



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios CLASTEC SAC, distrito de la Victoria, periodo 2017”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autores:

Briceño Anicama, Julia Teresa.

Chombo Gómez, Andy Williams.

Asesor:

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2017

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Ruperto Hernan Arias Fratelli, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Briceño Anicama, Julia Teresa
- Chombo Gómez, Andy Williams

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: Gestión de las Cuentas por cobrar en la empresa de servicios CLASTECH SAC, distrito de La Victoria periodo 2017 para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.



Mg. CPC. Ruperto Hernan Arias Fratelli

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Dra Giulliana del Pilar Cisneros Deza; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Briceño Anicama, Julia Teresa; Chombo Gómez, Andy Williams; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE SERVICIOS CLASTEC SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, PERIODO 2017**

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: () Excelente [18 -20]

() Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

() Desaprobado


Giulliana Cisneros Deza
Coordinadora Académica
Contabilidad y Finanzas Working Adult
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

Dra. Giulliana del Pilar Cisneros Deza
Coordinadora

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestros padres, y seres queridos, por brindarnos su apoyo incondicional a lo largo de nuestra formación profesional.

A Dios por guiar nuestros pasos y nuestras voluntades todos los días.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis es para agradecer ante todo a Dios por bendecirnos y permitir que lleguemos hasta donde hemos llegado, al hacer realidad nuestro sueño anhelado y avanzar un peldaño más en nuestra meta.

También nos gustaría agradecer a nuestros profesores y asesores que con su empeño en que sigamos creciendo nos apoyaron de diferentes formas en nuestra carrera profesional motivándonos con el ejemplo y sobre todo con valores porque como futuros contadores seguro tendremos oportunidad de demostrar nuestra ética profesional.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.1.1 Antecedentes	15
1.1.2 Bases Teóricas:	17
1.1.2.1 Definiciones de cuentas por cobrar:	17
1.1.2.2 Clasificación de las partidas por cobrar	18
1.1.2.2.1 Cuentas por cobrar	18
1.1.2.2.2 Documentos por cobrar	18
1.1.2.3 Características de los documentos por cobrar	19
1.1.2.4 Políticas de cuentas por cobrar	19
1.1.2.4.1 Políticas de crédito	20
1.1.2.4.1.1 La evaluación del solicitante de crédito	21
1.1.2.4.1.2 Periodo de crédito	21
1.1.2.4.1.3 Descuentos concedidos	21
1.1.2.4.1.4 Fuentes de Información	22
1.1.2.4.1.5 Análisis y decisión sobre el crédito	23
1.1.2.4.1.6 La decisión de crédito	23
1.1.2.4.1.7 Fechas estacionales	24
1.1.2.4.2 Política de cobranza	25

1.1.2.4.2.1	Cuentas por cobrar y flujos de efectivo	25
1.1.2.4.2.2	Cuentas no recuperables	25
1.1.2.4.2.3	Representación de las cuentas incobrables en los estados financieros.	26
1.1.2.4.2.4	La provisión para cuentas de dudoso recaudo	26
1.1.2.4.2.5	Estimación del valor de cuentas incobrables	26
1.1.2.4.2.6	Instrumentos en la gestión de cuentas por cobrar	27
1.	Análisis financiero	27
2.	Liquidez	27
3.	Liquidez de las cuentas por cobrar	27
4.	Riesgo de Cartera	28
5.	Estado de Resultado	28
6.	Balance General	29
1.2.	Formulación del problema	29
1.2.1	Problema General:	29
1.2.2	Problemas Específicos:	29
1.3.	Objetivos	29
1.3.1	Objetivo General	29
1.3.2	Objetivos Específicos	29
CAPÍTULO II METODOLOGÍA		30
2.1	Tipo de Investigación:	31
CAPÍTULO III RESULTADOS		33
4.1	GRÁFICOS DE RESULTADOS.	34
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		44
4.1	Discusión	45
4.2	Conclusiones	46
REFERENCIAS		48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N ^a 1. Pregunta ítems 1.....	34
Tabla N ^a 2. Pregunta ítems 2.....	35
Tabla N ^a 3. Pregunta ítems 3.....	36
Tabla N ^a 4. Pregunta ítems 4.....	37
Tabla N ^a 5. Pregunta ítems 5.....	38
Tabla N ^a 6. Pregunta ítems 6.....	39
Tabla N ^a 7. Pregunta ítems 7.....	40
Tabla N ^a 8. Pregunta ítems 8.....	41
Tabla N ^a 9. Pregunta ítems 9.....	42
Tabla N ^a 10 Pregunta ítems 10.....	43
Tabla N ^o 11 Evolución de las cuentas por cobrar afectado por política de crédito y cobranzas (Expresado en soles)	51
Tabla N ^o 12 Evolución del comparativo entre Ventas- Ctas. Po cobrar- Ctas. Por cobrar dudosa (expresado en porcentaje)	52
Tabla N ^o 13 Relación de clientes y su periodo de crédito.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N ^a 1 Gráfico de la tabla 1.....	34
Figura N ^a 2 Gráfico de la tabla 2.....	35
Figura N ^a 3 Gráfico de la tabla 3.....	36
Figura N ^a 4 Gráfico de la tabla 4.....	37
Figura N ^a 5 Gráfico de la tabla 5.....	38
Figura N ^a 6 Gráfico de la tabla 6.....	39
Figura N ^a 7 Gráfico de la tabla 7.....	40
Figura N ^a 8 Gráfico de la tabla 8.....	41
Figura N ^a 9 Gráfico de la tabla 9.....	42
Figura N ^a 10 Gráfico de la tabla 10.....	43
Figura N ^o 11 Grafico de Evolución de las ventas netas 2017.....	51
Figura N ^o 12 Grafico de Evolución de Cuentas por cobrar comerciales 2017.....	51
Figura N ^o 13 Grafico de Evolución de las cuentas de cobranza dudosa- 2017.....	52
Figura N ^o 14 Grafico Comparativo entre las ventas y las Cuentas por Cobrar.....	52
Figura N ^o 15 Grafico Comparativo entre Cuentas por Cobrar y Cuentas de Cobranzas Dudosa.....	53

RESUMEN

El presente trabajo de investigación de tipo cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo – explicativo, lleva por título **“Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios CLASTECH SAC, distrito de La Victoria, periodo 2017”**, cuyo objetivo principal es analizar de qué manera la Gestión en las cuentas por cobrar impacta en la empresa de servicios CLASTECH SAC. La muestra estuvo conformada por 16 empleados entre contables, administrativos y del área de finanzas, a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por 10 preguntas. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando hoja de cálculo excel, donde se evidenció que para la empresa CLASTECH SAC la Política de crédito y de cobranza a sus clientes es muy importante para su gestión de cuentas por cobrar representado por un 68.80% de encuestados a favor, mientras que el 81.25% confirman que un aumento en las cuentas incobrables impactaría en la política de cobranza de la empresa, así mismo, el 56.25% confirman que el periodo promedio de cobranza no se ajusta a la política de cobranza de la empresa y se analizó el comportamiento de las cuentas por cobrar como la relación de los clientes con crédito y el tiempo real que toman en pagarse llegando a la conclusión que la gestión de cuentas por cobrar si impacta en la empresa de servicios CLASTECH SAC.

PALABRAS CLAVES: Cuentas por cobrar, crédito, cobranza.

ABSTRACT

The present research work of quantitative type, non-experimental, with descriptive design, is entitled "**Management of accounts receivable in the service company CLASSTEC SAC, district of La Victoria, period 2017**", whose main objective is to analyze what Management in accounts receivable impacts the service company CLASSTEC SAC. The sample consisted of 16 employees among accountants, administrative and finance area, who were given a questionnaire consisting of 10 questions. The data collected was processed and analyzed using Excel spreadsheet, which showed that for the company CLASSTEC SAC the policy of credit and collection to its customers is very important for its management of accounts receivable represented by 68.80% of respondents to favor, while 81.25% confirm that an increase in the uncollectible accounts would impact on the company's collection policy, likewise, 56.25% confirm that the average collection period does not comply with the company's collection policy and the behavior of accounts receivable was analyzed, such as the relationship of customers with credit and the real time they take to pay, concluding that the management of accounts receivable does have an impact on the service company CLASSTEC SAC.

Key words: Accounts receivable, credit, collection,

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad la gran preocupación de las empresas es encontrar herramientas que permitan desempeñar mejor sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas flexibles que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

Es por esta razón que, las ventas o la generación de servicio a crédito se ha convertido en los últimos años en un medio de ingreso altamente poderoso para muchas organizaciones pero que a la vez si no se maneja con cuidado traerá muchas complicaciones de liquidez para la empresa y como consecuencia de ello se presentará el incumplimiento en los compromisos de pago por la falta de Liquidez y un deterioro de la Rentabilidad. Ross y Jordan (2001) opinan que cuando una empresa comercializa bienes y servicios, puede reclamar el pago en efectivo en la fecha de entrega o antes de ella o puede conceder crédito a los clientes y puede autorizar alguna demora en el pago, pero conceder es realizar una inversión en un cliente, y específicamente, una inversión que esté vinculada con la generación de ingresos en otras palabras es consentir el crédito para estimular las ventas. Por lo tanto, contar con una buena gestión de créditos y cobranzas es imprescindible para el adecuado desenvolvimiento en el mercado de cualquier tipo de empresa u organización independientemente del giro de negocio al que se encuentre relacionado.

El objeto de estudio de esta investigación, las cuentas por cobrar, son los mejores indicadores de que el producto o servicio tienen una posición de importancia en el mercado a través de las ventas a crédito, por ello se debe desarrollar una gestión de cobranzas objetiva, segura, práctica y óptima ya que se encuentra bastante relacionada a la salud financiera de la organización. El desarrollo de una buena gestión de cobranzas pretende conseguir la rentabilidad de la empresa sin afectar la relación con el cliente y se sitúa como foco importante en toda gestión empresarial por lo que es preferible para la salud financiera de toda organización, realizar un análisis periódico a la gestión de cobranzas.

CLASTECH es una empresa de servicios del rubro T.I. cuya principal línea de negocio es el Outsourcing de Impresión de equipos y cuyo mercado objetivo son empresas del sector privado y público; esta línea de negocios está orientada a solucionar los problemas de impresión, administración de equipos en el activo fijo, servicio técnico y soporte constante a los clientes lo cual apunta a un ahorro sustancial en tiempo y costos para la administración de los mismos ya que la empresa asume esos costos, lo que significaría un alto costo para la gestión contable y operativa del cliente desviándolo de su verdadero objetivo como empresa.

Para CLASTECH SAC la política de venta incluye principalmente las operaciones con CRÉDITO el cual otorga a sus clientes en la venta de sus servicios ya que éstos servicios a los cuales llama “PROYECTOS” tienen una duración de hasta 3 años tiempo durante el cual el cliente va pagando el servicio de manera mensual y en la cual necesariamente existe una inversión en compra de activos fijos (impresoras), suministros y otros; estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de ellas, además de representar proporciones considerables de los activos totales, por tal razón, y teniendo como ejemplo a la empresa CLASTECH SAC; es de suma importancia que las empresas piensen en mejorar su gestión de cuentas por cobrar de una forma más efectiva, puesto que la demora excesiva en el pago de dichos servicios afecta la liquidez.

Esta modalidad de crédito debe contemplar también que esté debidamente programada y establecida la fecha de vencimiento de la factura, documento que representa la obligación que los clientes tienen para con la empresa que le proporcionó el servicio, es decir, es necesario que los clientes tengan claramente detallado las condiciones bajo las cuales se está ofreciendo el crédito, caso contrario será difícil conocer si las cuentas por cobrar se están efectuando en los períodos de tiempo establecidos y razonables.

