



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

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

TEMA:

**Gestión de cartera vencida en el Comercial Electro Muebles de la Ciudad de
Babahoyo**

EGRESADA:

Arcelia Dellanira Lara Rojas

TUTOR:

Ing. Com. Bolívar Cabrera Coello, Mg.

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

Las empresas que se dedican a ofrecer productos o servicios a sus potenciales clientes, ya sean estas obligadas o no a llevar contabilidad tienen dos formas de realizar sus ventas: al contado y a crédito. Para la mayoría de los clientes potenciales es de gran importancia que al momento de ir a adquirir un producto se lo vendan a crédito, son necesarios para su diario vivir y en ocasiones no poseen dinero en efectivo para cancelar dicho bien.

Para las empresas el otorgar un crédito es muy importante porque atrae a más clientes deseosos de cubrir necesidades, es un riesgo que se corre por no contar a veces con la información necesaria del cliente u otros factores importantes que hacen que el crédito otorgado se cobre a la fecha acordada o en el mayor de los casos nunca sea cancelada dicha deuda.

El estudio de caso se realizó en el Comercial Electro Muebles. Es una empresa natural unipersonal obligada a llevar contabilidad y su actividad es la venta al por menor de artículos para el hogar tales como: televisores, equipo de sonido, lavadoras, secadoras, muebles para la sala, cocinas, neveras, bicicletas de aro 16, 20, 24 y 26 entre otros.

El principal objetivo de esta investigación es conocer como es la gestión de la cartera de crédito que realiza el Comercial al momento de efectuar una venta a crédito y se realizara mediante la técnica de la observación y la entrevista directa, además de tener conocimiento como hace la propietaria para recaudar la cartera otorgada a los clientes. Para conocer cuáles son los diversos factores que acarrea esta problemática se realizó el estudio de caso con el tema **Gestión de cartera vencida en el Comercial Electro Muebles de la Ciudad de Babahoyo.**

El desarrollo del estudio de caso es un requisito indispensable para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, además establecer las líneas de investigación de la

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, que está encaminada en la línea de investigación “Gestión Financiera y Compromiso Social” perteneciente a la sub línea “Gestión de la información Contable”.

DESARROLLO

Comercial Electro Muebles es una microempresa que se encuentra ubicado en la Provincia de los Ríos, Cantón Babahoyo, Parroquia Clemente Baquerizo, en la calle Av. Universitaria frente al Complejo Turístico San Pablo. Inicio sus actividades el 17 de junio del 1999. Es una microempresa unipersonal minorista obligada a llevar contabilidad con el número de RUC: 1203596976001 cuya actividad económica principal es la venta al por menor de artículos para el hogar tales como: televisores, equipo de sonido, lavadoras, secadoras, muebles para la sala, cocinas, neveras, bicicletas de aro 16, 20, 24 y 26 entre otros.

Una empresa unipersonal es toda aquella que no requiere para su conformación de la aceptación en las decisiones por muchas personas sino, una sola persona. El propietario único no necesita aprobación de ningún otro órgano de la compañía para disponer de bienes para la misma o por lo contrario realizar la enajenación de los mismos. Su responsabilidad está limitada de acuerdo al monto del capital destinado para la realización de las transacciones de comercio y su representación es ilimitada porque solo la firma de su propietario para que su microempresa se encuentra obligada a cumplir con cualquier trámite realizado (Martínez, 2016, pág. 55).

Esta microempresa cuenta con un local propio, y es administrada por la gerente propietaria Lara Riera Carmen Elizabeth. El autor (Lussier, 2013) menciona que “el gerente es un líder, seguidor de un grupo de personas que laboran dentro de la empresa, es quien toma las decisiones y acepta cualquier responsabilidad respecto a las decisiones tomadas (pág. 230)”.

Las operaciones del Comercial Electro Muebles están reguladas y controladas por tres instituciones como son:

- ✚ Servicio de Rentas Internas (SRI);
- ✚ Ministerio del Trabajo (MT) e;
- ✚ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS.

Cada una de estas instituciones tienen un objetivo principal, por ejemplo el Servicio de Rentas Internas según (Loor, 2016) “es un organismo técnico que lucha contra la evasión y malas prácticas respecto a lo tributario”, el Ministerio del Trabajo que según (PINO, 2017) “es un organismo que se responsabiliza de formular, dirigir y ejecutar las políticas sociales respecto a materia laboral y su función principal es de mantener paz y armonía entre los empleados”, y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que según (IESS, 2015) “es una entidad que su funcionamiento y organización se centran en los principios de equidad, solidaridad, obligatoriedad, eficiencia, suficiencia, entre otros”.

Esta microempresa Electro Muebles como sujeto pasivo tiene que cumplir con diversas obligaciones tributarias tales como:

- ✚ Anexo Relación Dependencia
- ✚ Anexo Transaccional Simplificado
- ✚ Declaración de Retenciones en la Fuente
- ✚ Declaración Mensual de IVA

Según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno-LORTI en el capítulo 1 artículo 4 dice que son sujetos a pagar los diversos impuestos todas las personas naturales, sociedades sean estas nacionales o extranjeras que se encuentren residentes o no el país, las mismas que generen ingresos gravados de acuerdo con las disposiciones descritas en esta Ley. (SRI-LORTI, 2014, pág. 1).

