



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
OCTUBRE 2018-MARZO 2019
EXAMEN COMPLESIVO 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:

**TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA "REPRESENTACIONES
RyR"**

EGRESADO:

Edgar Ismael Julio Tierra

TUTOR:

Ing. Kleber Murillo Torres

AÑO 2019

Introducción

Las Cuentas por Cobrar representan las ventas a crédito ya sea de bienes o servicios que una empresa realiza. Es un activo que en un tiempo determinado dará beneficios económicos, por este motivo podemos decir que es parte fundamental en la liquidez de la empresa ya que al momento de hacerse efectivo estaría generando un ingreso y a su vez haría de las utilidades un valor satisfactorio, dando a la empresa los resultados esperados.

Actualmente las empresas en cierto porcentaje de sus ventas son realizadas a créditos, otorgando ciertas facilidades al cliente para que este pueda tener acceso al producto que solicita, generando así una obligación del cliente con la empresa, misma que deberá ser cumplida en un tiempo determinado.

Al momento de otorgar un crédito la empresa debe estar bien informada acerca de las posibilidades económicas que tiene el cliente para cubrir y cumplir a tiempo con sus obligaciones de pago. Esta modalidad de ventas, ayuda a la empresa a tener una amplia gama de clientes que permite tener un alto volumen de ventas, situación que es favorable para las empresas siempre y cuando se recuperen estos valores a tiempo.

Para la elaboración del presente estudio de caso, se ha logrado obtener información mediante entrevista con el propietario de la empresa Representaciones RyR, misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo, cuyas actividades principales es la venta de materiales de construcción, necesidades del hogar y artículos de ferretería.

Mediante las respuestas dadas por el propietario de la empresa a las diversas interrogantes, se ha logrado exponer algunas de las problemáticas que existen en esta empresa al momento de

hacer efectivo los créditos a clientes, problemáticas que se detallaran en el transcurso de la elaboración del presente estudio de caso.

Desarrollo

Representaciones RyR es una empresa unipersonal natural obligada a llevar contabilidad su principal actividad es la distribución de artículos de ferretería, este negocio se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos, calle Av. 5 de Junio entre 27 de Mayo y Abdón Calderón, teniendo más de 50 años en el mercado. Obtuvo su Registro Único de Contribuyentes, 1200134284001; iniciando así con la distribución de herramientas de construcción, artículos de ferretería, cerámicas y otros materiales para el hogar.

En la actualidad existe mucha competencia en el mercado entre empresas que ofrecen productos de ferretería y construcción, para poder permanecer, ser reconocida y sobre todo tener un alto margen de clientes, para lo cual es necesario también contar con productos que logren satisfacer sus necesidades, dando fácil accesibilidad a tales productos logrando ventas que conlleve a la empresa a obtener los resultados esperados.

Para una empresa es fundamental ofrecer servicios y productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, generando así un alto margen de utilidad. (Ferrell, 2015)

Representaciones RyR tiene ciertos problemas al momento de controlar los créditos otorgados, esto se debe a la falta de un personal capacitado que se encargue de implementar los medios y recursos necesarios al momento de otorgar un crédito y aun mas al momento de hacerlos efectivos.

Esta empresa realiza sus ventas en dos formas de pagos que son al contado y a crédito. Cuando la empresa cede a dar crédito a un determinado cliente origina una cuenta de activo a favor de la empresa llamado “Cuentas por cobrar a clientes”, misma que generara beneficios en el futuro.

(Morales, 2014) en su libro Créditos y Cobranzas indican que la palabra crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, que significa tener confianza; sin embargo, no existe una sola definición por lo cual podemos generalizar y definirlo como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”; donde se puede apreciar que cuando se otorga un crédito, existe confianza de quien lo otorga respecto al que lo recibe.

Por otro lado Charles T. Horngren explica que una empresa obtiene una cuenta por cobrar cuando la misma realiza una venta a crédito de bienes o servicios a un cliente. También se genera una cuenta por cobrar al momento en que se presta dinero a otra parte. Entendiendo así que, una cuenta por cobrar no es más que el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo. (Horngren, 2014)

Partiendo de estos conceptos notamos que las cuentas por cobrar es parte fundamental de la rentabilidad y liquidez de una empresa, si bien es cierto que para mantenerse en el mercado lo principal es generar un alto volumen de venta pero la mayoría de estas ventas se la realiza a créditos, llevando a un plazo de tiempo en que la empresa pueda ver los resultados y beneficios de aquellas ventas. Al momento de efectuar una venta a crédito este valor se debe registrar en el debito de la cuenta, Cuentas por cobrar; valor que será acreditado una vez que el cliente o deudor cumpla con su obligación de pago.

