



## Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018

Irma Lucila Ortiz Taipe

ORCID 0000-0002-5872-4226

Universidad Privada Norbert Wiener, Perú

**Correo para la correspondencia:** Irma.ortiz88@gmail.com

Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: [0000-0001-8910-222X](https://orcid.org/0000-0001-8910-222X)

Universidad Norbert Wiener, Perú

**Correo para la correspondencia:** [fernandonolazco@gmail.com](mailto:fernandonolazco@gmail.com)

Irma Milagros Carhuacho Mendoza

ORCID 0000-0002-4060-5667

Universidad Privada Norbert Wiener, Perú

**Correo para la correspondencia:** irmamilagros@yahoo.com

**Fecha de recepción:** 9 de diciembre 2019

**Fecha de aceptación:** 15 de enero 2020

### Resumen:

En la investigación desde el punto de vista analítico y económico, las cuentas por cobrar representan mayor significancia para mantener la fuente productora, por ser un activo exigible para la organización en relación al retorno del efectivo. Las principales causas del retraso en las cuentas por cobrar es la ausencia de adecuadas políticas de cobranzas para otorgar el plazo de días de pago a los clientes, la falta de un adecuado compromiso del personal con la organización El objetivo fue diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar y su consecuencia en los estados financieros en la empresa de servicios. La investigación fue de enfoque mixto con diseño holístico, nivel comprensivo, aplicando el método inductivo y deductivo, se empleó la técnica de entrevista a tres unidades informantes que fueron el gerente administrativo, el contador general y el asistente de cobranzas, además, se aplicó la ficha de análisis documental, con los datos se efectuó la triangulación en el Atlas Ti 8. Los resultados evidenciaron que las cuentas por cobrar sobre los activos corrientes para el año 2016 representó el 16.34% del total del activo, en el año 2017 representó el 18.30%, sin embargo, para el año 2018, no fue el más propicio porcentaje pues representó en 31.72%. El periodo de cobro en el año 2018 fue de 15.92 veces durante el año y se efectuó la cobranza cada 22.62 días, debido a la



ausencia de procedimiento en los cobros.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar; periodo de cobro; gestión de cobranzas; liquidez; efectivo disponible.

**Abstract:** In the research from an analytical and economic point of view, accounts receivable represent greater significance to maintain the source of production, as it is an enforceable asset for the organization in relation to the return of cash. The main causes of the delay in the accounts receivable is the absence of adequate collection policies to grant the term of payment days to the clients, the lack of an adequate commitment of the personnel with the organization. The objective was to diagnose the situation of the accounts receivable and its consequence in the financial statements in the services company. The investigation was of mixed approach with holistic design, comprehensive level, applying the inductive and deductive method, the technique of interviewing three reporting units that were the administrative manager, the general accountant and the collection assistant was used, in addition, the documentary analysis sheet, with the data triangulation was carried out in Atlas Ti 8. The results show that accounts receivable on current assets for 2016 represents 16.34% of total assets, in 2017 it represents 18.30 %, however, for the year 2018, it was not the most favorable percentage since it represented 31.72%. The collection period in the year 2018 was 15.92 times during the year and the collection was made every 22.62 days, due to the absence of collection procedure.

**Key words:** Accounts receivable; collection period; collection management; liquidity; available cash.

## Introducción

Los problemas que surgen en las entidades del país de Ecuador, es que la empresa de distribución de productos no tiene conocimiento de la liquidez, pues no efectúa un correcto análisis de los ratios financieros y el periodo de cobro es extenso para el regreso del efectivo; asimismo, la cooperativa de ahorro muestra problemas económicos por no realizar la planificación oportuna, pues los ingresos frente a lo planeado se efectuaron al 121.87% en el año 2013, la falta de liquidez se reflejó en ese periodo y la ausencia de un control adecuado; de la misma manera, la empresa comercializadora de electrodomésticos, según el análisis de los indicadores financieros el 62% de las ventas fueron al crédito y se encuentran pendientes de cobro lo cual presenta un alto índice de morosidad de 228 días y apenas puede cubrir sus compromisos dentro del periodo. (Torres & Avelino, 2017; Ruiz, 2018; Encalada, 2016)

En el ámbito nacional los problemas que surgen en las empresas comercializadoras del Cercado de Lima, es que no cuentan con adecuadas políticas de crédito para la evaluación del crédito a los clientes, esto ocasiona altos costos comerciales que se reflejan en el Estado de Resultados; del mismo modo, la facultad de



una universidad de la ciudad de Lima, brindó crédito con contratos financieros para el futuro cobro de armadas a los estudiantes y no se efectuó la cobranza a tiempo por la ausencia de personal capacitado; además, en el aspecto tributario, las cobranzas dudosas son consideradas como gasto cuando luego de ser vencidas sean probadas con documentos evidenciables y procedimiento judicial que el cliente presenta insolvencia económica para pagarlas. Asimismo, en la empresa de servicios turísticos, el problema que surge es la falta de una adecuada política de cobros, porque no mide pertinentemente los días de plazo que otorga a los clientes, no efectúa un correcto análisis de los ratios financieros en correlación a las cuentas por cobrar. Además, los procesos en la gestión de cobranzas no están siendo efectivos por la ausencia de lineamientos claros a seguir, lo cual genera inconvenientes para el debido ingreso del efectivo a la entidad (Huayta, 2018; Gonzales & Sanabria, 2018; Pacífico, Provisión de cobranza dudosa, 2016).