En el artículo diez numeral tres de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno-LORTI se menciona sobre las deducciones que todos impuestos, contribuciones, tasas y los aportes al sistema de seguridad social de manera obligatoria que estén dentro de la actividad generadora del ingreso, los mismos deben ser cumplidos por parte del sujeto pasivo estipulado en dicha ley. (SRI-LORTI, 2014)

En el departamento de administración y ventas del Comercial Electro Muebles es donde se realiza la función de gestión de créditos y cobranzas a cargo de la gerente propietaria, la que hace a su vez de cajera. El registro de cada uno de los clientes se lo hacen de manera manual en un cuaderno y esto ocasiona que no exista una buena comunicación con el área contable y por ende vaya presentando inconsistencias al momento de obtener información oportuna sobre las personas que adeudan a dicho comercial.

El Comercial Electro Muebles realiza las ventas en dos formas:

✚ Contado

✚ Crédito

Según (MATEO, 2014) “la venta es un acto económico en el cual un producto o servicio cambia de propietario mediante una transacción económica” (pág. 7). El Comercial cuando realiza sus ventas a crédito le da la facilidad a los clientes que puedan cancelar a 2 meses sin intereses el valor de contado del producto, pasado esta fecha ya en los 3, 6, 8,10 y 12 meses se les cobra una tasa de interés negociables que es establecida por la propietaria del comercial. El desarrollo del estudio de caso es realizado en el Comercial Electro Muebles que presenta inconsistencias en la gestión de su cartera de crédito, el mismo que cuenta con un agente de cobranzas, pero por falta de adecuadas políticas crediticias, de cobranza y de capacitación, la microempresa no llega a cumplir con su objetivo principal que es de recaudar de manera puntual la cartera.

El crédito es la posibilidad que se tiene para obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento en que los recibe, pero luego deberá cumplir una promesa de pago que queden de acuerdo a una fecha determinada. Y el crédito comercial es la venta de bienes o servicios que se pacta entre un cliente y un proveedor de retrasar el pago de la transacción en una fecha futura. (Montaña, 2015).

Según (Besley, 2015) “las políticas de crédito son denominadas el conjunto de decisiones que contienen normas, términos del crédito, los métodos que maneja una empresa para realizar el cobro de las cuentas a crédito y dichos procedimientos para vigilar y supervisar el mismo”.

El hecho mencionando anteriormente debilita al Comercial Electro Muebles en cuanto se refiere a la calidad de gestión de la venta a crédito con su respectiva cobranza, esto hace que se dificulte que exista el retorno del valor del bien vendido en su determinado plazo y sus formas de pagos y aún más no contando con métodos de cobro que estén bien estructurados; lo que obliga muchas veces a gestionar el cobro del bien vendido fuera del almacén generando así gastos que vayan repercutiendo en la economía del mismo.

Por falta de capacitaciones a los empleados y propietaria del Comercial está repercutiendo graves problemas al momento de realizar una venta a su posible cliente ya que no cuentan con el conocimiento adecuado para ejecutarla y esto es perjudicial porque cuando se realiza la venta a crédito, los clientes no cancelan en su debido tiempo y va ocasionando que la cartera de crédito vaya acumulándose de una manera perjudicial para el Comercial.

La capacitación en una empresa, microempresa, institución u organización es imprescindible y se debe contar con personas capacitadas, se puede considerar una de las inversiones más favorables que pueden realizar dichos organismos. Para contar con una planificación adecuada del componente humano en un organismo, se requiere de políticas de capacitaciones permanentes, aun mas los propios jefes deben ser los más interesados

en su propia formación y ser los primeros interesados y responsables en capacitar al personal que tienen laborando en su empresa. Esto permitirá que de una forma más eficiente vaya mejorando su desempeño laboral. (Barrios, 2016)

El Comercial Electro Muebles cuenta con servicios profesionales de una contadora que acude al comercial de manera esporádica y su labor es realizar las siguientes operaciones:

- ✚ Registro de las transacciones diarias
- ✚ Realización de un control de los comprobantes de ventas emitidos y recibidos legalmente autorizados por el Servicio de Rentas Internas (SRI).
- ✚ Efectuar las declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) que corresponde al formulario 104.
- ✚ Efectuar las retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta y el Anexo Transaccional ATS cumpliendo con lo establecido en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI).
- ✚ Obligaciones Patronales con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
- ✚ Recepción de facturas electrónicas.
- ✚ Emisión de comprobantes de retención.
- ✚ Elaboración y presentación de Estados Financieros.
- ✚ Control de inventario físico.
- ✚ Elaboración de registro e informa de compras y ventas.
- ✚ Cancelación de Proveedores.
- ✚ Elaboración del Rol de Pagos Mensuales.
- ✚ Elaboración de Rol de Beneficios Sociales tales como: Décimo Tercer Sueldo, Décimo Cuarto Sueldo y Participación de Utilidades.

En el comercial en ocasiones se genera el impacto de sobrevalorarse la cartera de crédito por la inadecuada documentación brindada por los diversos clientes y por realizar las gestiones mediante el celular. Según (Horngren, 2010) “se conoce como cuenta por cobrar al derecho que tiene el vendedor sobre un monto determinado de dicha transacción que se realiza, es decir el saldo que dichos clientes adeuda a la empresa”(pág. 429).