Representaciones RyR clasifica su cartera de créditos, mismo que consta de clientes que realizan sus compras al Minoreo y al Mayoreo, los clientes minorista representan el 90% de sus ventas “Es la que se desarrolla de una empresa comercial al consumidor final. En la cadena de distribución, por lo tanto, es el último eslabón ya que el producto llega a su destino.” (Merino.)

El 10% de sus ventas son dirigidas a clientes mayoristas “Estos participantes adquieren sus productos directamente de los fabricantes o de los agentes, venden a los minoristas u a otros fabricantes.” (Velazquez, 2014) Este tipo de clientes no solo por sus grandes compras solicitan algún descuento, también requieren de un crédito a un tiempo amplio, algo que de cierta forma no favorece a la empresa, ya que lo que realmente se espera es tener ganancias a cortos tiempo con este tipo de ventas.

Toda empresa lo que busca es generar un volumen alto de ventas y lo principal y beneficioso sería hacerlas todas al contado, pero sabemos que existen clientes que no cuentan con esa capacidad de pago, por ende que debido a sus posibilidades se les otorga crédito a un tiempo razonable dependiendo del tipo de clientes, por esta razón es necesario tener información relevante sobre las actividades económicas de sus futuros deudores.

La función del crédito es una herramienta importante para la continuidad y desarrollo de la empresa o negocio. Eleva el volumen de venta originando mayor producción o adquisición de los productos para luego ser vendidos. (Sonora, 2014)

Otorgar crédito a un determinado cliente es una decisión importante por parte de la empresa, ya que puede existir el caso en que el cliente deudor incumpla con sus obligaciones de pago. Por ello es importante que se lleve a cabo este tipo de transacciones con la cantidad necesaria de información que brinde seguridad y confianza a la empresa en relación con el cliente.

En cuanto a este estudio de caso una de las problemáticas que se presentan en la empresa Representaciones RyR en referencia a las cuentas por cobrar es que no cuenta con políticas de créditos y cobranzas que permita saber cuál es la capacidad de pago por parte del cliente, el monto

en que se le es permitido adeudar a la empresa, logrando esta información mediante las investigaciones y seguimientos al solicitante del crédito.

Al implementar políticas de cobranzas permitirá a la empresa hacer efectivo los créditos otorgados en las fechas estipuladas o pactadas evitando así conflictos que dañe la relación con el cliente y que ambas partes se vean beneficiadas y así mismo evitar tomar medidas más agresivas que conlleve a la intervención de procesos legales “Para recuperar la cartera de crédito, la empresa debe tener en consideración la situación en la que se encuentra y las herramientas que utilizara al momento de cobrarlas, ya sea mediante vías de comunicación directa o la vía judicial.” (Fierro Martínez, 2015). Es importante mencionar que es difícil recuperar la cartera si no se cuenta con un personal acto y capaz de realizar las funciones de cobranzas de manera eficiente, de esta manera no se podrá lograr los resultados esperados y el objetivo de transformar en efectivo este activo en corto tiempo que sea posible.

Brachfield indica que las políticas de cobranzas sirven para consolidar criterios, evitar ilegalidades, al momento de reclamos, reducir los trámites de cobro, imponer las prioridades y definir las normas de comportamiento que deben adjudicarse a los responsables de gestionar los impagos. (Brachfield, 2013)

Los manuales de políticas y procedimientos son de vital importancia dentro de una empresa, ya que posibilita implementar lineamientos y normas para todo el personal que labora dentro de la misma; desde gerente y ejecutivos hasta trabajadores y demás personal interesado en los movimientos de la empresa.

Es importante emplear políticas de créditos que permita a la empresa tener conocimientos de las situaciones económicas de cada cliente y así evaluar las posibilidades que este tiene para

que se le sea facilitado el crédito. Esta política ayudara a que existan menos cuentas incobrables “suele ser incobrable después de 180 días, o seis meses, de pagos perdidos. Luego de ese período, la compañía considera el dinero que debes como una pérdida.” (Montan, 2015) y a su vez evitar pérdidas no solo económicas, también de inventario y tiempo.