1.1.1 Antecedentes

1. (Sisalema, N., & Anabel, J., 2016), en la ciudad de Ambato-Ecuador, en su Trabajo de investigación para obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA: “*La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamós de la ciudad de Ambato*”, indica como objetivo analizar el impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa de Calzado Gamós como instrumento de mejora para evitar el retraso de los pagos y el mal manejo de las recaudaciones. Para la presente investigación utilizaron tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo. Se realizaron preguntas referidas a la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa y se observaron documentos que complementan el sustento de los mismos, se presentan dos modalidades de investigación: documental y de campo. Concluyen indicando que la gestión es defectuosa y afecta la liquidez de la empresa, y también se ve perjudicada por su cartera vencida es decir, las cuentas de cobranza dudosa se vuelven cuentas incobrables, esto influye en el pago de deudas corrientes futuras, debido a que se no llevan un control adecuado de sus vencimientos así como no realizan un seguimiento para verificar que los clientes cancelen dentro de la fecha de vencimiento establecida, también se determinó que el atraso o no cobro de estas deudas afectan también a los pagos de empleados y otras obligaciones de la empresa. ya que para cubrir estas deudas la empresa en tiene que endeudarse para hacer frente a los pagos contraídos.

2. (Vásquez Muñoz, L. E., & Vega Plasencia, E. M. 2017), en la ciudad de Trujillo, para su tesis:” *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET SAC distrito de huanchaco. Año 2016*” El objetivo de la tesis fue determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Aplicó el método explicativo causal, de tal manera que permita buscar la solución al problema existente en la empresa en estudio. Concluyen que las cuentas por cobrar ocasionan disminución en la liquidez de empresa CONSERMET S.A.C. El análisis de los datos permitió

establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo, esto debido a que se implementó una adecuada política de créditos que permita un control de sus cuentas por cobrar, y enfrentar posibles problemas de no pago por parte de sus clientes.

3. (Pérez Quezada, E. D., & Tafur Paredes, R. J. 2016). En la ciudad de Trujillo, en su tesis: “*Procedimientos de Evaluación a la Cartera de Clientes para Mejorar la Gestión Crediticia de “Repuestos y Accesorios Castillo SRL”*”. Indican que el objetivo de su tesis fue demostrar que los procedimientos de evaluación a la cartera de clientes mejoran la gestión crediticia de la empresa. Para su metodología utilizaron la técnica de la entrevista. La conclusión de esta tesis fue que la empresa presenta una inadecuada gestión para el otorgamiento de créditos, debido a criterios de evaluación insuficientes, como resultado de esto, no existe lineamientos para otorgar plazos (deuda más antigua de 7 años) y montos en operaciones de ventas al crédito. Se realizó una investigación mediante varias técnicas para tomar datos de la empresa, además de buscar fuentes externas.

4. (Vega Pérez, A. M., Rodríguez, U., & Enrique, J. 2015), en la ciudad de la Provincia Constitucional del Callao, en su tesis: “*Las políticas de cobranza y su influencia en la gestión de las empresas de venta de maquinaria industrial*”. Indica como objetivo Determinar de qué manera las políticas de cobranza incide en la gestión de la empresa de venta de maquinaria industrial Detroit Diesel MTU Perú S.A.C. La metodología utilizada, es el sistema científico, deductivo, inductivo, analítico y sintético. Ellos concluyen que el resultado fue un alto porcentaje de incidencia en la gestión empresarial, por el contrario, si no se aplican y actualizan periódicamente las políticas de cobranzas se tendría un efecto negativo en la gestión de ventas Esto se pudo visualizar mediante los ratios que tuvieron una subida desde el 2005 al 2008, dándose a la baja los 3 años siguientes porque las políticas de cobranzas no se aplicaban y las condiciones con los clientes hicieron obsoletas las

políticas ya existentes, para el 2013 se recuperó porque se implementaron nuevas políticas, sin embargo, estas no fueron suficientes, ya que en el 2014 se produjo una desaceleración de las cobranzas por parte de la empresa. Se observa también que la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad económica y patrimonial de la empresa. Existe relación significativa entre la rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad de ventas, rentabilidad económica y rentabilidad patrimonial.

1.1.2 Bases Teóricas:

1.1.2.1 Definiciones de cuentas por cobrar:

Bravo, Lambretón y Marquez (2003), “Representan un derecho a favor de la empresa que se originó por la venta de productos o la prestación de servicios a crédito, el otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo [...] El rubro de cuentas por cobrar incluye tanto cuentas como documentos por cobrar. La diferencia entre unas y otros radica en que en la cuenta por cobrar la empresa ofrece un plazo para el pago sin cobrar intereses, mientras que el documento por cobrar implica la firma de un pagaré a favor de la empresa, y por el que ésta cobrará intereses” (p.37).

Meigs, Williams, Haka y Better (2000); indican que las cuentas por cobrar representan el activo financiero más importante para las empresas grandes o pequeñas. También mencionan que las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que se convierten en efectivo en un tiempo promedio de 30-60 días.

Según Chillida (2003), una arista que contempla las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio sea diferido, de manera que la empresa permita a sus clientes un periodo de tiempo a modo de días de gracia su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, esta estrategia para la empresa debe tomarse con mucho cuidado ya que de la presencia de mayores o menores ventas al crédito (diferido) pendientes de cobro originan al incremento de los riesgos para la empresa y puede que terminen desatando diversas consecuencias financieras, como incremento de los gastos de cobranza e intereses, cuentas que se pueden volver incobrables por muchas razones provenientes por parte del cliente.

Para Gitman (2003) las cuentas por cobrar son compromisos obligatorios y exigibles provenientes de ventas, servicios prestados, préstamos o anticipos otorgados; representan el crédito comercial que concede la empresa a sus clientes en una cuenta abierta para el mismo; éstas cuentas deben ser analizadas y mostradas de acuerdo a los conceptos que serían útiles analizar (clientes, empleados, otras entidades, etc.) discriminando las que provienen de las ventas a crédito, de las que no tienen ese origen.

Según Warren, Reeve, y Duchac(2010), las partidas por cobrar son la consecuencia de las ventas a crédito, y se manifiestan en cuentas por cobrar o documentos por cobrar. La terminología *partidas por cobrar* involucra todos los exigibles de dinero contra otras entidades, como personas, empresas y otras organizaciones. Las partidas por cobrar usualmente son una parte importante de los activos líquidos totales.

1.1.2.2 Clasificación de las partidas por cobrar

Clasificación de las partidas por cobrar

Warren, C., Reeve, J, y Duchac, J. (2010). Sostuvieron que:

1.1.2.2.1 Cuentas por cobrar

Son transacciones que crea partidas por cobrar a consecuencia de la venta de mercancías o servicios a Cuenta (a crédito). Las partidas por cobrar se registran como un débito en cuentas por cobrar, después de ello dichas cuentas por cobrar normalmente recibe su pago en un periodo de 30 o 60 días en promedio. Se clasifican en el balance general como un activo circulante. Warren, C., Reeve, J, y Duchac, J. (2010).

1.1.2.2.2 Documentos por cobrar

Son un mecanismo de crédito formal por escrito, contiene los importes que deben los clientes y de los cuales se espera que se reciba su pago dentro de un año, se clasifican en el balance general como un activo circulante. Los documentos y las cuentas por cobrar que son resultado de transacciones de ventas también se conocen como cuentas comerciales por cobrar. Warren, C., Reeve, J, y Duchac, J. (2010).

1.1.2.3 Características de los documentos por cobrar

Aquí hablaremos del Pagaré el cual es un compromiso escrito para pagar el valor nominal, generalmente con intereses, a su presentación, o en una fecha futura.

Las siguientes son las características de un pagaré:

1. El girador es la parte que hace el compromiso de pago.
2. El beneficiario es la parte a la que se le cancela el documento.
3. El valor nominal es el importe indicado en el documento.
4. La fecha de emisión es la fecha en que se emite el documento.
5. El vencimiento o la fecha de vencimiento es la fecha en que debe cancelarse.
6. El plazo de un documento es el lapso de tiempo entre las fechas de emisión y de vencimiento.
7. La tasa de interés es la que debe pagarse, calculado sobre el valor nominal y considerando el plazo del documento. Warren, C., Reeve, J, y Duchac, J. (2010).

1.1.2.4 Políticas de cuentas por cobrar

Para Álvarez (2001), las políticas son directrices que posibilita tomar sentencia con respecto a eventos frecuentes las cuales deben estar autorizadas por un responsable. Así mismo, las políticas generan aumento en el nivel de beneficio obtenido por la organización, puesto que evitan demoras, errores, al igual que pérdida de tiempo durante el desarrollo de actividades.

En relación a este punto, Coopers y Lybrand (2002) consideran las políticas como guías que posee la Gerencia y las áreas administrativas involucradas y que representan el cimiento para el control interno.

1.1.2.4.1 Políticas de crédito

Según Gitman (2003), éstas son normas que se alientan con el objetivo de determinar si se le concede un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se establecerá, para ello es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y confiables, que utilice procedimientos de análisis certeros puesto que todos estos aspectos son esenciales para lograr el manejo efectivo de las cuentas por cobrar y que éstas a su vez no se vuelvan incobrables.

Ettinger y Goliet, (2000) manifiesta que las Políticas de crédito son la base que utiliza el líder de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados. Un gerente que concede créditos de manera muy liberal y sin análisis de por medio es muy probable que ocasione pérdidas excesivas a la organización.

Van Horne (1997), afirmó que la política crediticia puede tener una influencia significativa sobre las ventas. Su punto fue concentrarse en aquellos clientes que afectaban su liquidez con los cuales se tendría que tener más controles en sus cuentas por cobrar y en los que no afectarían su liquidez, se podía aflojar las normas de calidad en cuanto al cobro. También se concentró en el costo de oportunidad de las cuentas por cobrar adicionales, que resultan del incremento de ventas y un período más lento del promedio de cobranza. Si flexibilizar las normas de crédito atrae a nuevos clientes, es probable que la cobranza a estos clientes sea más lenta que la cobranza a los clientes actuales. Además, una extensión más liberal en términos de crédito puede ocasionar que algunos clientes ya existentes se vuelvan morosos en el cumplimiento de sus deudas.

1.1.2.4.1.1 La evaluación del solicitante de crédito

Después de constituir las condiciones de venta que se van a ofrecer, la empresa debe evaluar a los solicitantes de crédito y tomar en cuenta las posibilidades de una cuenta mala o un pago lento. El método de evaluación del crédito involucra dos pasos relacionados: la obtención de información del solicitante y el análisis de esta información para determinar si el solicitante es merecedor del crédito y tomar la decisión final sobre el crédito. Esta última, a su vez, establece si se debe ampliar el crédito y la cantidad máxima que se puede conceder por este concepto. Van Horne (1997).

1.1.2.4.1.2 Periodo de crédito

Van Horne (1997) manifiesta que las condiciones de crédito involucran tanto el periodo del crédito como el descuento que se concede. Aunque son las costumbres de la industria y del mercado las que con frecuencia dictan los términos de crédito que se conceden; el periodo de crédito es otro medio por el cual la empresa puede afectar la demanda del producto, en cuyo caso si se espera incrementar la demanda entonces solo se tendría que ampliar el periodo de crédito.

1.1.2.4.1.3 Descuentos concedidos

La alteración en el descuento concedido involucra un intento por estimular el pago de las cuentas por cobrar. Manteniendo constante la demanda y las pérdidas por cuentas incobrables es probable un aceleramiento en las cobranzas lo cual compensaría el exceso en costo de un aumento en el descuento. De ser así, se debe cambiar la política actual sobre descuentos para las empresas según la conveniencia. (Van Horne, 1997).

1.1.2.4.1.4 Fuentes de Información

Según Van Horne (1997):

Estados Financieros

Los Estados financieros son solicitados para evaluar al potencial cliente. A menudo, parece haber una relación extraña entre la negativa de una empresa de proporcionar sus estados financieros y una no muy buena posición financiera. Cuando es posible, es recomendable solicitar los estados ya verificados y auditados.

