



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“Importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L del distrito Puente Piedra año 2016”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Contabilidad y Finanzas**

**Autores:**

Rosa Arelis, Asencio Bardales  
Janeth Eugenia, Millones Hernández  
Yesica, Silva Sánchez

**Asesor:**

Dr. CPC. Claudio Iván Zegarra Arellano

Lima - Perú

2017

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. CPC. Claudio Iván Zegarra Arellano , 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):

- Asencio Bardales, Rosa Arelis.
- Millones Hernández, Janeth Eugenia.
- Silva Sánchez, Yesica.

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: "Importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L del distrito Puente Piedra año 2016" para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.



Dr. CPC. Claudio Iván Zegarra Arellano

Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité del trabajos de investigación, conformado por: *Guillianna Cisneros Deza*; coordinadora del área de contabilidad y finanzas W.A. ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Rosa Arelis, Asencio Bardales, Janeth Eugenia, Millones Hernández y Yesica, Silva Sánchez* ; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: "Importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L del distrito Puente Piedra año 2016"

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Calificativo:  Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

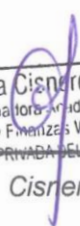
Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

---

---

  
Guillianna Cisneros Deza  
Coordinadora Académica  
Contabilidad y Finanzas Working Adult  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.  
Guillianna Cisneros Deza  
Coordinadora de contabilidad y  
finanzas W.A.

## DEDICATORIA

A Dios por amarnos, brindarnos fortaleza, y su protección cada día para el logro de nuestros sueños y objetivos, por haber permitido conocernos y estar juntas en esta etapa de nuestra vida, alentándonos y apoyándonos, a nuestro profesor Claudio Iván Zegarra Arellano por su gran soporte y aliento para la culminación de este proyecto, a nuestros seres queridos por confiar en nosotras, por su educación, apoyo incondicional en el trayecto de nuestras vidas.

## AGRADECIMIENTO

A todos nuestros maestros por las enseñanzas e historias compartidas que nos motivaron a seguir en el camino correcto, a nuestros amigos por su amistad, consejos y conocimientos compartidos, a nuestro Dios por mostrarnos su amor y bondad e iluminar nuestra mente, a nuestros familiares que son el pilar para cada día ser mejores.

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>12</b>
1.2.1. Problema General	12
1.2.2. Problema Específico	12
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>12</b>
1.3.2. Objetivos Específicos	12
<b>1.4. Antecedentes</b>	<b>13</b>
<b>1.5. Bases teóricas</b>	<b>16</b>
<b>1.6. Operacionalización de variable</b>	<b>19</b>
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	20
<b>2.1 Diseño de investigación</b>	<b>20</b>

CAPÍTULO III RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Operacionalización de variables.....	18
---	----



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1:.....	21
Figura N°2: .....	22
Figura N°3: .....	23
Figura N°4: .....	24
Figura N°5: .....	25
Figura N°6: .....	26
Figura N°7: .....	27
Figura N°8: .....	28
Figura N°9: .....	29
Figura N° 10: .....	30
Figura N°11: .....	31
Figura N°12: .....	32

## RESUMEN

"Importancia de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L del distrito Puente Piedra año 2016", del rubro de comercio de abarrotes, tiene como objetivo central determinar la manera en que influye la actual gestión de cobranza en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L 2016. Dicha empresa presenta niveles altos de morosidad, con cuentas pendientes de periodos anteriores.

Esta investigación centra su población objeto de estudio en los colaboradores del área de contabilidad y ventas de la empresa INVERSIONES MORÁN E.I.R.L., 15 personas (entre varones y damas) que para efectos de este trabajo serán tomados como muestra total.

Estamos utilizando un diseño de investigación descriptivo, que pretende señalar las características de la variable "cuentas por cobrar", detallando falencias y posibilidades de mejora.

En cuanto al análisis de la información obtenida, podemos concluir que la actual gestión de las cuentas por cobrar está influyendo de forma significativa en materia de rentabilidad, pues de enfocar la temática de mejor manera, se obtendrían resultados mucho más favorables.

El resultado del análisis muestra también la necesidad de un área especializada que gestione una efectiva política de cobranzas, capaz de supervisar y hacer el debido seguimiento, situación que a la fecha es inexistente. No existe un control interno que permita reconocer los altos niveles de resultados previos.

El estudio muestra también que actualmente los procesos que se ejecutan en materia de cobranzas son efectuados por personal no capacitado, sin visión estratégica, sin gestión ni planificación a futuro.

