amparano (2014) es el porcentaje de dinero que se recupera de las ventas de crédito en un periodo determinado.

Cuando un cliente se encuentra con un saldo vencido no sufre consecuencia alguna. No hay diferencia entre un cliente que paga a tiempo y otro que es impuntual. Normalmente existen recargos por gestión de cobranza o intereses por mora, estos mecanismos hacen que el cliente solo se apresure a realizar sus pagos a tiempo. En el caso de la empresa Bazar Milú estos recargos no existen ocasionando que el cliente no le importe la fecha de pago por lo cual en repetidas ocasiones los clientes se encuentran en estado de morosidad.

Estos problemas en la gestión de las cuentas por cobrar a provocado que año tras año el número de clientes en mora crezca constantemente; lo que ha afectado de manera negativa el ingreso de flujo de efectivo por el retraso de aproximadamente el 25% de los clientes en ellos pagos de las obligaciones contraída con la empresa; como se muestra a continuación:

Tabla.

Clientes en mora en relación a los clientes totales.

	2017	2018	2019
CLIENTES TOTALES	520	548	596
CLIENTES EN MORA	109	123	142
%	20,96%	22,45%	24,40%

Nota: Porcentaje de clientes en mora en relación al total de clientes a crédito.

Fuente: Elaboración propia del autor.

Al aplicar la encuesta a 232 clientes de la empresa con el objeto de obtener información relevante respecto su situación de crédito con la empresa, se obtuvo la siguiente información:

Tabla.

Frecuencia de morosidad de los clientes.

	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	88	38%
FRECUENTEMENTE	68	29%
A VECES	36	16%
RARA VEZ	24	10%
NUNCA	16	7%
	232	100%

Nota: Frecuencia en que los clientes se encuentran en morosidad.

Fuente: Elaboración propia del autor.

Como se puede observar en la tabla anterior el 67% de los clientes están constantemente en morosidad lo que representa un valor elevado en relación a la totalidad de clientes, al existir dificultades en la empresa para la gestión de cuentas por cobrar, esta tasa de clientes en morosidad profundiza el problema porque es una mayor cantidad de clientes a los que debe realizar una gestión de cobro, proceso que no se está realizando de manera exitosa.

Tabla 2.

Tipo de gestión en de cobro

	NÚMERO	PORCENTAJE
LLAMADA TELEFÓNICA	47	20%
AVISO ESCRITO	0	0%
VISITA DOMICILIARIA	54	23%
OTRO	16	3%
NINGUNO	125	54%
	232	100%

Nota: Porcentaje de tipo gestión de cobro aplicada al cliente.

Fuente: Elaboración propia del autor.

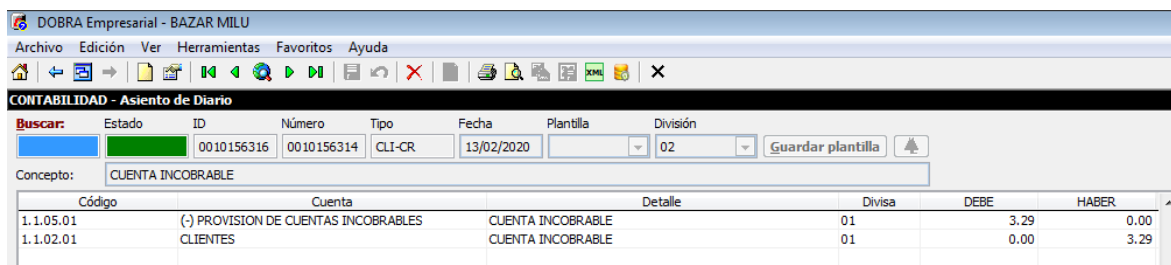
La tabla anterior indica que el 54% de los clientes no ha recibido ninguna gestión de cobro por parte la empresa a pesar de encontrarse en estado de morosidad, esto es un

indicador claro que reafirma la teoría de la falta de gestión de cobro adecuada por parte de la empresa; esto resulta contraproducente porque para Brachfield (2012) la reclamación de las facturas impagadas, para que sea eficaz, se debe iniciar lo antes posible, ya que el paso del tiempo deteriora considerablemente la cobrabilidad de las deudas, situación que la empresa no ha realizado con la rigurosidad que se requiere.

Son un gasto deducible 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. (Ley de Regimen Tributario Interno, 2019). El proceso contable para dar de bajas las cuentas incobrables se muestra en la siguiente figura;

Figura 3.