Clasificación de reportes y créditos

Verificación Bancaria

Otra fuente de información para la empresa evaluadora es una verificación de crédito por medio de un banco. Muchas entidades financieras tienen grandes departamentos de crédito especializados en realizar las Verificaciones de crédito como un plus a su servicio y en beneficio a sus clientes. El solicitante de crédito lo único que debe hacer es llamar al banco donde tiene una cuenta y autorizar a su sectorista para que éste le brinde información pertinente a la empresa evaluadora, en ocasiones la empresa evaluadora puede obtener información sobre el saldo promedio de efectivo que tiene, otorgamiento de préstamos, experiencia y otros. Van Horne (1997)

Verificación Comercial

Consiste en el intercambio de información entre empresas que venden al mismo cliente. A través de consultas de empresa a empresa o a otros proveedores acerca de sus experiencias con una cuenta determinada. La información útil debería ser: el tiempo que han tenido la cuenta, el crédito máximo otorgado(en tiempo), la cantidad(en monto) de la línea de crédito y si los pagos han sido puntuales o no. Van Horne (1997)

1.1.2.4.1.5 Análisis y decisión sobre el crédito

Habiendo recabado toda la información de crédito y establecido las políticas crediticias a seguir en la empresa evaluadora, ésta debe hacer un análisis del crédito del solicitante y determinar si la empresa solicitante del crédito está en condiciones de cumplir con las normas mínimas de calidad impuestas. Si se proporcionan todos los documentos necesarios, el analista debe emprender un análisis de razón, al analista lo que más interesa es la liquidez del solicitante y su capacidad de pagar las cuentas a tiempo. Indicadores como la razón rápida, la rotación de cuentas por cobrar e inventarios, el periodo promedio de pago, resultan especialmente importantes y necesarios. Además del análisis de los estados financieros, el analista de crédito deberá considerar otros factores como las fortalezas de la empresa, su administración, el riesgo de negocios asociado con su operación, entre otros. El objetivo principal del analista es de tratar de determinar si la capacidad de pago del solicitante concuerda con el crédito comercial que podrían otorgarle. En base a esta información, junto con la información acerca del margen de utilidades del producto o servicio que se está vendiendo, se llega a la decisión final sobre ampliar o no el crédito a la empresa solicitante. Van Horne (1997)

1.1.2.4.1.6 La decisión de crédito

Después que el analista de crédito ha reunido la evidencia necesaria y la ha analizado, éste debe sentenciar sobre si se le otorgará el crédito o no a la cuenta. Como primer punto, la decisión que se debe tomar es si se deben enviar o no los bienes y/o ampliar el crédito. Si es probable que se repitan las ventas, la organización debe establecer procedimientos para que no tenga que analizar nuevamente ampliar el crédito cada vez que se recibe una orden. Un medio para agilizar el procedimiento es proponer una LINEA DE CREDITO para una cuenta, la cual es el límite máximo al compromiso de pago que la compañía asumirá como parte de la obligación que contrae de otra empresa.

En otras palabras, representa el máximo riesgo que la compañía se permitirá atravesar por y para una cuenta (de la empresa solicitante). Se pueden aplicar conceptos probabilísticos con el fin de aproximar el margen entre los beneficios esperados y los costos esperados para establecer una línea de crédito adecuada y conveniente para el cliente...esto a su vez agilizaría el procedimiento para el despacho de los bienes o el acceso al servicio. La línea misma debe reevaluarse periódicamente a fin de mantenerse al tanto de la evolución de la cuenta. Tomar en cuenta que siempre habrá casos especiales que deban tratarse en forma individual. Van Horne (1997)

1.1.2.4.1.7 Fechas estacionales

Las Fechas estacionales se manifiestan durante periodos de volumen bajo de ventas, las compañías a veces hacen ventas a los clientes sin exigir el pago durante algún tiempo. Estas fechas estacionales se pueden alinear de acuerdo con el flujo de efectivo del cliente, lo cual puede motivar la demanda de clientes que no pueden pagar sino más adelante. Así mismo, debemos comparar la rentabilidad de las ventas que son adicionales con la inversión adicional en cuentas por cobrar para determinar si las fechas estacionales son apropiadas en el momento, con lo que se pueda estimular la demanda, pero sin afectar la liquidez. Si las ventas pertenecen al periodo de estación y la producción es constante durante todo el año, los productos terminados se incrementarán en el inventario durante las épocas del año en que el volumen de venta sea bajo y esto ocasionaría sobrestock.

Van Horne (1997)

1.1.2.4.2 Política de cobranza

Las políticas de cobranza son útiles para unificar ideas, evitar discrepancias, y reclamos entre proveedor y cliente, haciendo más sencillo los cobros, establecer normas y procedimientos que debe seguir el personal encargado de realizar esta gestión. Brachfield (2003).

Otra de las definiciones es que son las técnicas que implementa la empresa o proveedor con el fin de hacer retornar las cuentas por cobrar y las cuentas se vencieron. Esta se debe establecer considerando las condiciones de mercado, es decir, entre clientes y proveedores; y bajo el criterio de actualización constante. Levy (2009).

1.1.2.4.2.1 Cuentas por cobrar y flujos de efectivo

El estado de efectivo son los ingresos que provienen de las cuentas por cobrar, éstas forman parte del flujo por actividades de operación y es el ítem más importante para la empresa, por ello tiene que ser controlado con eficiencia. En otras palabras, la habilidad con que la empresa pueda recuperar sus cuentas por cobrar dentro de las fechas de vencimiento le generará mayor flujo de efectivo. Chillida (2003).

1.1.2.4.2.2 Cuentas no recuperables

Sería inconcebible que las empresas quieran vender mercaderías al crédito si supieran que algunos de sus clientes no puedan pagar, por ello la mayoría de las empresas cuenta con su departamento de crédito que estudian y analizan la credibilidad de sus clientes en cartera, sin embargo, es casi inevitable que de todas sus ventas al crédito algunas resulten incobrables, la empresa debe saber y esperar que eso suceda, es parte del riesgo.

Si el departamento de crédito es demasiado cuidadoso, es decir muy proteccionista en otorgar crédito, la empresa puede perder potenciales

clientes y dejar de vender, por ello debe asumir también este riesgo. Chillida (2003).

1.1.2.4.2.3 Representación de las cuentas incobrables en los estados financieros.

Se trata de las cuentas incobrables que de alguna manera ya se determinó que no se recuperarán es entonces que estas dejan de ser un activo y por ende pasan a formar parte del gasto, llamado gasto de cuentas incobrables.

Teniendo en cuenta que las cuentas incobrables se generaron por las ventas al crédito a clientes que no cumplieron con los pagos en un determinado periodo, estos gastos se efectuaran en el mes que se realizó la venta, aunque las cuentas por cobrar serán incobrables hasta el periodo contable siguiente. Por ejemplo, si la venta se realizó en enero y se vuelve incobrable en septiembre, pero el gasto se determina en enero del próximo periodo. Chillida (2003).

1.1.2.4.2.4 La provisión para cuentas de dudoso recaudo

Representan la proporción de las cuentas por cobrar que se consideran incobrables por alguna razón; el importe entonces aparecerá descontando y compensando el activo Cuentas por cobrar para producir un resultado más adecuado y confiable de la liquidez de una compañía. Chillida (2003).

1.1.2.4.2.5 Estimación del valor de cuentas incobrables

Se debe hacer un cálculo o estimación de las cuentas incobrables antes de emitir los reportes financieros, y esta estimación debe basarse en información de registros previos llevados a una situación del presente. Tenemos que tener en cuenta que las pérdidas por cuentas incobrables son mayores en época de recesión y disminuye en épocas de crecimiento debido a la liquidez que tienen las empresas en el momento, es importante el criterio que tenga la empresa para determinar esta cuenta (Chillida, 2003).

1.1.2.4.2.6 Instrumentos en la gestión de cuentas por cobrar

1. Análisis financiero

El análisis de los Estados Financieros puede realizarse de diferentes perspectivas, de acuerdo al interés de quien lo solicite, por ejemplo, para los acreedores de la empresa le interesa principalmente la ganancia, y que se haya obtenido en el corto plazo, este índice se determina a través de la liquidez. Sin embargo, al accionista le interesa el rendimiento a largo plazo, y esto lo determina analizando el flujo de efectivo de la empresa, con ello evalúa la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones a largo plazo y la rentabilidad que genere con el tiempo, lo determina calculando la estructura del capital y la rentabilidad futura. Van Horne, (1997).

2. Liquidez

La liquidez es la viabilidad con que las empresas convierten activos circulantes en efectivo, una falta de liquidez en la empresa conlleva a graves problemas financieros Bernstein (1,999).

Es muy distinto referirse a un problema de liquidez que quiere decir no tener dinero para pagar, y referirse a un problema de solvencia. La falta de solvencia indica que la empresa no puede cubrir todos sus pasivos teniendo que vender todos sus activos, sin embargo, un problema de liquidez indica que la empresa no puede pagar sus deudas a corto plazo, es decir no cuenta con efectivo. Northern (1995).

3. Liquidez de las cuentas por cobrar

Cuando se cree que existe un problema de liquidez es necesario revisar los componentes de los activos circulantes, de manera individual para determinar el causante de falta de liquidez en la empresa, uno de estos componentes son las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar no siempre

serán de corto plazo, puede que se encuentren a largo plazo y también puede que se encuentren vencidas. Las cuentas por cobrar se convierten en activos líquidos a medida que se puedan cobrar en un corto plazo Van Horne, (1997).

Para analizar este componente tenemos dos ratios:

El periodo promedio de cobranza, que indica, en promedio, cuantos días las cuentas por cobrar demora en convertirse en efectivo.

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales} \times 365}{\text{Ventas anuales}}$$

La rotación de las cuentas por cobrar, indica el número de veces que en el año se han convertido en efectivo las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación cuentas a cobrar} = \frac{\text{Ventas a precio de venta}}{\text{Saldo medio de cuentas a cobrar}} = \text{veces}$$

4. Riesgo de Cartera

El riesgo de una cartera es el riesgo vinculado a la posibilidad de quiebra de la otra parte (del cliente) que se hizo de la obligación financiera. En toda inversión se asume cierto riesgo, y cuanto mayor es la ganancia mayor será el riesgo asumido. El interés de todo administrador es encontrar una Cartera Eficiente que garantice el menor riesgo y que logre alcanzar el máximo de su rendimiento. Gitman (2007).

5. Estado de Resultado

Para el contador Gitman (2007), el estado de resultados o de Pérdidas y Ganancias, es un estado financiero que muestra estructurada y minuciosamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado mostrando resultados operativos de la empresa.

6. Balance General

El balance general o balance de situación es un informe financiero contable resumido que presenta la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado...es como una foto de la situación de la empresa.

El estado de situación financiera se estructura a través de tres conceptos activo, pasivo y patrimonio, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan las diferentes partidas. Gitman (2007).

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General:

¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar impacta en la empresa de servicios, CLASTECH SAC?

1.2.2 Problemas Específicos:

a) ¿De qué manera las políticas de crédito influyen en la empresa de servicios, CLASTECH SAC?

b) ¿De qué manera la política de cobranza influye la empresa de servicios, CLASTECH SAC?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la Gestión de las Cuentas por Cobrar impacta en la empresa de servicios, CLASTECH SAC

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Determinar de qué manera la política de crédito impacta en la empresa de servicios, CLASTECH SAC

b) Determinar de qué manera la política de cobranzas impacta en la empresa de servicios, CLASTECH SAC

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación:

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), indica que el tipo cuantitativo está basado en la utilización de datos lo cual sirve para probar hipótesis en base al orden numérico y ayuda a establecer modelos.

2.2 Diseño:

El presente trabajo de investigación aplica dentro de la categoría no experimental.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), indican que un diseño no experimental es aquel estudio que se realiza sin alterar las variables, el investigador solo observa los eventos ocurridos y después los analiza.