Se tiene por objetivo principal proponer una estrategia para mejorar las cuentas por cobrar y su inferencia en los estados financieros en la empresa de servicios turísticos, Lima, 2018.

La justificación práctica de la investigación ayudará a realizar el estudio detallado de la situación actual de la entidad, mediante la recopilación de datos de entrevistas a las personas vinculadas en el área de cobranzas. Asimismo, la justificación metodológica es holístico, porque permitirá desarrollar objetivos claros de acción integradora y proyectiva. El resultado del estudio consentirá dar propuesta de mejoras para progresar el flujo económico de la entidad.

### Marco teórico

La teoría general de la contabilidad (Fray Luca Pacioli Di, 1978) es una ciencia que estudia los sucesos económicos que ocurren dentro de la organización y permite estudiar los ingresos y egresos de las operaciones económicas y financieras. La partida doble es aplicable en los registros contables, donde para todo deudor, debe de haber un acreedor. Esta teoría permitirá analizar la magnitud de las cuentas por cobrar mediante el análisis horizontal de los años anteriores y el análisis vertical dentro del periodo. Asimismo, para una mejor interpretación se analizarán los ratios financieros (Granados, Latorre & Ramirez, 1978).

La teoría de Contabilidad y Control (Shyam Sunder, 1997) muestra la importancia de desenvolver el control interno dentro de los métodos de la contabilidad, con la importancia de dar seguimiento a los procesos para la realización de los objetivos económicos. Asimismo, esta teoría permitirá instaurar políticas de cobranzas para evitar el grado de morosidad en las facturas por cobrar. Ello será posible con la aplicación de estrategias aplicables y la colaboración del área de cobranzas dentro de la entidad (James, 1997).



Las cuentas por cobrar son ocasionadas por las ventas realizadas al crédito y por préstamos otorgados a los empleados, son debitadas cuando se efectúa el cobro respectivo; asimismo, la rotación de cuentas por cobrar está representada por el número de veces que se efectúa durante el año, así como cada cuantos días es realizada durante el periodo, esto se consigue aplicando el ratio de las ventas anuales a crédito entre el saldo actual de las cuentas por cobrar (Granados, La Torre, & Ramirez, 1998; Emery, Finnerty, & Stowe, 2000).

Las subcategorías que ayudan a medir las cuentas por cobrar son: la liquidez, muestra el efectivo disponible con el que cuenta la organización para cumplir sus compromisos con los proveedores dentro del periodo, el ratio de liquidez puede ser medido mediante la división del activo corriente y pasivo corriente, el resultado reflejará la disponibilidad en soles por cada sol de deuda; además, el periodo de cobro, es el lapso de tiempo en el que tarda el cliente en realizar el pago de la venta a crédito, este deberá ser oportuno y puede ser medido mediante la división de cuentas por cobrar y las ventas anuales a crédito por 365 días; asimismo, la gestión de cobranza, son mecanismos que permiten realizar las cobranzas de manera eficiente y las estrategias serán utilizadas de acuerdo al nivel de cumplimiento de cada cliente (Honrgren, Sundem y Elliott, 2000; Honrgren, Horrison y Oliver, 2010; Brachfield, 2009).

Ramos (2018) en la tesis de cuentas por cobrar para aumentar la liquidez, se demostró que los análisis financieros como el ratio de liquidez fue de 1.10 nuevos soles para el año 2016 y para el año 2017 fue de 1.08 nuevos soles, dicha disminución no le permitió cumplir con todos sus pagos corrientes. A la vez, en el ratio de prueba de acidez dio como resultado de 0.78, lo que demuestra que por cada sol de deuda la organización puede cumplir sus compromisos con 0.78 nuevos soles. Asimismo, el ratio de solvencia resultó de 1.11 nuevos soles en el año 2017, lo cual representa un alto grado de endeudamiento que pone en peligro el patrimonio de la organización.

Tirado (2015) en la tesis de los procesos de crédito y liquidez se demostró que la organización se basa en procesos empíricos y no en políticas de cobros eficientes, lo cual generó dificultades para el regreso del efectivo a las cuentas bancarias. Asimismo, la escasa capacitación en temas económicos y financieros no aportó un óptimo desenvolvimiento, otro factor importante es la falta de un control que asegure el seguimiento a los clientes para evitar la incobrabilidad. Cabe señalar, que los empleados están dispuestos a adaptarse a nuevos cambios que aporten mejores mecanismos de cobro en el área de créditos.

Tutillo (2017) en la investigación de cuentas de cobranzas y liquidez, se brindó crédito a los clientes con la finalidad de mantener la fidelidad a la marca y la buena relación con ellos. El crédito excesivo a los clientes ayudo a no quedarse con la producción de cacao en stock, lo cual permitió el aumento excesivo de las cuentas por



cobrar. Asimismo, la ausencia del departamento de cobranzas y de políticas claras para evaluar la capacidad de pago de cada cliente afecta de manera significativa la liquidez de la empresa. Es por ello que se implementará un departamento de créditos y cobranzas.