La empresa Comercial Electro Muebles tiene muchas inconsistencias en la generación de ventas a crédito, es su propietaria quien analiza y revisa el otorgamiento de las mismas, pues no tiene personal especializado para ello, por lo que se acepta a clientes de toda índole crediticia, sin un adecuado análisis económico financiero del mismo a fin de lograr una venta, lo cual no garantiza un crédito adecuado.

El Comercial Electro Muebles al momento de realizar su proceso de ventas se le hace dificultoso, al no contar con las debidas políticas de crédito, las decisiones son tomadas por la propietaria del mismo. En el momento que un consumidor final o su posible cliente se acerca al comercial con el fin de adquirir algún producto que se esté ofreciendo, es allí donde la propietaria empieza a realizar el proceso de venta y lo hace de la siguiente manera:

- ✚ El cliente que esté interesado en algún producto en específico le hace las diferentes interrogantes a la propietaria que le está atendiendo sobre las características y el valor total del producto escogido.
- ✚ La propietaria le responde las inquietudes al cliente sobre el producto.
- ✚ Luego el cliente pregunta cuál es la forma de pago: al contado o a crédito. Explicándole que tiene mayores ventajas si lo adquiere al contado.
- ✚ Si el cliente decide que lo quiere a crédito, la propietaria le informa que debe cancelar una cuota inicial de entrada y que puede financiar hasta doce meses cancelando su debido interés.

- ✚ Luego se pide como requisito obligatorio contar con una persona que sea garante ya sea un familiar del cliente o alguien que ya sea cliente del comercial.
- ✚ Después la propietaria le pide la documentación al cliente y a su garante. La misma es copia de cedula con su respectivo papel de votación, planilla de servicios básicos actual y si el cliente o deudor es trabajador en relación de dependencia debe presentar su último rol de pagos.
- ✚ Una vez recopilada la información, procede a registrar en su cuaderno la información dada por parte del cliente.
- ✚ Luego procede a realizar las firmas respectivas de la letra de cambio que garantiza el crédito que adeuda el cliente al Comercial.
- ✚ Seguidamente se procede a llenar el comprobante de venta (factura)
- ✚ Por último, se le hace la entrega de la mercadería al cliente.

Según (INBOUNDCYCLE, 2018) el proceso de ventas es una continuación de muchos pasos que cualquier organización comercial debe realizar desde el momento en que pretende atraer la atención de los clientes potenciales con el objetivo que se logre realizar la transacción final, es decir hasta que se logre conseguir la venta efectiva del producto que está ofreciendo la empresa. Para realizar un buen proceso de ventas se debe seguir cuatro fases tales como:

Atención

Esta es la primera fase en el cual la empresa debe intentar llamar la atención de los posibles clientes potenciales hacia su producto y esto se logrará de una manera más efectiva utilizando técnicas precisas que vayan encaminadas al mismo objetivo final que es la venta del producto. (INBOUNDCYCLE, 2018)

Interés

Una vez captado la atención de nuestros posibles clientes, se debe despertar el interés del mismo. Dicho cliente debe comenzar a inclinarse hacia las diferentes posibilidades que la empresa le está ofreciendo y esto se logrará brindándoles la información adecuada y oportuna sobre los productos que desean adquirir. (INBOUNDCYCLE, 2018)

Deseo

Una vez que se haya captado la atención de los clientes potenciales y en ellos se haya despertado el interés por nuestros productos, es muy probable que dichos clientes potenciales les nazca el deseo de adquirir esos productos que en sus instancias fueron ofrecidos por parte de la empresa. (INBOUNDCYCLE, 2018)

Acción

Al final si el cliente potencial ha pasado por las tres fases anteriores y no ha desistido en ninguna se podría decir que se lograra que exista la última fase que es la acción y es aquí en donde el cliente ya está convencido de lo que quiere y por lo tanto se va a generar la transacción económica y la compra de dicho producto. (INBOUNDCYCLE, 2018)

Se debe llevar a cabo un proceso de ventas para lograr cumplir con el objetivo deseado, pero el Comercial Electro Muebles no está llevando un adecuado proceso de ventas ya que no tienen políticas de crédito. Debido que su proceso de ventas es sencillo, la propietaria del Comercial no realiza una constatación verídica de la información que le brinda dicho cliente, es decir se confía de todo lo que su cliente le proporciona.

De acuerdo a las inadecuadas acciones tomadas por la propietaria, se genera el incumplimiento de pago de los clientes a la fecha acordada ya que no tiene información real

para gestionar el cobro del producto antes vendido. La falta de gestión de crédito que no se realizó en su momento va generando que las cuentas por cobrar a dichos clientes vayan aumentando cada vez más y se vaya originando carteras vencidas en el Comercial Electro Muebles.

En la actualidad la propietaria realiza el proceso de cobranza a aquellos deudores, procede a llamarlos por teléfono para comunicarles que la fecha de pago ya llegó a su vencimiento, pero ellos empiezan a contarles que por muchas razones sean estas por salud, naturales o problemas familiares no pueden cumplir con sus obligaciones causando que la cobranza no se efectuó y por ende la cartera de crédito se acumule más, esto ocasiona que el Comercial en un futuro presente problemas de iliquidez y por este motivo la propietaria se vea obligada a solicitar préstamos bancarios o personales para poder cumplir con las diferentes obligaciones y compromisos que tiene tanto con los proveedores como con los empleados. Teniendo en mente la expectativa de poder cobrar a tiempo la cartera y poder cancelar dichos préstamos.