Baja de cuentas incobrables.



Código	Cuenta	Detalle	Divisa	DEBE	HABER
1.1.05.01	(-) PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES	CUENTA INCOBRABLE	01	3.29	0.00
1.1.02.01	CLIENTES	CUENTA INCOBRABLE	01	0.00	3.29

Nota: Imagen del asiento contable para dar de baja un crédito que no se pudo cobrar.

Sin embargo, el valor que tiene acumulado la empresa por provisiones para créditos incobrables es menor que el valor total por cuentas por cobrar vencidas, si esta tendencia no cambia con el tiempo será perjudicial para la empresa porque no podrá deducir como gasto esos valores perdidos por créditos que no se pudieron cobrar.

Después de realizar la entrevista al propietario del local sobre el respaldo legal que realiza la empresa de sus cuentas por cobrar respondió que existe un formato de pagaré que según Pérez Ardila (2005) es un título de valor de contenido crediticio por el cual una parte,

llamada otorgante, promete el pago de la suma de dinero que en él se indica a otra: beneficiario o portador; sin embargo la propietaria admite que no siempre se lo llena como debería ser, y también a algunos clientes que están en mora no se ha ejecutado el pagaré por falta de decisión por parte de la empresa.

Respecto a los procedimientos de cobranza manifestó que no existe una persona definida para la realización del mismo y que ella es quien más realiza procesos de cobro, que normalmente consiste en llamadas telefónicas y esporádicas visitas domiciliarias a los clientes; sin embargo, admite falencias en el proceso que considera se deben básicamente a que no se dedica el tiempo suficiente para realizar la recuperación de la cartera vencida y que el proceso es difícil ejecutarse porque en reiteradas ocasiones no cuenta con información exacta y útil del cliente en estado de morosidad.

También es importante realizar un breve análisis de los ratios financieros en función de la información brindada por la empresa.

$$\text{RAZÓN CORRIENTE} = \frac{\text{ACT. CORRIENTE}}{\text{PASICO CORRIENTE}} = \frac{239519,69}{43701,3} = 5,48 \text{ veces}$$

Con los datos del balance se ve que la empresa Bazar Milú tiene sobredimensionado el activo corriente, por lo que no tiene necesidad de transformar una deuda a corto plazo en otra a largo plazo.

Otra ratio importante es la prueba acida, a continuación, se muestra:

$$\text{PRUEBA ÁCIDA} = \frac{\text{ACT. CORRIENTE-INVE.}}{\text{PASICO CORRIENTE}} = \frac{152820,34}{43701,3} = 3,50 \text{ veces}$$

En este caso su importe es 3,5 indica que la empresa tiene bastante alta los valores de sus activos más líquidos, por lo que puede hacer frente a sus obligaciones, sin embargo, es importante mencionar que dentro del estado financiero que tiene la empresa se presenta un error en cuanto a el registro adecuado de sus deudas a corto plazo, porque el préstamo que

tiene solo está registrado a largo plazo y parte de este forma parte del pasivo corriente y no esta adecuadamente registrado. Al aumentar el valor de pasivo corriente con un correcto registro el valor de la prueba ácida disminuiría.

Respecto a las cuentas por cobrar el indicador más apropiado es el promedio de días de cobranza, puesto que este nos va a mostrar los días en que la empresa recupera su cartera por cobrar.

$$\text{DÍAS PROMEDIO DE COBANZA} = \frac{\text{CXC} \times 360}{\text{VENTAS TOT. CRÉDITO}} = \frac{47919384}{345879,61} = 138,54 \text{ días}$$

Este indicador muestra que la empresa cobra sus deudas en 138 días lo cual es más de cuatro meses, es un tiempo superior de lo que la empresa recibe de crédito por parte de sus proveedores, este desfase ocasiona un desajuste en el flujo de caja para que la empresa cumpla con sus obligaciones a corto plazo.

CONCLUSIONES

La empresa no cuenta con políticas claras y precisas de crédito establecidas referente al ingreso de clientes nuevos, este problema ha provocado un crecimiento constante y sostenido de clientes, sin embargo, al no realizar una evaluación estricta de cada cliente y su situación crediticia la empresa ha ingresado a clientes malos sin capacidad de pago que luego de un tiempo han quedado mal con la empresa generando un alto monto en sus cuentas por cobrar vencidas.

