



Abril 2019 - ISSN: 1696-8352

GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA.

Autores:
Néstor Michael Avila Anastacio
Ronald Fabricio Gil Caamaño
Ing. Com. Ángela Duque González, MSC.

nestor_87avila@hotmail.com
ronaldgil82@hotmail.com
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Facultad de Administración
Carrera de Contabilidad y Auditoría
Av. De las Américas. Apartado Postal 11-33. Guayaquil-Ecuador
aduqueg@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Néstor Michael Avila Anastacio, Ronald Fabricio Gil Caamaño y Ángela Duque González (2019): "Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>

Resumen

La empresa Imporparis, S.A. Presenta problemas en su disponibilidad de efectivo para honrar obligaciones con terceros, a lo cual, se realizó esta investigación para determinar las causas, utilizando para ello el método analítico, histórico y documental. Se analizaron los estados financieros, se aplicaron indicadores y se entrevistaron a trabajadores del área administrativa y contable para determinar la causa de esta iliquidez. Encontrándose que el origen de la misma, se fundamente en los largos períodos de cobro de cuentas por cobrar, producto de una desorganización en las políticas de ventas a créditos. Por último, se recomiendan varias acciones para mitigar esta situación.

Summary

The company Imporparis, S.A. It has problems in its availability of cash to honor obligations with third parties, to which this research was conducted to determine the causes, using the analytical, historical and documentary method. The financial statements were analyzed, indicators were applied and workers from the administrative and accounting areas were

interviewed to determine the cause of this illiquidity. Finding that the origin of the same, is based on the long periods of collection of accounts receivable, product of a disorganization in credit sales policies. Finally, several actions are recommended to mitigate this situation.

Introducción

La necesidad de incrementar las ventas y cumplimientos de presupuestos empresariales hace que algunas empresas consideren estrategias que ayuden a mantener largas relaciones comerciales con los clientes, lo que conlleva a una compra continua por parte de ellos. Actualmente, para poder competir en la industria de ferretería, la empresa se ve obligada a conceder créditos a sus clientes. Las ventas a crédito concedidas son equivalentes a las cuentas por cobrar de los clientes, estas son realizadas por la actividad comercial a la que se dedica la organización, se debe tomar en cuenta que estas decisiones garanticen el retorno de la deuda contraída con la empresa, una de las debilidades más comunes es el análisis crediticio realizado al cliente.

1. Desarrollo

Con fundamento en el problema antes descrito, se pretende con esta investigación diagnosticar los efectos que genera la falta de políticas de créditos en la empresa y para ello, se realizará lo siguiente:

- Comparar de un período a otro los aumentos y disminución de la liquidez de la empresa.
- Determinar las edades de la morosidad de la cartera de créditos.
- Analizar financieramente a la empresa entre períodos, en relación a la cartera de créditos.

La idea a defender de la investigación es que el análisis del establecimiento de políticas de crédito y cobranza permitirá mejorar la liquidez de la empresa.

2. Antecedentes

IMPORPARIS S.A., fue creada en la Ciudad de Guayaquil en el año 2009 ofreciendo a sus distinguidos clientes una variedad de productos de ferretería y de consumo masivo de prestigiosas marcas como FOREVER – LAMPTANP – CONSUN.

La problemática que refleja la compañía son los otorgamientos de los créditos a los clientes, los cuales son manejados entre 30, 60 y 90 días de plazo. A diferencia de los proveedores, los cuales, le conceden a la empresa crédito de 30 y 60 días para cubrir las obligaciones

contraídas. Además, los créditos otorgados a los clientes, no cumplen con los análisis suficientes para conceder crédito, lo que deviene en problemas de liquidez.

3. Marco Teórico

Las cuentas por cobrar

De acuerdo a Castro (2012) "Es un concepto de la rama contable donde se anotan los incrementos y reducciones derivados de la venta de bienes o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado a favor de la empresa" (p.24). Por lo tanto, las cuentas por cobrar son activos disponibles en menos de doce meses, generalmente, sin embargo, hay algunos que de acuerdo a las putas acordadas pasan el año y se caracterizan como activos a largo plazo o no corrientes.

La Administración de las cuentas por cobrar

En palabras de Cortijo (2010) "Las empresas adaptan sus políticas crediticias al comportamiento variable que presentan las ventas durante el año, lo que permite mantener un equilibrio en la liquidez" (p.10). Por lo tanto, la administración de las cuentas por cobrar como su nombre lo indica, representa la planeación, organización, dirección y monitoreo de las políticas crediticias para garantizar que siempre exista activos disponibles en la empresa. Una mala administración de las cuentas por cobrar causara el efecto contrario.