Scott Besley se refiere a las políticas de créditos como el conjunto de decisiones que contiene las normas del crédito, los términos e intervalos del crédito, los métodos que emplea una empresa para las cuentas a créditos y los procedimientos para seguimiento a los créditos. (Besley, 2013)

En esta empresa ha existido casos en los que se ha cometido errores al momento de la evaluación de un cliente a quien se pretende otorgar crédito, generando retrasos e incumplimiento en los pagos, contando con información poco confiable y con el riesgo de que no se recupere el crédito otorgado. Al momento de evaluar al cliente lo que las empresas miden y priorizan es la capacidad de pago del cliente y el tiempo en que este demore en hacerlo, en base a esto se puede decidir en si otorgarle o negarle el crédito.

Para evaluar un crédito según (Emery, 2014) hay varias fuentes valiosas de información interna y externas. Las fuentes internas primarias son:

- Una solicitud de crédito, que incluya referencias.
- Un historial de pagos del solicitante.
- Información de representantes de ventas y otros empleados.

Entre las fuentes externas de información de crédito importantes están:

- Estados financieros de años anteriores. Los estados financieros pueden analizarse para evaluar la rentabilidad, obligaciones de deuda y liquidez del cliente.
- Informes de agencias calificadoras de crédito.
- Informes de oficinas de crédito. Estos informes proporcionan información objetiva acerca de las obligaciones financieras vencidas de una compañía.
- Archivos de crédito de asociaciones de las industrias. Las asociaciones de industrias a menudo mantienen archivos de crédito. Esas asociaciones y los competidores directos de usted están a menudo dispuestos a compartir información de crédito acerca de los clientes.

Una de las formas o situaciones en la que las empresas pierdan o se vean en caída económica es precisamente por los créditos otorgados a clientes que no cumplen con información confiable respecto a sus actividades económicas y la forma en que ellos la generan, dando paso así a la morosidad e incumplimiento de los pagos a la empresa adeudada, generando a la misma pérdidas y reducción en las utilidades y baja en su capacidad de inversión.

Como sabemos las cuentas por cobrar tienen una fecha específica para convertirse en efectivo, este límite de tiempo lo estipula y establece el gerente o propietario de la empresa, en él está la decisión de ceder o de negar el crédito. Pero también en él está la responsabilidad de establecer las políticas de la empresa en cualquier área de la misma, en este caso en el área de créditos y cobranzas, algo que esta empresa no lo ha realizado careciendo de efectividad en los cobros.

Hoy en día uno de los grandes problemas para las empresas que otorgan créditos ya sea por venta de bienes o servicios es la manera en como recuperara estos efectivos. Existen muchas empresas que toman la decisión de cerrar o poner pausa temporal a sus actividades comerciales debido a que todo el dinero que requiere para su continuidad no ha sido recuperado en su totalidad, por eso es necesario e importante implementar estas políticas de créditos y cobranzas evitando de esta manera riesgos, conflictos y así también ofrecer un crédito adecuado y razonable a los clientes de acuerdo a su capacidad económica; pero sobre todo tener una cartera sana que permita a la empresa no solo mantenerse en el mercado sino también tener crecimiento y altos márgenes de ganancias.

Es importante que todas las empresas comerciales deben contar con un departamento de Créditos y Cobranzas la cual se encargue de dar seguimiento a la cartera de créditos, de tal manera es importante contar con un personal capacitado y de experiencia que permita llevar con responsabilidad y solvencia sus funciones logrando de esta manera recuperar la cartera de crédito al menor tiempo posible.

La función del departamento de Créditos y Cobranzas se refiere a la recuperación óptima de las ventas a créditos, un servicio de calidad en el manejo eficiente de las líneas de crédito asignadas a cada cliente, mostrando calidad, responsabilidad e integración absoluta al trabajo. (González, 2013)

Otra de las problemáticas que existe es no dar un seguimiento adecuado a la cartera de clientes, “Una cartera de clientes comprende varios grupos que forman parte de la base de clientes de una empresa” (Taylor, 2018) debe estar actualizada y comprendida de datos reales y fiables de cada uno de los clientes deudores.

En entrevista con el propietario de la empresa, indica que no existe un seguimiento continuo a los clientes aun sabiendo que los mismos no están cumpliendo con sus obligaciones de pagos, llegada la fecha no se presentan a cancelar y cuando deciden hacerlo el valor que pagan no cubre con el monto real. Hay clientes que incluso cambian sus números celulares y correos para no ser localizados fácilmente, en ocasiones el propietario de la empresa se ha hecho presente en sus domicilios y lugares de trabajo pero sin resultados beneficiosos, siempre el cliente convence de que se acercará a cancelar tal día y tal valor pero incumple con aquel acuerdo, haciendo de esto un problema para la empresa al momento de hacer efectivo los créditos. El seguimiento a clientes no es eficiente ya que antes de emitirle el crédito no se le hizo una evaluación en la que se pueda obtener información más relevante de la situación de los clientes.