**PALABRAS CLAVES:** Cuentas por cobrar – Políticas de crédito – Políticas de cobranza – ventas al crédito - liquidez.

## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día las empresas comerciales representan un fuerte movimiento financiero a nivel global, esto incrementa la economía del mundo y mejora la calidad de servicios ofrecidos. Debido a este auge las empresas siguen procedimientos minuciosos para clasificar la información de forma detallada, mejorando su estructura contable y así lograr dominio dentro del negocio. Esta abundancia comercial no solo hace que aumente las ganancias, también da espacio a muchas pérdidas en diversas empresas con deficiencias contables, por el mal manejo en sus ventas y cobros sin supervisión.

En el Perú la comercialización es extensa, las empresas comerciales peruanas se han consolidado a través del tiempo como las de mayor afluencia económica brindando empleo y mejorando la calidad de vida. Este crecimiento continuo hace que se incrementen los métodos para atraer a clientes y así lograr incrementos sostenibles en ventas generando así alzas sustanciales en las carteras de cuentas por cobrar, en los últimos años se han realizado estudios a la economía peruana cuyos resultados arrojaron que, si bien hay crecimiento, también existe una baja supervisión en las áreas enfocadas a las cobranzas en algunas entidades, esto nos dice que no todos los sectores empresariales cuentan con sistemas eficaces que mejoren el retorno de las cuentas por cobrar.

La empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L., dedicada a la comercialización de alimentos, bebidas y tabaco, posee una cartera de clientes con pequeñas y medianas empresas que son habituales por la calidad con la que se da el servicio en Inversiones Moran, la empresa posee un área dedicada a llevar un registro y seguimiento en materia contable, este tiene políticas y normativas para ayudar a dar seguimiento a las ventas que se dan al crédito y así lograr su retorno, dichas medidas son establecidas por la gerencia. Por todo lo antes dicho, las cuentas por cobrar constituyen la principal prioridad ya que representan los activos exigibles que brindan ingresos, si no sería correctamente tratada, la empresa correría peligro de quiebra y cierre. Este es un panorama temerario para cualquier negocio en marcha, hemos escogido este tema por su relevancia e impacto para desarrollar nuestra investigación.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

¿Cómo influye la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L 2016?

### 1.2.2. Problema Específico

¿De qué manera se gestiona actualmente las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L?

¿Cómo se establecen las políticas de cobranza en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L en la actualidad?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo influye la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L 2016

### 1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la manera en que se gestiona actualmente las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L

Determinar cómo se establecen las políticas de cobranza en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L en la actualidad.

## 1.4. Antecedentes

### Antecedentes nacionales

(Suarez y Becerra, 2017) realizaron el estudio titulado "Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Avícola ELITA EIRL, provincia de Trujillo año 2015" lo cual tuvo como objetivo principal el determinar el resultado de habilidad a través de la cobranza, la metodología utilizada era explicando la causa y efecto, debido a que observaremos el efecto cuentas por cobrar y liquidez. Con una población de 7 trabajadores, los estudios concluyeron que el método actual de cobranza no responde adecuadamente para generar utilidades, es decir, no cuenta con suficiente liquidez para asumir deudas, ocasionando incomodidades ante sus abastecedores (crediticio, accionistas, terceros), además no se está observando el cuidado que se debe tener ante una política de cobranza. También destacó la importancia de contratar personal altamente calificado para el respectivo puesto de créditos y cobranzas, puesto que, al no ser debidamente competentes, no dan prioridad al cliente que mantiene deudas

(Mendoza, 2015) realizaron el estudio titulado "Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de SAN MARTIN DE PORRES año 2015", se enfocó en la administración que mantiene las cuentas por cobrar y como afecta a la solvencia que genera las empresas del rubro ferretero. La metodología utilizada era explicando la causa y efecto, aplicándose a una población de veinte (20) empresas del rubro de ferretería del distrito de San Martín de Porres. La muestra de la investigación fue de 36 operarios. Concluyó que, de acuerdo al estudio, la administración de las cobranzas afecta en la solvencia de las respectivas empresas: no son capaces de manejar el alto riesgo que puede generar el dar excesivos créditos, corriendo peligro de una falta de solvencia, necesaria para afrontar deudas (pasivo). Sin embargo según los estudios también existen algunas empresas que sí reúnen los requisitos para ofrecer créditos ya que mantienen una adecuada política de cobranza y gestión que permite obtener la solvencia para enfrentar sus pasivos en condiciones óptimas. Podemos definir que un mal manejo de las cobranzas afectaría el poder enfrentar las obligaciones que mantienen estas empresas, esto indica que las empresas no manejan un flujo de efectivo anual, generando desbalance ante la liquidez.