Jaramillo (2016) en la investigación de gestión de capital se demostró la relación entre los elementos de capital y la renta en las empresas del sector industrial de Colombia, a diferencia de las dificultades que se mostró cuando se comparó con los resultados económicos de otros países. Además, otra de las principales razones para gestionar el horizonte de inventarios, las cuentas por cobrar y pagar, afecta de manera negativa entre los días de cuentas por cobrar y la rentabilidad empresarial GOP (Beneficio operativo bruto). Esto genera problemas de financiamiento, de liquidez y solvencia para las industrias.

Tapia. Reina y Duque (2019) en el estudio de análisis financieros se comprobó que existe altos niveles de morosidad en los clientes para realizar el abono en las cuentas por cobrar, afectando el flujo económico de la empresa, Por lo tanto, se analizó el riesgo crediticio mediante el empleo de los ratios financieros. Las ventas al crédito no contaban con documentos que sustenten la operación, razón por la cual se agravó el deterioro en las cuentas por cobrar. Asimismo, se diseñó una proposición para mejorar la gestión de cobranzas y el riesgo crediticio en donde se analizará de manera detallada a cada cliente.

Flores y Naval (2018) en la investigación de gestión de cobranzas y ganancias, se evidenció que si existe relación importante entre el desarrollo de la gestión de cobranzas y las ganancias económica financiera en las empresas industriales en los periodos 2010 al 2014. Además, el movimiento de cuentas por cobrar en días y veces, y el movimiento de inventarios se relacionan favorablemente en la rentabilidad de las empresas. Con respecto a las cuentas por pagar y la rentabilidad económica financiera no existió importancia, esto muestra la frecuencia de pagar a los deudores sin tomar en cuenta las utilidades de las entidades.

Umasi y Choquepuma (2018) en el estudio de tendencia de las cuentas por cobrar, se demostró que la cartera de cobranzas vencida tiene importes significativos y los problemas potenciales son la cantidad de comprobantes con demora de pago. Cabe señalar, que para el trimestre del año 2015 mejoró la política de cobranzas en comparación a los años 2012, 2013 y 2014. La tendencia es que las cuentas por cobrar y las cuentas incobrables habrán disminuido a 0% hasta el año 2017. Esto se debe a la eficiente gestión de la gerencia para generar fondos de efectivo, capacidad de pago a los terceros y administrando de manera adecuada los servicios que fueron proyectados hasta el año 2017.



## Materiales y Método

El estudio de la investigación fue de enfoque mixto con diseño holístico, nivel comprensivo, aplicando el método inductivo y deductivo (Bernal, 2010). Para una mejor asimilación del proyecto, será de nivel comprensivo, combinando el análisis con la interpretación. Estudiar la gestión de cobranza para percibir el desarrollo de los procedimientos y luego descifrar, ayudará crear posibles alternativas de solución para mejorar la liquidez en la compañía (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

Para la recopilación de datos se empleó la técnica de entrevista a tres unidades informantes que fueron el gerente administrativo, el contador general y el asistente de cobranzas. Asimismo, el instrumento a ejecutar fue la guía de entrevista, que contiene los datos que puedan identificar al entrevistado y estarán relacionadas a la investigación en curso, que son la gestión de cuentas por cobrar (Hurtado, 2000). Cabe señalar, que las entrevistas se realizaron dentro de las instalaciones de la empresa de servicios turísticos. Seguidamente, se aplicó la ficha de análisis documental al estado de situación financiera y el estado de resultados de los años 2016, 2017 y 2018, aplicando el cálculo de los ratios de liquidez y gestión y el análisis horizontal y vertical, posteriormente para el diagnóstico de datos se efectuó la triangulación con la ayuda del software Atlas Ti 8.

## Resultados

Según el análisis realizado en el ratio de liquidez en los últimos tres periodos, se observa que el año 2016 representa el -10.13 nuevos soles del total del activo, un margen relativamente negativo para realizar sus obligaciones en el periodo, en el año 2017 fue el más favorable, el cual representa de 2.71 nuevos soles, en el año 2018, el ratio de liquidez disminuyó en 2.04 nuevos soles, es decir por cada sol de deuda la entidad dispone de 1.04 nuevos soles, para cumplir sus compromisos con los proveedores en el menor tiempo posible para ese año.

En relación al análisis del ratio de liquidez inmediata ejecutado a los últimos tres periodos, se observa que en el año 2016 representa el -504% veces del total del pasivo corriente, un resultado resaltante por tener negativo en la cuenta de tributos por pagar, en el año 2017 la liquidez inmediata fue más favorable, el cual representa el 97%, en el año 2018, el resultado de liquidez el porcentaje descendió en 94%, esto indica que la entidad solo puede cumplir sus obligaciones corrientes al 94% solo con los efectivos más líquidos en el año 2018.

En relación a las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo la siguiente información sobre el ratio de liquidez, puede ser medido cuando los clientes no cancelan de manera oportuna los servicios, ocasionando el retraso para cumplir con la fecha de



pago otorgado por los proveedores, por consiguiente, las reservas son anuladas y solo habrá la opción de realizar el pago de las reservas al contado.