2.3 Método:

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010), El presente trabajo aplica método descriptivo explicativo, porque busca el origen y el porqué de los hechos mediante el establecimiento de vínculos causales.

2.4 Población:

Bernal Torres, (2006) La población es la agrupación de todos los elementos que tiene vínculo con el trabajo de investigación

Para la investigación se determinó como contexto a las personas que laboran en las áreas administrativas de CLASTECH SAC que son un total de 20 personas, la población se considera a los jefes y empleados del área contable, financiera y administrativos. En tal sentido la población es de carácter finita, porque se puede contar a todos los elementos que participan en dicho estudio.

2.5 Muestra:

Gómez & López, (2004), la muestra es la parte representativa de la población. Esta parte significativa es objeto de estudio de la investigación. El muestreo es el procedimiento mediante el cual se segmenta a un conjunto total (población) con el objeto de realizar inferencias sobre este.

La determinación de la muestra en este caso y de acuerdo al diseño de la investigación es cuasi experimental la muestra que corresponde es de 20 personas.

La fórmula para hallar el tamaño de la muestra con una población finita es:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.95 * 0.05 * 20}{0.05^2 * (20 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05} = 16$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población, igual a 20 empresas de servicios.

z: Es el valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96.

E: es el máximo error permisible, es decir un 5%.

2.6 Instrumento de Medición:

Fidias (2012), la técnica de recolección tiene un propósito definido y está acorde con la evolución de los hechos, es una fase importante del propósito metodológico.

Para la recolección de los datos se hizo uso de.

- Encuesta
- Revistas de gestión y científicas.
- Informes.

“Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios CLASTECH SAC, distrito de la Victoria, periodo 2017”.

CAPÍTULO III RESULTADOS

4.1 Gráficos de Resultados.

TABLA N°1:

¿Cree usted que la evaluación de crédito a sus clientes es indispensable para la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?

Tabla N°1

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	6	37.50%	6	37.5%
DE ACUERDO	5	31.25%	11	68.8%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	3	18.75%	14	87.5%
DESACUERDO	1	6.25%	15	93.8%
MUY EN DESACUERDO	1	6.25%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

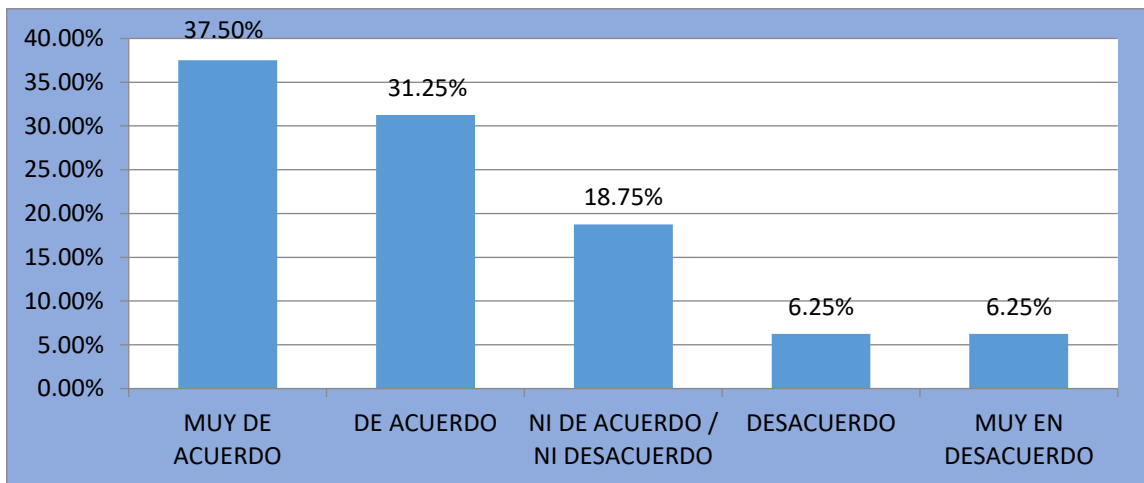


Figura 1. Grafica de la tabla 1

Interpretación:

La muestra está tomada a 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTE C SAC. El gráfico muestra que el 68.80% está de acuerdo que la evaluación de crédito a sus clientes es importante para la gestión de cuentas por cobrar, el 18.75% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 12.50% no está de acuerdo.

TABLA N°2:

¿Cree usted que los límites de crédito asignados a sus clientes son los adecuados para la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?

Tabla N° 2

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			%
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	0	0.00%	0	0.0%
DE ACUERDO	2	12.50%	2	12.5%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	3	18.75%	5	31.3%
DESACUERDO	4	25.00%	9	56.3%
MUY EN DESACUERDO	7	43.75%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

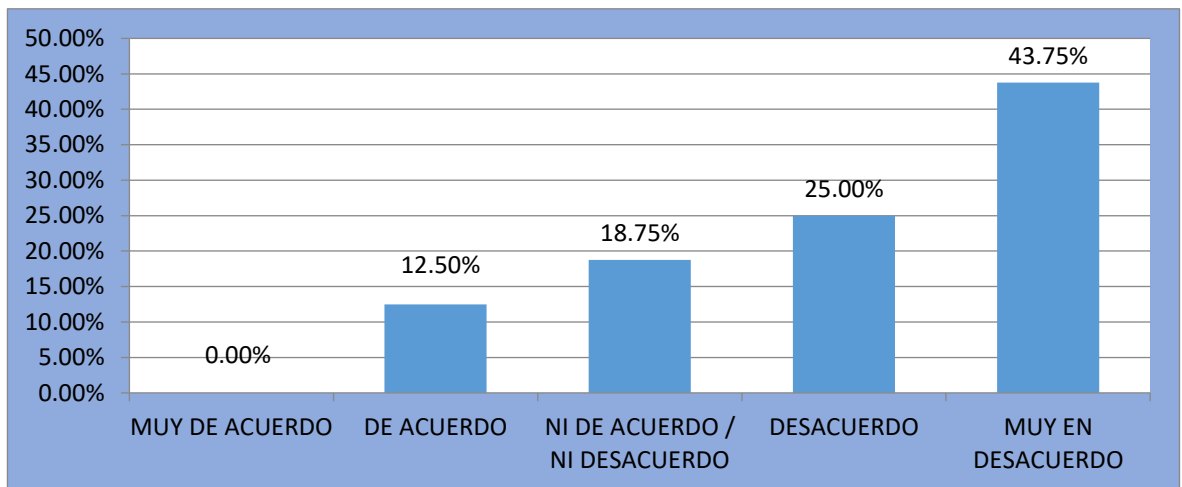


Figura 2. Grafica de la tabla 2

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTEC SAC. El gráfico muestra que el 12.50% está de acuerdo que los límites de crédito asignados a sus clientes son los adecuados para la gestión de cuentas por cobrar, el 20.51% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 68.75% no está de acuerdo.

TABLA N° 3:

¿Cree usted que el periodo de crédito asignado a sus clientes favorece a una buena Gestión de las cuentas por cobrar en su empresa?

Tabla N° 3

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			%
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	1	6.25%	1	6.3%
DE ACUERDO	2	12.50%	3	18.8%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	1	6.25%	4	25.0%
DESACUERDO	4	25.00%	8	50.0%
MUY EN DESACUERDO	8	50.00%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

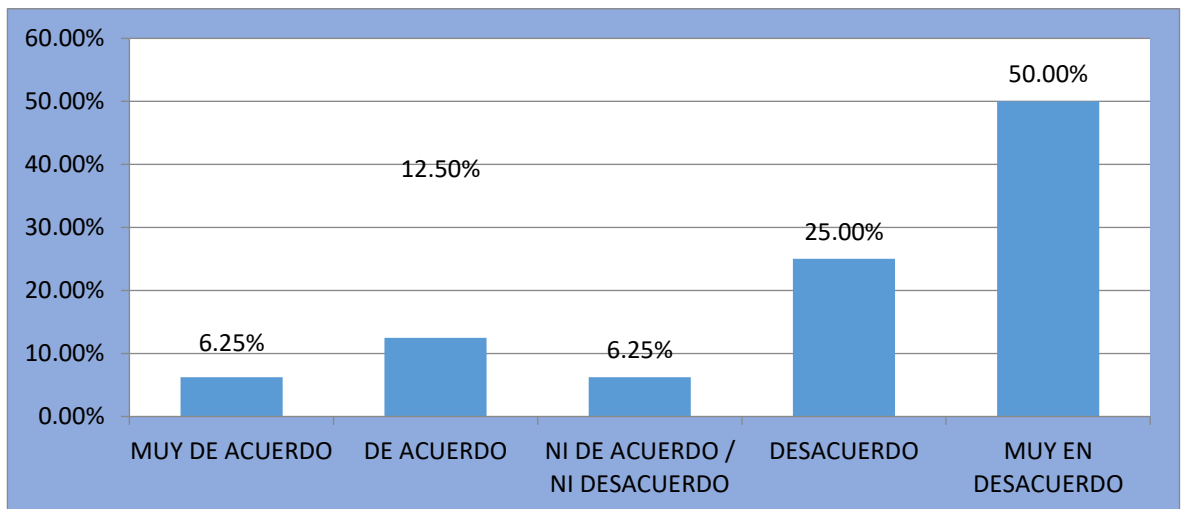


Figura 3. Grafica de la tabla 3

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTECH SAC. El gráfico muestra que el 18.75% está de acuerdo que el periodo de crédito asignado a sus clientes favorece a una buena Gestión de las cuentas por cobrar, el 6.25% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 75% no está de acuerdo.

TABLA N°4:

¿Cree usted que el periodo de crédito asignado a sus clientes está acorde con la Política de Crédito aplicada en su empresa?

Tabla N° 4

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			%
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	4	25.00%	4	25.0%
DE ACUERDO	7	43.75%	11	68.8%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	3	18.75%	14	87.5%
DESACUERDO	2	12.50%	16	100.0%
MUY EN DESACUERDO	0	0.00%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

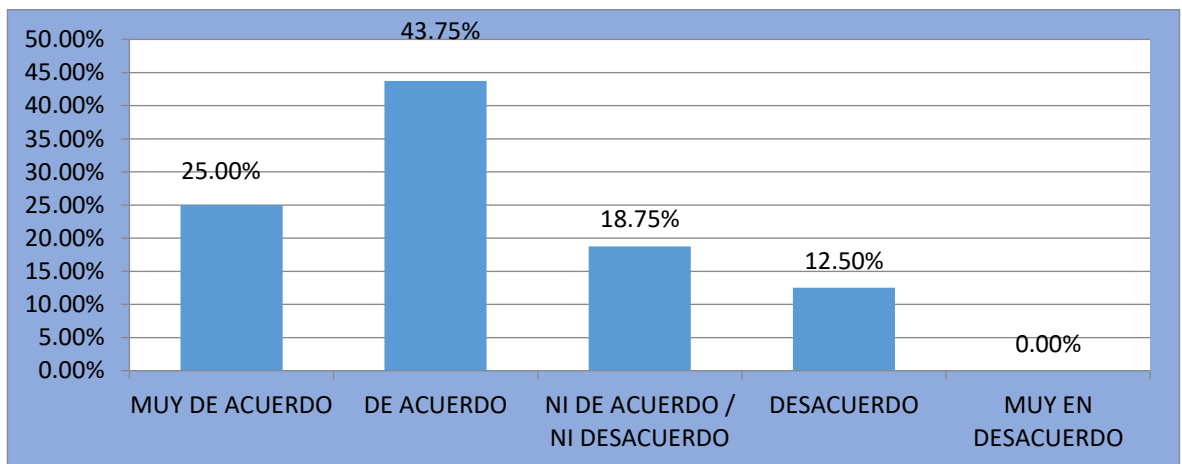


Figura 4. Grafica de la tabla 4

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTECH SAC. El grafico muestra que el 68.75% está de acuerdo que los periodos de crédito asignado a sus clientes están acordes con la Política de Crédito aplicada en su empresa, el 18.75% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 12.50% no está de acuerdo.