(Vásquez y Vega, 2016) realizaron el estudio titulado "Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016" el objetivo fundamental fue encontrar cómo el grado de cuentas por cobrar influye en la liquidez. La metodología usada era básicamente explicativa causal, ayudó a encontrar factores y repercusiones dentro del sistema contable, midiendo el impacto que generan las variables del estudio y analizó las circunstancias en las que estas se dieron. Se usó como ente del estudio a las ventas que se efectuaron al crédito, al término del estudio se concluyó que en las cuentas por cobrar influyen negativamente en cuanto al retorno financiero, mellando la liquidez y siendo uno de los factores influyentes la actual gestión. Otro resultado fue las políticas que se emplean en el área de crédito, con estructuras deficientes para la evaluación de clientes y mínimas medidas de protección de la actual gestión. También se encontraron procedimientos deficientes en el seguimiento de créditos, con procesos de cobro de bajos resultados. Todas estas conclusiones encontraron como base el gran valor de una adecuada gestión de cobranza y la importancia de profesionales capacitados para lograr conseguir resultados favorables para el retorno de dinero.

### Antecedentes internacionales

(Merino y Patiño, 2016) en su trabajo de investigación "Análisis de cuentas por cobrar, urbanización matices etapa verde esmeralda" buscó establecer cuáles son los motivos que ocasionan el aumento de las cuentas por cobrar, ocasionando un impacto en el presupuesto financiero de la empresa. Usaron para su investigación el diseño no experimental que se enfoca en analizar datos verídicos dentro de la empresa y encontrar cuáles son los motivos que originan las deudas morosas, para ello necesitó de 140 familias que moran en la urbanización. La investigación concluyó que hay precariedad en los sistemas de cobro y falta de previsión en el área encargada de cobranza, mostrándose en la diferencias de ingreso de dinero entre cada mes, motivo por el cual la administración debe tomar dinero de caja chica o de sus cuentas para afrontar los gastos de arreglos o mantenimiento, creando un desbalance en el presupuesto. Este incidente se encuentra en varias ocasiones durante todo el año, ocasionando problemas importantes de retraso del pago de servicios a trabajadores y mantenimiento de las viviendas. De no ser atendido con la importancia que amerita ocasionaría problemas importantes con los propietarios que sí pagan puntuales. Las cuentas por cobrar pueden hacer crecer un negocio o derrumbarlo como podría ser el caso.

(Quinto y Sánchez, 2016) en Guayaquil provincia del país Ecuador formularon la tesis "Procesos de control en cuentas por cobrar, dinamite Ecuador", el enfoque de su investigación era mejorar las políticas de cobranza de dicha empresa en el año 2016, y su muestra estuvo conformada por 10 trabajadores. Al analizar sus resultados concluyó que la empresa carecía de procedimientos crediticios, a efecto de ello los fallos involuntarios o fraudes por parte del personal eran elevados debido a que no existía una adecuada asignación de funciones, tampoco contaba con un instructivo crediticio ya que, los créditos eran autorizados por el gerente sin pasar por una previa evolución, no se controlaba la morosidad de cartera y se otorgaban nuevas órdenes de despacho sin haber amortizado los anteriores, todo esto aceleraba el aumento de cobranza dudosa que retarda el crecimiento del ente.

(Nuela, 2016) ciudad de Ambato Ecuador, en su tesis "La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamo's de la ciudad de Ambato" su principal énfasis era estudiar los sucesos de pagaduría de los deudores por concepto de bienes vendidos a crédito. La investigación tuvo un diseño cualitativo y utilizó a 18 colaboradores para recopilar información, y al ser analizadas se obtuvo un alto rendimiento de la cartera de cuentas por cobrar vencidas, ya que no se tenía un cronograma de cobranzas basado en los plazos establecidos. Además la mayoría de clientes pagaba fuera del tiempo acordado. Consecuentemente, por la falta de puntualidad es que mella directamente la liquidez y pone en alto peligro la empresa al no contar con recursos monetarios al momento de cubrir deudas corrientes, conllevando a conseguir dinero de fuentes externas. Este problema tan importante no solo disminuye el retorno financiero, si no que pone en dificultad el futuro de la compañía.

## 1.5. Bases teóricas

### Cuentas por cobrar

Representan todo adeudo de terceros con la empresa, deudas de carácter forzoso. Estas comprenden a deudas ligadas directamente al rubro de la empresa, provenientes de ventas al crédito. También existen actividades que no representan la actividad principal como préstamos, anticipos a los trabajadores (operarios, empleados), arriendos, etc. Siempre están restringidas por diversas políticas que normalizan el margen crediticio y límite de tiempo, que a la postre se convertirán en ingresos para la empresa. (Meza, 2007, p.63)

También se conoce como financiamiento de créditos, asignados por la organización (a los usuarios) según la política que maneje la empresa, generando así una inversión (compras), para la respectiva venta. No es adecuado extender el crédito porque genera problemas con el rendimiento. (Ortega, 2008, p. 248)