Durante el proceso de indagación surgió la categoría emergente de Retorno del efectivo (Guzmán, Guzmán y Romero, 2005) son los flujos económicos que percibe la empresa y son utilizados para pagar las deudas a corto plazo. En los años anteriores hubo retraso en los pagos, porque un cliente del país de Francia quebró, por ese motivo se alargaba el plazo de retorno del efectivo.

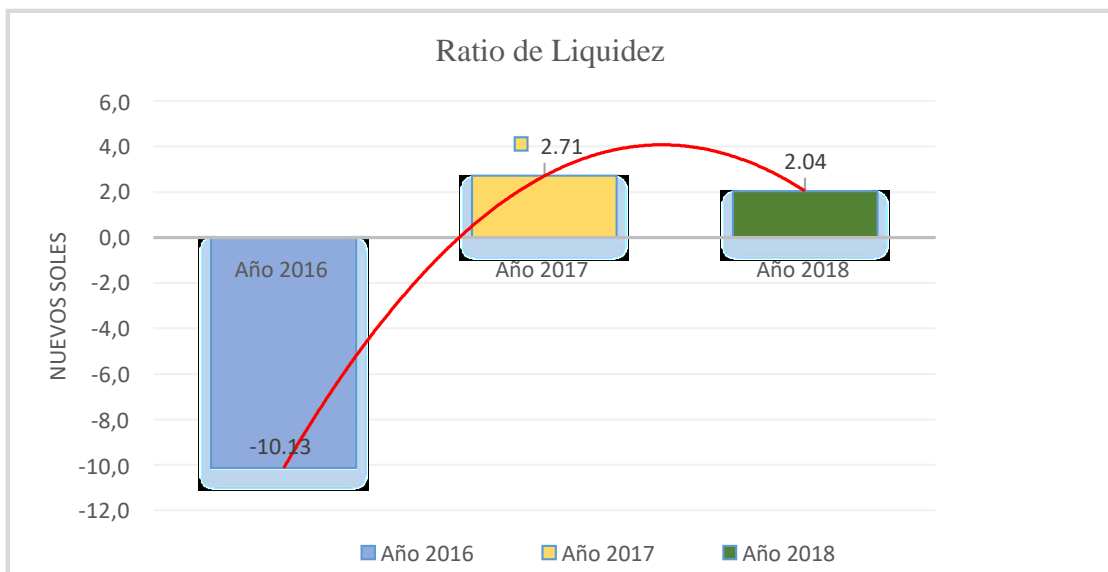


Figura 1. Variación en soles del Ratio de Liquidez del 2016 al 2018.

Fuente: Elaboración propia (2019).

Según el análisis vertical realizado de los últimos tres periodos, se observa que el efectivo y equivalentes de efectivo en el año 2016 representa el 41.25% del total del activo, porcentaje favorable, para mantener la fuente estable de la empresa, en el año 2017 el efectivo disponible no fue el más favorable, el cual representa el 30.24%, en el año 2018, el porcentaje del efectivo disponible del total de activo representó en 41.30% debido al incremento de las ventas en ese año.

Según el análisis horizontal realizado de los últimos tres periodos, se observa que el efectivo y equivalentes de efectivo del año 2016 al año 2017 aumentó en S/. 51,855.89 (Cincuenta un mil ochocientos cincuentaicinco y ochentainueve nuevos soles) representado por el 8%, a diferencia de los años 2017 al año 2018 la variación porcentual incrementó de manera considerable en S/. 575,904.56 (Quinientos setenta y cinco mil novecientos cuatro y cincuenta y seis nuevos soles) representado por el 78%,



dicho aumento se debe al incremento de las ventas para el año 2018, eso quiere decir que la empresa posee de efectivo disponible para ese año.

En relación a las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo la siguiente información sobre el efectivo disponible, las cuentas por cobrar son convertibles en efectivo disponible en promedio cada veinte días, a diferencia de años anteriores que eran semanalmente., los procedimientos de las política de cobranzas a los clientes no han sido muy eficientes para un adecuado desenvolvimiento del efectivo.

