

Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa NISIRA SYSTEMS S.A.C.

Management of accounts receivable and its impact on the profitability of the company NISIRA SYSTEMS S.A.C.

Dyana Karolyna Mantilla Chávez¹, Ruby Marilyn Ruiz Nuñez¹ y
Henry Walter Zavaleta Pesantes²

Recibido: 12 de agosto de 2017
Aprobado: 24 de agosto de 2017

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito de Trujillo - Año 2016. Desde el punto de vista metodológico su enfoque es cuantitativo, el diseño explicativo o causal mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables y en qué circunstancias se desarrolló el contexto en estudio. En la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta, la observación y el análisis documental, siendo los instrumentos la guía de observación, la guía de análisis documental y el cuestionario.

La información fue procesada y analizada. Los resultados del análisis de las cuentas por cobrar mediante técnicas estadísticas, la encuesta aplicada al personal del área de cobranzas, el análisis de los reportes de ventas y estados financieros demuestran que en la empresa Nisira Systems S.A.C. existe un control deficiente de la gestión de cuentas por cobrar que dificultan la rentabilidad de la empresa, ya que no se aplican debidamente las políticas y procedimientos contables establecidos por la empresa sobre el manejo de esta partida y no existe una correcta segregación de funciones del personal. Se concluye que existe una incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa Nisira Systems S.A.C.

Palabras claves: Estados financieros, gestión de cuentas, rentabilidad de empresa

Abstract

This work aims to determine how the receivables management affects the profitability of the company Nisira Systems SAC, district of Trujillo, year 2016. From the methodological point of view, it had a quantitative approach, explanatory or causal design, through which Investigates the causes and effects, as well as the relationship of the variables, and under which circumstances the context under study was developed. In the collection of the data, the technique of the survey, observation and documentary analysis was used, the instruments being the observation guide, documentary analysis guide and questionnaire. The information was processed and analyzed.

The results of the analysis of accounts receivable using statistical techniques, the survey applied to personnel in the collections area, the analysis of sales reports and financial statements, show that in the company Nisira Systems S.A.C., there is a poor control of the accounts receivable management that hinders the profitability of the company, since the accounting policies and procedures established by the company on the management of this item are not properly applied and there is no correct segregation of personnel functions. It is concluded that there is a significant impact between the management of accounts receivable and profitability in the company Nisira Systems S.A.C.

Key words: Financial statements, account management, company profitability.

¹ Contadora pública - Universidad Privada Antenor Orrego.

² Doctor en Administración y Dirección de Empresas, docente contratado - Universidad Privada Antenor Orrego.

I. Introducción

Las cuentas por cobrar representan inversiones de gran importancia, por lo que es necesario administrarlas adecuadamente con el propósito de elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. El nivel de inversión en este tipo de activo varía constantemente, por ello es necesario controlarlo continuamente para asegurarse de que se están manteniendo los niveles deseados.

Bravo (1997) sostiene que la gestión de cuentas por cobrar consiste en derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Se trata de aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (p.10). Una adecuada gestión de cuentas por cobrar será aplicada si es que la empresa logra en el tiempo establecido obtener el rendimiento como consecuencia de la inversión que la originó.

Sánchez (2001) afirma que la rentabilidad es una posición económica de la entidad, es decir, la capacidad que ésta tiene para generar y retener utilidades en un período determinado. La liquidez indica la posición financiera, o sea la capacidad de pago que tiene para enfrentar adecuadamente sus deudas en un momento dado. (p.96). En este sentido, la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados.

Nisira Systems S.A.C. es una empresa peruana con más de 15 años en el mercado, dedicada a la venta de servicios de facturación electrónica, sistemas contables, servicios en la nube, pero su principal producto es la implantación de ERP en empresas privadas de distintos sectores. Esta empresa presenta deficiencias que afectan a la rentabilidad, debido al alto índice de morosidad y aun inadecuado manejo de políticas de crédito y procedimientos de cobranza. Por ello, en numerosas ocasiones se han encontrado en contextos que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos. Esta problemática deriva en el deterioro de rentabilidad y solvencia, la disminución en el capital de trabajo y el incremento del endeudamiento, entre otros efectos adversos.

Es indispensable producir información financiera para la gestión de cuentas por cobrar y el desarrollo de cualquier empresa, ya que dicha información constituye un instrumento válido para determinar la capacidad de participación de la empresa en la sociedad. La contabilidad es la técnica que se utiliza para satisfacer esta necesidad, a través de ella se produce sistemática y estructuralmente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza la entidad, con el objeto de facilitar la toma de decisiones. Por lo tanto, esta investigación se justifica porque está orientada a exponer y fortalecer los aspectos teóricos y prácticos del conocimiento para obtener la calidad de la información financiera.

En su trabajo de investigación sobre las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate, Lizárraga (2010) concluyó que sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito.