En el libro Crédito y Cobranzas menciona que es la información histórica que una empresa obtiene mediante el análisis que se utiliza como base para pronosticar una conducta futura es decir la conducta de crédito, refiriéndose a una predicción del tipo de obligaciones por conceptos de créditos que pueden esperarse que cancelen y una estimación del valor máximo del crédito que se debería aceptar por parte del cliente individual. (CASTRO, 2014)

El Comercial Electro Muebles al no estar regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, no cuenta con un servicio de buró crediticio, el mismo le facilitará tener mayor información sobre la persona que se le está dando el crédito, mediante este servicio se puede saber si el cliente es deudor de otras casas comerciales y cuál es su clasificación crediticia. Como lo menciona (CONDUSEF, 2013) “el buró de crédito se denomina a una

empresa que presta servicios a sus empresas afiliadas a ella, tiene como fin proporcionar información sobre aquel comportamiento de las persona físicas de acuerdo a sus créditos”.

Luego que la propietaria del Comercial iba explicando cómo es el manejo respecto al proceso de ventas se le hizo una interrogante ¿por qué al tener varios años en el mercado no ha aplicado políticas de créditos que le ayudaría a tener un mejor manejo y control en el desarrollo de las operaciones de cobranza y para evitar que la cartera de crédito vaya aumentando cada vez más? Ella respondió que cuando inicio con su proceso de venta, por muchos años le fue favorable y no tuvo ningún problema, ha atendido personalmente las ventas y los créditos otorgados a sus clientes generándose una cartera de crédito normal como cualquier empresa, pero el comercio día a día va evolucionando más y más, los clientes ya no son cumplidores de sus obligaciones sino que, al momento de pagar ponen muchas excusas y no se logra realizar la cobranza de dicho producto antes vendido incrementándose más la cartera de crédito.

Pero la propietaria aplica estrategias para recaudar los valores vencidos, llama varias veces ofreciéndoles que cancelen solo el valor que cuesta el producto antes adquirido y que los intereses no le cancelen o sino una reliquidación de la deuda, pero a pesar de estas estrategias aplicadas no ha obtenido una respuesta propicia.

Así es como se va generando la cartera de crédito vencida en el Comercial Electro Muebles de la Ciudad de Babahoyo, pero a pesar de tener cuentas vencidas en los años anteriores, no registran la provisión de cuentas incobrables en los estados financieros como lo estipula la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno-LORTI en el capítulo cuarto: Depuración de los ingresos. En el artículo diez numeral once de las deducciones dice que las provisiones para los créditos incobrables que se originan en el giro del negocio, realizadas en el ejercicio actual a razón del 1% anual sobre aquellos créditos comerciales concedidos en el mismo ejercicio y que se encuentren pendientes de

recaudación al cierre del mismo ejercicio, esto se da sin que la provisión acumulada pueda exceder el 10% de la cartera total. (SRI-LORTI, 2014)

De acuerdo al Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno-LORTI estipula para la eliminación definitiva de las cuentas incobrables tiene que cumplir con una de las condiciones que a continuación se las detallara:

1. Que la cuenta por cobrar debe estar registrada durante dos (2) años o más en su contabilidad del comercial;
2. Desde la fecha de vencimiento original de dicho crédito deben haber transcurrido tres años;
3. Vencimiento total de dicho crédito concedido;
4. Que el deudor se declare en la quiebra o en insolvencia; y,
5. Si dicho deudor es constituido como sociedad y que haya sido cancelada.

Según el autor (Cervera, 2017) “las cuentas por cobrar se denominan según su administración y su función principal como el desarrollo del registro de la información correspondiente a los valores que adeudan los clientes y esto forma parte de las actividades diarias que se realizan en la empresa” (pág. 165).

El Comercial para cumplir con lo establecido en el Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno-LORTI que se encuentra señalado en el párrafo anterior, debió haber realizado la correspondiente provisión de las cuentas incobrables, dicho valor haberlo estimado como un gasto para proceder con el proceso de la recuperación de la cartera vencida que tienen y una vez recuperada la misma, registrarla como OTROS INGRESOS.

Se tomará en cuenta la cartera vencida del Comercial Electro Muebles de la Ciudad de Babahoyo de los siguientes años: 2015,2016 y 2017. Para que una empresa pueda medir de una manera exacta y confiable sus finanzas es mediante los indicadores o ratios financieros. En este caso como se está analizando las cuentas por cobrar, existe el indicador que permite establecer la rotación de dicha cuenta y darse cuenta las veces que se convierte en efectivo y poder evidenciar la gestión de crédito y cobranzas aplicadas por cada empresa.

Para que la empresa marche bien, lo oportuno sería según (Guzmán, 2016) “que el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentre en las **cifras de 6 a 12 veces al año y entre 60 a 30 días** de periodo de cobro”, por lo contrario, si el resultado obtenido es menos de seis veces, la empresa estaría atravesando un serio problema en recuperar su cartera vencida y por lo consiguiente se generaría en un futuro el problema de la iliquidez.