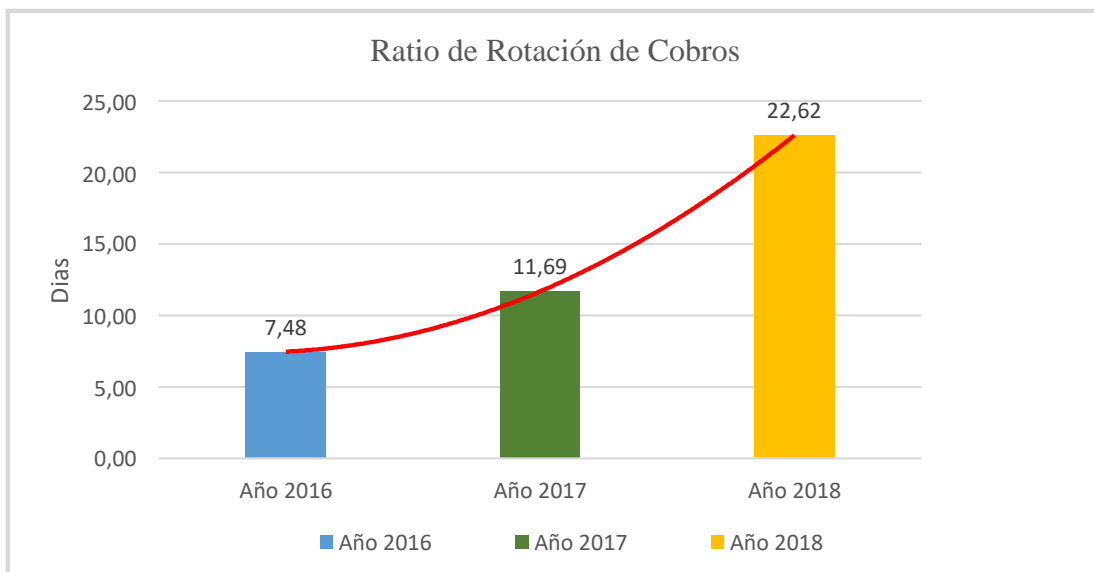


Figura 2. Variación en número de días de la rotación de cobros 2016 al 2018.

Fuente: Elaboración propia (2019).

Según el análisis vertical realizado de los últimos tres últimos periodos, se percibe que el ratio de periodo de cobranzas en el año 2016 se efectúa cada 7.48 días en proporción a las ventas realizadas, es un resultado importante para ese año, en el año 2017 la rotación de cobranzas disminuyó, el cual representa el 11.69 días, en el año 2018, el resultado de la rotación de cobranzas fue de 22.62 días, no fue el más próspero, debido a la falta de un adecuado manejo de cobros para ese año.

Según el análisis vertical realizado de los últimos tres periodos, se observa que la rotación de cobros en el año 2016 representa 48.15 veces durante el año, un resultado relativamente alto para efectuar las cobranzas en la empresa, en el año 2017 la rotación de cobros descendió, el cual representa el 30.79 veces, en el año 2018, el resultado fue notable de 15.92 veces debido a que las políticas de cobranzas no se realizaron de la forma eficiente para el retorno del efectivo a la organización.





Según el análisis horizontal realizado de los últimos tres periodos, se observa que las cuentas por cobrar del año 2016 al año 2017 aumentó en S/. 175,102.82 (Ciento setenta y cinco mil ciento dos y ochenta y ocho nuevos soles) representado por el 64.26%, a diferencia de los años 2017 al año 2018 la variación porcentual incrementó de manera considerable en S/ 562,951.39 (Quinientos sesenta y dos mil y novecientos cincuenta y uno y treinta y nueve nuevos soles) representado por el 125.77%, dicho aumento se debe la falta de un procedimiento eficiente en las cobranzas del año 2018.

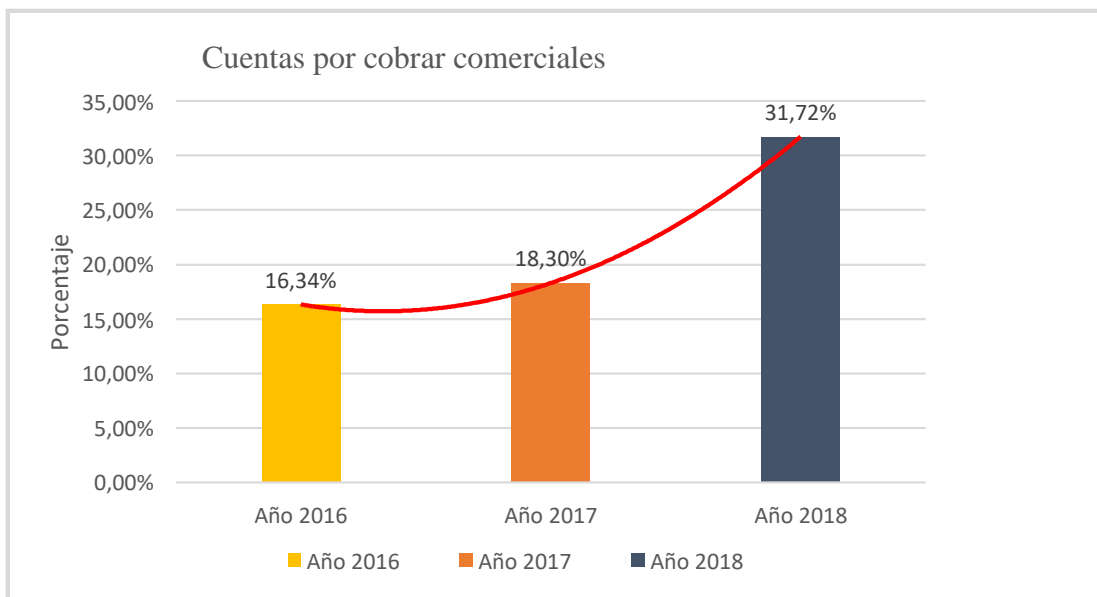


Figura 3. Variación porcentual la cuenta contable Cuentas por cobrar del 2016 al 2018.

Fuente: Elaboración propia (2019).

Según el estudio de análisis vertical realizado de los últimos tres periodos, se observa que las cuentas por cobrar en el año 2016 representa el 16.34% del total del activo, porcentaje favorable, para mantener la fuente de ingresos de la entidad, en el año 2017 las cuentas por cobrar incrementó, el cual representa el 18.30%, en el año 2018, no fue el más propicio porcentaje de las cuentas por cobrar del total de activo pues representó en 31.72%, debido a la falta de una adecuado procedimiento en las cobranzas para ese año.