Las cuentas Incobrables

Son las cuentas que generan morosidad. Cuentas que quedan pendientes por cobro, que aún los clientes no pagan y lo más probable es que no se recuperen nunca. De acuerdo a Guajardo y Cantú (2008) "Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables" (p. 332). Cuando existe gran parte de las cuentas clasificadas como incobrables, la organización puede sufrir problemas de liquidez.

La Liquidez

Es la falta de dinero para cubrir deudas a corto plazo en la organización. De acuerdo a Guajardo y Cantú (2008) "Con el indicador de liquidez se analiza si el negocio tiene la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas. Entiéndase por obligaciones las deudas con acreedores, proveedores, empleados y otras" (p. 158).

Para analizar el estado de la liquidez en una organización Guitman y Zutter (2012) explican lo siguiente, "la liquidez corriente, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Se expresa de la siguiente manera: $Liquidez\ corriente = \frac{Activos\ corrientes}{Pasivos\ corrientes}$ " (p.65)

También los mismos autores agregan, que mientras mas alta la liquidez corriente, mayor capacidad de pago tiene la empresa. El objetivo de la liquidez es poder cumplir con los compromisos adquiridos con terceros sin incurrir en morosidad que aumente los costos de financiamiento.

Asimismo, para analizar el nivel de liquidez en la empresa también se utiliza la razón rápida o prueba del ácido que es similar a lo que se mide con la liquidez corriente, exceptuando los valores de inventarios que principalmente porque:

- Muchos tipos de inventario no se pueden vender fácilmente porque son productos parcialmente terminados, artículos con una finalidad especial o algo por el estilo.
- El inventario se vende generalmente a crédito, lo que significa que se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo (Guitman y Zutter,2012, p.67).

4. Marco Legal

- Norma Internacional de Información Financiera Nro. 9: Instrumentos Financieros. Norma Internacional de Información Financiera para Pymes – Sección 11.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

5. Metodología de la Investigación

Se utilizó el método analítico, histórico y documental, que permitió determinar cuáles han sido los problemas de liquidez en la empresa, además del uso del método de la entrevista mediante la recolección de datos y la información proporcionada por parte de la empresa debidamente evidenciados, ayudaron a la adecuación de soluciones que implicaron en las recomendaciones del problema para obtener resultados deseado.

5.1. Técnicas de la Investigación

Observación directa: Se utilizó la técnica de la observación directa para analizar el comportamiento de los fenómenos que acaecen en los procedimientos con relación a las cuentas por cobrar, determinando las recomendaciones en el informe final de dicha técnica.

Entrevista: Se realizó con el objetivo de obtener diversas opciones o repuestas que permitieron determinar el motivo de los problemas existen las cuentas por cobrar como ayuda para aclarar dudas de aquellas que existieren dentro del proceso de análisis.

5.2. Población y Muestra

Para determinar la población, se estableció que la empresa IMPORPARIS S.A. está conformada por las áreas de crédito y cobranza, contabilidad y gerencia, departamentos que están ligados directamente con el tema de análisis.

Tabla 1: Población

POBLACIÓN	N°
GERENCIA GENERAL	1
CONTADOR	1
SUB-CONTADORES	4
ANALISTA DE CREDITO Y COBRANZA	4
TOTAL	10

Elaborado por: Los autores

Fuente: IMPORPARIS

Tabla 2: Muestra

MUESTRA	N°
GERENCIA GENERAL	1
CONTADOR	1
ANALISTA DE CREDITO Y COBRANZA	1
TOTAL	3

Elaborado por: Los autores

Fuente: IMPORPARIS

6. Resultados

Las respuestas de los entrevistados dejaron en evidencia que existe, en primer lugar, una falta de organización grave con respecto a las condiciones para otorgar créditos a los clientes. Existe una planificación presupuestaria que exige que haya un ingreso de ventas determinado, a lo cual, los analistas comerciales atienden y según el contador entrevistado, es lo que los motiva a procesar ventas a crédito que la jefatura de créditos no analiza y concede. Asimismo, los entrevistados manifestaron que, al momento de evaluar la gestión de un periodo, no se aplica el indicador financiero de liquidez, por lo cual, la empresa no está en capacidad de documentar la falta y proponer mejoras para los futuros periodos.