Se dice que los indicadores financieros son herramientas que permiten conocer la información financiera real de una empresa y se diseñan unos con otros para medir la capacidad de generar liquidez, así también medir la liquidez, utilidades y rendimientos de la empresa, a través de la interpretación de los resultados de dicha empresa. A través de estos indicadores se puede analizar la realidad financiera de la empresa y así facilitar la comparación de la misma hacia la competencia. (ACTUALÍCESE, 2015)

Para medir la rotación de las cuentas por cobrar se debe aplicar la siguiente fórmula que le corresponde: **Rotación de las Cuentas por Cobrar.**

$$\text{ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{TOTAL DE VENTAS NETAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$$

Gracias a la información que facilitó la propietaria del Comercial Electro Muebles se tomará en cuenta los cierres de los años 2015, 2016 y 2017. Para medir el índice de liquidez

correspondiente a esos años, se aplicará el indicador financiero que corresponde a los siguientes resultados:

<u>AÑO 2015</u> ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	\$ 56.628,59	3,71	Veces
	\$ 15.270,00		
<u>AÑO 2016</u> ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	\$ 49.780,77	2,92	Veces
	\$ 16.999,00		
<u>AÑO 2017</u> ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	\$ 43.121,45	1,98	Veces
	\$ 21.815,45		

Fuente: Comercial Electro Muebles
Elaborado por: Dellanira Lara Rojas

Dichos resultados obtenidos indican la situación del comercial que conlleva a presentar problemas de iliquidez en un futuro. La cartera de cuentas por cobrar en el año 2015 rota 3,71 veces durante el año, en el año 2016 rota 2,92 veces durante el año y en el 2017 rota 1,98 veces durante el año. Para tener conocimiento sobre el periodo de cobranzas en que se podrá recuperar la cartera de crédito se debe aplicar la siguiente fórmula que pertenece al nombre de: **Días de ventas en cuentas por cobrar.**

$$\text{DÍAS DE VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR} = \frac{365 \text{ DÍAS}}{\text{ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR}}$$

<u>AÑO 2015</u> DÍAS DE VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR	365 días	98	Días
	3,71		
<u>AÑO 2016</u> DÍAS DE VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR	365 días	125	Días
	2,92		
<u>AÑO 2017</u> DÍAS DE VENTAS EN CUENTAS POR COBRAR	365 días	184	Días
	1,98		

Fuente: Comercial Electro Muebles
Elaborado por: Dellanira Lara Rojas

Esto quiere decir que las cuentas por cobrar se hacen efectivas en el año 2015 en un promedio de 98 días, en el 2016 en un promedio de 125 días y en el año 2017 en un promedio de 184 días.

Tiempo que se requiere, en promedio, para pagar sus cuentas: Tasa de rotación de las cuentas por pagar. **Fórmula:**

$$\text{ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR PAGAR} = \frac{\text{TOTAL DE COSTOS DE VENTAS}}{\text{CUENTAS POR PAGAR}}$$

<u>AÑO 2015</u> ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	\$ 30.245,80	0,59	Veces	$\frac{365 \text{ días}}{0,59}$	619 Días
	\$ 51.451,28				
<u>AÑO 2016</u> ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	\$ 28.235,40	0,52	Veces	$\frac{365 \text{ días}}{0,52}$	702 Días
	\$ 54.567,45				
<u>AÑO 2017</u> ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	\$ 24.142,68	0,44	Veces	$\frac{365 \text{ días}}{0,44}$	830 Días
	\$ 55.178,66				

Fuente: Comercial Electro Muebles
Elaborado por: Dellanira Lara Rojas

También se tomó en consideración las veces que rota las cuentas por pagar en el año y los días que se demorara el comercial en cumplir con sus obligaciones. La falta de aplicación de la gestión de crédito y proceso de cobranzas ha originado que el Comercial empiece a tener graves problemas financieros. En el desarrollo del estudio de caso se puede evidenciar que en los 3 años existe una cartera vencida, el Comercial no aplica la provisión correspondiente de las cuentas incobrables y tampoco las registra en la cuenta de Gastos, afectándose al momento de efectuar el pago del Impuesto a la Renta.

CONCLUSIONES

Dentro del estudio de caso, al realizar las diversas investigaciones se puede dejar claro que en el Comercial Electro Muebles de la Ciudad de Babahoyo existen factores negativos como: la falta de políticas en las diferentes áreas del comercial, de capacitaciones al personal que labora y la falta de conocimiento por parte de la propietaria al momento de otorgar un crédito.

Es por ello que al comercial se le complica cumplir con su objetivo que es vender sus productos de una manera satisfactoria y recuperar la cartera de crédito en el tiempo exacto para que no existan los diferentes problemas que se suscitan y especialmente evitar que en un futuro se le genere el problema de iliquidez.

El Comercial Electro Muebles, aunque es una empresa legalmente constituida por muchos años, no ha podido realizar la recuperación de las cuentas incobrables, por lo que en los años anteriores este comercial cuenta con sus políticas de crédito y cobranzas. Muchos factores hacen que se generen inconsistencias en una empresa si es que no se los aplica de una manera eficiente y adecuada.

Se trata de factores como es la innovación de capital humano, debido a que el comercial no cuenta con un personal adecuado y capacitado para realizar las ventas. Por otro lado, está la innovación tecnológica ya que esto le permitirá al comercial estar más comunicado con los clientes morosos que adeudan al mismo. Cada uno de estos factores representa los ejes que se debe manejar dentro de una empresa para realizar el comercio.