Dentro del proceso de cobranza no existen definidos procedimientos específicos y detallados a seguir para el tratamiento de un cliente moroso, en este proceso se encuentran involucradas varias integrantes de la empresa, sin embargo, no existe un responsable asignado que tenga que reportar sobre sus resultados de realizar la gestión de cobro, esto hace un proceso de cobro débil e ineficiente que también ayuda al crecimiento de las cuentas por cobrar vencidas.


Los créditos que brinda la empresa no se otorgan con documentación adecuada del cliente en todos los casos, tampoco se corrobora la información que el cliente brinda al momento de ingresar como cliente; y en la mayoría de casos no se establece el respaldo legal necesario para cobrar la deuda por vía legal, esto ha hecho que existan cuentas por cobrar con montos altos los cuales no han podido ser recuperadas por la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arimany, N., & Viladecans, C. (2010). *Esatados de Cambios en el Patrimonio Neto y Estado de Flujos de Efectivo*. Barcelona: Profit Editorial.
- Ballesteros Román, A. J. (2017). *Comercio Exterior*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Basurto Amparano, A. (2014). *SISTEMA EMPRESA INTELIGENTE*. Hermosillo: EMPRESA INTELIGENTE.
- Bello R., G. (2017). *Operaciones bancaria en Venezuela*. Caracas: Universidad Católica Andres Bello.
- Brachfield, P. J. (2012). *Instrumentos para gestionar y Cobrar Impagados*. Barcelona: Profit Editorial.
- Fierro Martínez, Á. M., & Fierro Celis, F. M. (2015). *Contabilidad General con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Granados, I., Latorre, L., & Ramirez, E. (2017). *CONTABILIDAD GERENCIAL*. MEDELLÍN: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.
- Haime Levy, L. (2009). *PLANEACIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA MODERNA*. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Horngren, C. T., Sundem, G. L., & Elliott, J. A. (2016). *INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD FINANCIERA*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ley de Regimen Tributario Interno. (31 de Diciembre de 2019). *Ley de Regimen Tributario Interno*. Quito, Ecuador.
- Massiá, J. V., Sotelo, J., Algarra, A., Conde, J., & Cacerés, J. I. (1997). *INTRODUCCION A LA MACROECONOMIA*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (s.f.). *Crédito y cobranza*.
- Moreno Fernández , J. (2016). *CONTABILIDAD INTERMEDIA II*. México: COMPAÑÍA EDITORIAL CONTINENTAL.
- Peréz Ardila, G. A. (2005). *TITULOS VALORES Y LIQUIDACION DE INTERESES*. Medellín: UNIVERSIDAD DE MEDELLIN.
- Pérez Cervantes, F., Biese Decker, W. A., & Cortéz Moreno, L. A. (2019). *Normas de Información Financiera (NIF)*. Ciudad de México: CINIF.

ANEXO 1

RUC DE LA EMPRESA

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES		SRI <i>...le hace bien al país</i>	
NÚMERO RUC:	1708924657001		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MOREIRA CEDENO MIRYAM MAGALI		
NOMBRE COMERCIAL:	BAZAR MILU		
CONTADOR:	GUARDADO PINCAY CARLOS ANTONIO		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	SIN	NÚMERO:	SIN
FEC. NACIMIENTO:	26/01/1965	FEC. INICIO ACTIVIDADES:	28/08/1999
FEC. INSCRIPCIÓN:	01/08/2001	FEC. ACTUALIZACIÓN:	12/09/2018
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: LOS RÍOS Cantón: BABA Parroquia: BABA Calle: DAULE Número: 301 Intersección: BARONA Referencia: FRENTE A LA ESCUELA EUGENIO ESPEJO Teléfono: 052919075 Email: adrian_23_01@hotmail.com Celular: 0985249312			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * DECLARACIÓN DE IVA			
<p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS	1
JURISDICCIÓN	1.ZONA SI LOS RIOS	CERRADOS	0
			
Código: RIMRUC2020001332572			
Fecha: 27/05/2020 09:15:43 AM			

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NÚMERO RUC:

1708924657001

APELLIDOS Y NOMBRES:

MOREIRA CEDEÑO MIRYAM MAGALI

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	28/08/1999
NOMBRE COMERCIAL:	BAZAR MELU	FEC. CIERRE:		FEC. REINICIO:	