TABLA N°5:

¿Cree usted que su cartera de riesgo puede influenciar para cambiar su Política de crédito?

Tabla N° 5

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			%
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	4	25.00%	4	25.0%
DE ACUERDO	6	37.50%	10	62.5%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	4	25.00%	14	87.5%
DESACUERDO	2	12.50%	16	100.0%
MUY EN DESACUERDO	0	0.00%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

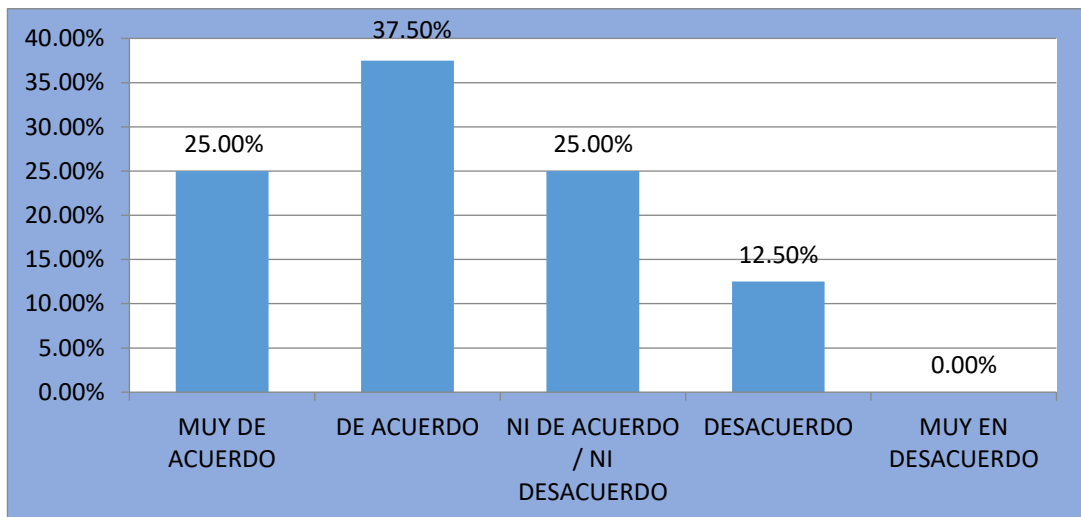


Figura 5. Grafica de la tabla 5

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASSTEC SAC. El gráfico muestra que el 62.50% está de acuerdo que su cartera de riesgo puede influenciar para cambiar su Política de crédito, el 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 12.50% no está de acuerdo.

TABLA N°6:

¿Cree usted que el nivel de morosidad actual es aceptable para una Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?

Tabla N° 6

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			%
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	0	0.00%	0	0.0%
DE ACUERDO	1	6.25%	1	6.3%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	3	18.75%	4	25.0%
DESACUERDO	6	37.50%	10	62.5%
MUY EN DESACUERDO	6	37.50%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

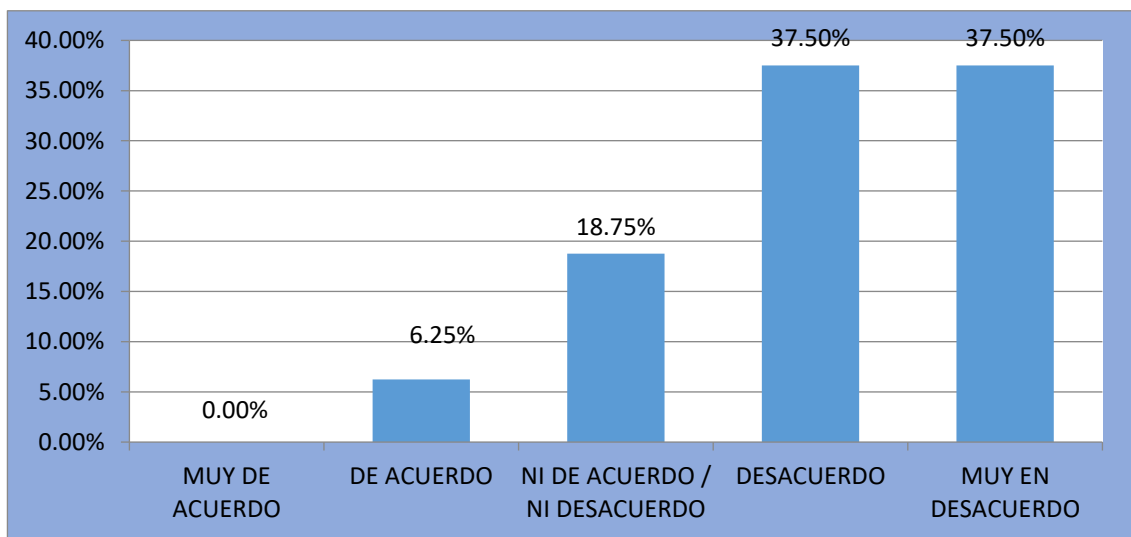


Figura 6. Grafica de la tabla 6

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTEC SAC. El grafico muestra que el 6.25% está de acuerdo que el nivel de morosidad actual es apta para una Gestión de cuentas por cobrar sana en su empresa, el 18.75% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 75% no está de acuerdo.

TABLA N°7:

¿Cree usted que, al haber un aumento en las cuentas incobrables de su empresa, esto ameritaría modificar su política de cobranza?

Tabla N° 7

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	%
MUY DE ACUERDO	6	37.50%	6	37.5%
DE ACUERDO	7	43.75%	13	81.3%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	3	18.75%	16	100.0%
DESACUERDO	0	0.00%	16	100.0%
MUY EN DESACUERDO	0	0.00%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

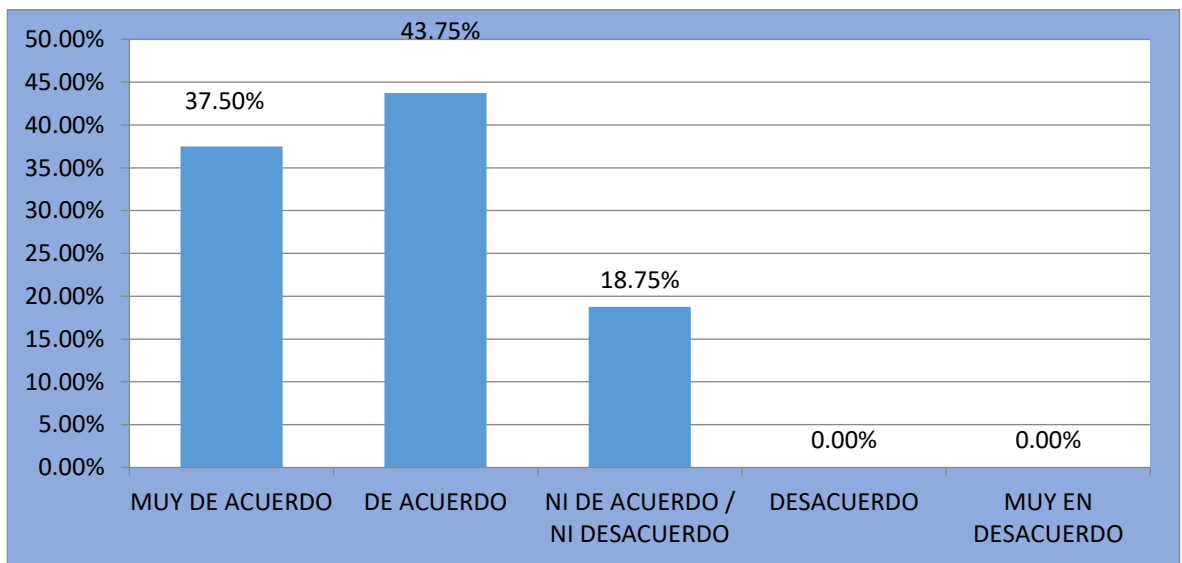


Figura 7. Grafica de la tabla 7

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTEC SAC. El grafico muestra que el 81.25% está de acuerdo que, al haber un aumento en las cuentas incobrables de su empresa, esto ameritaría modificar su política de cobranza, el 18.75% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 0% no está de acuerdo.

TABLA N°8:

¿Cree usted que la rotación de cuentas por cobrar está acorde con el periodo de crédito asignado a sus clientes?

Tabla N° 8

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			%
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	0	0.00%	0	0.0%
DE ACUERDO	1	6.25%	1	6.3%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	6	37.50%	7	43.8%
DESACUERDO	5	31.25%	12	75.0%
MUY EN DESACUERDO	4	25.00%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

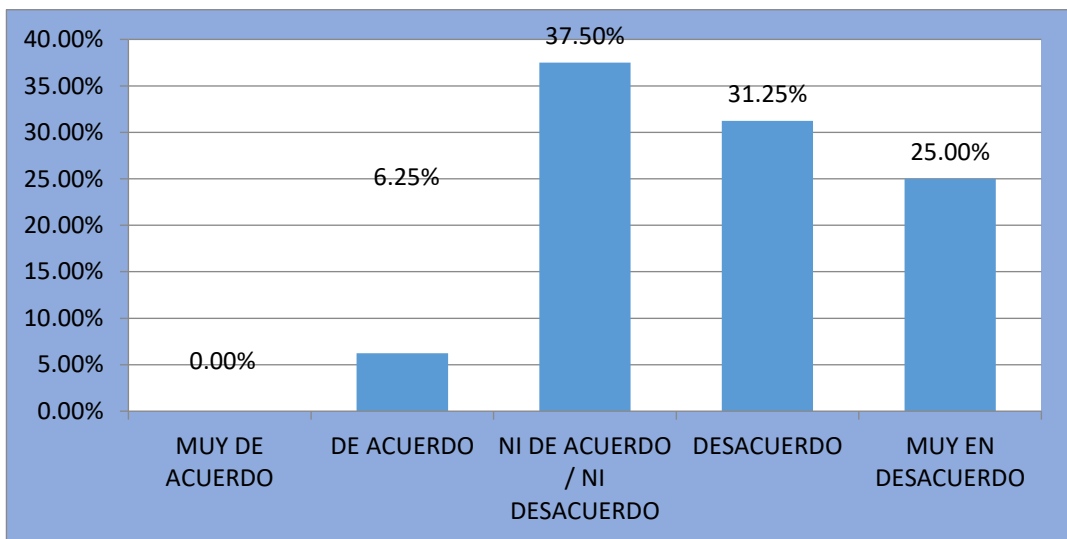


Figura 8. Grafica de la tabla 8

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTEC SAC. El grafico muestra que el 6.25% está de acuerdo que la rotación de cuentas por cobrar está conforme con el periodo de crédito asignado a sus clientes, el 37.50% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 56.25% no está de acuerdo.

TABLA N°9:

¿Cree usted que el periodo promedio de cobranza se ajusta a la Política de cobranzas en su empresa?