Bibliografía

- ACTUALÍCESE. (26 de FEBRERO de 2015). *Definición de indicadores financieros*.
Obtenido de <https://actualicese.com/2015/02/26/definicion-de-indicadores-financieros/>
- Barrios, Y. (5 de AGOSTO de 2016). *CONEXIONESAN*. Obtenido de La importancia de la capacitación en la empresa: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>
- Besley, S. (2015). *Fundamentos de Administración Financiera*.
- CASTRO, A. M. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MÉXICO: PATRIA.
- Cervera, M. O. (2017). *Contabilidad financiera*. España.
- CONDUSEF. (2013). “Buró de crédito”. *IUS*, 14.
- Guzmán, C. A. (2016). *Ratios Financieros y la Matemáticas de la Mercadotecnia*. Mexico.
- Hornngren, C. T. (2010). *Contabilidad. Octava edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- IESS. (10 de Julio de 2015). Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Los Rios, Ecuador.
- INBOUNDCYCLE. (13 de Junio de 2018). *Qué es y cómo funciona el proceso de venta*.
Obtenido de <https://www.inboundcycle.com/proceso-de-venta-que-es-y-como-funciona>
- Loor, R. (13 de Septiembre de 2016). *Facturero Móvil*. Obtenido de <https://www.factureromovil.com/que-es-sri-y-sus-funciones>
- Lussier, R. N. (2013). *LIDERAZGO*. MEXICO: CUARTA EDICIÓN.
- Martínez, N. (2016). Empresas. En N. Martínez. En *La incorporación de la empresa unipersonal de responsabilidad limitada en el derecho argentino* (pág. 55).
- MATEO, A. (2014). *Manual de Ventas y Negociación*.
- Montaña, P. J. (2015). *Vender a Crédito y Cobrar sin Impagos*. Mexico: Profit Editorial.

PINO, E. A. (12 de Agosto de 2017). *Enciclopedia del Ecuador* . Obtenido de <http://www.encyclopediadelecuador.com/historia-del-ecuador/ministerio-trabajo-recursos-humanos/>

SOLIDARIA, S. D. (23 de Octubre de 2016). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->

SRI-LORTI. (17 de Noviembre de 2014). *LORTI*. Obtenido de Registro Oficial: <file:///C:/Users/hp/Downloads/160429%20LORTI.pdf>

ANEXOS

Anexo: #1

ENTREVISTA EJECUTADA A LA PROPIETARIA DEL COMERCIAL ELECTRO MUEBLES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

1. ¿En qué año inicio sus actividades comerciales?

La propietaria supo indicar que inicio sus actividades el 17 de junio del 1999.

2. ¿Es obligado a llevar contabilidad?

La propietaria respondió que sí es obligada a llevar contabilidad.

3. ¿Con cuántos empleados cuenta el Comercial en la actualidad?

El comercial cuenta con 4 empleados incluida la propietaria: dos vendedores, un contador y la propietaria.

4. ¿El local donde funciona el Comercial es propio o arrendado?

Es propio

5. ¿Cuáles son los artículos para el hogar que vende al consumidor final?

Televisores, equipo de sonido, lavadoras, secadoras, muebles para la sala, cocinas, neveras, bicicletas de aro 16, 20, 24 y 26 entre otros.

6. ¿El comercial cuenta con políticas de ventas, de cobranzas y capacitaciones a los empleados?

No, es una microempresa y las decisiones las tomo yo como dueña y los empleados no reciben capacitaciones.

7. ¿Por qué si ha transcurrido mucho tiempo no ha aplicado las políticas de ventas y de cobranzas, sabiendo que esto le ocasiona problemas al momento de realizar el cobro a sus clientes morosos?

Porque la costumbre ha sido aplicar el proceso de ventas antes mencionado y pienso yo que no es porque no tengo políticas de crédito que no se pueda realizar el cobro, sino que son los clientes incumplidos que ponen pretextos para no realizar el pago debido.

8. Cuando se efectúa una venta a crédito, ¿Cómo establece el tiempo de crédito que se le otorga a los clientes, teniendo en cuenta que no posee políticas de crédito?

Esto se realiza dependiendo del cliente y del producto, pero la mayoría de las veces se da un tiempo de 3 a 12 meses pagando su interés respectivo.

9. ¿Qué tipos de problemas le ha ocasionado al no poder recuperar la cartera de crédito o bien que se recupere, pero después del tiempo que se estipulo?

Uno de los problemas y el más importante es la falta de liquidez para poder cumplir con mis obligaciones y lo que me conlleva a pedir préstamos bancarios para cubrir dichas obligaciones.

Anexo: #2

1 - 2



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



SRI
...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1203596976001
APELLIDOS Y NOMBRES: LARA RIERA CARMEN ELIZABETH

NOMBRE COMERCIAL: ELECTRO MUEBLES
CONTADOR: REVELO LINO KARINA DE LOS ANGELES
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
CALIFICACIÓN ARTESANAL: SN

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: 20/08/1973
FEC. INSCRIPCIÓN: 17/06/1999
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 17/06/1999
FEC. ACTUALIZACIÓN: 11/01/2017
FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR

DOMICILIO TRIBUTARIO
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO Calle: 27 MAYO Numero: 319 Interseccion: 5 JUNIO Referencia: JUNTO A LA FARMACIA SANA SANA Telefono: 052735070

DOMICILIO ESPECIAL
SN

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

JURISDICCIÓN	# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	ABIERTOS	CERRADOS
ZONA 5 LOS RIOS	2	1	1



Código: RIMRUC2017000047097



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



...Le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 1203596976001
APELLIDOS Y NOMBRES: LARA RIERA CARMEN ELIZABETH

