

Junio 2019 - ISSN: 1696-8352

“ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE UN INSTITUTO DE BELLEZA”

Eco. Josefa Esther Arroba Salto, MAE., MSc.

Docente Titular Principal

earrobas@ulvr.edu.ec

Silvia Elizabeth Romero Valencia

Estudiante

silviaromero_22@hotmail.com

Facultad de Administración, Carrera de Contabilidad y Auditoría

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Josefa Esther Arroba Salto y Silvia Elizabeth Romero Valencia (2019): “Análisis de las cuentas por cobrar de un instituto de belleza”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (junio 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/cuentas-cobrar-instituto.html>

RESUMEN: El presente artículo realiza un análisis de las cuentas por cobrar de un Instituto de Belleza de la ciudad de Guayaquil, el mismo que ha presentado un deficiente control en el manejo de las cuentas por cobrar a causa de la falta de organización en sus registros contables, y la carencia de un manual de procedimientos para el área de crédito y cobranzas. En este sentido, la empresa a podido experimentar un crecimiento de la morosidad de sus clientes, lo que ha llevado a un alto nivel de endeudamiento. Por ello, es importante que se analice el impacto que las cuentas por cobrar han tenido en los estados financieros durante el período 2016 - 2017, a fin de sugerir medidas que ayuden a mejorar su nivel de liquidez, para disponer del efectivo necesario que le permita cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, Crédito y Cobranzas, Morosidad, políticas, venta a crédito.

ABSTRACT: This article analyzes the accounts receivable of a Beauty Institute of the city of Guayaquil, which has presented a poor control in the management of accounts receivable because

of the lack of organization in their accounting records, and the lack of a procedure manual for the credit and collections area. In this sense, the company has experienced a growth in the delinquency of its customers, which has led to a high level of indebtedness. Therefore, it is important to analyze the impact that accounts receivable have had on the financial statements during the period 2016 - 2017, in order to suggest measures that help improve their liquidity level, in order to have the necessary cash that allows them to fulfill their short-term obligations.

Keywords: accounts receivable, credit and collections, delinquency, policies, sale on credit.

INTRODUCCIÓN

En la última década, en la ciudad de Guayaquil existe un crecimiento de diversos institutos formativos orientados a la prestación de servicios de belleza y estética, al culminar los estudios el estudiante está en capacidad de iniciar pequeños emprendimientos en actividades como: peluquería, estética y demás; con establecimientos denominados “Centros de Belleza”. Actualmente, la competencia es fuerte en este mercado, por lo que es necesario diferenciarse para lograr la aceptación de la mayor parte del mercado. Bajo este contexto, el Instituto de Belleza, utiliza diversas estrategias que le permitan incentivar fidelidad por parte de los clientes, ofrece condiciones de pago flexible. No obstante, en muchos casos, la situación se complica cuando dentro del área de crédito no se analiza la solvencia de los clientes, omitiendo ciertos factores que inciden en su nivel de riesgo en las cuentas por cobrar del negocio, generando atraso en el pago, afecta la liquidez y, por ende, se incrementa la cartera vencida.

DESARROLLO:

El Instituto de Belleza se encuentra en un mercado bastante competitivo y por tratarse de un instituto en crecimiento, ha llevado a cabo estrategias para incentivar las inscripciones a sus cursos, mediante formas de pago a crédito de los diferentes talleres que ahí se imparten. No obstante, la información contable determina ciertas falencias en la liquidez de la empresa, debido a un crecimiento de la cartera vencida, al mantener un atraso constante en el pago de sus mensualidades dadas las dificultades que posee una parte del alumnado para poner al día en sus haberes.

Entre las posibles causas del problema se ha detectado la falta de un área específica para colecturía que se dedique a la gestión de cobranza a sus alumnos; así como también hace falta establecer políticas de control que eviten un incremento de las cuentas por cobrar.

Según datos del asesor contable del instituto, la morosidad representa entre 35% y 40% del total de cuentas por cobrar. Bajo ese contexto, es importante que en SICP se realice un análisis financiero de las cuentas por cobrar para detectar lo que está afectando a la liquidez del negocio, y aportar con procesos y políticas que aporten a la solución del problema y así, tener un mejor

control de la cartera de clientes del negocio. Logrando la liquidez, y fidelidad de los clientes del instituto y aportando a su rentabilidad. Bajo este contexto, los objetivos de la investigación son:

Objetivo General

Analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del Instituto de Belleza.

Objetivos Específicos

1. Definir la forma en que se llevan los registros de la cuenta por cobrar dentro del Instituto de Belleza.
2. Determinar las políticas de control que posee el instituto para la gestión de las cuentas por cobrar.
3. Describir la base de datos de clientes que mantienen cuentas por cobrar con el instituto.
4. Indicar qué procesos se aplican para mejorar el análisis financiero de las cuentas por cobrar del Instituto de Belleza.

La presente investigación es de suma importancia para el Instituto, es importante que los Institutos de Belleza aún en su informalidad apliquen procesos contables debidamente regularizados para determinar la rentabilidad financiera racionalizada que aporte a la toma de decisión con resultados razonables; por lo tanto, se requiere analizar las cuentas por cobrar, ingresos, costos y gastos. Además, revisar el historial crediticio de sus clientes, para calificar y motivar el cumplimiento de sus obligaciones. En el aspecto teórico, el trabajo se justifica en la forma en que las cuentas por cobrar permiten un flujo de efectivo idóneo para el adecuado manejo de las operaciones corrientes de una compañía.

Por otra parte, entre los conceptos más relevantes de la investigación se encuentran:

Las Cuentas por cobrar

Según Araiza (2005) como definición de cuentas por cobrar menciona que:

Es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo. (p. 2).

Las cuentas por cobrar se generan cuando existe un acuerdo comercial entre los clientes y la entidad generando una promesa de pago gracias a la relación de confianza que previamente existe entre ambas partes, considerándose tres perspectivas: contable, tesorería y legal, se trata de un derecho que tiene una compañía, de exigir un recurso económico, generado por una contra prestación de algún bien o servicio, y por ende, le representa dinero en un corto plazo, según lo estipulado entre ambas partes, es decir, vendedor y comprador.

Provisión de las cuentas por cobrar

De acuerdo al Colegio de Contadores de Pichincha (2015) argumenta un concepto de conformidad a lo establecido en las NIIF para PYMES que, en su sección 11.21 que indica:

Al final de cada período sobre el que se informa (31 de diciembre de cada año), una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro para los activos financieros medidos al costo o costo amortizado; en el caso de que esta exista evidencia objetiva inmediatamente reconocerá una pérdida en resultados, la Entidad podrá utilizar una cuenta reguladora “Provisión por Deterioro” como contrapartida de la pérdida. En esencia, todas las compañías que aplican NIIF deberán contar con un estudio de deterioro para sus activos financieros en cada ejercicio económico. (p. 1).

La norma contable es consistente pues, se debe reconocer una pérdida en caso de que exista una evidencia objetiva la institución está obligada a registrar el deterioro correspondiente. Asimismo, existen factores que inciden en los plazos en los cuales una cuenta puede llegar a hacerse efectiva, entre las cuales se tiene, el retraso en las fechas de pago, la dificultad de contactar con el deudor, refinanciamiento de la deuda, entre otros, las cuales deben ser monitoreadas por las entidades a fin de no dejar que aumente el nivel de morosidad de su cartera de clientes y por ende del deterioro.

La Morosidad

Según Picó y Romero mencionan lo siguiente:

La morosidad es endeudamiento y tiene su origen en la práctica de contraer obligaciones al margen del presupuesto. Se reflexiona sobre el origen y la gravedad de este “fraude presupuestario”, proponiéndose cambios normativos para evitar el efecto de ocultación del endeudamiento. Se analiza el fondo de maniobra de los balances de las cuentas generales de las administraciones de las comunidades autónomas, lugar donde reside dicha morosidad. (p. 121).

En esta interpretación los autores relacionan a la morosidad con el endeudamiento excesivo por parte de los clientes, quienes no hacen un análisis idóneo de su capacidad de pago y se comprometen en créditos que no pueden solventar. Esta morosidad se puede generar de forma imprevista, es decir, el cliente no paga porque su negocio obtuvo pérdidas fortuitas, o si se trata de una persona natural, tal vez se quedó sin empleo y eso afectó sus finanzas personales. En el Ecuador se ha incrementado el índice de morosidad en la totalidad de las instituciones comerciales, este antecedente influye directamente en la liquidez de dichas entidades, lo que conlleva a que estas empresas cada vez otorguen menos créditos, es por ello que los bancos

están exigiendo requisitos y garantías para otorgar créditos, para poder asegurar la recuperación de los créditos correspondientes.

Cuentas Incobrables

Según Alcázar (2018) explica lo siguiente:

Cuando un negocio vende bienes a crédito, es probable que encuentre algunos cuantos casos en que no podrá obtener lo que le deben. De acuerdo a los Principios Generalmente Aceptados de la Contabilidad (GAAP, por sus siglas en inglés), un negocio requiere prever la eventualidad de que se produzcan futuras pérdidas probables. La posibilidad de que algunas deudas se vuelvan incobrables es un tipo de pérdida probable que el negocio debiera enfrentar mediante una provisión que reduzca de manera preventiva los ingresos de un negocio para el año en anticipación de futuras cuentas incobrables. El monto de esta provisión se determina con base en el porcentaje histórico de las pasadas cuentas por cobrar que no se cobraron. (p. 5).