Tabla N° 9

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			%
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	1	6.25%	1	6.3%
DE ACUERDO	2	12.50%	3	18.8%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	4	25.00%	7	43.8%
DESACUERDO	3	18.75%	10	62.5%
MUY EN DESACUERDO	6	37.50%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

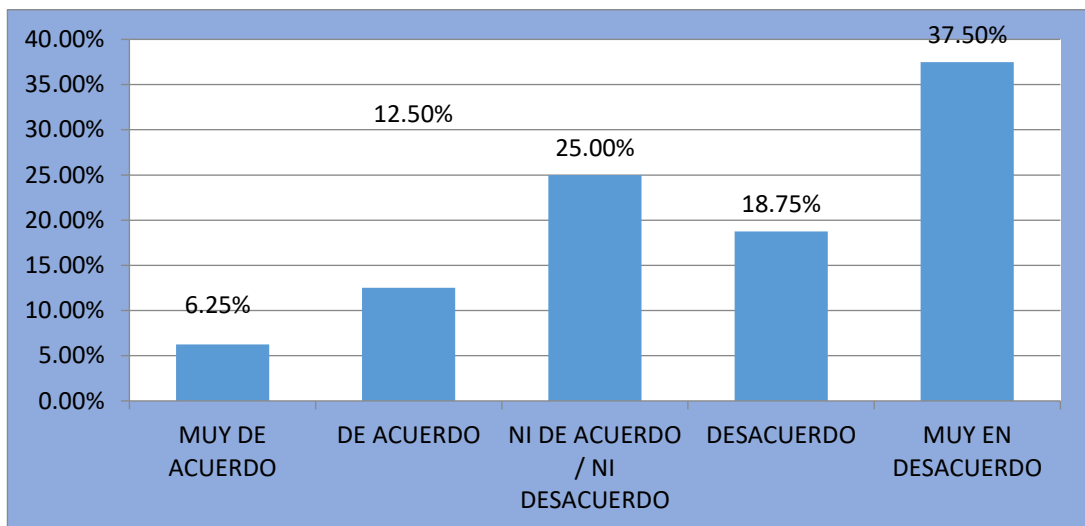


Figura 9. Grafica de la tabla 9

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTEC SAC. El grafico muestra que el 18.75% está de acuerdo que el periodo promedio de cobranza se ajusta a la Política de cobranzas en su empresa, el 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 56.25% no está de acuerdo.

TABLA N° 10:

¿Cree usted que el periodo promedio de cobranza influye de alguna manera la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?

Tabla N° 10

ALTERNATIVAS	CANTIDAD			%
	POR PREGUNTA	%	ACUMULADO	
MUY DE ACUERDO	4	25.00%	4	25.0%
DE ACUERDO	8	50.00%	12	75.0%
NI DE ACUERDO / NI DESACUERDO	3	18.75%	15	93.8%
DESACUERDO	1	6.25%	16	100.0%
MUY EN DESACUERDO	0	0.00%	16	100.0%
TOTAL	16	100.0%		

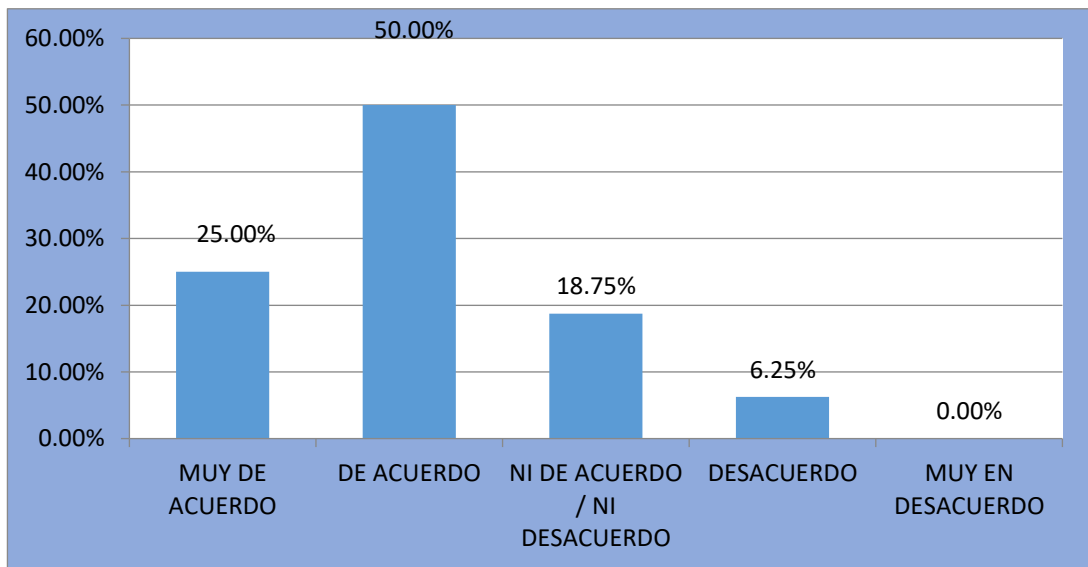


Figura 10. Grafica de la tabla 10

Interpretación:

La muestra está conformada por 16 personas que laboran en las áreas administrativas de la empresa CLASTEC SAC. El grafico muestra que el 75.00% está de acuerdo que el periodo promedio de cobranza influye de alguna manera la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa, el 18.75% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.25% no está de acuerdo.

“Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios CLASTECH SAC, distrito de la Victoria, periodo 2017”.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Es importante señalar que una buena Gestión de las cuentas por cobrar influye directamente en aspectos asociados a la liquidez, estados financieros y capital de trabajo de la empresa y esto pasa por mantener en los niveles adecuados y en las condiciones óptimas, aquellos indicadores relacionados a la variable en estudio lo cuales resultan ser determinantes al momento de tomar decisiones que son aplicadas a las políticas de créditos y cobranzas. Para reafirmar nuestra posición, el tesista Vega Pérez; concluye en su tesis: “Las políticas de cobranza y su influencia en la gestión de las empresas de venta de maquinaria industrial” que la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad económica y patrimonial de la empresa, existiendo una estrecha relación entre la rotación de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica, rentabilidad patrimonial.

La Política de Crédito que se aplica en la empresa CLASTECH SAC atraviesa por muchos inconvenientes debido a que no cuentan con una verdadera política de crédito, esto se evidenció con un 68.75% 56.25% de los encuestados que manifestaron no estar de acuerdo en que los límites de crédito y el periodo de crédito asignado a los clientes respectivamente sea el adecuado, así mismo se sustentó con la relación de clientes y el tiempo verdadero en que éstos realizan sus pagos sin respetar el periodo de crédito asignado por la empresa; en concordancia con los tesisistas Vásquez y Plasencia en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET SAC” en la cual nos manifiestan que la falta de aplicación métodos de análisis para determinar adecuados límites de crédito perjudicaría las políticas de créditos de la empresa.

La Política de Cobranza que se aplica en la empresa CLASTECH SAC, no es la adecuada demostrándose el incremento en la tendencia en el comportamiento de las cuentas incobrables de la empresa, así mismo según resultados de la encuesta el 75.00% no está de acuerdo con que el nivel de morosidad sea aceptable para la gestión de cuentas por cobrar de la empresa. Los tesisistas Vega Pérez, A. M., Rodríguez, U., & Enrique, J., reafirman esta posición en su tesis: “Las políticas de cobranza y su influencia en la gestión de las empresas de venta de maquinaria industrial”.

4.2 Conclusiones

En base a los resultados obtenidos se evidencia que una deficiente Gestión de cuentas por cobrar impacta en la empresa de servicios CLASTECH SAC de manera negativa ocasionando alto índice de morosidad y una tendencia al incremento en cuentas incobrables lo que le traerá serios problemas de liquidez. Se recomienda reestructurar la Gestión de Cuentas por cobrar de manera sostenible a través de implementación de políticas y procedimientos que sean claros y se respeten cabalmente.

La empresa en la actualidad no cuenta con una política de créditos eficiente, pues en la evaluación a los posibles clientes solo toma en cuenta la antigüedad del cliente en el mercado y factores subjetivos mas no se realiza un análisis minucioso y de información relevante para la toma de decisión de crédito lo que es demostrado en los resultados de la encuesta con un 68.80% a favor de que la evaluación de crédito aplicada a los clientes no es la adecuada y un 68.75% indicando que límites de crédito asignados a sus clientes no son los adecuados, lo que genera una cartera de riesgo altamente peligrosa. Se recomienda implementar las directrices que conformarán la nueva Política de crédito en la empresa llevada a cabo por un líder quien se reunirá con las áreas involucradas para las coordinaciones operativas, entre ellas aplicar nuevas formas de evaluación de crédito y asignación del periodo de crédito tomando conciencia de las contingencias necesarias en caso haya clientes morosos, por ejemplo, solicitar garantías de los clientes que generen morosidad en reiteradas ocasiones.

La empresa no cuenta con una política de cobranza que le permita captar los recursos económicos para cubrir sus necesidades a corto , por ejemplo, el plazo establecido para el pago de algunos clientes era 30 días de acuerdo a contrato sin embargo en la práctica no se cumple y sin un plan de contingencia que revelar la empresa debe cubrir los gastos en que incurre por la demora en el cobro de las facturas para la empresa, así lo confirma el 62.50% indicando que un aumento en los niveles de morosidad impactaría en la política de cobranza de la empresa, razón por la cual el 75% no está de acuerdo con que el nivel de morosidad sea el aceptable para la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

“Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios CLASTECH SAC, distrito de la Victoria, periodo 2017”.

Se recomienda llevar un estricto control cada semana y adicionar filtros que eviten que las facturas vencidas se vuelvan dudosa o incobrables.

REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2001). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México DF, México: Editorial Panorama
- Apaza, M. (2007). *Formulación, Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Actualidad empresarial. (1ª ed.). Pacífico Editores. Lima – Perú.
- ARIAS, L, RAVE S, CASTAÑO B. (2006), “METODOLOGÍAS PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO FINANCIERO EN INVERSIONES”. *Scientia Et Technica* [en línea] 2006, XII (diciembre-Sin mes): [Fecha de consulta: 6 de diciembre de 2017] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84911652048>> ISSN 0122-1701
- Arias, F. (1997), *El Proyecto de Investigación- Introducción a la metodología científica*. (6a ed.). Caracas – Venezuela. Editorial Episteme.
- Bravo, S (1997) “*Contratos Modernos Empresariales*”. Tomo I. Editora Fecat. Edición 1997. Lima – Perú.
- Bernstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros* (2a ed.). Irwin. España.
- Brachfield, P. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España. Gestión 2000.
- Bravo, M., Lambretón, V. & Márquez, Humberto. (2007). *Introducción a las Finanzas*. (1ª ed.). Pearson Education. México.
- Chillida, C. (2003). *Análisis e interpretación de balances*. Tomo I. Ediciones de la biblioteca. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.
- Ettinger, R. y Goliet, D. (2000). *Crédito y Cobranza*. México DF, México: Editorial Continental.
- Farina, J. (1997). *Contratos comerciales modernos. Modalidades de contratación empresarial*. (2ª edición). Editorial Astra. Buenos Aires-Argentina
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México DF, México: Editorial Pearson Educación.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (6.ª ed.). México DF. Interamericana Editores, S.A DE C.V.
- Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México. Editorial Fiscales ISEF.
- Lisoprawski, S. y Gerscovich, C. (1997), *Factoring*: Ediciones Depalma. Primera edición. Buenos Aires-Argentina
- Meigs, R., Williams, J, Haka, S. & Bettner, M. (2000). *Contabilidad*. (11.ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

“Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios CLASTEC SAC, distrito de la Victoria, periodo 2017”.

Warren, C., Reeve, J, & Duchac, J. (2010). *Contabilidad Financiera*. (11.ª ed.). Iztapalapa, México DF: Cengage Learning, Inc. Tomo I. Ediciones de la biblioteca. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.

Van Horne, J. (1997). *Administración Financiera* (10ª ed). Naucalpan de Juárez, Edo de México.

Eumed.net, (s.f). [Manual de Análisis Financiero](http://www.eumed.net/). <http://www.eumed.net/>

“Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios CLASTECH SAC, distrito de la Victoria, periodo 2017”.