Tabla 3: Índices Financieros 2015-2016

Índices Financieros	2015	2016
Liquidez Corriente	1,13	1,2
Prueba acida	0,78	0,79
Capital de Trabajo	2.863.924,00	3.461.027,00
Apalancamiento	8,41	5,65
Endeudamiento	0,88	0,82
Rotación de Cartera	2,73	3,03
Rotación de Inventarios	3,43	3,34
Rotación de Ventas	1,34	1,37

Periodo promedio de cobranza	132	120
Periodo promedio de pago	123	149
Margen bruto	0,2	0,18

La Liquidez. La aplicación de los indicadores de liquidez a los estados financieros de la empresa, dan como resultado que, en términos de liquidez corriente, la empresa tiene una liquidez de 1,130 lo que implica que tiene para pagar todas sus deudas a corto plazo y 13% más, suponiendo que sea el mismo monto. Para el siguiente año la liquidez baja a 1,2; es decir, un punto menos que el año anterior.

Sin embargo, al aplicar prueba ácida y eliminando de los activos los inventarios, se tiene para el 2015 un ratio es de 0,78, lo que demuestra que ciertamente, no existe suficiente disponibilidad para pagar deudas, si no se convierten los inventarios en efectivo. Con el resultado alcanzado de 0,78 nos interpreta que por cada dólar adquirido la compañía cuenta con 0,78 centavos para hacer frente a sus obligaciones sin vender sus inventarios. Para el 2016, sube a 0,79, es decir un centavo más.

El capital de trabajo, por su parte es positivo, lo que implica que la empresa tiene suficiente dinero para continuar con sus actividades cotidianas, en caso de pagar súbitamente las deudas a corto plazo que tiene, tanto para el 2015 como para el 2016. Se evidencia un aumento de un año a otro.

La Solvencia. La aplicación del indicador de apalancamiento en 8,41 nos indica el nivel de aportación que tienen los recursos propios con relación a terceros, lo que indica que por cada dólar invertido en el patrimonio se ha formado 8,41 de activos de más en la compañía. Mientras que para el 2016, el apalancamiento es de 5,65, es decir el respaldo es menor.

El apalancamiento financiero. En este caso, está endeudada para el 2015 en 88% y baja para el 2016 a 82%. Ya prácticamente no tiene capacidad de endeudamiento.

Indicadores de Gestión.

Rotación de Cartera. El indicador para 2015 es de 2,73 que indica el número de veces que las cuentas por cobrar retornan en un periodo lo que es desfavorable ya que se efectivizan 2,5 veces al año, en un rango de 120 y 150 días que la compañía se tarda en hacer efectiva su cartera. Para el 2016, la rotación sube a 3,03 que indica una rotación mayor pero aun tardía.

Rotación de Inventarios. El indicador resulta 3,43 indica el número de veces que rotó el inventario en el transcurso de un año, el cual es equivalente a 106 días que la compañía rotó

su inventario, lo cual, no es muy eficaz por el cumplimiento de obligaciones de la compañía. Para el 2016, la rotación disminuye a 3,34 que implican 109 días; es decir tres días más para reponer inventario. Lo importante aquí es comparar que los plazos de cobro son mayores a los plazos para la rotación de inventarios. Esto significa que la empresa se endeuda para adquirir mercancía.

Rotación de Ventas. Mide el nivel de efectividad que tiene la administración y relación de las ventas y sus activos. En este caso, el resultado fue para el 2015 1,34% lo que implica que la compañía renueva sus activos una vez al año.

Periodo Promedio de Cobranza. Este indicador permite apreciar el número de días que tarda la compañía en hacer efectiva las cuentas por cobrar, lo cual se refleja en la gestión o buena marcha de la compañía. Esto resultó para 2015 en 132 días de cobro que significa la espera de cuatro meses y 12 días. Mientras que, en 2016 baja a 120,44 días, lo que implica que cada cuatro meses se recuperan cuentas.

Periodo Promedio de Pago. Este indicador evidencia el tiempo que se tarda la empresa en hacer efectivo los pagos a sus proveedores. Para el 2015, resultó en 123 quiere decir que la empresa paga a sus proveedores en 4 meses al menos y esta cifra aumenta para 2016, donde los pagos se efectúan cada 149 días, es decir un mes más de espera, lo que implica mayores costos de financiamiento.

Indicador de Rentabilidad.

Margen Bruto. El margen ideal sería el que oscile en el 50% esto depende mucho del tipo de actividad económica que desempeñe, si el índice es mayor existe la posibilidad de cubrir todos los costos y gastos que tiene la compañía mientras si tiene un índice menor no los podrá cubrir. Con el resultado obtenido para el 2015 es de 20% y para 2016, del 18%, lo cual, determina que la compañía no puede arriesgarse a contraer obligaciones con terceros porque no va a tener la capacidad para hacer frente a esas obligaciones.