### Rentabilidad

Es el indicador que permite a una empresa saber si está generando retorno de dinero derivado de sus actividades comerciales y no comerciales, teniendo ingresos que superen gastos y costos, logrando una utilidad. Medirá las ganancias en base al rendimiento de lo invertido. Este indicador no solo habla de datos en materia financiera sino también de la cualidad de los profesionales, ya que permite calcular la efectividad que maneja su gestión. (Ortega, 2008, p.04)

### Liquidez

Nos referimos a la conversión de activos en efectivo equivalente, este dinero entrante crea solvencia en las organizaciones. Cuando una empresa ostenta liquidez, se entiende que puede asumir las responsabilidades en un corto plazo (menores a un año) sin problemas como las amortizaciones ya sea con los empleados de la organización, terceros, alquileres, impuestos y otros. La falta de solvencia genera ínfima calidad del servicio o resultado de la organización y fuerza a muchas empresas a perder oportunidades de crecimiento y vender acciones. (Wild, Subramanyam y Halsey, 2007, p.501)



### **Políticas de crédito**

Las políticas de crédito de toda empresa deben disponer de una base de datos crediticia confiable, también contar con personal capacitado para realizar análisis específicos. Todos los ámbitos de las políticas de crédito estipuladas en las entidades son de gran valor, debido a que ellas son responsables teóricamente del eficaz manejo crediticio. Con el transcurrir del tiempo los periodos financieros han cambiado, aumentado en gran número la competencia empresarial, es así que las políticas son cambiantes a través del tiempo para el aumento de ventas y para establecer un control idóneo. Existen principios bases para la elaboración de estas políticas como disminuir la cantidad de clientes morosos, lograr clientes fieles, incrementar las ventas, supervisar y asegurar las cuentas grandes y dudosas. (Ortega, 2008, p. 215)

### **Políticas de cobranza:**

Estas políticas son el punto final de las políticas crediticias, es decir, es la parte donde se supervisa las cuentas por cobrar hallando deficiencias y solucionando problemas durante el transcurso de la cobranza, brindando lineamientos para el adecuado seguimiento de deudas generadas por clientes. Esta es un área vital para toda entidad debido a que es la encargada de monitorear el retorno de dinero para el funcionamiento y crecimiento de la empresa. (Ross, Westerfield y Jordan, 2010, p. 658)

### **Otorgamiento de crédito**

El propósito para otorgar crédito es incentivar el aumento de las ventas, lo que genera un incremento en los activos como las cuentas por cobrar que representan ingresos financieros, estas una vez liquidadas darán origen a entradas de efectivo tangible, el otorgamiento crediticio tiene la probabilidad de sufrir pérdidas debido a deudas morosas o incobrables. Para reducir el índice de perdidas las entidades deben seguir normativas que ayuden a una evaluación crediticia eficaz de los posibles clientes. (Bravo, 2007, p. 32)

### **Periodo de crédito**

Es el determinado plazo pactado con el cliente para el cumplimiento de su pago, la empresa deberá establecer una política de crédito, un manual que especifique las condiciones en que se concede crédito, un modelo de comisión del área de ventas, establecer condiciones de descuento por pronto pago. Todo este proceso permite proteger la rentabilidad de la empresa, (ortega, 2008, p. 249)

### **Ventas al crédito**

La aprobación de créditos debe ser analizada por la empresa, los ligamientos para la evolución, si el cliente merece el crédito debe recopilarse información necesaria y calcular la solvencia del mismo. La empresa que brinda crédito a sus clientes deberá contar con departamento de crédito y cobranzas que realicen rigurosa ejecución de su gestión, (Ross, S, 2014, p, 556)

### **Descuento por pronto pago**

Es la política de venta establecida que se dará si el cliente cumple con lo pactado, es la tasa de descuento para la reducción de precio pactado con el cliente, por cumplir con la condición de venta, pues los beneficios que obtendrá le permitirán al cliente obtener mejores ganancias, (Block, 2013, p.92)

## 1.6. Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: CUENTAS POR COBRAR	La principal finalidad del otorgamiento de crédito a nuestros clientes es la expansión de ventas, para lograr un aumento en la rentabilidad del negocio, siendo el agente principal para conseguir ganancias y crecer, para esto se debe seguir políticas de crédito eficientes para conseguir seguridad financiera.	<p>Otorgamiento de crédito</p> <p><i>Expansión de las ventas</i></p> <p>Políticas de crédito</p>	<p>-Análisis de crédito. -Autorización del crédito. -Condiciones de crédito. -Supervisión del crédito.</p> <p>-Satisface las necesidades. -Marketing. -Diversidad. -Calidad de los productos.</p> <p>-Manual de procedimientos crediticios. -Política de cobranza. -Periodo de crédito. -Descuentos por pronto pago.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1 Diseño de investigación

#### Diseño no experimental

Es aquella que no manipula las variables de forma deliberada, basándose solo en la observación en su ámbito natural y cotidiano, en esta investigación no se posee un control inmediato ante las variables (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 149).