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 17/08/1999
NOMBRE COMERCIAL: ELECTRO MUEBLES	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: LOS RIOS Canton: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO Calle: AV MARCOS BENETAZZO Numero: S/N Interseccion: VIA FLORES Referencia: FRENTE AL COMPLEJO TURISTICO SAN PABLO Piso: 0 Telefono Domicilio: 052570132 Celular: 0982841734 Email: laraelizabeth@gmail.com		

No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 27/12/2012
NOMBRE COMERCIAL: MUEBLERIA CARELI	FEC. CIERRE: 11/01/2017	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: VENTA AL POR MENOR DE MUEBLES		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: LOS RIOS Canton: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO Calle: AV. UNIVERSITARIA Numero: S/N Referencia: FRENTE AL COMPLEJO TURISTICO SAN PABLO Carretero: VIA FLORES Celular: 0982841734		



Anexo: #3

Informe de cuentas por cobrar años 2015-2016 y 2017

Informe cuentas por cobrar año 2015						
Apellidos	Nombre	Fecha de emisión del crédito	Articulo	Dividendos por cobrar	Valor del Dividendo	Total de Cuentas por Cobrar
Mora Galarza	Julio	05/01/2015	Cocina	6	\$130,00	\$780,00
Vera Macías	Manuel	27/06/2015	Refrigeradora	4	\$80,00	\$320,00
Arriaga Díaz	José	28/07/2015	Colchón	4	\$67,50	\$270,00
Ibarra Vera	Carlos	22/08/2015	DVD	3	\$48,33	\$145,00
Total						\$1.515,00

Fuente: Comercial Electro Muebles
Elaborado por: Dellanira Lara Rojas

Informe cuentas por cobrar año 2016						
Apellidos	Nombre	Fecha de emisión del crédito	Articulo	Dividendos por cobrar	Valor del Dividendo	Total de Cuentas por Cobrar
Paredes Veloz	Edgar	07/05/2016	TV 24 plg.	3	\$96,66	\$290,00
Morán Salvador	Isabel	24/08/2016	Cocina	3	\$65,00	\$195,00
Saltos Onofre	Cesar	27/09/2016	Cama 2 plazas	5	\$80,00	\$400,00
Meléndez Pérez	Winer	22/10/2016	Juego de Sala	8	\$197,50	\$1.580,00
Total						\$2.465,00

Fuente: Comercial Electro Muebles
Elaborado por: Dellanira Lara Rojas

Informe cuentas por cobrar año 2017						
Apellidos	Nombre	Fecha de emisión del crédito	Articulo	Dividendos por cobrar	Valor del Dividendo	Total de Cuentas por Cobrar
Morales Paredes	Jorge	20/03/2017	Lavadora	9	\$55,56	\$500,00
Tómala Lara	Carlos	12/05/2017	Mini Componente	5	\$383,00	\$1.915,00
Acosta Quiñonez	Oswaldo	25/05/2017	DVD	3	\$83,67	\$260,00
Meléndez Moran	Octavio	22/08/2017	Mini Componente	4	\$445,00	\$1.780,00
Crespo Zumba	Darwin	01/08/2017	Lavadora	6	\$110,00	\$660,00
Vargas Muñoz	Francisco	22/09/2017	Colchón	5	\$108,00	\$540,00
Amaiquema Carrasco	Jairo	19/10/2017	Lavadora	7	\$120,00	\$840,00
Total						\$6.495,00

Fuente: Comercial Electro Muebles
Elaborado por: Dellanira Lara Rojas

Anexo: #4

**ESTADOS FINANCIEROS DE LOS AÑOS 2015, 2016 Y 2017 DEL
COMERCIAL ELECTRO MUEBLES**

**COMERCIAL ELECTRO MUEBLES
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

RUBROS	USD\$
VENTAS NETAS	\$ 56.628,59
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 30.245,80
UTILIDAD BRUTA	\$ 26.382,79
(-)GASTOS GENERALES, DE VENTAS Y ADMINISTRATIVOS	\$ 19.474,80
UTILIDAD DE OPERACION	\$ 6.907,99
(-)GASTOS FINANCIEROS	\$ 3.564,00
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 3.343,99

ELECTRO MUEBLES
PROPIETARIA, CARMEN LARA RIERA
Dir. Av. Marcos Benítez / Tel. 2570532

FIRMA AUTOGRAFADA

LARA RIERA CARMEN
RUC: 1203596976001
Propietaria

HATI SÁNCHEZ GISELA
Reg. De Contadora N° 4581
Contadora

**COMERCIAL ELECTRO MUEBLES
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

RUBROS	USD\$
VENTAS NETAS	\$ 49.780,77
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 28.235,40
UTILIDAD BRUTA	\$ 21.545,37
(-)GASTOS GENERALES, DE VENTAS Y ADMINISTRATIVOS	\$ 15.068,79
UTILIDAD DE OPERACION	\$ 6.476,58
(-)GASTOS FINANCIEROS	\$ 3.789,00
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 2.687,58

ELECTRO MUEBLES
PROPIETARIA CARMEN LARA RIERA
Dir. Av. Marcos Benítez 110 - Tel. 12530132