ANEXOS

TABLA 11: EVOLUCION DE LAS CUENTAS POR COBRAR AFECTADO POR POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZAS (EXPRESADO EN SOLES)

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre
Ventas Netas	3,936,349	3,857,622	3,896,198	3,907,887	3,966,505	3,974,835	4,133,828	4,255,776	4,236,795	4,291,874	4,485,008
Cuentas Por Cobrar Comerciales	468,984	469,922	484,020	496,120	501,081	516,114	547,081	553,919	564,997	587,597	602,287
Cuentas por Cobrar Dudosas	22,754	22,822	23,393	23,943	24,690	25,233	26,295	27,478	28,358	29,548	30,176

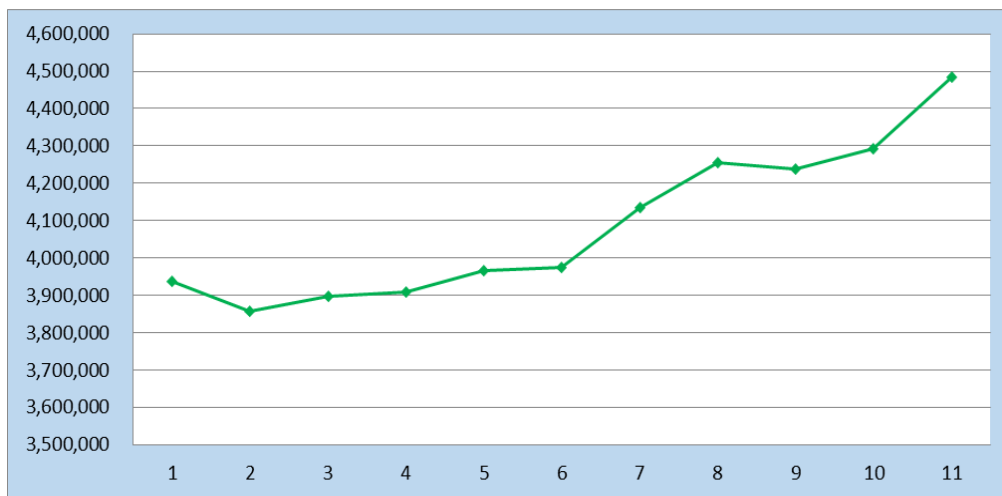


Figura 11: Comportamiento ventas netas-2017

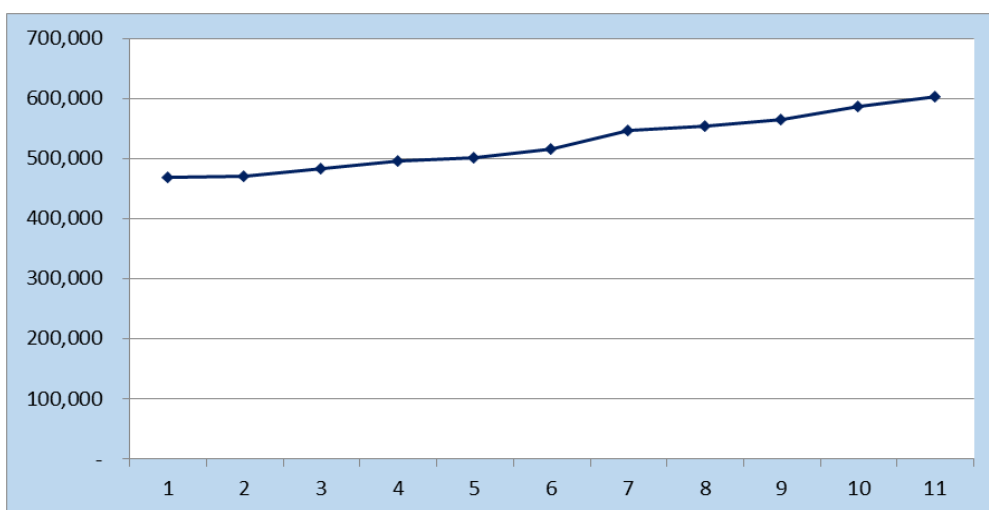


Figura 12: Comportamiento de Cuentas por cobrar comerciales-2017

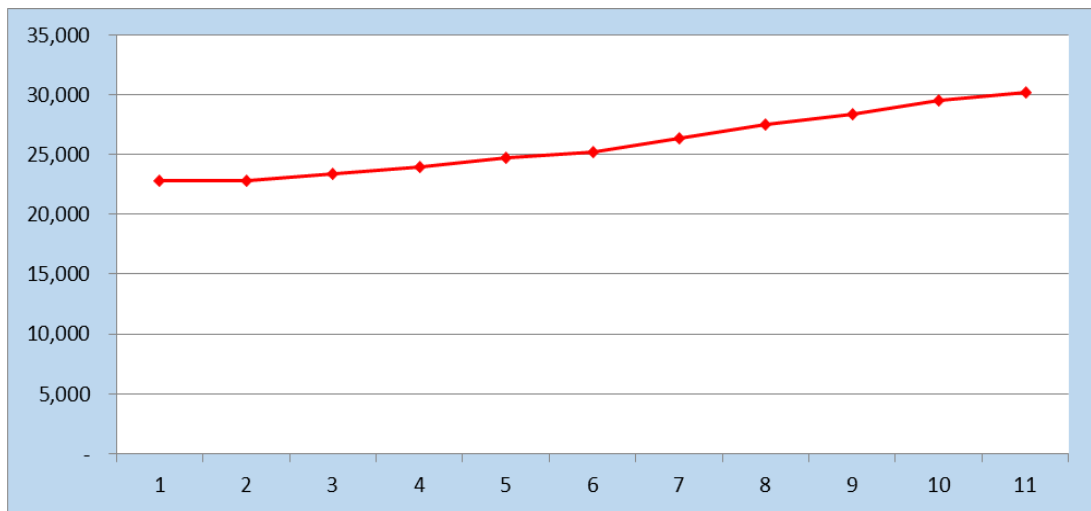


Figura 13: Comportamiento cuentas de cobranza dudosa-2017

TABLA 12: EVOLUCION DEL COMPARATIVO ENTRE VENTAS-CTAS POR COBRAR Y CTAS POR COBRAR DUDOSA (EXPRESADO EN PORCENTAJE)

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre
Ventas Netas		-2.00%	1.00%	0.30%	1.50%	0.21%	4.00%	2.95%	-0.45%	1.30%	4.50%
Cuentas Por Cobrar Comerciales		0.20%	3.00%	2.50%	1.00%	3.00%	6.00%	1.25%	2.00%	4.00%	2.50%
Cuentas por Cobrar Dudosas		0.30%	2.50%	2.35%	3.12%	2.20%	4.21%	4.50%	3.20%	4.20%	2.12%

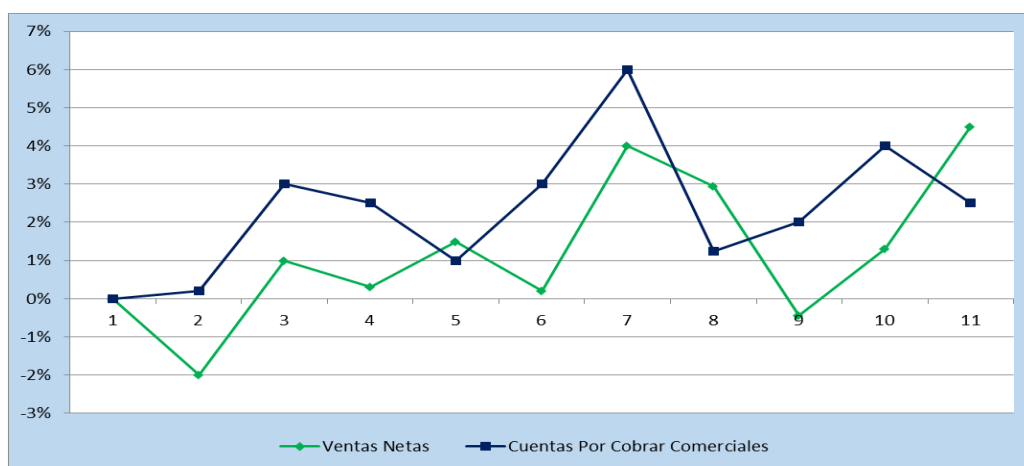


Figura 14: Grafico Comparativo entre las ventas y las Cuentas por Cobrar

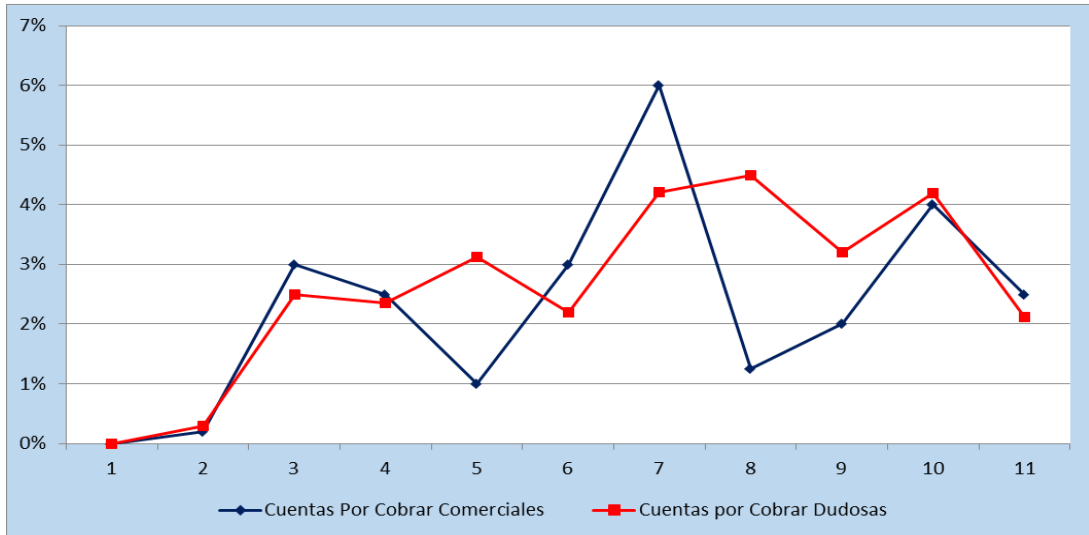


Figura 15: Grafico Comparativo entre Cuentas por Cobrar y Cuentas de Cobranzas Dudosa

TABLA N°12 RELACION DE CLIENTES Y SUS PERIODOS DE CREDITO			
RUC	CLIENTE	PERIODO DE CREDITO	PERIODO DE CREDITO REAL
20451498461	CONFECCIONES TRENTO S.A.C.	7 días	15 - 30 días
20506578508	POLYSOL S.A.	7 días	15 - 30 días
20507021469	DOCUMENTO Y PUNTO S.A.C.	7 días	15 - 30 días
20100776643	MICKEY TOUR S.A.C.	7 días	15 - 30 días
20510002009	C.I. MAK S.A.C	7 días	15 - 30 días
20100163471	JJC CONTRATISTAS GENERALES S.A.	7 días	30 días
20511855366	PARDO'S CHICKEN S.A.C.	7 días	30 días
20513371315	NETLINE PERU SA	7 días	15 - 30 días
20514898961	D & M PHARMA PERU S.A.C.	7 días	15 - 30 días
20514951528	INKAFERT S.A.C.	7 días	15 - 30 días
20545947634	SK COMERCIAL S.A.C.	7 días	15 - 30 días
20551239296	CONSORCIO FCC JJC	7 días	15 - 30 días
20556389005	GEOMETRY GLOBAL PERU S.A.	7 días	15 - 30 días
20556626490	CONSORCIO FUTBOL PERÚ	7 días	15 - 30 días
B85733038C	DATA CENTRE DYNAMICS SPAIN SL	7 días	30 días
20100068649	INGREDION PERU S.A.	10 días	10 días
20100119065	XEROX DEL PERU S A	15 días	15 - 30 días
20100072751	EMPRESA PERUANA DE SERVICIOS EDITORIALES S.A. - EDITORA PERU	15 días	15 - 30 días
20100176964	LA ESPERANZA DEL PERU S A	15 días	15 - 30 días

20142582725	CENTRO INTERNACIONAL DE LA PAPA	15 días	15 - 30 días
20497670561	COPEMI S.A.C. CONSTRUCTORES	15 días	15 - 30 días
20100067910	BRAEDT S.A.	30 días	45 - 60 días
20257364357	MOLINOS & CIA. S.A.	30 días	45 - 60 días
20291059792	GOALS S.A.	30 días	45 - 60 días