Vásquez & Vega (2016) concluyeron que la gestión de cuentas por cobrar ocasiona disminución en la liquidez de empresa CONSERMEC S.A.C. y el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa.

Azócar (2008) concluyó que la empresa Importadora Hinki de Margarita, C.A. no posee manual de políticas, normas y procedimientos, en el que se establezca claramente los aspectos relacionados con el control de las cuentas por cobrar, lo cual no permite contar con un elemento para llevar adecuadamente un control contable y administrativo de las operaciones.

En la presente investigación se determinó cómo la gestión de cuentas por cobrar incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito de Trujillo - Año 2016.

II. Metodología

Población

Estuvo conformado por 30 colaboradores de las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., distrito de Trujillo - Año 2016.

Muestra

Conformada por el total de la población.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

- Observación: Esta técnica nos permitió tener acceso directo a los hechos materia de este estudio.
- Análisis documental: Lo utilizamos para analizar todos los documentos que fueron necesarios en el trabajo de investigación.
- Encuesta: Es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular. A diferencia de la entrevista, en la encuesta el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de las que colaboran en la investigación.

Una vez confeccionado el cuestionario la encuesta no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida que permanece inalterable a lo largo de todo el proceso investigativo. Las repuestas se recogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

Instrumentos

- Guía de observación para listar una serie de procesos, hechos o situaciones a ser observados para comprobar si se están cumpliendo en la empresa en estudio.
- Guía de análisis documental para la revisión y el análisis de los reportes de ventas al crédito, documentos por cobrar y estados financieros de la empresa.
- Cuestionario que consta de una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los trabajadores de las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa.

Validación del instrumento de medición

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto; dicha prueba se aplicó a los 30 colaboradores de la empresa y se determinó la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach, siendo calculado mediante la varianza de ítems y la varianza del puntaje total y se procesó a través del software estadístico SPSS V24.

La encuesta la aplicó el investigador de manera individual a todos los colaboradores en una sola oportunidad. El tiempo de llenado de la ficha por el informante fue de aproximadamente 25 minutos. El cuestionario sobre la variable gestión de cuentas por cobrar estuvo constituido por 12 ítems repartidos de la siguiente forma: en la dimensión nivel de ventas al crédito 4 ítems, en la dimensión política de crédito 4 ítems y en la dimensión procedimientos de cobranza 4 ítems. El cuestionario sobre la variable rentabilidad estuvo constituido por la dimensión rentabilidad económica que abarca 4 ítems, la dimensión rentabilidad financiera 4 ítems y la dimensión ratios financieros 4 ítems.

Para el cuestionario relacionado con la gestión de cuentas por cobrar, el valor del Alfa de Cronbach fue de 0.835 que corresponde a una correlación alta, es decir poseen fiabilidad, lo mismo para el cuestionario rentabilidad el valor del Alfa de Cronbach fue de 0.853 que corresponde a una correlación alta.

Diseño de contrastación

Se usó el diseño explicativo o causal mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables y en qué circunstancias se desarrolló la situación en estudio (Hernández et al., 2010: p.85).

Esquema gráfico:

M= Ox \longrightarrow Oy

Donde:

M: Muestra estimada.

O: Observación o medición de las variables

X: Gestión de cuentas por cobrar

Y: Rentabilidad

\longrightarrow Grado de incidencia entre las variables causa y efecto.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos para el análisis fueron los reportes de ventas anuales, la lista de clientes y los importes de las cuentas que no han sido cobradas por la empresa, los estados financieros y el cuestionario aplicado al área de cobranza.

Los datos obtenidos en la etapa de recolección se procesaron empleando el programa SPSS, versión 24, en el entorno Microsoft Office, en una hoja de cálculo Excel y apoyados por gráficos y por cuadros estadísticos de doble entrada. Estos mostraron su descripción adecuada, permitiendo describir las variables de interés en nuestra investigación.

Las técnicas utilizadas fueron:

- Trabajo de campo.
- Ordenamiento de datos.
- Tablas estadísticas.
- Gráficas.