En relación a las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo la siguiente información sobre el ratio de periodo de cobro, en la organización la frecuencia de cobro en promedio es entre veinte a veintidós días para recibir el efectivo en las cuentas bancarias, lo que ocasiona problema de cumplimiento porque pagamos a nuestros proveedores semanalmente, lo correcto sería realizar las cobranzas semanalmente para estar a la par con el pago a proveedores.



En base a las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo la siguiente información sobre las cuentas incobrables, estas tuvieron en la organización un impacto negativo, que tomó mucho tiempo recuperarse económicamente e incluso afectó de manera progresiva en los siguientes años. Estas siempre peligran la existencia de la entidad, el impacto es importante, al tener muchas cuentas incobrables genera pérdidas para la organización, pues se considera la proyección de las ventas para luego efectuar los pagos a los proveedores. La finalidad es darle seguimiento constante para evitar que sean incobrables.

Durante el proceso de indagación surgió la categoría emergente de Pendientes de cobro (Mendivil 2016) los cobros posteriores consisten en analizar los abonos parciales realizadas por el cliente, a las cuentas por cobrar, verificando que estas sean real en las cuentas corrientes de la entidad. Las condiciones primordiales para mejorar es tener actualizada la contabilidad para hacer el debido cruce de las cuentas pendientes de cobro contra la documentación física para que sean más detallados.

En base a las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo la siguiente información sobre las políticas de cobranzas, los procesos de cobranzas no se lograron conforme a los objetivos trazados, porque está faltando un seguimiento correcto en los procesos de las cobranzas, los clientes realizan anticipos y terminan pagando dos semanas después de concluido el paquete turístico. Asimismo, la ausencia de capacitación en el personal afecta de manera relevante para conseguir los objetivos económicos. Una muestra de ello fue la agencia de viajes en Francia, que es el cliente, tuvo retrasos significativos en el momento de cancelar las facturas proformas.

Cabe señalar, que lo correcto sería realizar las cobranzas semanalmente para estar a la par con el pago a proveedores y aplicar la eficiencia para administrar los tiempos de manera oportuna para efectuar los cobros para mejores resultados de liquidez dentro de la organización.

Durante el proceso de indagación surgió la categoría emergente falta gestión Administrativa (Chiavenato, 2014) la función administrativa no solo se centra en los directores, sino se distribuye de manera proporcional en todos los niveles de la empresa. Está faltando una adecuada política de cobros eficiente, porque en el año 2018, la rotación de cobranzas fue de 22.62 días y de 15.92 veces durante ese año. Ello nos muestra que se necesita implementar mejores políticas de cobro dentro de la organización.

De la misma manera, en base a las entrevistas realizadas a los participantes se obtuvo la siguiente información sobre el método de evaluación, la vinculación de relaciones empresariales entre la empresa y los clientes del extranjero, hacen que sigamos dando crédito a los clientes por la venta de paquetes turísticos, aunque no sean



oportunos los pagos. Además, el método de evaluación que se utiliza es la fidelidad a la marca basada en la confianza y vínculo desarrollado con el pasar del tiempo, ya que mantenemos trabajando 15 años con clientes de los países de Francia, Canadá, España, entre otros.

Asimismo, cuando son empresas nuevas se brinda créditos en pequeña proporción, se mide la capacidad económica y financiera y se averigua su historial crediticio para evitar el incumplimiento futuro de pago.

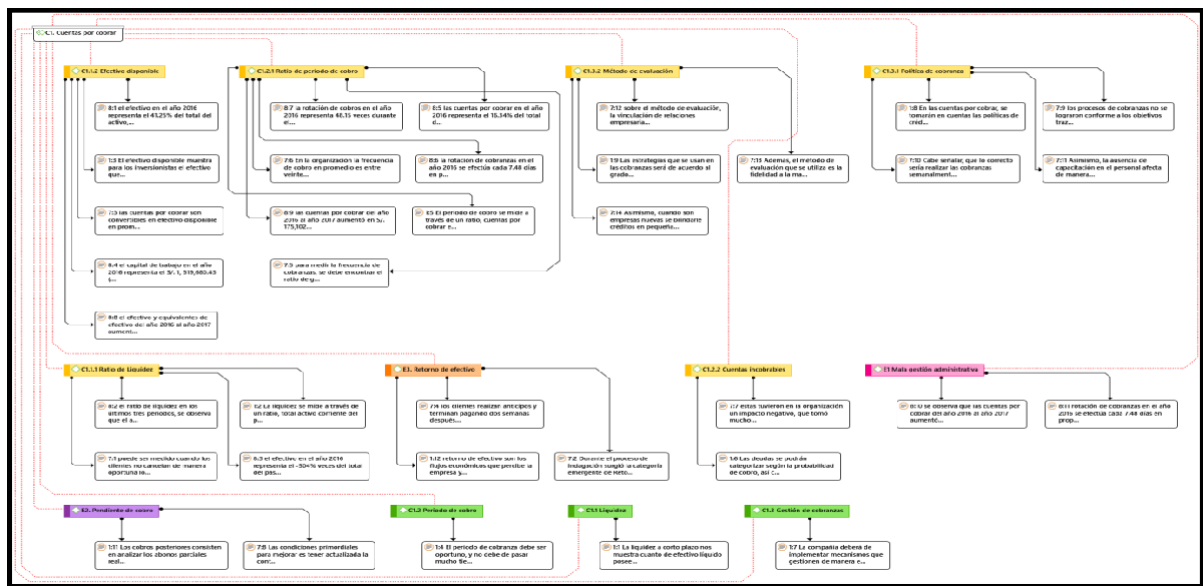


Figura 4. Red de las Cuentas por cobrar y las sub categorías de liquidez, periodo de cobro y gestión de cobranzas

Fuente: Elaboración propia (2019).