De esta manera, las cuentas incobrables se asumen como la pérdida fortuita de la venta de un bien o servicio que fue realizada a crédito en su momento y cuyo cliente incumplió su promesa de pago, por diferentes situaciones que pueden ir desde la quiebra o pérdida de empleo, hasta la estafa. Por ello, se debe tener un control eficiente en la gestión de cuentas por cobrar, a través de la aplicación de políticas e instrumentos que garanticen el cobro de estas, teniendo como resultado una representación real de la situación financiera de la compañía.

METODOLOGÍA Y MÉTODOS

La presente investigación tuvo como punto de partida la problemática identificada en capítulos anteriores, en donde una morosidad en crecimiento por parte de los clientes del Instituto de Belleza podría estar generando ciertas afectaciones en materia de liquidez y rentabilidad de este negocio; por ello la metodología aplicada se fundamentó desde una perspectiva descriptiva, bajo un enfoque mixto y mediante la utilización de recursos como encuestas, entrevistas y análisis de la información financiera para lograr la mayor cantidad de información que sustente las acciones que deberían tomarse dentro de este negocio para minimizar el riesgo de un deterioro de la cartera por cobrar.

Tipo de investigación

El método aplicado fue el deductivo porque se partió de conclusiones generales al momento de analizar los resultados de la investigación. Además, se aplicó el tipo descriptivo ya que a través de él se obtuvieron datos de objetos, personas y procesos de forma real, facilitando el análisis de la situación problemática. Este tipo de investigación es relevante porque permite la presentación de

resultados a través tablas o gráficos, en donde los lectores podrán comprender de mejor forma la situación financiera actual, y la necesidad que tiene el personal para disponer de herramientas que mejoren la gestión de cobranza en el Instituto. Las etapas de este tipo de investigación fueron:

- Se examinó las características del problema escogido.
- Se definió el problema y la idea a defender.
- Elección de temas y fuentes apropiadas.
- Se seleccionó técnicas para la recolección de datos.
- Clasificación de los datos recolectados, mediante técnicas de análisis de datos, logrando interpretarlos en términos claros y precisos.

Enfoque

Debido a que se trató de una investigación de tipo descriptiva, el enfoque utilizado fue cuantitativo y cualitativo. Esta metodología se aplicó porque se analizaron datos de forma numérica, especialmente al momento de recolectar, tabular y analizar la información obtenida dentro del Instituto SICP; de esta forma se empleó la herramienta estadística cuyos resultados se presentaron mediante tablas y figuras para facilitar la comprensión de la información. Además, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación ya que confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Se consideró el enfoque cuantitativo porque dentro de este capítulo se abordaron análisis de los estados financieros del Instituto de Belleza, en donde se aplicaron técnicas como el análisis horizontal, vertical y razones financieras, que ayudaron a comprender la forma en que evolucionaron las cuentas más importantes en este caso: cuentas por cobrar, ingresos, utilidad, total de activos corrientes, pasivos corrientes y la composición de la cartera del negocio, para establecer cuál es el nivel morosidad presentado, si asciende a 30, 60, 90 días o es mayor.

Técnicas e instrumentos

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en el estudio son las siguientes:

Tabla N° 1.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Descripción
Encuesta	Cuestionario de preguntas cerradas	Permitió la formulación de un conjunto de preguntas para comprender la problemática que se manifiesta en las cuentas por cobrar dentro de la empresa SICP, en este caso fue dirigida a un grupo de clientes (estudiantes) para comprender el motivo por el cual incumplen sus promesas de pago y, por ende, generan complicaciones en temas de liquidez para el Instituto. Esta técnica implicó recolectar información, armar una base de datos, tabular y elaborar gráficos estadísticos.
Entrevistas	Cuestionario de preguntas abiertas	A diferencia de la encuesta, las preguntas que se aplicaron en la entrevista fueron de carácter abierto, ya que el entrevistado no tuvo opciones por escoger, sino que expuso ampliamente su punto de vista. Esta técnica fue aplicada al Gerente, Contador y Jefe de Crédito y Cobranzas.
Observación	Estados Financieros	Se analizaron los Estados de Resultados Integrales, así como los Estados de Situación Financiera, del período 2016 – 2017 con el propósito de calcular porcentajes de participación de cuentas y variación de activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos y ganancias del establecimiento.

Población

La población es un conjunto de individuos con características comunes que son relevantes para obtener resultados certeros de la investigación. En este caso, la población se conformó por la cantidad total de personas que laboran dentro del Instituto SICP y los clientes de este establecimiento, los mismos que se definieron de la siguiente manera:

Tabla N° 2.

Total de Población objetivo

Área	No. Personas
Gerencia	1
Contabilidad	3
Crédito y Cobranzas (Colecturía y secretaría)	2
Comercial	1
Docentes	6
Clientes	120

TOTAL	133
--------------	------------

Fuente: Instituto de Belleza

Elaborado por: Romero Valencia S.

En este caso, la población total ascendió a un total de 133 personas; sin embargo, para hacer más accesible la investigación se aplicó un muestreo para hacer una diferenciación entre las personas que formaron parte de la encuesta y la entrevista.

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrajo de la población previamente identificada; por tanto, para hallarla se utilizó un cálculo estadístico que involucró las siguientes variables:

$$n = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{e^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Figura N° 1. Fórmula estadística de la muestra

Fuente: Arias, 2012

Elaborado por: Romero Valencia S.

La interpretación de las variables es como sigue:

- Z: es la desviación estándar que se obtiene de la tabla de distribución normal Z, en donde se lo escoge en base al nivel de confianza. En este caso, para un nivel de confianza de 95% el valor Z es 1.96
- N: corresponde a la población conformada por 120 clientes del Instituto SICP
- p y q: probabilidad de éxito y fracaso, como parámetro estandarizado se asigna 50% para ambas, debido a que una persona tiene dos opciones, es encuestada o no lo es.
- e: Corresponde al máximo error permitido. En este caso, debido a que el nivel de confianza utilizado fue 95%, el error se estimó en 5%.
- n: es el resultado de la fórmula y se interpreta como la muestra de clientes por encuestar, en este caso corresponde a 92 personas.

RESULTADOS OBTENIDOS

Análisis de las encuestas

Las conclusiones de las encuestas que se llevaron a cabo previamente son mostradas a continuación:

- El 40% de los estudiantes que están matriculados en el instituto de belleza, cuentan con rubros pendientes a ser cancelados, situación preocupante puesto que casi la mitad de su clientela no ha pagado ciertos valores, lo que con el paso del tiempo puede volverse un problema para la liquidez y rentabilidad del Instituto.
- Contar con deudas de un mes de atraso es el periodo de tiempo más común en el que los estudiantes del Instituto de belleza incurren al no contar con la capacidad económica para honrar sus deudas, este tiempo es el que más se repite en la encuesta que fue realizada, por lo que se deben tomar las acciones correspondientes para evitar la morosidad.
- Los problemas económicos de distinta índole se convierten en el principal motivo por el cual los clientes no pagan a tiempo sus haberes y lo que en ocasiones genera que los meses se acumulen y no puedan ponerse al día con sus pagos correspondientes, afectando al liquidez del Instituto.
- Las llamadas telefónicas, así como el envío de mensajes son los principales mecanismos por medio de los cuales el instituto de belleza se pone en contacto con los estudiantes para que cancelen los valores que mantienen pendientes, situación que es empleada de manera recurrente hasta que se recuperen los valores antes de que se cumpla otro mes.

Resultado de la entrevista

Entrevista a administradora

Tabla N° 3

Aspectos positivos y negativos de la entrevista a la Ing. Brigitte Quezada

Entrevista do	Preguntas	Aspectos	
		Positiv os	Negativos
Ing. Brigitte Quezada Vargas Administrad ora	1) ¿Qué procedimiento se aplica al momento de otorgar crédito a los estudiantes?	Progra man el cobro máximo hasta el 7 de cada mes.	
	2) ¿Cómo llevan los registros contables de las cuentas por cobrar?	A través de una hoja de cálculo Excel	No un programa de sistema y se maneja en Excel (procesos semi- manuales).
	3) ¿Qué aspectos relevantes ha podido identificar dentro del manejo de las cuentas por cobrar?	Realiza n convenios de pago para evitar los atrasos	Existen alumnos que se atrasan en el pago
	4) ¿Cómo está impactando el atraso de los pagos de las mensualidades	El impacto financiero en la liquidez no	El 25% de los estudiantes se atrasan entre 1 a 2

	de los estudiantes, a la situación financiera del Instituto?	es alto.	meses
	5) ¿Considera usted que las políticas de crédito y cobranza que aplica el Instituto son idóneas para manejar la cartera de clientes dentro del establecimiento?		No hay una política de crédito y cobranza.
	6) ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para mejorar la administración de las cuentas por cobrar del negocio?		No se realizan capacitaciones en el plano administrativo.
	7) ¿De qué forma considera que se podría garantizar el cobro de las mensualidades para evitar atrasos?		Aplican medidas restrictivas

	8) ¿Aplican un manual de políticas y procedimientos para el control de recaudaciones de los montos vencidos por parte de los estudiantes?	Están dispuestos a mejorar el control de las cuentas por cobrar.	No hay manual de procedimientos contables.
--	---	--	--

Elaborado por: Romero Valencia S.