#### Transversal.

Es aquel estudio que selecciona datos en una etapa, su finalidad radica en explicar las variables y comparar su acontecimiento en un intercambio o momento específico. Sería como tomar un retrato a un acontecimiento que ocurriría. (Hernández Sampieri et al, 2006, p. 208)

#### Descriptivo

Se refiere a un estudio que observa detalladamente la naturaleza y forma en que se manifiesta un fenómeno, recolectando y evaluando datos sobre variables, dimensiones y componentes del objeto que se investiga. (Hernández Sampieri et al, 2010, p. 81).

### 2.2 Unidad de estudio

Serán los colaboradores de las áreas de contabilidad y ventas de la empresa  
INVERSIONES MORAN E.I.R.L.

### 2.3 Población

El personal del área de contabilidad y ventas está conformado por un total de 15 personas.

## **2.4 Muestra**

Debido al ínfimo número de trabajadores del área de contabilidad y ventas, se tomara el total de la población como muestra, esta será de 15 personas.

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Nosotras usaremos la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario.

### **2.5.1 Cuestionario**

Es un elemento clave al momento de elaborar la encuesta, consiste en la elaboración de un grupo de preguntas explicando generalidades del estudio, estas pueden ser abiertas o cerradas, esto dependerá de lo que se requiere medir, principalmente usado para recopilar datos de la investigación (Hair Jr., 2010, p. 372).

### **2.5.2 Encuesta**

Utilizada para obtener información formal y confiable, a manera de cedula enviada a su población que refleja preguntas del cuestionario, permite conocer la opinión de los entrevistados. Es importante que las preguntas y opciones de respuestas sean claras, breves y precisas, los resultados obtenidos permiten medir las respuestas luego de calcular porcentajes, (Garcia, 1999, p. 57)

### **2.5.3 Métodos y procedimientos de análisis de datos**

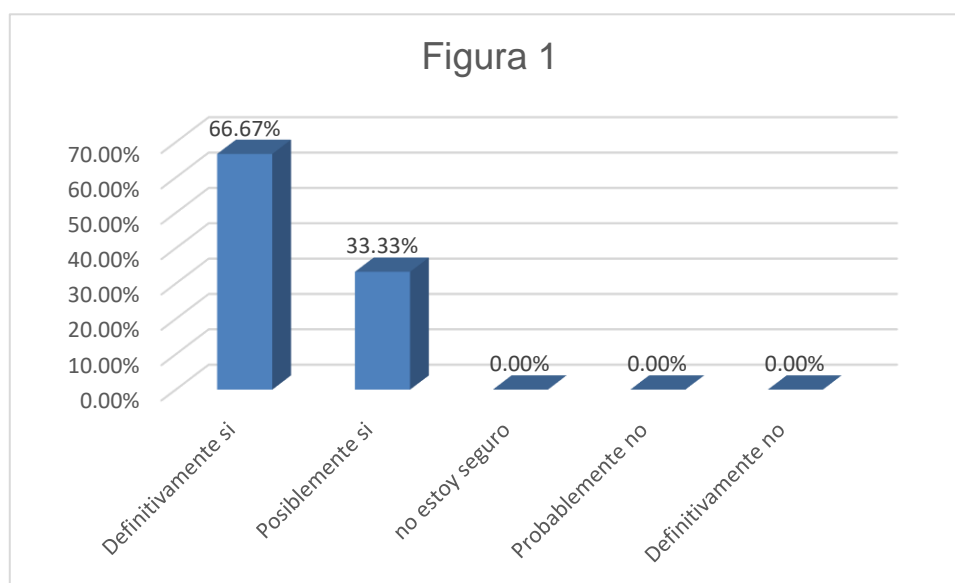
Para el presente trabajo de investigación se utilizaron hojas de cálculo.