## Discusión

De acuerdo al análisis del ratio de periodo de cobranza, este debe ser oportuno, en el menor tiempo posible y con el respectivo seguimiento (Molina, 2002). Asimismo, puede ser medido mediante la división de las cuentas por cobrar y las ventas anuales al crédito por 365 días. Por ello, se determinó que en la empresa de servicios la rotación para el año 2018 fue de 22.62 días, lo cual refleja el incremento en días a diferencia de años anteriores por la falta de adecuados procedimientos en las cobranzas para ese año.

Tirado (2015) refiere que esto se debe a la ausencia de un control interno que facilite un adecuado procedimiento y seguimiento a los clientes deudores para evitar la incobrabilidad. Asimismo, en la teoría de Contabilidad y Control (Shyam Sunder, 1997)



sustenta la importancia de desarrollar un adecuado control interno en todos los métodos de la contabilidad, verificando que se cumpla lo trazado en la organización.

La liquidez es la capacidad de efectivo con los que dispone la empresa para efectuar los compromisos de pago a los proveedores, empleados, entidades bancarias, entre otros (Horngren, Sundem y Elliott, 2010). Asimismo, en la teoría de la liquidez (John Maynard Keynes, 1936) sustenta que la liquidez muestra que la principal función de los mercados financieros es generar liquidez para los inversionistas y accionistas, cuando un mercado es más líquido suele ser más ordenado y garantizan del orden económico.

El resultado de liquidez absoluta obtenido en la empresa de servicios fue S/. 0.97 nuevos soles para el año 2017 y S/.0.94 nuevos soles para el año 2018, esto indica que por cada sol de deuda, la entidad solo puede cumplir sus obligaciones corrientes con S/.0.94 nuevos soles con los efectivos más líquidos, este resultado podría afectar el cumplimiento de pagos a las reservas de hoteles, transportes, restaurantes y otros servicios involucrados, ya que los pagos se efectúan de manera semanal.

Granados (1998) afirma que las cuentas por cobrar muestran un derecho para la organización y se originan cuando se realiza una venta al crédito, cuando se presta a un personal o cuando se presta a una empresa relacionada. En la empresa de servicios, en el año 2017 las cuentas por cobrar disminuyeron, esto representó el 18.30 %, el año 2018 no fue el más propicio porcentaje de las cuentas por cobrar del total de activo pues representó en 31.72 %, debido a la falta de un adecuado procedimiento en las cobranzas para ese año. Además, en el estudio de control en cuentas por cobrar, señala la necesidad de aplicar un adecuado control interno en la cartera de cobranzas para lograr el cumplimiento de todos los procesos para incrementar la liquidez y rentabilidad de la entidad (Durán, 2015).

Tal como lo afirma Fray Luca Pacioli Di (1978) en la teoría general de la contabilidad, es necesario realizar análisis detallados de las cuentas por cobrar y el efecto en las cuentas relacionadas a ella.

Emery, Finnerty y Stowe (2000) refieren que la rotación de cobranzas se mide utilizando el ratio de rotación que es igual al número de ventas anuales a crédito entre el número del saldo actual de las cuentas por cobrar. En la empresa de servicios en el año 2017 la rotación de cobros descendió a 30.79 veces, en el año 2018 el resultado fue de 15.92 veces, esta disminución se ve reflejada por la ausencia de políticas de cobranzas, las cuales no se realizaron de manera eficiente para el retorno del efectivo.

Tal como lo afirma en la teoría de Contabilidad y Control (Shyam Sunder, 1997) es necesario establecer políticas de cobranzas claras en el momento de dar crédito a los clientes, reduciendo el nivel de morosidad. Esto ayudará a verificar que se cumpla lo



trazado en el área de créditos y cobranzas. Para ello es importante la colaboración de todo el personal y de la gerencia general. Además, de capacitar al área de receptivo, pues son las personas encargadas de realizar las cobranzas.

## Conclusiones

De acuerdo al análisis de los ratios de periodo de cobranza, debe ser oportuno, y el tiempo debe ser lo más corto posible y con el seguimiento (Molina, 2002), asimismo, puede ser medido mediante la división de las cuentas por cobrar y ventas anuales al crédito por 365 días. En conclusión, se determinó que la rotación para el año 2018 fue de 22.62 días, lo cual refleja incremento en días a diferencia de años anteriores por la falta de adecuados procedimiento en las cobranzas para ese año (Honrgren, Horrison y Oliver, 2010).