Tabla N° 4

Aspectos positivos y negativos de la entrevista al C.P.A. Andrés Cordobés Orellana

Entrevistado	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Andrés Cordobés Contador	1) ¿El instituto posee manual de políticas y procedimientos ?		No hay manual en el área contable, todo se maneja verbalmente.
	2) ¿Cómo evalúan la situación financiera de los alumnos que se inscriben en el Instituto?		No se evalúa la situación financiera del alumnado.
	3) ¿Cómo evalúan la asignación de créditos?		Desconoce al respecto, porque no está bajo su

			responsabilidad
	4) ¿Existe alguna política de crédito y cobranza en el Instituto?		No hay política que rija esta área.
	5) ¿Qué falencias cree usted que existen en la gestión de cuentas por cobrar?	El atraso no supera los 30 días en la mayoría de los casos.	No se hace seguimiento a los estudiantes que entran en morosidad.
	6) ¿Qué acciones usted recomienda para mejorar la gestión de cobranza de la cartera?	Hacer seguimiento. Actualizar información del cliente. Analizar su situación financiera personal.	
	7) ¿Cuáles son las cuentas que se ven más afectadas al momento de haber un incremento de las cuentas por cobrar?		Efectivo Pasivo corriente Gastos Operativos
	8) ¿Tienen programa de	Hay posibilidad de	No se han concretado

	capacitación dirigido al personal del Instituto, para la gestión de crédito y cobranzas?	que se realicen capacitaciones	planes de capacitación
--	--	--------------------------------	------------------------

Elaborado por: Romero Valencia S.

Tabla N° 5

Aspectos positivos y negativos de la entrevista a la Ing. Vanessa Palma

Entrevistado	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Ing. Vanessa Palma Dpto. Colecturía	1) ¿Qué procedimiento se aplica al momento de otorgar crédito a los estudiantes?	Cronograma de pago extendido hasta los primeros 7 días del mes.	
	2) ¿Cómo llevan los registros contables de las cuentas por cobrar?		Falta de un sistema automático integral, ya que los registros lo hacen por medio de Excel.
	3) ¿Qué aspectos relevantes ha podido identificar dentro del	Se efectúan convenios	En ocasiones no se cumplen los

	manejo de las cuentas por cobrar?	de pago	convenios de pago y se incrementa la deuda del estudiante
	4) ¿Cómo está impactando el atraso de los pagos de las mensualidades de los estudiantes, a la situación financiera del Instituto?		Impacta de manera negativa por la falta de liquidez para cancelar los compromisos a corto plazo, como los sueldos
	5) ¿Considera usted que las políticas de crédito y cobranza que aplica el Instituto son idóneas para manejar la cartera de clientes dentro del establecimiento?		No existe política de crédito y cobranza.
	6) ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para mejorar la administración de las cuentas por cobrar del negocio?		No se realizan capacitaciones en el área administrativa.
	7) ¿De qué forma considera que se podría garantizar el cobro de las mensualidades para		Las restricciones de no evaluar a los estudiantes

	evitar atrasos?		morosos, puede generar la deserción en los estudios de algunos alumnos
	8) ¿Aplican un manual de políticas y procedimientos para el control de recaudaciones de los montos vencidos por parte de los estudiantes?		No tienen un manual de procedimientos para la recaudación de valores vencidos

Elaborado por: Romero Valencia S.

Tabla N° 6

Aspectos positivos y negativos de la entrevista a la Sra. Lorena Dueñas

Entrevistado	Preguntas	Aspectos	
		Positivos	Negativos
Sra. Lorena Dueñas	1) ¿Qué procedimiento se aplica al momento de otorgar crédito a los estudiantes?		Flexibilidad de pago al vencimiento del mes
	2) ¿Cómo llevan los registros contables de las cuentas por cobrar?		Falta de un sistema automático integral, ya que, Excel es el medio que utilizan al

			momento de registrar las cuentas por cobrar
	3) ¿Qué aspectos relevantes ha podido identificar dentro del manejo de las cuentas por cobrar?	Se exige el pago por medio cláusulas internas	Se exige al estudiante moroso en la realización de sus evaluaciones
	4) ¿Cómo está impactando el atraso de los pagos de las mensualidades de los estudiantes, a la situación financiera del Instituto?		Genera falta de liquidez para el pago de los sueldos
	5) ¿Considera usted que las políticas de crédito y cobranza que aplica el Instituto son idóneas para manejar la cartera de clientes dentro del establecimiento?		No existen políticas de crédito y cobranza.
	6) ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones para mejorar la administración de las cuentas por cobrar del negocio?		No se realizan capacitaciones en el área administrativa.
	7) ¿De qué forma considera que se	Se debería	

	podría garantizar el cobro de las mensualidades para evitar atrasos?	firmar compromisos de pago	
	8) ¿Aplican un manual de políticas y procedimientos para el control de recaudaciones de los montos vencidos por parte de los estudiantes?		No tienen un manual de procedimientos para la recaudación de valores vencidos

Elaborado por: Romero Valencia S.

Elaborado por: Romero Valencia S.

Observación Documental

Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera del Instituto de belleza al 31 -12-2016 y 31-12-2017

El objetivo del análisis horizontal de los estados financieros presentados por el Instituto de belleza en los ejercicios fiscales 2016 - 2017, es analizar los movimientos de sus cuentas y la variación que han tenido cada una de ellas de un periodo a otro.

Tabla N° 7.
Análisis horizontal del Estado de Situación Financiera del Instituto de belleza al 31 -12 2016 y 31 - 12 - 2017

INSTITUTO DE BELLEZA
Análisis horizontal del Estado de Situación Financiera
Al 31 de Diciembre del 2016 y 2017

Descripción	2017	2016	Valor Absoluto	Variación 2017- 2016 %
<u>Activos corrientes:</u>				
Efectivo y equivalentes	\$ 4,939.81	\$ 1,500.00	\$ 3,439.81	229%
Cuentas y documentos por cobrar	\$ 3,340.00	\$ 2,370.00	\$ 970.00	41%
Otras cuentas y documentos por cobrar	\$ 300.00	\$ 250.00	\$ 50.00	20%
Otros activos corrientes	\$ 600.00	\$ 500.00	\$ 100.00	20%
Total de activos corrientes	\$ 9,179.81	\$ 4,620.00	\$ 4,559.81	99%
<u>Activos No corrientes:</u>				
Total activos no corrientes	\$ 8,750.00	\$ 12,500.00	\$ (3,750.00)	-30%
Total Activos	\$ 17,929.81	\$ 17,120.00	\$ 809.81	5%
Pasivos				
<u>Pasivos corrientes:</u>				
	\$ 4,800.00	\$ 5,700.00	\$ (900.00)	-16%
<u>Pasivos No corrientes:</u>				
	\$ 5,600.00	\$ 6,845.78	\$ (1,245.78)	-18%
Total Pasivos	\$ 10,400.00	\$ 12,545.78	\$ (2,145.78)	-17%
Patrimonio Neto	\$ 7,529.81	\$ 4,574.22	\$ 2,955.59	65%
Total Pasivos y Patrimonio	\$ 17,929.81	\$ 17,120.00	\$ 809.81	5%

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

Para el análisis de la información financiera del Instituto de belleza, se escogieron las cuentas principales que guardan relación con el objeto de estudio, y se elaboró un Estado de Situación Financiera para establecer la variación durante el período 2016 – 2017.



Figura N° 2. Variación de la cuenta de efectivos y equivalentes

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza

Elaborado por: Romero Valencia S.

En lo que concierne a la evolución del efectivo y equivalentes se pudo notar que durante el período 2016 – 2017 se incrementó de \$ 1,500.00 a \$ 4,939.81, lo que significó una variación absoluta de \$ 3,439.81 que en términos porcentuales representó 229,32%, tal como se puede apreciar en la figura 15 resultados de la tabla 26.



Figura N° 3. Variación de las cuentas y documentos por cobrar

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza

Elaborado por: Romero Valencia S.

No obstante, según la información presentada en la figura 16 resultado de la tabla 26, en lo que concierne a la variación de las cuentas y documentos por cobrar, presentó un crecimiento del 41% durante el período 2017 – 2016 se incrementó de \$ 2,370 a \$ 3,340.00, lo que significó una variación de \$ 970.00 en términos relativos.

