

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DEFICIENCIAS LAS CUENTAS POR COBRAR Y
SU IMPACTO EN EL CAPITAL DE TRABAJO EN
LOS RESTAURANTES DE LA VICTORIA DEL
AÑO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

**RIERA GUZMAN TATIANA ELIZABETH
CODIGO ORCID: 0000-0003-0177-2208**

ASESOR: Mg.

**CASTILLO PEBES ROBERTO JAVIER
CODIGO ORCID: 0000-0003-2764-1898**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD Y FINANZAS

LIMA, PERÚ

JUNIO, 2022

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico esta investigación a Dios guiarme en este camino de la vida. También a mi Mamá y papa, por hacer de mí la mujer que soy, gracias por enseñarme a luchar para ser cada día una mejor persona, a mis hermanos por apoyarme en las decisiones que día a día tengo que tomar, en especial a mis tías Esmeralda (madrina), Amelia su constante apoyo sobre todo en las dificultades y celebrar mis triunfos.

AGRADECIMIENTO

Con todo cariño a mis maestros, en esta experiencia de vida, aprendí con sus lecciones y enseñanzas que me sirve de guía para ser una persona de bien y adquirir sus conocimientos para desarrollar en mi profesión, a cada uno de ellos les dedico mi trabajo de investigación.

RESUMEN

Esta investigación tiene el objetivo detectar la gestión de las cuentas por cobrar, que forman el crédito de la empresa que la entidad ofrece al cliente.

Cuando hablamos de cobranzas no solamente es hacerlo con prontitud, también es prestar alternativas al público cliente por ello existe el costo – beneficio que se presenta en diferentes campos de la administración.

Como la inversión de la empresa es el capital de trabajo, para poder realizar operaciones se menciona los diferentes campos de las cuentas por cobrar que son: la determinación de políticas crediticias, análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

De esta manera se podrá hacer frente a las obligaciones monetarias en los gastos de la empresa y poder ofrecer más a los clientes frecuentes, como también a los clientes nuevos, estableciendo las políticas de créditos sin alcanzar a los riesgos de reducir la cartera de clientes.

Palabras clave; capital de trabajo, liquidez, rentabilidad

ABSTRACT

The objective of this investigation is to detect the management of accounts receivable, since they constitute the credit of the company that the entity offers to the client.

When we talk about collections, it is not only to do it promptly, it is also to provide alternatives to the client public, for this reason there is a cost-benefit that is presented in different fields of administration.

As the investment of the company is the working capital, in order to carry out operations, the different fields of accounts receivable are mentioned, which include: the determination of credit policies, credit analysis, credit conditions and payment policies. payment.

In this way, it will be possible to face the monetary obligations in the expenses of the company and be able to offer more to frequent clients, as well as to new clients, establishing credit policies without reaching the risks of reducing the client portfolio.

Keywords; working capital, liquidity, profitability

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
Palabras clave;.....	v
ABSTRACT.....	vi
Keywords;	vi
TABLA DE CONTENIDOS	vii
INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes.....	3
Desarrollo del tema	5
Cuentas por Cobrar	5
Capital de Trabajo:.....	5
Liquidez:	6
Rentabilidad:	6
Procesos de Cartera en Cobranzas.....	6
Cobranza Judicial	7
Política Crediticia	7
Control Contable	7
Definiciones Conceptuales:	8
Conclusiones	9
Aporte de la investigación	10
Recomendaciones	11
Referencias bibliográficas.....	12

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que proporciono se basan en las cuentas por cobrar y su gestión. El tema se desarrolla a partir de información obtenida de diversos textos relacionados con el tema, así como de información de entidades. Por esta razón, una buena gestión del capital de trabajo requiere una gestión eficaz de las cuentas por cobrar, ya que son una herramienta valiosa cuando se mantienen en el nivel adecuado para aumentar la liquidez y la rentabilidad (reducir los gastos financieros) para reducir la morosidad. Las cuentas por cobrar son un crédito que una empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta que se abre en el curso normal de los negocios, luego de la provisión de bienes o servicios. Para retener a los clientes existentes y atraer nuevos, la mayoría de las empresas utilizan las líneas de crédito.