Otro de los grandes problemas que existe en cuanto al seguimiento de la cartera de crédito en esta empresa es que muchas de las deudas viejas y pequeñas quedan sin ser atendidas, en ciertos casos hasta olvidadas, algo perjudicial para la empresa. En esta entrevista con el propietario de Representaciones RyR indica que ha existido muchos de estos casos, en ocasiones se intenta resolver llegando a un acuerdo económico en donde el cliente termina pagando un valor menor al de la deuda real. También han existido escenarios en que el cliente ofrece un bien propio a cambio de que se le sea borrada o cancelada la cuenta que tiene pendiente con la empresa.

Quizás se podría decir que la empresa ha recuperado un porcentaje de ese dinero por cobrar, pero al final podemos concluir que esta herramienta de cobro no es favorable, ni beneficioso porque no se estaría obteniendo el dinero en la fecha establecida y lo que es peor no estaría cobrando los intereses por mora y por ende no obteniendo las ganancias esperadas por tales créditos.

De aquí parte otra de las problemáticas de la empresa que es en cuanto a la aplicación de las herramientas de cobranzas, el propietario de Representaciones RyR tan solo utiliza las redes sociales enviando textos por whatsapp, correos electrónicos, también haciendo llamadas telefónicas, intentando de esta manera que los clientes se informen de el vencimiento de sus deudas. Mediante estos recursos la empresa hace un recordatorio a los clientes de que tienen un pago pendiente con la empresa.

Ante todas estas herramientas implementadas por parte de la empresa para que los clientes logren cumplir con sus obligaciones a tiempo los resultados son desfavorables, muchos de los clientes hacen caso omiso a estos llamados de atención por lo que es importante que la empresa adopte otros tipos de herramientas que le permitan tener resultados esperados, sabiendo que los ingresos de la empresa en gran porcentaje está ligada de manera directa con las cobranzas de los valores que se le son adeudados.

Es por eso que, las herramientas de cobranzas deben ser diseñadas e implementadas tomando en cuenta ciertos factores internos y externos que puedan dificultar la recuperación de la cartera, debe estar enfocadas en el objetivo que es recuperar el dinero invertido lo más pronto posible, y así también haciendo frente a responsabilidades que la empresa debe cubrir. (Rodriguez Aranday, 2017)

Es importante aplicar herramientas contables y financieras que permita a la empresa conocer la situación real de la empresa en cuanto a las actividades de ventas y cobranzas, permitiendo tener información oportuna y fiable que ayude a tomar medidas acertadas para la mejora de la situación económica de la empresa. Al utilizar indicadores financieros permitirá conocer la verdadera capacidad económica de la empresa, de qué manera se está utilizando los recursos monetarios y la restitución de estos valores relacionado con la cartera, tomando en

consideración que la aplicación de estos indicadores financieros darían una mejor salud financiera a la empresa.

Las razones o indicadores financieros constituyen la forma más común de análisis financiero. Se conoce con el nombre de RAZÓN el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades, en este caso son dos cuentas diferentes del balance general o del estado de pérdidas y ganancias. (Prieto Hurtado, 2014)

Para que la empresa mida las veces en que gira las cuentas por cobrar debe aplicar el siguiente indicador financiero que es la rotación de cartera.

- $RC = \text{Ventas A Crédito} / \text{Promedio De Cuentas Por Cobrar}$

Existe un indicador financiero que permitirá a la empresa saber el tiempo en que demora en hacerse efectivo las cuentas por cobrar aplicando la fórmula siguiente:

- $\text{Período Promedio De Cobro} = 365 \text{ Días} / \text{Número De Veces Que Rotan}$

Las Cuentas Por Cobrar

Para que la empresa tenga conocimiento de su capacidad económica al momento de afrontar y cubrir sus deudas y saber los recursos que dispone es importante aplicar la siguiente fórmula:

- $\text{Índice de Solvencia} = \text{Activo Total} / \text{Pasivo Total}$

Conclusiones

Teniendo conocimiento de las problemáticas que existen en la empresa Representaciones RyR al momento de hacer efectivo las cuentas por cobrar, llegamos a la conclusión de que no se está llevando un control y seguimiento oportuno de los créditos otorgados a clientes, todo esto se

debe a que no existe un manual de políticas de créditos y cobranzas que permita a la empresa realizar una evaluación eficiente y real de las situaciones o posibilidades económicas de los clientes.