Conclusiones generales de las razones financieras

La empresa no en general está estable de acuerdo al resultado de sus indicadores, muestra una liquidez disminuida, principalmente por el promedio de cobranza que resulta ser de 120 días, asimismo el margen bruto es bajo y tiene tendencia a seguir bajando, lo que indica que la empresa no está en capacidad de endeudarse para honrar compromisos con terceros, y mantener las cuentas por cobrar. Mientras que la rotación de inventarios es de 109 días que implica aproximadamente nuevas compras de inventarios cada tres meses.

7. Informe Técnico

Tabla 4: Informe Técnico Final IMPORPARIS S.A.

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Falta de Manual de POLÍTICAS DE CRÉDITO	Diseñar	Manuales de políticas de crédito para el análisis crediticio	TI: 15 días RE: Analista de crédito y jefe de crédito	Minimizar el riesgo de cartera vencida
NO CUENTA CON manual de procedimientos para evaluar la calificación del crédito	Diseñar	Manuales de procedimientos de evaluación y calificación crediticia	TI: 15 día; RE: jefe de crédito y Comercial	Minimizar el riesgo de morosidad
NO CUENTA CON manual de procedimientos para evaluar la calificación del crédito para el sector agrícola	Diseñar	Manuales de procedimientos de evaluación y calificación crediticia para el sector agrícola	TI:15 días RE: jefe de crédito y Comercial	Minimizar el riesgo de morosidad
Falta de capacitación a los empleados	Capacitación	Dirigida a los empleados en temas de políticas y aplicación de procesos en las cuentas por cobrar	TI: cada 6 meses RE: Gerencia	Aplicación de políticas y manejo de procesos
No cuentan con buró de crédito	Realizar un mejor uso eficiente de la herramienta del buró de crédito Equifax	Aprovechar la herramienta de buró de crédito y revisar el historial crediticio de los clientes.	TI: todos los días RE: Analista de crédito y cobranza	Reportes claros y detallados, mayor precisión de las decisiones crediticias.
No cuentan con un sistema de análisis de cartera de crédito	Establecer un departamento de análisis de cartera de crédito	Insertar al equipo de trabajo un departamento cartera	TI: 1 mes RE: Gerente General	Respaldo y seguridad en la administración del departamento de crédito y cobranza
Ausencia de análisis de los Indicadores de liquidez y de gestión	Desarrollo y análisis de los indicadores	Analizar los estados financieros con los indicadores de gestión y liquidez.	TI: 1 día RE: Contador	Otorga información financiera actual, valida y precisa.

Elaborado por: Los autores

Fuente: IMPORPARIS S.A.

7.1. Hallazgos

- La empresa registra elevadas cuentas por cobrar, las cuales no se han recuperado de manera eficiente mediante la gestión de cobranza.
- Se incrementan los costos para agilizar las cobranzas a los clientes que poseen cartera vencida mediante envío de correos electrónicos llamadas telefónicas y visitas periódicas a los locales del cliente.
- El personal asignado para cada área de trabajo no recibe capacitación constante para el mejoramiento del desempeño de sus funciones
- Por descuido en los cobros la empresa incurre en altos montos incobrables.

8. Conclusiones y Recomendaciones

8.1 Conclusiones

- De acuerdo con la investigación realizada en la empresa IMPORPARIS S.A., con domicilio en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil, vía a Daule, parroquia Tarqui sector Norte, en cuanto al tema “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez” podemos tener las siguientes conclusiones.
- No cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y tampoco para los procesos de recuperación de cartera vencida.
- No tienen un manual de control interno con respecto al otorgamiento del crédito y a la administración de la cartera, por lo que podemos constatar los resultados poco beneficiosos para la empresa.
- No manejan buró de crédito.
- La empresa no cuenta con programas de capacitación al personal en temas de análisis de créditos y de cobranza, al igual que en temas financieros, lo que origina el desconocimiento del impacto que tiene la incobrabilidad en la liquidez de la compañía.
- No se toman medidas legales para la recuperación de la cartera vencida.
- No efectúan análisis de los indicadores financieros para evaluar la situación de la empresa.
- Esperan 3 años para enviar la cartera de crédito a castigo.
- De acuerdo con los resultados de los indicadores de liquidez de cuentas por cobrar, no podemos concluir si corresponden a síntomas de buena salud financiera, debido a los siguientes antecedentes: No poseen políticas y procedimientos de crédito y cobranza por escrito por lo que otorga créditos, no se realiza análisis por clientes para el otorgamiento de crédito, existe la posibilidad que parte de esas cuentas por cobrar sean a largo plazo y fueron mal registradas.