En las actividades comerciales en el Perú, existen operaciones en donde las empresas ofertan sus productos o servicios esto se denomina comercialmente “VENTA” el cual va dirigido a los clientes, quienes; por el servicio o producto recibido, efectúan un pago o amortizan la deuda por el producto o servicio recibido. Es así que hay clientes que cumplen con pagar de manera oportuna e inclusive de manera adelantada sus obligaciones pactadas, creando de esta manera un flujo o circuito de ingresos y egresos en las operaciones comerciales.

También existen otros clientes que pagan con regularidad sus obligaciones y sobre los cuales muchas veces las empresas les otorgan facilidades “por el pronto pago”, inclusive algunas empresas prorrogan su fecha de vencimiento pactado inicialmente, para favorecer la liquidez del cliente, claro siempre y cuando la empresa cuenta con suficiente solvencia económica para no recibir de manera inmediata el importe de su venta. En cambio, existen

otro grupo de clientes que no cumplen con saldar sus obligaciones y pese a que se les solicita e incita el pago no efectúan, siendo necesario para ello efectuar una serie de acciones legales y administrativas previo al proceso contable para poder recuperar el monto de la deuda pactada.

Antecedentes

Nacionales

Se tomo en cuenta las siguientes investigaciones de nuestro país:

Ortiz (2010), elaboro una investigación cuyo título “análisis de los procedimientos contables aplicado a las cuentas por cobrar en una empresa privada”, la finalidad de este estudio es presentar reglamentos al área de crédito y cobranzas que permitan mejorar eficientemente las operaciones dentro de la empresa, de esta manera ponerlos en práctica para agilizar y mejorar los procedimientos al momento de realizar las cobranzas para que sea eficaz y eficiente.

La contribución de la investigación es la separación de funciones entre la administración específica de facturaciones y cobranza, que deben ser realizadas por diferentes colaboradores.

Meza (2007) nos indica que: las cuentas por cobrar son los créditos que la entidad brinda a sus clientes mediante sus ventas o los servicios a que se pueda dedicar la empresa, estos son sumas que van adeudando la cartera de clientes, por ello es de suma importancia que las entidades tengan un mejor control en su sistema de cobranzas ya que si la deuda se extiende a largo plazo afecta a la liquidez.

Internacionales:

Se baso en las investigaciones internaciones de los siguientes autores:

Estupiñan Gaitan, G., & Estupiñan Gaitan, R. (2012) En su tesis titulada “Análisis financiero y de gestión” nos menciona:

Las entidades tanto industriales como comerciales hoy en día cuentan con políticas o

reglamentos para obtener una eficiencia operativa con el fin de considerar que sea seguro razonablemente cuando de recuperar la cartera por cobrar de trate, ya que es importante tener control con la finalidad de mitigar riesgos de incobrabilidad, ya que muchas de las cuentas por cobrar son a plazo fijo y para ello el área de cobranzas debe tener mapeado todas las cuentas pendientes.

Montes (2012), en su tesis de Magister en Administración, realizada en una universidad llamada Iberoamericana, ciudad de México DF, cuyo título “La administración del departamento de crédito y cobranza en una empresa farmacéutica” Las cuentas por cobrar deben tener un tiempo prudente para ser recuperadas a un largo plazo determinado ya que se le estaría brindando un crédito al cliente y sería tanto de utilidad para el cliente como para la empresa para que puedan ser cancelada y generar utilidades a la entidad, por otro lado esto atraería más a los clientes ya que existen empresas que no brindan créditos al público. Por otro lado, tener en cuenta que deberían tener mapeadas las carteras de cobranza ya que ello son el capital de trabajo con la que se mueve la empresa.

Desarrollo del tema

Concepto:

Según Gregorio Rueda Peves (2004) el crédito es la base que proporciona la empresa a sus clientes, hoy en día existen muchas formas diferentes de actividades comerciales, una de las principales es el crédito al consumo, mediante el cual los individuos financian el consumo de bienes y servicios. (pg. 267)

Cuentas por Cobrar

Carrasco & Farro (2014). En su tesis de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo titulada: Evaluación del Control Interno de Cuentas de Clientes para Empresas de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L. Con miras a mejorar la eficiencia y la gestión, en el año 2012. Comenta que afecta mucho a la eficiencia y gestión de las cuentas de los clientes. Los controles internos no se desarrollaron de manera eficaz y eficiente, debido a que los controles de campo son muy limitados y, por lo tanto, los procedimientos informales aplicados no permiten un desarrollo óptimo. Existe un control interno en el departamento de cuentas por cobrar, el cual juega un papel importante en las empresas, debido a que este departamento es la autoridad que permite otorgar crédito. Por lo tanto, si bien las ventas a crédito y el cobro de deudas son esenciales para que cualquier negocio haga crecer su economía, el cliente acreedor debe estar calificado desde el principio para ejercer control sobre él y monitorearlo en consecuencia para lograr el efecto.