20294845896	PAN AMERICAN SILVER PERÚ S.A.C.	30 días	45 - 60 días
20303873091	MOMENTUM, OGILVY & MATHER S.A.	30 días	45 - 60 días
20340584237	CAMPOSOL S.A.	30 días	45 - 60 días
20348067053	FINANCIERA PROEMPRESA S.A.	30 días	45 días
20388895757	Descartables Proveedores SRL	30 días	45 días
20251995967	PERUANA DE MOLDEADOS S.A.	30 días	45 - 60 días
20419909450	OBRAS MARITIMAS SOCIEDAD ANONIMA	30 días	45 días
20474529291	E-BUSINESS DISTRIBUTION PERU S.A.- EBD PERU S.A.	30 días	45 días
20476152594	THE GREEN FARMER S.A.C.	30 días	45 días
141045020	CLASTEC LTDA	30 días	45 días
20506453047	CHEMTRADE SAC	30 días	45 días
20524179025	XPRESS TECHNOLOGY SERVICES S.A.C.	30 días	45 - 60 días
20132712086	CORPORACION REFRIGERADOS INY SA	30 días	45 días
20506471703	RED VERDE PERÚ S.A.C.	30 días	45 días
20507845500	COMPAÑIA MINERA ARGENTUM S.A.	30 días	45 días
20510398158	PRIMA AFP S.A.	30 días	45 días
20511027382	HAY GROUP S.A.	30 días	45 - 60 días
20512277358	JJC-SCHRADER CAMARGO S.A.C.	30 días	45 - 60 días
20512292586	JJC EDIFICACIONES S.A.C.	30 días	45 - 60 días
20514513172	AEROPUERTOS DEL PERU S.A.	30 días	45 - 60 días
20517056708	BRIDGESTONE OFF THE ROAD TIRE PERU S.A.C.	30 días	30 días
20100582954	CHOICE AIR COURIER DEL PERU S.A.C.	30 días	45 - 60 días
20537700379	QUIMFA PERU S.A.C.	30 días	30 días
20543662641	WEST QUIMICA DEL PERU S.A.C.	30 días	30 días
20100049181	TAI LOY S.A.	30 días	45 - 60 días
20546191541	PAN AMERICAN SILVER HUARON S.A.	30 días	45 - 60 días
20600686756	GESTORA DEL PACIFICO S.A.C.	30 días	45 - 60 días
20547236018	ALM SOLUTIONS-TECNOLOGIAS DE INFORMACION COMUNICACIONES E INNOVACION EMPRESARIAL S.R.L.	--	--
20155261570	GANADERA SANTA ELENA S A	--	--
20548520534	TORRE COLOR CORPORATION S.A.C.	--	--
20554039708	CNTA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	--	--
20565304870	XIES TECHNOLOGY S.A.C.	--	--
20600042549	COMUNIDAR S.A.C.	--	--
20600256361	DESARROLLO INMOBILIARIO MARVERDE S.A.C	--	--
20600679024	Technology Outsourcing S.A.C	--	--

ANEXO 1


MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

OBJETO DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestion de las Cuentas por Cobrar	Bravo, Lambretón y Marquez (2003) consideran que las cuentas por cobrar “Representan un derecho a favor de la empresa que se originó por la venta de productos o la prestación de servicios a crédito, el otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo [...] El rubro de cuentas por cobrar incluye tanto cuentas como documentos por cobrar. La diferencia entre unas y otros radica en que en la cuenta por cobrar la empresa ofrece un plazo para el pago sin cobrar intereses, mientras que el documento por cobrar implica la firma de un pagaré a favor de la empresa, y por el que ésta cobrará intereses” (p.37).	Politica de Credito	Evaluación de crédito
			Límites de crédito
			Periodo de crédito
			Riesgo de Cartera
		Politica de Cobranza	Nivel de Morosidad
			Cuentas Incobrables
			Rotación de cuentas por cobrar
			Periodo promedio de cobranzas

ANEXO 2: FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE



FACULTAD DE NEGOCIOS
ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
PROYECTO DE TESIS

La siguiente información tiene por objetivo identificar el impacto de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa de servicios CLASTEC SAC
Agradecemos de antemano su colaboración:

NOMBRE DE LA EMPRESA: ... CLASTEC SAC

- 1 ¿ Cree usted que la evaluación de crédito a sus clientes es importante para la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 2 ¿ Cree usted que los límites de crédito asignados a sus clientes son los adecuados para la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 3 ¿ Cree usted que el periodo de crédito asignado a sus clientes favorece a una buena Gestión de las cuentas por cobrar en su empresa ?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 4 ¿ Cree usted que el periodo de crédito asignado a sus clientes están acorde con la Política de Crédito aplicada en su empresa ?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 5 ¿ Cree usted que su cartera de riesgo puede influenciar para cambiar su Política de crédito ?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 6 ¿ Cree usted que el nivel de morosidad actual es aceptable para una Gestión de cuentas por cobrar sana en su empresa ?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 7 ¿ Cree usted que al haber un aumento en las cuentas incobrables de su empresa, esto ameritaría modificar su Política de cobranza ?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 8 ¿ Cree usted que la rotación de cuentas por cobrar están de acuerdo con el periodo de crédito asignado a sus clientes ?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 9 ¿ Cree usted que el periodo promedio de cobranza se ajusta a la Política de cobranzas en su empresa ?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--
- 10 ¿ Cree usted que el periodo promedio de cobranza afecta de alguna manera la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?

<input type="checkbox"/> Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo	<input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo
---	-------------------------------------	---	--	--

Gracias por su colaboración!!

13/11/2017

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	METODOLOGIA
¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar impacta en la empresa de servicios, CLASTECH SAC?	Determinar de qué manera la Gestión de las Cuentas por Cobrar impacta en la empresa de servicios, CLASTECH SAC	<p>X = Gestión de las cuentas por cobrar.</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>D₁ : Política de Crédito. D₂ : Política de cobranza.</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <p>X₁ : Evaluación de crédito. X₂ : Límites de crédito X₃ : Periodo de crédito. X₄ : Cartera de Riesgo X₅ : Nivel de morosidad X₆ : Cuentas Incobrables X₇ : Rotación de Cuentas por cobrar X₈ : Periodo promedio de cobranzas</p>	<p>1.- Tipo de Investigación Tipo Cuantitativo</p> <p>2.- Diseño Diseño No experimental</p> <p>3.- Método de la investigación El método de la investigación es Descriptivo - Explicativo</p> <p>4.- Población 20 empleados de la empresa CLASTECH SAC</p> <p>5.- Muestra 16 empleados del área contable, financiera y administrativa.</p> <p>6.- Instrumentos de medición El instrumento a utilizar para este estudio es la encuesta</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		
¿De qué manera las políticas de crédito influyen en la empresa de servicios, CLASTECH SAC?	Determinar de qué manera la política de crédito impacta en la empresa de servicios, CLASTECH SAC		
¿De qué manera la política de cobranza influye la empresa de servicios, CLASTECH SAC?	Determinar de qué manera la política de cobranzas impacta en la empresa de servicios, CLASTECH SAC		

BASE DE DATOS PARA TABULAR ENCUESTAS

PERSONAS ENCUESTADAS	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	1	2	5	5	1	5	2	1	5
2	5	2	2	4	4	2	3	1	2	4
3	2	1	1	3	4	1	4	3	2	4
4	5	3	1	5	5	2	4	1	5	5
5	4	3	2	4	5	4	4	2	4	5
6	1	4	1	4	4	1	4	3	1	3
7	4	3	1	4	3	1	4	2	3	5
8	4	2	1	2	2	2	4	3	1	4
9	3	1	3	5	3	3	4	2	1	4
10	5	1	1	4	3	2	3	3	1	3
11	4	1	1	2	4	3	5	2	2	4
12	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3
13	5	4	4	4	2	1	5	1	1	4
14	4	1	2	3	4	2	5	3	3	4
15	3	1	1	4	3	3	5	3	3	2
16	5	2	5	5	5	1	5	4	4	4

Cuestionario

A los responsables del área de finanzas, contabilidad y administrativa de la empresa de servicios CLASSTEC SAC, del distrito de la victoria por ser la población objetivo de la presente investigación

DESARROLLO DE TESIS: “GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DE SERVICIOS CLASSTEC SAC, DISTRITO DE LA VICTORIA, PERIODO 2017”

Determinar de qué manera la Gestión de las Cuentas por Cobrar impacta en la empresa de servicios CLASSTEC SAC, distrito de la Victoria, periodo 2017.

GENERALIDADES:

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la presente investigación.

1 INFORMANTES:

La presente encuesta está dirigida a los empleados que laboran en el área de contabilidad y administración.

2 DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

3.1 Área donde labora

3.2 Función que desempeña

3.3 Cargo que ejerce

DIMENSION 1 POLITICA DE CREDITO	ESCALA				
1. ¿Cree usted que la evaluación de crédito a sus clientes es importante para la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?					
2. ¿Cree usted que los límites de crédito asignados a sus clientes son los adecuados para la Gestión de cuentas por cobrar en su					
3. ¿Cree usted que el periodo de crédito asignado a sus clientes favorece a una buena Gestión de las cuentas por cobrar en su					
4. ¿Cree usted que el periodo de crédito asignado a sus clientes está acorde con la Política de Crédito aplicada en su empresa?					
5. ¿Cree usted que su cartera de riesgo puede influenciar para cambiar su Política de crédito?					
DIMENSION 2 POLITICA DE COBRANZA					
6. ¿Cree usted que el nivel de morosidad actual es aceptable para una Gestión de cuentas por cobrar sana en su empresa?					
7. ¿Cree usted que la rotación de cuentas por cobrar está de acuerdo con el periodo de crédito asignado a sus clientes?					
8. ¿Cree usted que, al haber un aumento en las cuentas incobrables de su empresa, esto ameritaría modificar su Política de cobranza?					
9. ¿Cree usted que el periodo promedio de cobranza se ajusta a la Política de cobranzas en su empresa?					
10. ¿Cree usted que el periodo promedio de cobranza afecta de alguna manera la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES
Politica de Credito	Evaluación de crédito	¿Cree usted que la evaluación de crédito a sus clientes es importante para la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?	Los siguientes indicadores serán medidos mediante la escala de Likert 1.Muy en desacuerdo 2.Desacuerdo 3.Ni Desacuerdo / Ni de acuerdo 4.De acuerdo 5.Muy de acuerdo.
	Límites de crédito	¿Cree usted que los límites de crédito asignados a sus clientes son los adecuados para la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?	
	Periodo de crédito	¿Cree usted que el periodo de crédito asignado a sus clientes favorece a una buena Gestión de las cuentas por cobrar en su empresa?	
		¿Cree usted que el periodo de crédito asignado a sus clientes están acorde con la Política de Crédito aplicada en su empresa?	
	Cartera en Riesgo	¿Cree usted que su cartera de riesgo puede influenciar para cambiar su Política de crédito?	
Politica de Cobranza	Nivel de Morosidad	¿Cree usted que el nivel de morosidad actual es aceptable para una Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?	Desacuerdo / Ni de acuerdo 4.De acuerdo 5.Muy de acuerdo.
	Cuentas Incobrables	¿Cree usted que al haber un aumento en las cuentas incobrables de su empresa, esto ameritaría modificar su Política de cobranza?	
	Rotación de cuentas por cobrar	¿Cree usted que la rotación de cuentas por cobrar está acorde con el periodo de crédito asignado a sus clientes?	
	Periodo promedio de cobranzas	¿Cree usted que el periodo promedio de cobranza se ajusta a la Política de cobranzas en su empresa?	
¿Cree usted que el periodo promedio de cobranza afecta de alguna manera la Gestión de cuentas por cobrar en su empresa?			