III. Resultados y discusión

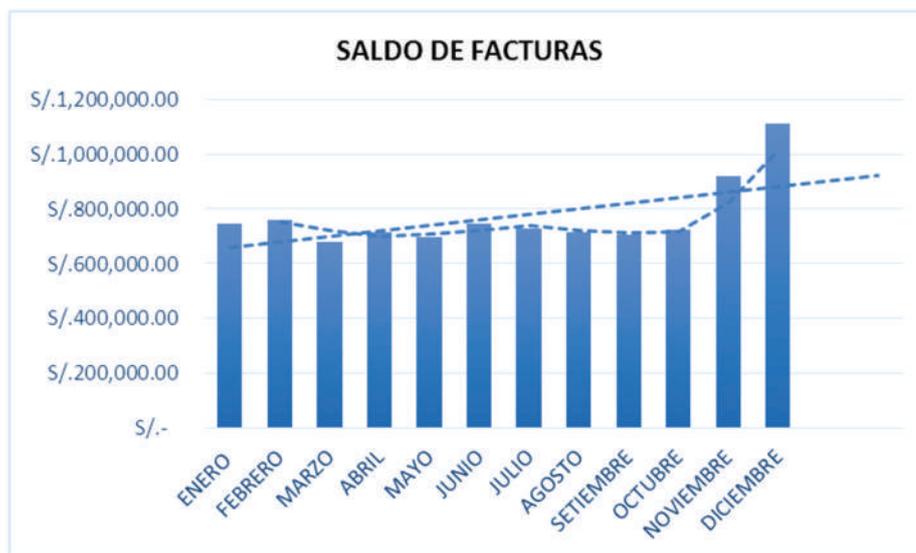


Gráfico 1: Recuperación de las cuentas por cobrar, empresa Nisira Systems S.A.C.
 Fuente: Nisira Systems S.A.C., Área de Contabilidad.
 Elaborado por Mantilla & Ruiz (2017).

Según lo observado en el gráfico 1, se determinó que la empresa Nisira Systems S.A.C. en los tres últimos meses tiene los más pequeños porcentajes de recuperación de sus cuentas por cobrar. Asimismo que en ningunos de los meses se recupera la totalidad de los montos pendientes de cobro, lo que conlleva a arrastrar saldos de meses anteriores imposibilitando una eficiente gestión en las cuentas por cobrar y la rentabilidad que debería tener la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

En su tesis titulada “Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Comercial Zurita”, Herrera (2015) concluye que mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la comercialización de prendas de vestir, durante el período 2011-2014 se determinó que atraviesan por una administración desatendida de las cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la concesión de los créditos, ya que los otorgan con demasiada libertad, sin prestar la atención adecuada a los nuevos clientes.

Tabla 1

Referente a la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	17	17	57%
No	8	25	27%
No opina	5	30	16%
Total	30		100%

Fuente: Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.
Elaborado por: Mantilla & Ruiz (2017).

Como se observa en la tabla 1, se obtuvo como resultado que el 57% están de acuerdo en que se aplique la revisión de la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 27% sostiene que no se hace la revisión de la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., la que se ve afectada por un inadecuado sistema de control de cuentas por cobrar. Por esto existe una deficiente gestión. El 16% no opina.

Debería existir un control adecuado de la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C. que se ve afectada por un inadecuado sistema de control de cuentas por cobrar mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y qué porcentaje de este monto está pendiente por recuperar.

Azócar (2008) concluye que debido a la situación actual de las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos de la empresa Juan Pablo Morí E.I.R.L. el resultado es una cartera morosa de 25 créditos a empresas del sector público que asciende a S/. 128,356.87, el 10 % de la cartera total. Tal hecho se suscitó por la falta de capacitación a la gerencia y de un administrador eficiente para desempeñarse como evaluador de los expedientes antes de otorgar el crédito.

Tabla 2

Referente a la adecuada gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Si	21	21	70%
No	6	27	20%
No opina	3	30	10%
Total	30		100%

Fuente: Nisira Systems S.A.C., Área de cobranzas 2016.

Elaborado por: Mantilla & Ruiz (2017).

Como se observa en la tabla 2, se obtuvo como resultado que el 70% están de acuerdo en que se aplique la revisión de la existencia de una adecuada gestión de cuentas por cobrar, lo que demuestra que se hace un seguimiento mediante los reportes de las mismas por parte del personal encargado. Por otro lado, el 20% sostiene que no se hace la revisión de la existencia de una adecuada gestión de cuentas por cobrar y por ello existe una deficiente gestión. El 10% no opina.

Debería existir un control adecuado de la existencia de una adecuada gestión de cuentas por cobrar mediante la generación de reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas y qué porcentaje de este monto está pendiente por recuperar.

Según Vásquez & Vega (2016) la gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

IV. Conclusiones

Existe una incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa Nisira Systems S.A.C.

V. Referencias bibliográficas

Azócar, R. (2008). *Control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.* (Tesis de pregrado). Guatamare, Venezuela: Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, Escuela de Hotelería y Turismo, Coordinación del Programa de Licenciatura en Contaduría Pública.

Bravo, M. & Sidney, A. (1997). *Contratos modernos empresariales*. Lima, Perú: Fecat.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericano S.A.

Herrera, M. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la Empresa Comercial Zurita*. (Tesis de pregrado). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, carrera de Contabilidad y Auditoría.

Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. (Tesis de pregrado). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas.

Sánchez, J. (2001). *Moral pública en los procesos de buen gobierno*. México: Plaza y Valdez Editores.

Vásquez, L. & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Trujillo, año 2016*. (Tesis de pregrado). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.