Capital de Trabajo:

Es la inversión para toda empresa para poder tener operaciones por ello, se requiere de recursos para sostener gastos y reposiciones de materia prima, mano de obra directa, mano

de obra indirecta, En este caso este capital se considera como efectivo de corto plazo (carteras cobrables) para mantener los movimientos de una compañía en funcionamiento.

Capital de Trabajo Contable: Activo Corriente

Liquidez:

Es la capacidad del activo para su conversión inmediata en efectivo a corto plazo sin que su valor de pérdida y así poder hacer frente a sus obligaciones por pagar, ya que esto es la disposición monetaria para los gastos de la empresa razón por la cual esto se refleja en el Balance de Comprobación para tener un seguimiento constante de la gestión financiera.

Rentabilidad:

Se visualiza en la tasa con que se numera los capitales y/o recursos de la entidad que provee como un beneficio económico que se visualiza como medida para generar ganancias para alcanzar una economía considerable que obtiene la entidad para cumplir sus obligaciones contraídas. Aparte del efectivo, esta lo disponible que viene a ser sus bienes y sus recursos.

Cino, Díaz, Hernández & Castillo (2011) indica que no se debería considerar la rentabilidad como un indicador principal al momento de tomar decisiones yeta que no incluye importantes factores para ser considerados.

Procesos de Cartera en Cobranzas

El proceso de cobranzas incluye lo siguiente:

- Administración de documentos (Boletas, Facturas)
- Administración de pagarés.
- Administración de Letras

Estos indicadores nos ayudan a llevar un buen control y mapeo de los documentos que aún

están pendiente de cobro para poder ejecutarlas mediante una estrategia de cobranza.

Cobranza Judicial

Cuando se tengan en cuenta los dos anteriores, en caso de impago o disconformidad, se iniciarán procedimientos judiciales e intentaremos cobrar la deuda pendiente.

Según Enrique Rosas G. (2007), comentó: Negociar en el proceso de cobranzas es un trabajo que ayuda a los lectores a abordar con eficacia un trabajo que no es fácil. Basándose en la teoría más actualizada, tratando de incluir todos los escenarios posibles en el proceso de negociación, el autor presenta estrategias prácticas para el cobro de deudas en cada relación comercial. Brinda esta labor y es una herramienta indispensable en las áreas administrativas y comerciales de cualquier tipo de empresa. (pg. 201)

Política Crediticia

Uno de sus principios básicos habla del tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la organización, donde la evaluación y la gestión son muy diferentes. El mercado objetivo tiene que ser claro para que el cliente opere, que riesgos están dispuestos a tener, la utilidad mínima con la que operará para controlar.

Con algunas excepciones, el crédito no debe extenderse a corporaciones que no tienen fin de lucrar (cooperativas, clubes, etc.).

Control Contable

Cuando hablamos de un control contable tiene mucho que ver con el área de cobranzas.

Según Lara Flores, Elías (2005) afirma: Se basa en datos del presupuesto operativo y se compara con las cifras reportadas contablemente. La tecnología se utiliza para proteger los activos cuando se realizan tareas relacionadas con el procesamiento y la verificación de

transacciones, y para verificar que los registros financieros y presupuestarios estén respaldados por los documentos de respaldo apropiados, se ajusten o no.

Según Stella Maldonado G. (2003), señaló: Antes de entrar en los aspectos relacionados con el control, debemos tener en cuenta algunos aspectos relacionados con los procesos administrativos analizados en la parte II.

Control. – El control de procesos incluye:

Captar resultados

Comparar con lo que se planea

Detección y análisis de desviaciones

Reportar la información

Medir y evaluar que los objetivos se cumplan y el logro de las metas.

Definiciones Conceptuales:

Administración: Operaciones en conjunto destinadas a brindar información, potenciar destrezas, cambiar actitudes de los empleados en los distintos niveles para que puedan desempeñarse de la manera más óptica en el trabajo que desempeñan.

Beneficio: Rentabilidad obtenida de una operación o de actividades económicas. No se precisa, ya que incluye los resultados positivos de estas operaciones que se mide en forma física o real (forma monetaria o nominal). Por lo tanto, hay algunas diferencias entre lo que se gana y el beneficio que se obtiene.