Todo esto conlleva a que la empresa en situaciones extremas tenga que recurrir a la parte legal, camino que no es factible debido a la pérdida de tiempo, de dinero y lo que es peor la pérdida de clientes. Al carecer de políticas de créditos y cobranzas y de un personal capacitado para cumplir a cabalidad con estas políticas, da como resultado no recuperar la cartera de crédito a tiempo, no obtener las ganancias esperadas, no cumplir con los objetivos propuestos y hasta en cierto momento tener que solicitar ayuda económica a terceros o personas ajenas a la empresa.

Representaciones RyR no cuenta con un personal capacitado en créditos y cobranzas dando así prioridad a la cartera de crédito ya que es de mayor relevancia para la empresa, porque si no se hace efectivo en los tiempos pactados la empresa podría correr el riesgo de que esas cuentas se conviertan en incobrables. La falta de interés a deudas pequeñas y viejas refleja la necesidad que esta empresa tiene por contar con políticas y normas y un personal que las cumpla, dejando en claro al cliente sus obligaciones con la empresa y las consecuencias que tendrían al no cumplirlas, haciendo énfasis en que esto es de beneficio para ambas partes, evitando conflictos y pérdidas.

Bibliografía

Besley, S. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera*. México .

Brachfield, P. J. (2013). *Análisis del Moroso Profesional*. BRESCA.

Emery, D. R. (2014). *Fundamento de Administración Financiera (1ed.)*. México.

Ferrell, G. C. (2015). *Introducción a los negocios* . México .

Fierro Martínez, A. &. (2015). *Contabilidad de Activos con enfoque Niif*. Bogotá: ECOE Ediciones Ltda.

González, C. d. (2013). *El Presupuesto*. México .

Horngren, C. T. (2014). *Contabilidad. Octava Edición*. México.

Merino., J. P. (s.f.). <https://definicion.de/minorista/>. Obtenido de <https://definicion.de/minorista/>

Montan, C. (26 de Octubre de 2015). <http://recuperaciondecuentasincobrables.blogspot.com/>.

Obtenido de <http://recuperaciondecuentasincobrables.blogspot.com/>

Morales, J. M. (2014). *Créditos y Cobranzas (1 ed.)*. México.

Prieto Hurtado, C. A. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá D.C. Colombia.

Rodriguez Aranday, F. (2017). *Finanzas 2, Finanzas Corporativas: una propuesta metodologica*. México .

Sonora, C. d. (2014). *Técnicas de Créditos y Cobranzas* . México .

Taylor, H. (01 de Febrero de 2018). <https://www.cuidatudinero.com/13098510/definicion-de-cartera-de-clientes>. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098510/definicion-de-cartera-de-clientes>

Velazquez, E. V. (2014). *Canales de Distribución y Logística*. México .

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida al Propietario de la empresa Representaciones RyR

1. ¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?
2. ¿Mantiene una buena comunicación con el departamento de ventas?
3. ¿Quién aprueba o autoriza los créditos a clientes?
4. ¿Qué requisitos se solicita al cliente para que este pueda acceder a un crédito?
5. ¿Qué tipo de herramientas de cobro implementa la empresa Representaciones RyR?
6. ¿Existe un manual de políticas de créditos y cobranzas en la empresa Representaciones RyR? Si la respuesta es O ¿Por qué?
7. ¿Existe un seguimiento continuo y efectiva sobre vencimiento y cobranzas?
8. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?
9. ¿Los abonos o pagos parciales diferentes a los pactados son autorizados y controlados?

Anexo 2. Cálculos De Ratios Financieros

REPRESENTACIONES RyR

Estado de Flujo de Caja Financiero

(Miles de dólares)

Rubro/Años	2015	2016	2017
<u>INGRESOS</u>			
VENTAS	217.458,28	223.516,44	219.158,32
CUENTAS POR COBRAR	-30.058,47	-32.409,08	-37.924,14
ENTRADA DE EFECTIVO	187.399,81	191.107,36	181.234,18

Rotación De Cartera

RC= Ventas / Cuentas Por Cobrar

RC= 217.458,28 / 30.058,47 = **7,23 veces**

2015	2016	2017
7,23 veces	6,90 veces	5,78 veces

Período Promedio De Cobro

Período Promedio De Cobro = 365 Días / Número De Veces Que Rotan Las Cuentas Por Cobrar

Período Promedio De Cobro = 365 Días / 7,23 veces = **50 días**

2015	2016	2017
50 días	53 días	63 días