## CAPÍTULO III RESULTADOS

Una vez aplicada la encuesta a todo el personal que labora en contabilidad y ventas de la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L, la evaluación de las respuestas arrojó estos resultados:

### 3.1. Presentación de resultados:

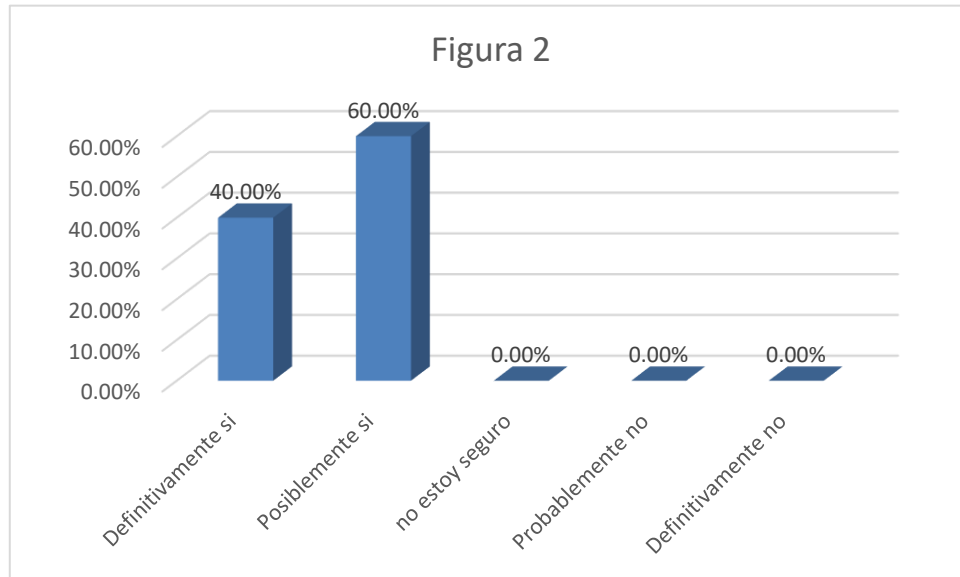
**¿Considera usted que evaluar el análisis crediticio asegure el retorno de las cuentas por cobrar?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 66.67% considera que Definitivamente sí evaluar el análisis crediticio asegura el retorno de las cuentas por cobrar, el 33.33% considera que Posiblemente sí, con 0% para la opción de; No estoy seguro, 0% para Probablemente no evaluar el análisis crediticio asegure el retorno de las cuentas por cobrar y 0% para Definitivamente no evaluar el análisis crediticio asegure el retorno de las cuentas por cobrar.

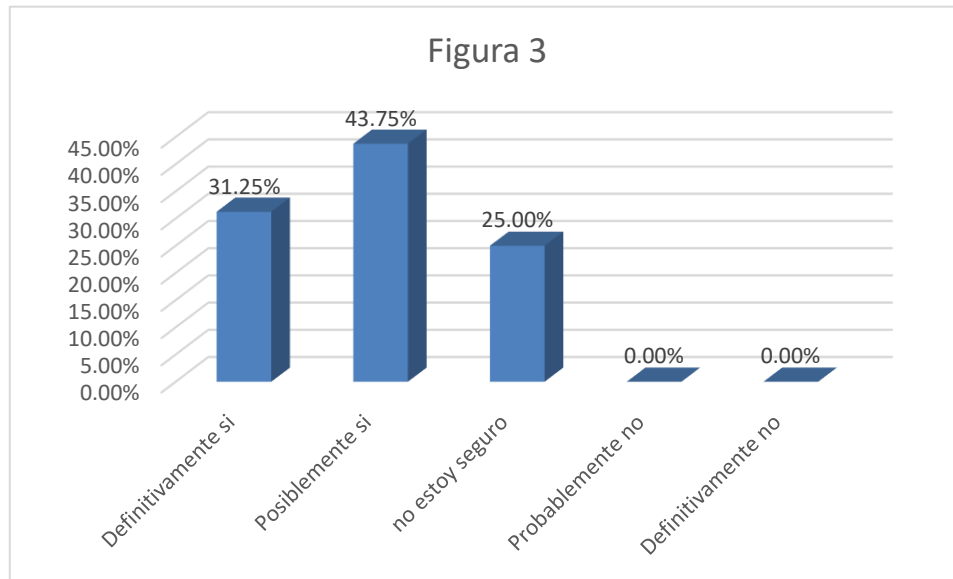
**¿Usted cree que el nivel de autorización de crédito de la empresa incrementa las ventas?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 40.00% considera que Definitivamente sí el nivel de autorización de crédito de la empresa incrementan las ventas, el 60.00% considera que Posiblemente sí, con 0.00% no estoy seguro, el 0.00% considera que Probablemente no y 0.00% para Definitivamente no.