- Se muestra las variaciones entre los períodos 2015 y 2016, la empresa IMPORPARIS S.A., denota una disminución de su margen bruto en un 17.05% entre los períodos 2015 – 2016, siendo afectada la utilidad neta en una reducción del 5.97% entre dichos períodos.

8.2 Recomendaciones

Luego de todos los análisis e investigaciones realizadas a la empresa IMPORPARIS S.A., podemos proponer las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda elaborar un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito y los procesos de cobro también para el sector agrícola controlando mejor el riesgo crediticio.
- Diseñar un reporte de administración de cartera de crédito por cliente para los vendedores, disponiendo de esta manera una mejor información actualizada del vencimiento de las cuentas.
- Se recomienda revisar y llevar un control constante de las cuentas por cobrar para analizar y cambiar los cupos y plazos asignados de crédito.
- Establecer métodos para el cobro de clientes, mediante llamadas para que se acerquen a cancelar sus deudas, recordatorios de pago, enviar estados de cuenta para que tengan conocimiento de sus cuentas a vencer.
- Diseñar un manual metodológico para análisis de crédito.
- Solicitar los servicios del buró de crédito, para analizar el historial financiero de los clientes antes de otorgar créditos, además realizar un mejor uso de esta herramienta a través de capacitaciones.
- Realizar capacitaciones continuas al personal de crédito y cobranza para mejorar el buen manejo de la administración de la cartera y el análisis de los créditos.
- Se aconseja máximo mantener cartera vencida hasta 2 años para no seguir generando más provisiones.
- Incrementar al equipo de trabajo un departamento legal para que ayude en temas de morosidad de la cartera.
- Realizar análisis de los indicadores financieros para controlar y evaluar las actividades de la empresa, lo cual permitirá determinar las causantes de las decisiones tomadas y mejorar las estrategias de cobro y crédito.
- Diseñar un sistema de control adecuado de las fechas de vencimientos de los créditos.
- Se recomienda monitorear periódicamente los créditos otorgados
- Hacer un análisis de riesgo por cada cliente
- Se recomienda, revisar los costos de ventas y los gastos operacionales, acorde a la realidad de la compañía.

8. Referencias

- Blanco escobar, L. G., & Gómez Martínez, J. A. (1995). Cuentas Incobrables. En *Administración financiera de las cuentas por cobrar* (pág. 34). Recuperado el 24 de Abril de 2017, de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/38109/1/blancoescobar.pdf>
- Cruz , C. L. (2012). Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en el proceo de las cuentas por cobrar de la Asociación de Pobladores y productores de MIRAFLOR "FORO MIRAFLOR". Managua.
- De La Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & De La Hoz Suárez, A. (2008). Indicadores de rentabilidad. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 94.
- Deléchat, C., Henao, C., Muthoora, P., & Vtyurina, S. (2014). En *Los factores determinantes de las reservas de liquidez en América Central* (pág. 102).
- Encalada, L. (2016). *Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía Intvescom S.A.* Guayaquil: Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA.
- INDUSTRIA PETROLERA CASO: MUNICIPIO MARACAIBO.* Obtenido de Revista Electronica de Gerencia Empresarial:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/238/588>
- Fowler Newton, E. (2012). Definición de contabilidad. En *Contabilidad básica* (pág. 45). Buenos Aires: Macchi.
- García Del Junco, J., & Casanueva Rocha, C. (2006). Definición d empresa. En *Prácticas de la Gestión Empresarial* (pág. 3). Mc Graw Hill.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). Liquidez. En G. Guajardo Cantú, & N. E. Andrade de Guajardo, *Contabilidad financiera* (5 ed., pág. 158). México D.F.: Mc_Graw Hill. Recuperado el 23 de aBRIL de 2017
- Guitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). Liquidez. En *Principios de administración financiera* (págs. 62 - 63). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). Productividad. En *Calidad total y productividad* (pág. 21). México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- IASB. (2013). *NIIF para Pymes - Seccion 11.*
- IASB. (2014). *NIIF 9 Instrumentos Financieros.*

Label, W., de León Ledesma, J., & Ramos Arriagada, R. A. (2012). Cuentas por cobrar (o clientes). En W. Label, J. de León Ledesma, & R. A. Ramos Arriagada, *Contabilidad para no contadores: una forma rápida y sencilla de entender la contabilidad*. Ecoe Ediciones.

(s.f.). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Guayaquil.

Mokate, K. M. (2001). Eficiencia económica. En *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad. ¿Qué queremos decir?* (pág. 6). Washington, D.C.

Nava Rosillón, M. A. (2009). Liquidez y solvencia. *Revista venezolana de gerencia*, 613.