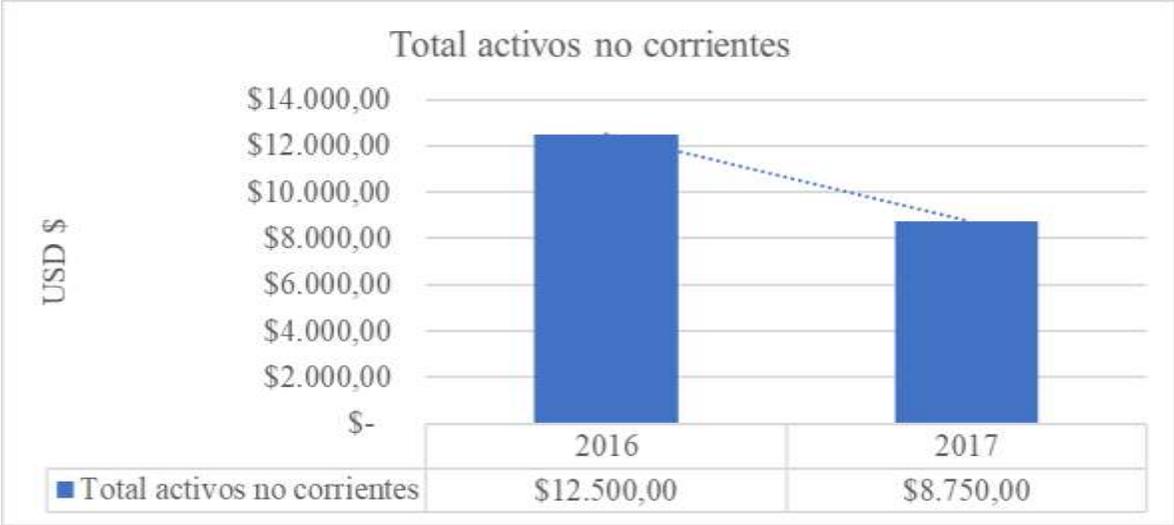


Figura N° 4. Variación de los activos no corrientes

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

Por otra parte, según la figura 17 resultado de la tabla 26, se observó que la cuenta total de activos no corrientes presentó una reducción durante el período 2017 – 2016 de \$ 3,750.00, en porcentaje representó -30%, situación que se determinó por la depreciación de los activos fijos del negocio.



Figura N° 5. Variación del total de pasivos

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

El total de pasivos presentó una tendencia a la baja, pasando de \$ 12,545.78 año 2016 a \$ 10,400.00 año 2017; es decir, una disminución total de \$ 2,145.78 que significó un nivel de endeudamiento en un -17%, presentado en la figura 18 resultado del tabla 26.

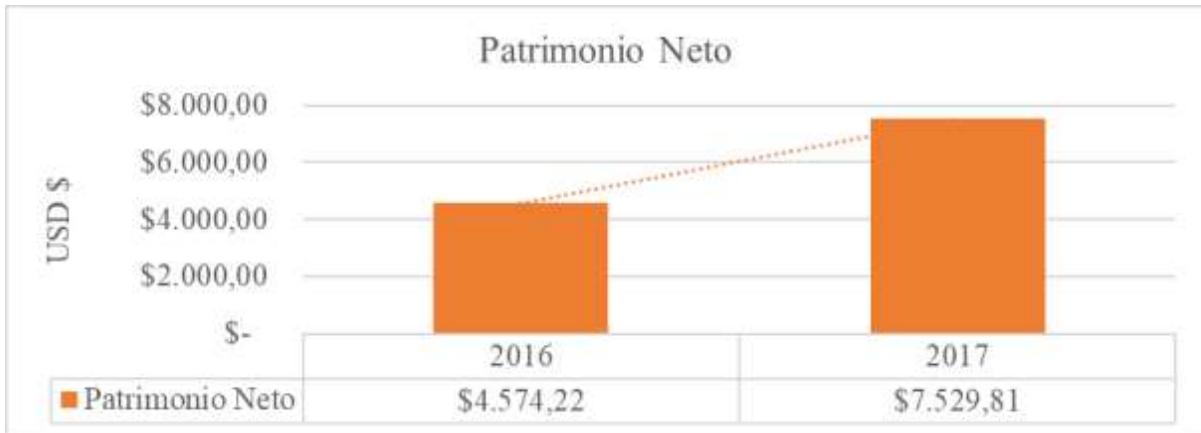


Figura N° 6. Variación del patrimonio neto

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza

Elaborado por: Romero Valencia S.

Finalmente, para concluir con el análisis horizontal con la cuenta patrimonio neto, presentó resultados favorables con una variación positiva del 65%, esta cuenta se incrementó de \$ 4,574.22 en 2016 a \$ 7,529.81 en 2017, según se observa en la figura 19 resultado del tabla 26.

Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera del Instituto de belleza al 31-12-2016 y 31-12-2017

Se realizó el análisis vertical del Estado de Situación Financiera en los períodos 2016 – 2017 con la finalidad de identificar si la empresa distribuye sus activos equitativamente y según las necesidades existentes a nivel operativo y financiero.

Tabla N° 8.
Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera del Instituto de belleza al 31 -12-2016 y 31-12-2017

INSTITUTO DE BELLEZA				
Análisis vertical del Estado de Situación Financiera				
Al 31 de Diciembre del 2016 y 2017				
Descripción	2017	2016	Promedio (2017-2016)	Análisis vertical
<u>Activos corrientes:</u>				
	\$	\$		
Efectivo y equivalentes	4,939.81	1,500.00	\$ 3,219.91	47%
	\$	\$		
Cuentas y documentos por cobrar	3,340.00	2,370.00	\$ 2,855.00	41%
Otras cuentas y documentos por cobrar	300.00	250.00	\$ 275.00	4%
	\$	\$		
Otros activos corrientes	600.00	500.00	\$ 550.00	8%
	\$	\$		
Total de activos corrientes	\$ 9,179.81	4,620.00	\$ 6,899.91	39%
<u>Activos No corrientes:</u>				
	\$	\$		
Total activos no corrientes	\$ 8,750.00	12,500.00	\$ 10,625.00	61%
	\$	\$		
Total Activos	\$ 17,929.81	17,120.00	\$ 17,524.91	100%
Pasivos				
	\$	\$		
<u>Pasivos corrientes:</u>	4,800.00	5,700.00	\$ 5,250.00	45.76%
	\$	\$		
<u>Pasivos No corrientes:</u>	5,600.00	6,845.78	\$ 6,222.89	54.24%
	\$	\$		
Total Pasivos	\$ 10,400.00	12,545.78	\$ 11,472.89	65%
	\$	\$		
Patrimonio Neto	\$ 7,529.81	4,574.22	\$ 6,052.02	35%
	\$	\$		
Total Pasivos y Patrimonio	\$ 17,929.81	17,120.00	\$ 17,524.91	100%

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
 Elaborado por: Romero Valencia S.

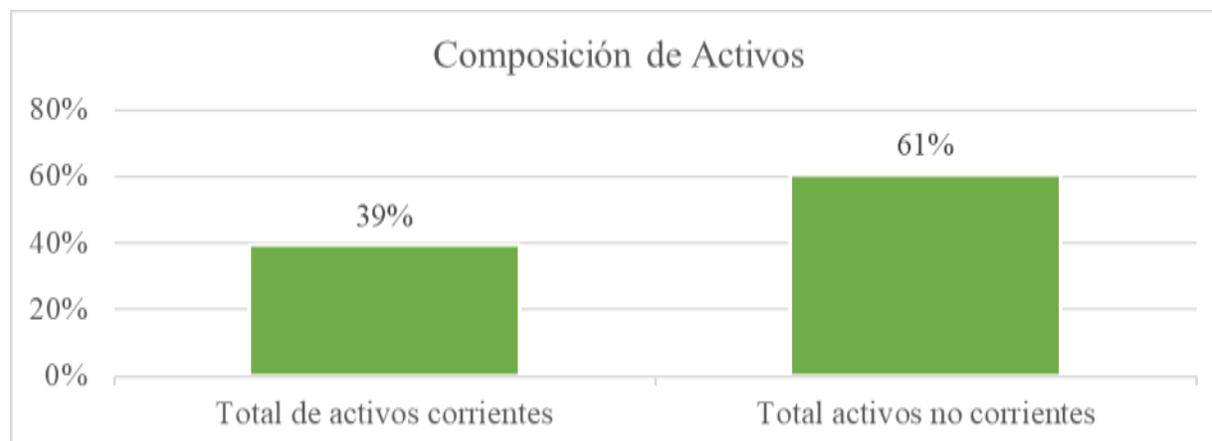


Figura N° 7. Composición de los activos

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En lo que respecta a la composición del activo, durante el período 2017 – 2016, la estructura fue 61% total de activos no corrientes o activos fijos; mientras que el 39% restante corresponde a activos corrientes o circulantes. Esta situación podría resumirse como una tendencia 61% versus 39%, por ello, es necesario que el negocio disponga de mecanismos que garanticen una recuperación oportuna de los valores adeudados, según la figura 20 resultado de la tabla 27.



Figura N° 8 Composición de los activos corrientes

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la composición de los activos corrientes según figura N° 21 resultado de la tabla 27, se determinó que las cuentas y documentos por cobrar representaron un incremento entre el período 2017 - 2016 del 41%; por lo tanto, un atraso del alumnado en sus haberes tendría un impacto bastante significativo en la liquidez del negocio. Lo favorable es que el total de efectivo y equivalentes se incrementó durante el período 2017 – 2016 con un 47%. Por la actividad de la empresa, depende del pago puntual de sus clientes (estudiantes).

También se puede observar a otras cuentas y documentos por cobrar, con un impacto menor del 4%, representando en promedio \$ 275.00 según tabla N° 27 durante el 2017 – 2016, origen de una venta a crédito a estudiantes de productos de belleza que tenía en stock, rubro que suele considerarse aquellas cuentas por venta de tintes, maquillajes, esmaltes y demás productos de belleza que suelen ser utilizados para las prácticas.