**¿Considera usted que las condiciones de crédito que establece la empresa favorece la expansión de las ventas?**

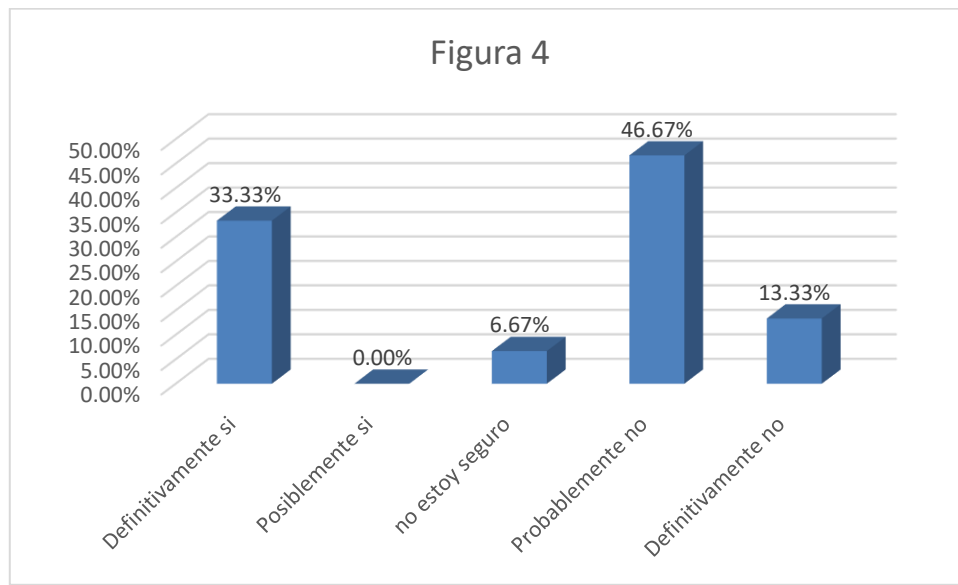


Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 31.25% considera que Definitivamente sí las condiciones de crédito que establece la empresa favorecen la expansión de las ventas, 43.75% considera que Posiblemente sí las condiciones de crédito favorecen la expansión de ventas, 25.00% considera que no está seguro, 0.00% para Probablemente no y 0.00% considera que Definitivamente no.



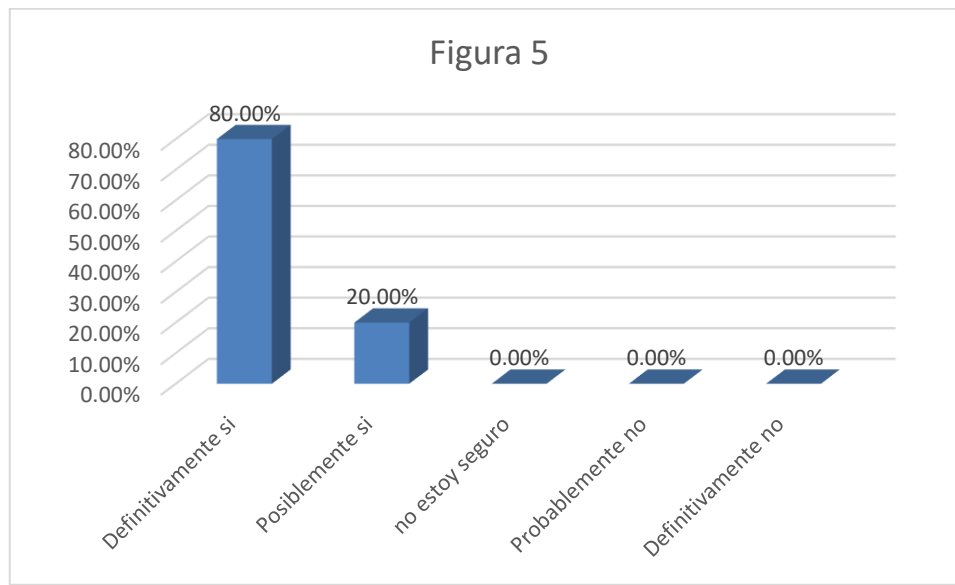
**¿Considera usted que la actual gestión de cuentas por cobrar efectúa una supervisión de crédito adecuada?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 33.33% considera que Definitivamente sí la actual gestión de cuentas por cobrar efectúa una supervisión de crédito adecuada, 0.00% considera que Posiblemente sí la actual gestión de cuentas por cobrar efectúa una supervisión de crédito adecuada, 6.67% no está seguro, 46.67% considera que Probablemente no la actual gestión de cuentas por cobrar efectúa una supervisión de crédito adecuada, 13.33% considera que Definitivamente no la actual gestión de cuentas por cobrar efectúa una supervisión de crédito adecuada.