La compañía deberá de implementar mecanismos que gestionen de manera eficiente los cobros de las cuentas por cobrar, procurando que estén al día (Brachfield, 2009). De acuerdo al análisis vertical de cuentas por cobrar, se determinó que las cuentas por cobrar representan en relación al total de activo en 31.72%, para el año 2018, este resultado muestra las cuentas pendientes de cobro para ese año.

La liquidez a corto plazo nos muestra cuanto de efectivo dispone la entidad, luego de realizado el pago a los proveedores por actividades operativas y administrativas (Gitman, 2003). Asimismo, se mide a través de la división del total activo corriente del periodo entre el total pasivo corriente del periodo. (Mallo y Pulido, 2008). Se determinó que el ratio de liquidez disminuyó en 2.04 nuevos soles para el año 2018, lo cual muestra que por cada sol de deuda la entidad dispone de 1.04 nuevos soles, para cumplir sus compromisos de pago en el periodo.

Las estrategias que se usan en las cobranzas será de acuerdo al grado de cumplimiento de cada cliente, en relación a la capacidad de pago económica e historial crediticio, estas condiciones ayudan a definir el posible crédito que se le otorgará al cliente (Morales y Morales, 2014). Se concluyó que la vinculación de relaciones empresariales entre la empresa y los clientes del extranjero, fomenta que se siga brindando crédito a los clientes por la venta de paquetes turísticos, aunque los pagos sean realizados luego de dos semanas del retorno de los turistas a su país de origen.

Ante este análisis se recomienda crear nuevas políticas de cobranzas en la empresa de servicios turísticos, para conseguir el retorno óptimo del efectivo en la organización, asimismo, el compromiso respectivo de la administración para formular nuevas estrategias, en base a lineamientos de empresas exitosas.

## Referencias bibliográficas



- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona, España: Bresca Editorial.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, Tercera edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de Investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Emery, D., Finnerty, J., & Stowe. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. España: Pearson educación.
- Encalada, L. (2016). Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía Intvescom S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. (Noviembre 2016). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. . Guayaquil.
- Flores, M; Naval, Y. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014*. (Tesis de Contador Público). Universidad Peruana Unión. Recuperado en: <http://www.dx.doi.org/10.17162/riu.v6i1>  
<http://www.dx.doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Guzmán, A., Guzmán, D., & Romero, T. (2005). *Contabilidad Financiera*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010-2015*. Obtenido de Revista de Investigación Universitaria. Universidad Peruana Unión: <http://www.dx.doi.org/10.17162/riu.v5i2>
- Granados, I., Latorre, L., & Ramirez, E. (1978). *Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Colombia: Ismael Granados.
- Granados, I., La Torre, L., & Ramirez, E. (1998). *Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Colombia: Ismael Granados.
- Huayta, P. (2018). *Administración de los Créditos Comerciales y su contribución en la Liquidez de las Empresas Comerciales en el Cercado de Lima. Periodo 2017*. Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.
- Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2006). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Horngren, C., Horison, W., & Oliver, S. (2010). *Contabilidad*. Mexico: Pearson Educación.
- James, F. (1997). *Teoría de la Contabilidad y el Control*. Colombia: South Western Publishing.
- Jaramillo, S. (2016). *Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad en la Industria de Distribución de Químicos en Colombia*. Manizales. Colombia



.Universidad Autónoma de Manizales. Recuperado en  
<http://dx.doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2016.8.2.6>

- Mallo , C., & Pulido, A. (2008). *Contabilidad Financiera*. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Mendívil , V. (2016). *Elementos de Auditoría*. México: Cengage Learnig Editores SA.
- Molina , V. (2002). *Gestor de Cobranza*. Mexico: ISEF Empresa lider.
- Morales , J., & Morales , A. (2014). *Creditos y cobranzas*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Pacífico, I. (2016). *Provisión de cobranza dudosa*. Obtenido de Actualidad Empresarial: [https://issuu.com/johnsonlopez/docs/03.\\_cobranza\\_dudosa](https://issuu.com/johnsonlopez/docs/03._cobranza_dudosa).
- Ramos, B. (2018). *Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C Lima, 2018*. . Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Ruiz, P. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de pyme. Experiencias en el caso cooperativa de ahorro y crédito “El sol de los Andes. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica, 2(1)*, 9-16. Universidad Católica de Cuenca. Ecuador.
- Tapia, E. Reina, B.; Duque, A. (2019). *Análisis Financiero de las Cuentas por Cobrar y su afectación en la Liquidez*. (Tesis de Contabilidad). Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. Recuperado en: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Tirado, M. (2015). *Las Políticas De Crédito Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Fábrica De Calzado Fadicalza*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Torres , J., & Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda. *Revista Observatorio de la Economía Latinamericana (Mayo, 2017)*.Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Tutillo, A. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Osella S.A. Guayaquil, Ecuador*. (Tesis de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría). Guayaquil, Ecuador. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Umasi, B; Choquepuma, V. (2018). *Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en la empresa Alpe Corporación S.A. en los periodos 2011 -2015*. (Tesis de Contador Público). Lima. Universidad Peruana Unión. Recuperado en: <http://www.dx.doi.org/10.17162/riu.v5i2>  
<http://www.dx.doi.org/10.17162/riu.v5i2.978>