En el caso de los otros activos no corrientes cuya participación es apenas del 8% y se determinó por un monto entre \$ 600 y \$ 500 entre los dos años según tabla N° 27, producto de una

póliza de acumulación que tiene el negocio a un año de plazo, la que se cobra el interés y se renueva el capital incrementado el valor, según la liquidez de la empresa.

Evolución de la cartera del negocio

Tabla N° 9.
Reporte de cartera Enero – Abril 2017

Período 2017	Total	Variación
Enero	\$ 7,319.42	
Febrero	\$ 7,490.74	2.34%
Marzo	\$ 7,320.00	-2.27%
Abril	\$ 9,952.00	36%
Promedio:	\$ 8,020.54	

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

Para comprender la evolución de la cartera del negocio, se analizó el reporte más actualizado disponible a abril 2017 y se puede notar que la cartera total fue \$ 9.952, presentando un crecimiento de 36% solo entre marzo y abril 2017. A inicios del año la cartera fue de \$ 7,319.42 y durante este tiempo se incrementó hasta \$ 9,952.00, lo que significa que el promedio es \$ 8,020.54; es decir más del doble de lo reportado hasta el período 2017, como se observa en la tabla 28.



Figura N° 9. Variación de la cartera, período 2017

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura 22 se analizó la variación de la cartera de enero a abril 2017, que se segmentó de la siguiente manera: “por vencer”, a 30 días, a 60 días, a 90 días y más de 90 días

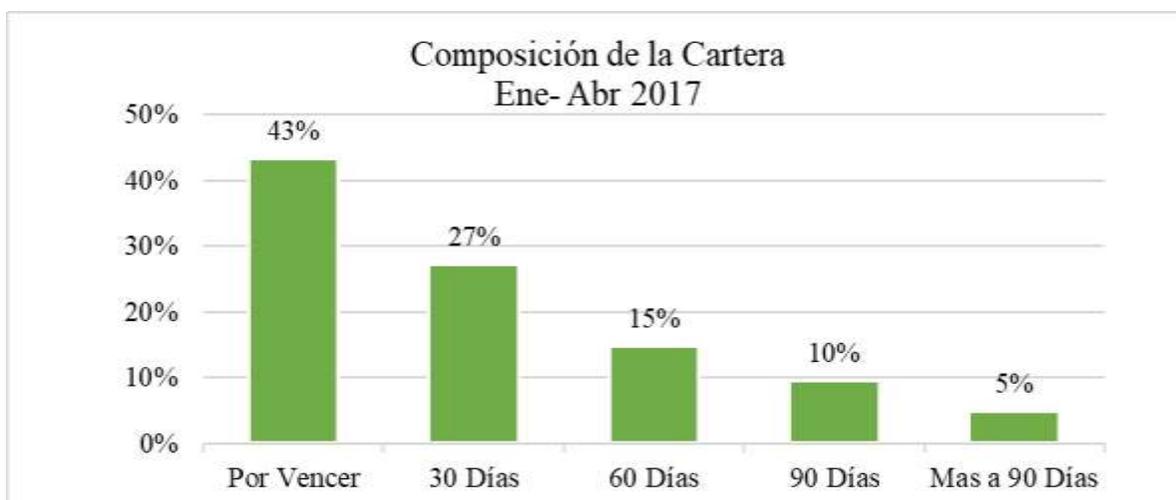


Figura N° 10. Composición de la cartera 2018

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura 23, la cartera del Instituto estaba compuesta en 43% por vencer, mientras que el 57% restante se dividió en aquellas personas que deben hasta 30 días, con un 27%, 15% debe hasta 60 días; el 10% debe hasta 90 días y sólo un 5% debe más de 90 días.

Análisis horizontal del Estado de Resultados Integrales del Instituto de belleza al 31 -12-2016 y 31-12-2017

Tabla N° 10.

Análisis horizontal del Estado de Resultados Integrales del Instituto de belleza al 31 -12-2016 y 31-12-2017

INSTITUTO DE BELLEZA				
Análisis horizontal del Estado de Resultados Integrales				
Al 31 de Diciembre del 2016 y 2017				
Descripción	2017	2016	Valor Absoluto	Variación 2017- 2016 %
Ingresos	\$ 100,268.00	\$ 118,062.00	\$ (17,794.00)	-15.1%
Costos Operativos	\$ -	\$ 2,299.65	\$ (2,299.65)	-100.0%
Gastos Operativos	\$ 92,934.00	\$ 111,314.00	\$ (18,380.00)	-16.5%
Utilidad Neta	\$ 7,334.00	\$ 4,448.35	\$ 2,885.65	64.9%

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En el contexto del Estado de Resultados Integrales se pudo apreciar en la Tabla N° 29 que los ingresos del Instituto de Belleza disminuyeron en -15.1% durante el período 2016 a 2017. En

primera instancia este inconveniente se debió a una reducción en la tasa de matriculación, a diferencia de lo que ocurrió en el período 2016.



Figura N° 11. Evolución de los ingresos, período 2016 - 2017

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura numero 24 resultado de la tabla 29, se observó, que los ingresos disminuyeron considerablemente, en el año 2016 de \$118.062,00 a \$100.268,00 en el año 2017, los directivos del establecimiento alegaron que esta situación se debió a que la situación económica del país en general no estaba bien, y el ambiente de recesión se percibió incluso en los institutos de formación artesanal, ya que se captó menos alumnos en el 2017, los directivos tomaron otras medidas para hacer más atractiva la oferta de servicios.

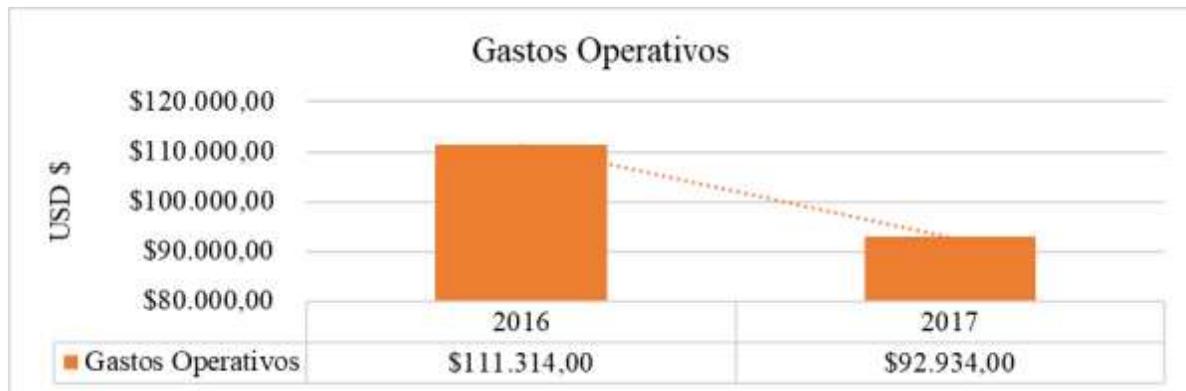


Figura N° 12. Evolución de los gastos operativos, período 2016 - 2017

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura N° 25 resultado de la tabla 29, se pudo observar que los gastos operativos del negocio también presentaron reducción del 16.5%, resultado de la reducción de los ingresos, los directivos tomaron la decisión de comprar solo lo necesario en materiales para las clases y eventos para impulsar la promoción del Instituto, como consecuencia de ello se ahorró \$ 18 mil dólares aproximadamente.



Figura N° 13 Evolución de la utilidad neta, período 2017-2016

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura 26 resultado de la tabla 29, se pudo observar un ahorro de \$ 18.380,00 en materia de gastos operativos, por la decisión de austeridad tomada por los directivos para que la utilidad neta del negocio no fuera afectada ante la disminución de la demanda, y a diferencia del resultado del año 2016 con una ganancia de \$4.448,35; en el periodo 2017 la utilidad neta fue de \$ 7.334,00. La rentabilidad del negocio no se afectó.

Análisis vertical del Estado de Resultados Integrales del Instituto de belleza al 31 -12-2016 y 31-12-2017

Tabla N° 11.

Análisis vertical del Estado de Resultados Integrales del Instituto de belleza al 31 -12-2016 y 31-12-2017

INSTITUTO DE BELLEZA					
Análisis vertical del Estado de Resultados Integrales					
Al 31 de Diciembre del 2016 y 2017					
Descripción	2017	2016	Promedio (2017-2016)	Análisis vertical	
	\$				
Ingresos	100,268.00	\$ 118,062.00	\$ 109,165.00	100.00%	
Costos					
Operativos	\$ -	\$ 2,299.65	\$ 1,149.83	1.05%	
Gastos	\$				
Operativos	92,934.00	\$ 111,314.00	\$ 102,124.00	93.55%	
	\$				
Utilidad Neta	7,334.00	\$ 4,448.35	\$ 5,891.18	5.40%	

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

Respecto al análisis vertical del estado de resultados integrales del periodo 2016-2017, de acuerdo a la tabla No 30, se observó que el 93.55% de los ingresos se destinaron para gasto operativo, y sólo 1,05% para costos; por lo que la utilidad neta representó apenas un 5,40% de los ingresos totales, los cuales se determinaron por el servicio de enseñanza de los diferentes módulos y talleres de belleza, peluquería, cosmetología y ramas afines.