LARA RIERA CARMEN
RUC: 1203596976001
Propietaria

HATI SÁNCHEZ GISELA
Reg. De Contadora N° 4581
Contadora

**COMERCIAL ELECTRO MUEBLES
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

RUBROS	USD\$
VENTAS NETAS	
(-) COSTO DE VENTAS	\$ 43.121,45
UTILIDAD BRUTA	\$ 24.142,68
(-)GASTOS GENERALES, DE VENTAS Y ADMINISTRATIVOS	\$ 18.978,77
UTILIDAD DE OPERACION	\$ 13.265,68
(-)GASTOS FINANCIEROS	\$ 5.713,09
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 3.950,40
	\$ 1.762,69

ELECTRO MUEBLES
PROPIETARIA CARMEN LARA RIERA
Dir. Av. Marcos Bonafino - Tel. 3374152

FIRMA AUTOGRAFICA
LARA RIERA CARMEN
RUC: 1203596976001
Propietaria

HATI SANCHEZ GISELA
Reg. De Contadora N° 4581
Contadora

**COMERCIAL ELECTRO MUEBLES
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

RUBROS	USD\$
ACTIVOS CORRIENTES	
CAJA-BANCOS	\$ 3.720,97
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	\$ 13.755,00
CUENTAS POR COBRAR DE DIFÍCIL RECUPERACIÓN	\$ 1.515,00
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMÁCEN	\$ 119.424,30
TOTAL, ACTIVOS CORRIENTES	\$ 138.415,27
ACTIVOS NO CORRIENTES	
MUEBLES Y ENSERES	\$ 1.560,00
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 800,00
EQUIPOS DE COMPUTO	\$ 1.420,00
VEHÍCULO	\$ 12.600,00
TOTAL, ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 16.380,00
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 154.795,27
PASIVOS CORRIENTES	
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 48.000,00
OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	\$ 2.715,60
TOTAL, PASIVOS CORRIENTES	\$ 50.715,60
PATRIMONIO	
CAPITAL	\$ 100.735,68
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 3.343,99
TOTAL, PATRIMONIO	\$ 104.079,67
TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO	\$ 154.795,27

ELECTRO MUEBLES
PROPIETARIA CARMEN LARA RIERA
Cm. Av. Marcos Benítez - Tel. 2570132

Firma
LARA RIERA CARMEN
RUC: 1203596976001
Propietaria

Firma
HATI SÁNCHEZ GISELA
Reg. De Contadora N° 4581
Contadora

**COMERCIAL ELECTRO MUEBLES
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

RUBROS	USD\$
ACTIVOS CORRIENTES	
CAJA-BANCOS	\$ 4.674,50
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	\$ 14.534,00
CUENTAS POR COBRAR DE DIFICIL RECUPERACIÓN	\$ 2.465,00
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMÁCEN	\$ 92.804,99
TOTAL, ACTIVOS CORRIENTES	\$ 114.478,49
ACTIVOS NO CORRIENTES	
MUEBLES Y ENSERES	\$ 1.404,00
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 720,00
EQUIPOS DE COMPUTO	\$ 1.136,00
VEHÍCULO	\$ 10.080,00
TOTAL, ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 13.340,00
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 127.818,49
PASIVOS CORRIENTES	
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 49.500,00
OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	\$ 4.476,18
TOTAL, PASIVOS CORRIENTES	\$ 53.976,18
PATRIMONIO	
CAPITAL	\$ 71.154,73
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 2.687,58
TOTAL, PATRIMONIO	\$ 73.842,31
TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO	\$ 127.818,49

ELECTRO MUEBLES
PROPIETARIA CARMEN LARA RIERA
Dir. Av. Marcos Benetazzo - Tel. 2570112

FIRMA AUTORIZADA

LARA RIERA CARMEN

RUC: 1203596976001

Propietaria

HATI SÁNCHEZ GISELA
Reg. De Contadora N° 4581
Contadora

**COMERCIAL ELECTRO MUEBLES
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

RUBROS	USD\$	
ACTIVOS CORRIENTES		
CAJA-BANCOS	\$ 4.982,35	
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	\$ 15.320,45	
CUENTAS POR COBRAR DE DIFICIL RECUPERACIÓN	\$ 6.495,00	
INVENTARIOS DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMÁCEN	\$ 65.437,48	
TOTAL, ACTIVOS CORRIENTES	\$	92.235,28
ACTIVOS NO CORRIENTES		
MUEBLES Y ENSERES	\$ 1.248,00	
EQUIPOS DE OFICINA	\$ 640,00	
EQUIPOS DE COMPUTO	\$ 852,00	
VEHÍCULO	\$ 7.560,00	
TOTAL, ACTIVOS NO CORRIENTES	\$	10.300,00
TOTAL DE ACTIVOS		\$ 102.535,28
PASIVOS CORRIENTES		
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 50.500,00	
OBLIGACIONES CON PROVEEDORES	\$ 4.290,87	
TOTAL, PASIVOS CORRIENTES	\$	54.790,87
PATRIMONIO		
CAPITAL	\$ 45.981,72	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 1.762,69	
TOTAL, PATRIMONIO	\$	47.744,41
TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO	\$	102.535,28

ELECTRO MUEBLES
PROPIETARIA CARMEN LARA RIERA
Dir. Av. Marcos Benetazzo - Tel. 2370132

FIRMA AUTORIZADA
LARA RIERA CARMEN
RUC: 1203596976001
Propietaria

HATI SANCHEZ GISELA
Reg. De Contadora N° 4581
Contadora