Visto de manera genérica al hablar de beneficios económicos se conoce como indicador que quiere decir que se está creando riqueza o la producción de bienes o valor en la economía de un país.

Conclusiones

Con la presente Investigación se llega a la conclusión que:

1. Lo primero es describir las cuentas por cobrar durante un periodo determinado, la empresa tiene que tener una buena organización en la gestión de cobranzas ya que esto es uno de los procesos de créditos y cobranzas.
2. Cuando no existe una política de créditos adecuada es imposible que una entidad llegar al nivel necesario y razonable en sus cuentas por cobrar y que estas puedan favorecer el movimiento para que se pueda asignar de mejor manera el crédito correspondiente tanto en los límites de crédito y el riesgo de morosidad.
3. Mientras el área de cobranzas y el área de ventas tenga un buen compartimiento de información todo va a estar bajo control para tener mapeado todas las cuentas que hay por cobrar.
4. La cuenta por cobrar son el capital de trabajo de una empresa para que puedan estar en buen funcionamiento, mientras la entidad tenga un buen control de ingresos la empresa va a ir creciendo productivamente sin ningún problema.

Aporte de la investigación

Para el caso que presento sería una buena idea implementar una plataforma de cobranza telefónica en vista por la pandemia todo es virtual y la información es necesaria y fundamental para un mejor control y no perder ninguna oportunidad con una buena facturación y seguimiento de cobranza en facturas. Por otro lado, es importante una buena administración ya que nos ayudaría a un mejor control interno de la facturación y control de cobranza y de esa manera obtener un mayor orden. La metodología de esta investigación es básica y descriptiva con su única finalidad es dar un mejor seguimiento a las cuentas por cobrar para que en un mediano plazo se pueda obtener una mayor de fluidez y orden y funcionamiento en el área de cobranza y administrativa.

Recomendaciones

De acuerdo al trabajo de Investigación de la siguiente tesis las recomendaciones son las siguientes:

1. Se recomienda al Gerente General tener capacitados a su personal del área de ventas y cobranzas y administrativa para que puedan implementar normas al momento de las cobranzas.
2. Otra de las recomendaciones sería implementar topes de créditos a los clientes para que así no se extienda el plazo máximo y pueda ser retornado el efectivo a la empresa.
3. Se recomendaría adquirir sistemas o estrategias de cobranzas para poder recuperar las cuentas incobrables esto se apoyaría con el personal al momento de recibir capacitaciones.
4. Por otro lado, también tener en cuenta al área de facturación para que ellos puedan colocar una fecha de vencimiento para que pueda ser pagada a la fecha indicada en el documento así las cuentas por cobrar tendrán más rapidez con la finalidad de alcanzar eficiencia y efectividad para lograr obtener liquidez.

Referencias bibliográficas

- Arce L.A. (2016), se realizaron la investigación: Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Provenser Sac, Tesis pregrado, Universidad Autónoma del Perú.
- Estupiñan Gaitan, G., & Estupiñan Gaitan, R. (2012) En su tesis titulada “Análisis financiero y de gestión”.
- Montes (2012), En su tesis titulada “La administración del departamento de crédito y cobranza en una empresa farmacéutica”, para optar el grado de Magister, en la Universidad Iberoamericana, ciudad de México DF.
- Cino, Díaz, Hernández & Castillo (2011), Revista Cubana de Ciencia Agrícola, Tomo 45, Número 1, 2011.
- Ortiz (2010), En su tesis titulada “análisis de los procedimientos contables aplicado a las cuentas por cobrar en una empresa privada”
- Meza, C. (2007). Contabilidad. Análisis de Cuentas. Costa Rica: EUNED. Ortega, R., Pacherrres, A., & Díaz, R. (2010). Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos. Lima: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- Enrique Rosas G. (2007), en su publicación “La Negociación en los Procesos de Cobranza”
- Lara Flores, Elías (2005), en su libro titulado “Practica del Primer Curso de Contabilidad Para Resolver, Edición 2.
- Rueda Peves, J., & Rueda Peves, G. (2004). Texto Único Ordenado del Código Tributario. Lima, Perú, Perú: Editorial Gráfica Bernilla.
- Stella Maldonado G. (2003), en su libro “Activos corrientes, pasivos corrientes, análisis de razones financieras básicas inventario en tránsito”, Bogotá Colombia.