Figura N° 14. Composición de las cuentas de resultado

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

Razones financieras

Liquidez corriente

El análisis de las razones financieras se hizo con el propósito de determinar la relación de varias cuentas a fin de evaluar su comportamiento durante un periodo y otro, en este caso durante el ejercicio contable 2016- 2017.

Tabla N° 12.

Liquidez corriente, período 2016 - 2017

Fórmula	2016	2017	Promedio
Activo Corriente / Pasivo Corriente	0.81	1.91	1.36
	\$ 4,620.00	\$ 9,179.81	
	\$ 5,700.00	\$ 4,800.00	

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.



Figura N° 15. Liquidez corriente

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura No 28 resultado de la tabla 31, respecto del índice de liquidez corriente, permitió determinar la solvencia que del negocio para cubrir sus obligaciones a corto plazo, razón por la cual se divide el total de activos corrientes para el total de pasivos corrientes.

El resultado de la fórmula determinó, que para el año 2016 el índice fue 0.81 lo que se demuestra que por cada dólar que la empresa tenía en deuda de corto plazo, apenas disponía de \$ 0.81 para cubrirlo, presentó un déficit de \$ 0.19. Mientras que en el 2017 la situación mejoró el indicador con un incremento de 1.91, lo que significó que por cada dólar de deuda la empresa tenía 0.91 adicionales y por lo tanto se asumió que podría cubrir sus obligaciones de corto plazo sin mayores inconvenientes.

Prueba ácida

Tabla N° 13.
Razón de efectivo, período 2016 - 2017

Fórmula	2016		2017		Promedio
Efectivo / Pasivo Corriente	\$ 1,500.00	0.26	\$ 4,939.81	1.03	0.65
	\$ 5,700.00		\$ 4,800.00		

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.



Figura N° 16. Razón de efectivo

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura No. 29 resultado de la tabla 32, se realizó el análisis en el índice de razón de efectivo y se constató que la situación cambio, debido a que en 2016 la empresa apenas tenía \$ 0.26 de dinero en efectivo para cubrir \$ 1 dólar de deuda de corto plazo; mientras que en 2017 presentó lo justo ya que el indicador fue 1.03, teniendo \$ 0.03 adicional. Por lo que se determinó

que se debía realizar cambios urgentes para cuidar la salud económica del instituto de belleza, más aún cuando el promedio de estos 2 años arrojó 0.65, seguramente por lo difícil de la situación en ese momento en cuanto a la cobertura de sus obligaciones de corto plazo.

Rotación de cuentas por cobrar

Tabla N° 14.
Rotación de cuentas por cobrar, período 2016 - 2017

Fórmula	2016	2017	Promedio
Ventas / Cuentas por cobrar	\$ 118,062.00	\$ 100,268.00	39.92
	\$ 2,370.00	\$ 3,340.00	

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

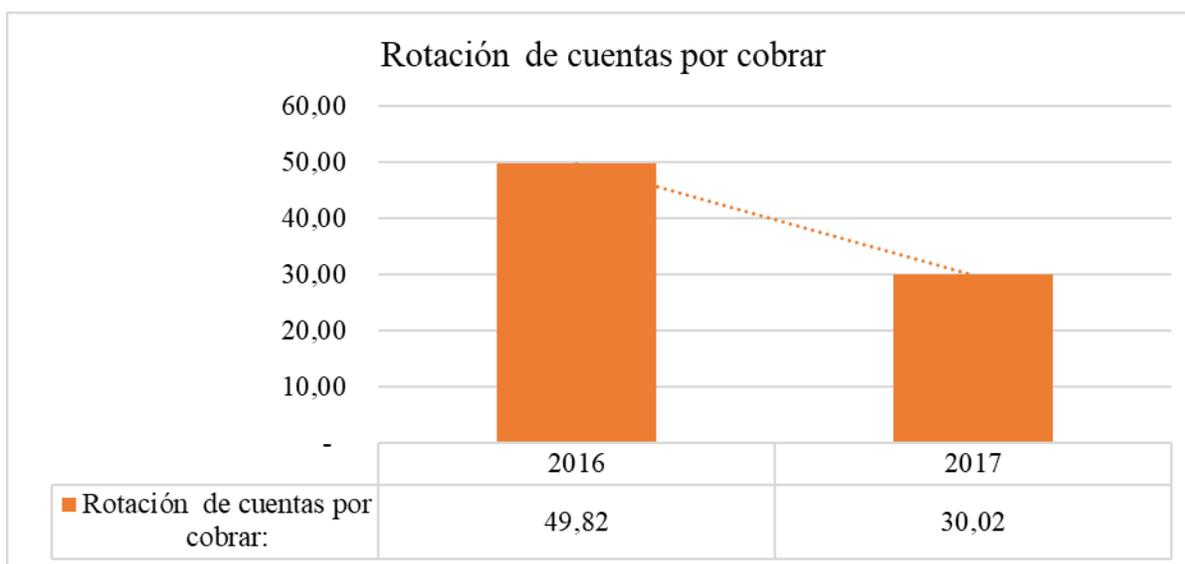


Figura N° 17. Rotación de cuentas por cobrar
Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura No 30 resultado de la tabla 33, un aspecto por considerar es que la rotación de cuentas por cobrar se redujo durante el período 2016 – 2017, ya que si en el 2016 esta cuenta rotó 49 veces por año, en el 2017 lo hizo sólo 30 veces por año, lo que significó un aumento en la morosidad por parte del alumnado.

Período promedio de cobranzas

Tabla N° 15.
Período promedio de cobranzas, período 2016 - 2017

Fórmula	2016		2017		Promedio
Cuentas por cobrar x días del año / Ventas	\$ 865,050.00	7.33	\$ 1,219,100.00	12.16	9.74
	\$ 118,062.00		\$ 100,268.00		

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Silvia Romero



Figura N° 18. Período promedio de cobranzas
Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En la figura No 31 resultado de la tabla 34, y guardando relación con el índice anterior, se apreció que el período promedio de cobranza subió de 7 días a 12 días; lo que significó que el atraso de los alumnos al momento de pagar sus cuotas pasó casi de 1 semana a 2 semanas de mora; situación que fue el inicio de los problemas de liquidez del instituto de belleza.

Endeudamiento

Tabla N° 16.
Endeudamiento, período 2016 - 2017

Fórmula	2016		2017		Promedio
Pasivo Total / Activo Total	\$ 12,545.78	0.73	\$ 10,400.00	0.58	0.66
	\$ 17,120.00		\$ 17,929.81		

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

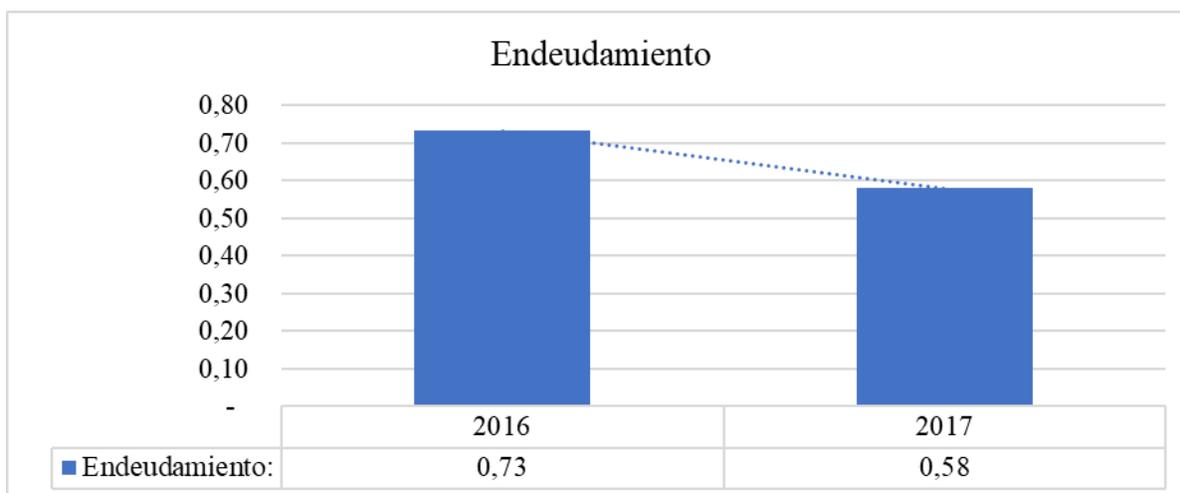


Figura N° 19. Endeudamiento

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

De acuerdo con la figura No 32 resultado de la tabla 35, a pesar de los problemas de liquidez que enfrentó el Instituto de Belleza, con respecto al nivel de endeudamiento se ha evidenciado una mejora, este índice pasó de 0.73 a 0.58 durante el período 2016 – 2017. De esta forma se interpretó que por cada dólar que la empresa posee en activos, durante el 2016 se notó que el 73% estaba comprometido a deuda; mientras que durante el 2017 sólo fue el 58%.

Apalancamiento

Tabla N° 17.