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR
VENTA AL POR MENOR DE CALZADO
ACTIVIDADES COMERCIALES A CARGO DE COMISIONISTA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Canton: BABA Parroquia: BABA Calle: DAJLE Numero: 301 Interseccion: BARONA Referencia: FRENTE A LA ESCUELA EUGENIO ESPEJO
Telefono Domicilio: 052919075 Celular: 0985249312 Email: adrian_23_01@hotmail.com Email principal: adrian_23_01@hotmail.com

Código: RIMRUC2020001332572

Fecha: 27/05/2020 09:15:43 AM

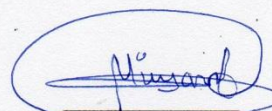
ANEXO 2

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA, PERIODO 2019

BAZAR "MILÚ"		
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
AL 31-Dic-2019		
Código	Cuenta	
	ACTIVOS	
I	ACTIVO	267.653,06
1,1	ACTIVO CORRIENTE	239.519,69
1.1.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DEL EFFECTIVO	18.784,22
1.1.01.01	BANCO GUAYAQUIL CORRIENTE	422,27
1.1.01.02	BANCO PICHINCHA AHORRO FUTURO	200,00
1.1.01.04	BANCO PICHINCHA CORRIENTE	3.580,32
1.1.01.09	PAGOS EN EFFECTIVO Y CAJA GENERAL	14.581,63
1.1.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES	133.437,10
1.1.02.01	CLIENTES	133.109,40
1.1.02.03	TARJETAS DE CREDITO	327,70
1.1.03	INVENTARIO DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACEN	86.699,35
1.1.03.01	INVENTARIO MERCAD.12%	86.699,35
1.1.05	PROVISION CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	-756,98
1.1.05.01	(-) PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES	-756,98
1.1.05	CREDITO TRIBUTARIO IVA	1356,00
1.1.05.01	IVA PAGADO EN ADQUISICON DE BIENES Y SERVICIOS	1356,00
1,2	ACTIVO NO CORRIENTE	28.133,37
1.2.01	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	28.133,37
1.2.01.01	TERRENO	15.724,31
1.2.01.01.01	TERRENOS	15.724,31
1.2.01.02	EQUIPOS DE COMPUTO	1.637,11
1.2.01.02.02	OTROS EQUIPOS DE COMPUTO	450,00
1.2.01.02.03	CAMARAS DE SEGURIDAD	1.091,96
1.2.01.02.04	MONITOR	95,15
1.2.01.03	DEPRECIACION ACUMULADA	-1.592,74
1.2.01.03.01	DEPREC.ACUM. EQUIPOS DE COMPUTO	-12,74
1.2.01.03.02	DEPREC.ACUM. MUEBLES Y ENSERES	-1.580,00
1.2.01.04	MAQUINARIA, EQUIPO E INSTALACIONES	1.964,29
1.2.01.04.02	AIRE ACONDICIONADO	1.964,29
1.2.01.05	MUEBLES Y ENSERES	7.900,00
1.2.01.05.01	MUEBLES Y ENSERES	7.900,00
1.2.01.06	VEHICULOS	2.500,40
1.2.01.06.01	MOTO	2.500,40
	Total Activo	267.653,06
	PASIVOS	
2	PASIVO	108.026,82
2,1	PASIVO CORRIENTE	43.701,30
2.1.01	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES	39.280,10
2.1.01.01	DOCUMENTOS POR PAGAR BANCOS	25.553,02
2.1.01.02	PROVEEDORES LOCALES	13.727,08
2.1.05	OBLIGACIONES SRI	3.645,46
2.1.05.01	IVA COBRADO EN VENTAS	3.645,46
2.1.09	OTROS PASIVOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	223,36
2.1.09.01	DECIMO TERCER SUELDO	191,18
2.1.09.02	DECIMO CUARTO SUELDO	32,18
2.1.10	OBLIGACIONES CON EL IESS	552,38
2.1.10.01	APORTE PERSONAL 9.45%	231,06
2.1.10.04	APORTE PATRONAL IESS	192,45
2.1.10.05	FONDO DE RESERVA	111,61
2.1.10.06	IECE/SETEC	17,26
2,2	PASIVOS NO CORRIENTES	64.325,52
2.2.01	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS NO CORE	64.325,52
2.2.01.03	PRESTAMO BANCO GUAYAQUIL	64.325,52
	Total Pasivo	108.026,82
	PATRIMONIO	
3	PATRIMONIO	159.626,24
3,1	CAPITAL SOCIAL	159.626,24
	Total Patrimonio	159.626,24