Apalancamiento, período 2016 - 2017

Fórmula	2016	2017	Promedio
Activo Total / Patrimonio	3.74	2.38	3.06
	\$ 17,120.00	\$ 17,929.81	
	\$ 4,574.22	\$ 7,529.81	

Fuente: Información financiera del Instituto de belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

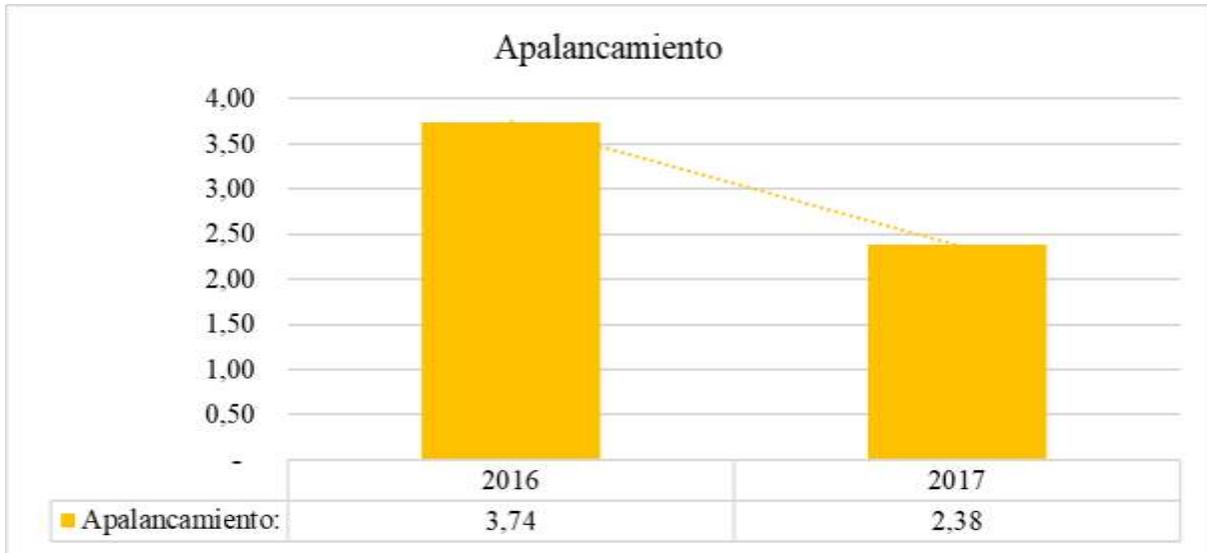


Figura N° 20. Apalancamiento

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
 Elaborado por: Romero Valencia S.

De acuerdo a la figura No 33 resultado de la tabla 36, como el nivel de endeudamiento se redujo, el apalancamiento también; es decir la dependencia de terceros dentro de la organización, y por lo tanto el patrimonio comenzó a estar financiado en mayor proporción por aportaciones propias de los directivos del negocio; es así como este índice pasó de 3.74 en 2016 a ubicarse en 2.38 durante el año 2017.

Rentabilidad neta

Tabla N° 18.
Rentabilidad neta, período 2016 - 2017

Fórmula	2016		2017		Promedio
Utilidad Neta / Ventas Netas	\$ 4,448.35	0.04	\$ 7,334.00	0.07	0.06
	\$ 118,062.00		\$ 100,268.00		

Fuente: Información financiera del Instituto de belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

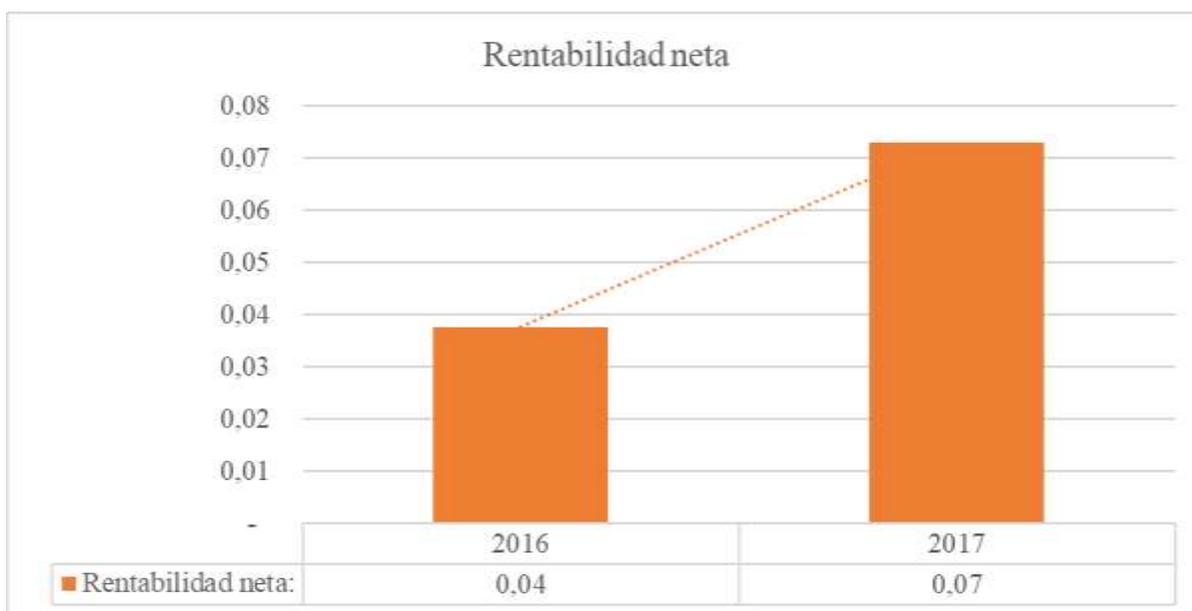


Figura N° 21. Rentabilidad neta

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

Analizando la figura No.34 resultado de la tabla 37, se observó que el índice de rentabilidad neta producto de la división entre la utilidad o ganancia neta del ejercicio contable y las ventas netas del negocio; en este caso, al haber menos gastos durante el período 2017 se pudo apreciar una mejora de 3% con relación al período 2016, en donde este indicador subió de 4% a 7%; por lo tanto, se interpreta que por cada dólar que la empresa genera en ventas, apenas gana entre \$ 0.04 y \$ 0.07.

Impacto de gastos

Tabla N° 19.
Impacto de gastos, período 2016 - 2017

Fórmula	2016		2017		Promedio
Gastos / Ventas Netas	\$ 111,314.00	0.94	\$ 92,934.00	0.93	0.93
	\$ 118,062.00		\$ 100,268.00		-

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

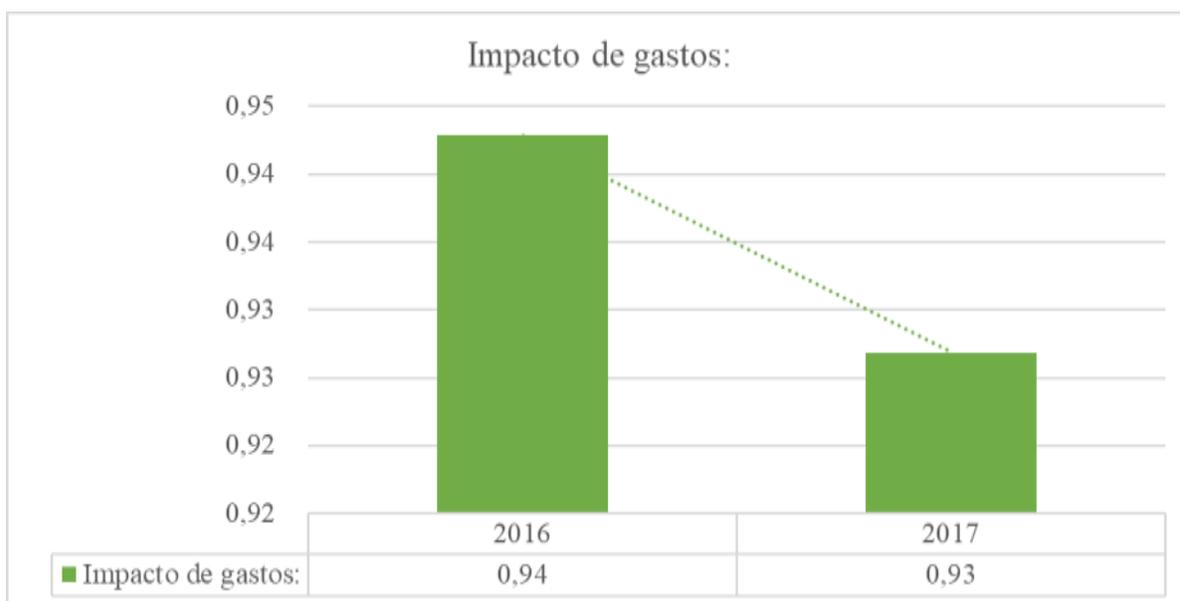


Figura N° 22. Impacto de gastos

Fuente: Información financiera del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

Finalmente y según la figura No 35 tabla 38, se pudo determinar que el bajo nivel de utilidad se debió precisamente a que los gastos representaron más del 90% de los ingresos del negocio; es así como observó que durante 2016 este índice pasó de 0.94 a ubicarse en 0.93 en 2017. Si bien se presentó una ligera reducción durante este período, no deja de ser un índice alto que perjudicó la liquidez del instituto, porque si se gana \$ 1 en venta, prácticamente \$ 0.94 van destinado a gasto y siendo bajo el margen de utilidad.