CONTADOR




PROPIETARIA

BAZAR MILU
 Telf.: 052919075
 Baba-Los Ríos

ANEXO 3

INFORMACIÓN FINANCIERA REQUERIDA A LA EMPRESA

BAZAR "MILÚ"			
DETALLE DE INFORMACIÓN SOLICITADA			
	2017	2018	2019
CLIENTES TOTALES	520	548	582
CLIENTES EN MORA	109	123	142
CUENTAS POR COBRAR EN (\$)	\$ 106.203,94	\$ 122.454,43	\$ 133.109,40
CUENTAS POR COBRAR EN MORA	\$ 5.300,00	\$ 6.710,00	\$ 8.087,98
ACTIVOS TOTALES	\$ 325.523,41	\$ 232.659,03	\$ 267.653,06
VENTAS TOTALES	\$ 366.758,98	\$ 390.876,56	\$ 436.786,22
VENTAS A CREDITO	\$ 183.567,32	\$ 233.458,59	\$ 345.879,61


CONTADOR


PROPIETARIA
BAZAR MILÚ
Tel.: 052919075
Baha-Los D...

ANEXO 5**ENTREVISTA****UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO****FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA****Entrevista aplicada al representante legal de la empresa de Bazar Milú**

1. ¿Qué políticas tiene definidas la empresa para la aprobación de crédito?
2. Cuando la empresa otorga un crédito, ¿Cómo lo respalda legalmente?
3. ¿Cómo otorga la empresa crédito a un cliente?
4. ¿Qué procedimientos realiza la empresa para realizar cobranza?
5. ¿Qué efectos ha tenido en la organización el aumento de las cuentas por cobrar?
6. ¿Existen cupos de crédito para los clientes? ¿Cómo se los asigna?
7. ¿Con qué frecuencia realiza gestiones de cobranza?
8. ¿Cómo se realiza el seguimiento de los créditos vencidos en la empresa?

RESUMEN

La empresa Bazar Milú, es un ente privado, que se dedica a la venta al por menor de prendas de vestir más calzado, venta que se realiza tanto de contado como a crédito directo; sin embargo, la empresa presenta inconvenientes en la gestión de sus cuentas por cobrar y en la recaudación de los valores adeudados que la empresa como tal debe realizar para obtener los recursos suficientes y necesarios para el giro normal del negocio.

Al presentar inconvenientes en la recaudación de las cuentas por cobrar, la empresa ha presentado dificultades para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, así como de sus gastos corrientes para el giro ordinario del negocio, es decir, problemas de liquidez o flujo de efectivo; este problema genera el objeto de este estudio de caso: gestión de cuentas por cobrar y flujo de efectivo.

El objetivo principal de este estudio de caso es analizar detalladamente y en retrospectiva las causas y motivos por los cuales no se realiza una gestión adecuada y eficiente sobre las cuentas por cobrar en la empresa Bazar Milú; esperando obtener la relación de responsabilidad entre los empleados y sus funciones asignadas en cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar.

En el presente trabajo investigativo se ha empleado varias técnicas necesarias para realizar el estudio a fin de obtener una mayor certeza y seguridad sobre los problemas que ocasionan la mala gestión en las cuentas y entender el por qué se origina esta situación que genera problemas de liquidez para la empresa.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, liquidez, cobranza, crédito, gestión.

ABSTRACT

The company Bazar Milú, is a private entity, which is dedicated to the retail sale of clothing plus footwear, sale that is carried out both in cash and on direct credit; However, the company has problems in the management of its accounts receivable and in the collection of the amounts owed that the company as such must carry out in order to obtain sufficient and necessary resources for the normal course of business.

By presenting problems in the collection of accounts receivable, the company has presented difficulties in meeting its short-term obligations, as well as its current expenses for the ordinary course of business, that is, liquidity or cash flow problems. This problem generates the object of this case study: management of accounts receivable and cash flow.

The main objective of this case study is to analyze in detail and in retrospect the causes and motives for which an adequate and efficient management of accounts receivable is not carried out in the company Bazar Milú; hoping to obtain the relationship of responsibility between the employees and their assigned functions regarding the management of accounts receivable.

In this investigative work, several techniques necessary to carry out the study have been used in order to obtain greater certainty and security about the problems that cause mismanagement in the accounts and to understand why this situation originates that generates liquidity problems for the company.

Keywords: Accounts receivable, liquidity, collection, credit, management.