INFORME FINAL DEL INSTITUTO DE BELLEZA

Luego de haber realizado la investigación tanto documental, como de campo al interior del Instituto de Belleza, se elabora el Informe Técnico Final, en donde se analiza de forma general la situación financiera y la gestión de cartera de clientes de conformidad con los índices calculados a partir de los estados financieros de este negocio.

Tabla N° 20.

Desarrollo del informe técnico

Datos Generales de la Empresa

Razón social:	Sistema Integral de Capacitación Personalizada
Tipo de Contribuyente:	Sociedad
Actividad Económica:	Prestación de servicios académicos en la rama de la belleza, tratamientos capilares, manicura y pedicura.
Provincia:	Guayas
Cantón:	Guayaquil
RUC:	0926782699001
Fecha de Constitución:	10-08-2015

Fuente: Información General del Instituto de belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

En el informe final se muestran los hallazgos más relevantes que dio origen a la problemática del Instituto de Belleza , se presentan criterios que permitan a sus directivos tomar mejores decisiones para corregir a tiempo los errores incurridos, con el propósito de cuidar la salud económica. Este Instituto que se inició en 2015 obtuvo reconocimiento en el mercado de instituto formativo en la rama de la belleza, es un negocio relativamente nuevo, se encuentra en fase de crecimiento y aprendizaje en el campo administrativo – contable, deben tomar medidas que garanticen su sostenibilidad financiera en el largo plazo.

A continuación, se describen los aspectos más relevantes ligados al problema, recomendación, detalle de la recomendación, tiempo que podría tomar la realización de dicha acción, el responsable del área contable debe cumplir con lo planteado en esta investigación para los beneficios directos que percibirá el negocio una vez que se ejecuten.

Tabla N° 21.
Informe Técnico Final

Problema	Recomendación	Detalle de la Recomendación	Tiempo (TI) Responsable (RE)	Beneficios Directos
Información de los clientes	Actualizar periódicamente	Se debe solicitar la documentación que valide los datos del cliente: domicilio, cédula, números de contacto, referencias.	TI: Cada 6 meses RE: Gerente	Se podrá localizar a los clientes de forma oportuna para evitar un incremento de la cartera vencida.
Falta de procesos y políticas de crédito y cobranzas	Elaborar un manual de procedimientos	El manual de procedimientos debe incluir las políticas y los responsables de cada proceso desde el momento en que se otorga el crédito hasta que se hace el seguimiento de la cobranza.	TI: Revisarlo cada año RE: Gerente y Área de Crédito y Cobranzas	Mayor control de las actividades que debe hacer el área de crédito y cobranzas.
Falta de análisis de la situación financiera de los clientes	Evaluar la situación financiera de cada cliente	Solicitar documentos que justifiquen sus ingresos: roles de pago, facturas, declaraciones, estados de cuenta, referencias comerciales, entre otras.	TI: durante la apertura de cada módulo RE: Área Comercial y Crédito y Cobranzas	Garantizar el pago oportuno de las mensualidades del Instituto de Belleza.
Falta de estrategias para mejorar la gestión de cartera	Estrategias de recuperación de cartera	Utilizar mecanismos que ayuden a generar una cobranza preventiva.	TI: Mensual RE: Área Comercial, Crédito y Cobranzas.	Reducir los niveles de morosidad de los clientes.
Falta de capacitación al personal	Planes de Capacitación	Diseñar un plan de capacitación sobre los procesos y políticas de crédito y cobranza, así como las estrategias de recuperación de cartera.	TI: Semestral RE: Gerente, Área Comercial, Crédito y Cobranzas	Optimización de recursos de la empresa, mayor agilidad del personal, eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar y personal más proactivo.
Falta de índices de gestión	Diseño y análisis	Proponer varios índices que midan la gestión del personal de crédito y cobranza.	TI: Mensual RE: Crédito y Cobranzas; Contador y Gerente	Mejorar la rotación de cartera, Mayor liquidez. Incremento de la rentabilidad del negocio.

Necesidad de hacer seguimiento a los clientes	Monitoreo periódico	Hacer seguimiento a aquellos clientes que han presentado un comportamiento de mora de forma recurrente, para buscar soluciones que ayuden a garantizar el pago.	TI: Mensual RE: Crédito y Cobranzas; Contador y Gerente	Reducción del riesgo de mora de la cartera, Mejoramiento de la liquidez y Satisfacción de las necesidades de los clientes.
No se dispone de un reporte de la gestión de cartera	Elaboración de reportes de cartera	Identificar la evolución de la cartera del negocio a 30, 60 y 90 días.	TI: Mensual RE: Crédito y Cobranzas; Contador y Gerente	Mayor control de la cartera vencida.
No se elaboran presupuestos anuales	Elaboración de presupuestos anuales	La planificación y elaboración de presupuestos ayudará a la Gerencia a tomar mejores decisiones respecto a las proyecciones de ingresos y gastos del negocio.	TI: Mensual RE: Crédito y Cobranzas; Contador y Gerente	
No elaboración de presupuestos anuales	Elaboración	Elaborar presupuestos anuales indicando las proyecciones de rentabilidad y gastos	TI: Mensual RE: Crédito y Cobranzas; Contador y Gerente	Identificación de los posibles egresos que puede incurrir el Instituto de Belleza durante un año, a fin de provisionar valores que sirvan de soporte financiero.

Fuente: Información General del Instituto de Belleza
Elaborado por: Romero Valencia S.

CONCLUSIONES

De conformidad con la investigación llevada a cabo al interior del Instituto de Belleza SICP, se establecen las siguientes conclusiones:

- Falta de actualización de información de los clientes, de esta manera se podrá localizar a los clientes de forma oportuna para evitar un incremento de la cartera vencida.
- Falta de procesos y políticas de crédito y cobranzas que debe incluir a los responsables de cada proceso desde el momento en que se otorga el crédito hasta el momento de la cobranza.
- Falta de análisis de la situación financiera de los clientes ya que no se ha solicitado documentos que justifique sus ingresos.

- Ausencia de estrategias para mejorar la gestión de cartera y de esta manera generar cobranza preventiva.
- Falta de capacitación al personal sobre los procesos y políticas de crédito y cobranzas así como de recuperación de cartera.
- Falta de índices de gestión del personal de crédito y cobranzas.
- Necesidad de hacer seguimiento a los clientes que han presentado comportamiento de mora.
- Ausencia de reporte de gestión de cartera.
- Falta de elaboración de presupuestos anuales para ayudar a la gerencia a tomar mejores decisiones respecto a las proyecciones de ingresos y gastos del negocio.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de la presente investigación son las siguientes:

- Es importante que el Instituto de Belleza invierta en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas especialmente, para garantizar una mejor gestión de las cuentas por cobrar y, asimismo, reducir los niveles de morosidad del negocio, en favor de una liquidez idónea para el cumplimiento de obligaciones de corto plazo.
- Este manual debe acompañarse de indicadores de gestión con la finalidad de establecer la evolución de los diferentes procesos, y así, tomar acciones que ayuden corregir oportunamente cualquier anomalía. Por ejemplo, si la morosidad en lugar de bajar se incrementa, se analiza la causa y se toma una decisión; es decir, si tal vez no se realiza una cobranza preventiva, la solución sea enviar notificaciones 5 días antes del vencimiento para lograr que la mayor cantidad de clientes paguen, u ofrecerles algún tipo de descuento si se cancela antes del vencimiento, para que se motiven a realizar el pago inmediato y puntual.
- Finalmente, la aplicación de un plan de capacitación tanto para el personal del área de crédito y cobranzas, como para el resto del personal administrativo ayudará a mejorar la gestión del negocio, especialmente para crear una cultura que se base en la planificación y elaboración de presupuestos que sirvan como respaldo de las decisiones financieras que tomen los directivos del instituto en el mediano y largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcázar, J. (2018). *¿Cuándo se vuelve una cuenta por cobrar en una cuenta incobrable?* Obtenido de La Voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/cundo-se-vuelve-una-cuenta-por-cobrar-en-una-cuenta-incobrable-13943.html>
- Correa, M. (2015). Análisis e interpretación de los estados financieros, como herramienta para la evaluación de la gestión empresarial. *Universidad tecnica de Machala*, 120.
- Del Valle, E. (2005). *Crédito y Cobranzas*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Gardev, L. (2013). *Definiciones financieras*. México: Mc Graw Hill.
- Gómez, G. (11 de Junio de 2001). *Control interno en la organización empresarial*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Guzmán, Y. (2010). *Fundamentos y Principios de las Finanzas*. Mexico.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta edición)*. México D.F, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación - 6ta edición*. México D.F., México: Editorial McGraw-Hill.
- Moreta, V. H. (2014). Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A., en la ciudad de Ambato. *Universidad Técnica de Ambato*, 2.
- Parrales, C. (2013). *Control de cuentas por cobrar*. Madrid : Mc Graw Hill.
- Torres, J. (7 de Diciembre de 2015). *La morosidad creció en los créditos de consumo este 2015*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/datos/desempleo-ecuador-negocios-mercadolaboral.html>
- Trujillo, A. (2015). *Cálculo del deterioro en cuentas por cobrar*. Obtenido de Colegio de Contadores de Pichincha: <http://www.ccpp.org.ec/index.php/2015-01-04-01-00-04/investigaciones?download>
- Vallado, R. (2016). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*. Yucatán: UADY.