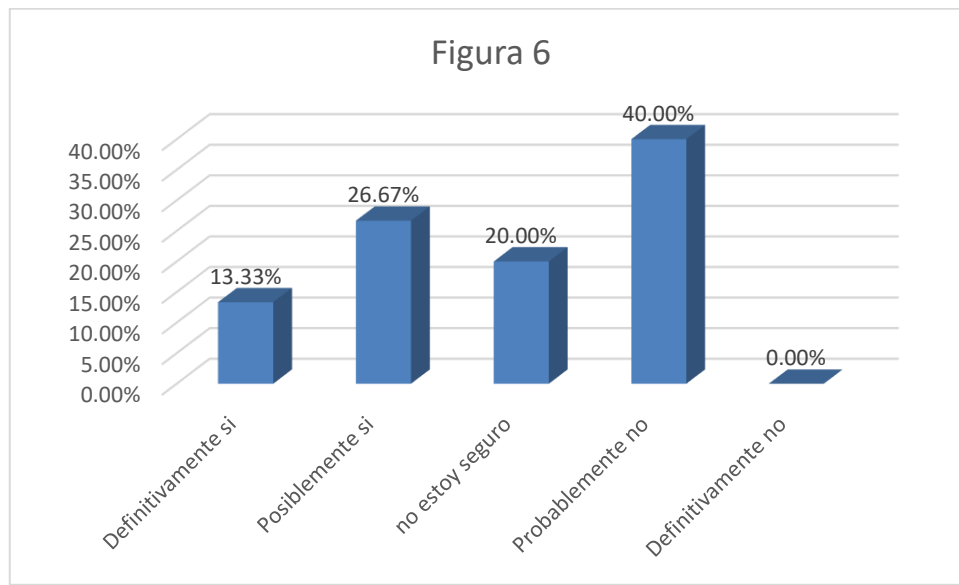
**¿Considera usted que la empresa brinda productos que satisface las necesidades del público?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 80.00% considera que Definitivamente sí la empresa brinda productos que satisface las necesidades del público, 20.00% considera que Posiblemente sí la empresa brinda productos que satisface las necesidades del público, 0.00% considera que no estoy seguro la empresa brinda productos que satisface las necesidades del público, 0.00% considera que Probablemente no la empresa brinda productos que satisface las necesidades del público y 0.00% considera que Definitivamente no la empresa brinda productos que satisface las necesidades del público

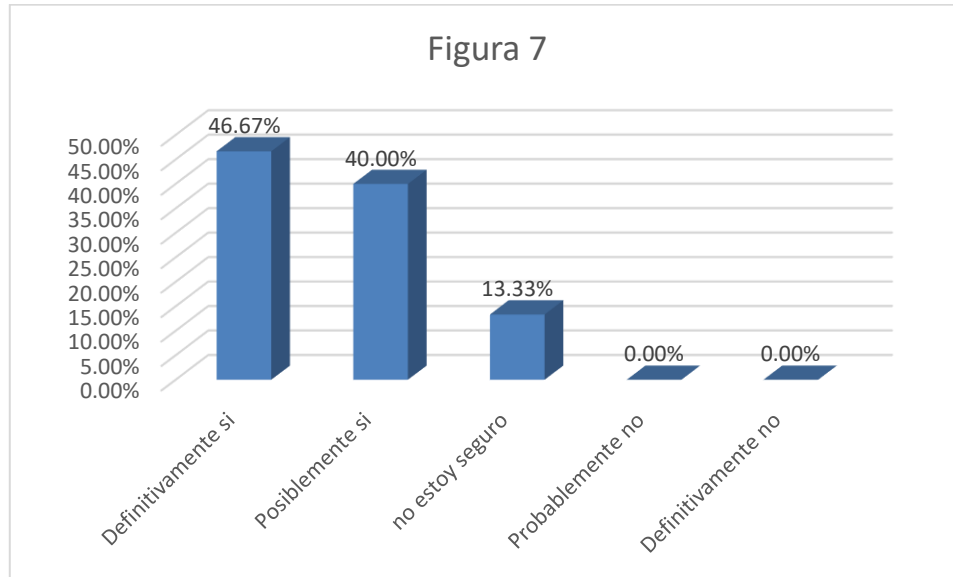
**¿Considera usted que el marketing difundido ayuda a la expansión de las ventas, aumentando el índice de retorno de dinero?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 13.33% considera que Definitivamente sí el marketing difundido ayuda a la expansión de las ventas, aumentando el índice de retorno de dinero, 26.67% considera que Posiblemente sí el marketing difundido ayuda a la expansión de las ventas, aumentando el índice de retorno de dinero, 20.00% no está seguro, 40.00% considera que Probablemente no el marketing difundido ayuda a la expansión de las ventas, aumentando el índice de retorno de dinero y 0.00% considera que Definitivamente no que el marketing difundido ayuda a la expansión de las ventas, aumentando el índice de retorno de dinero

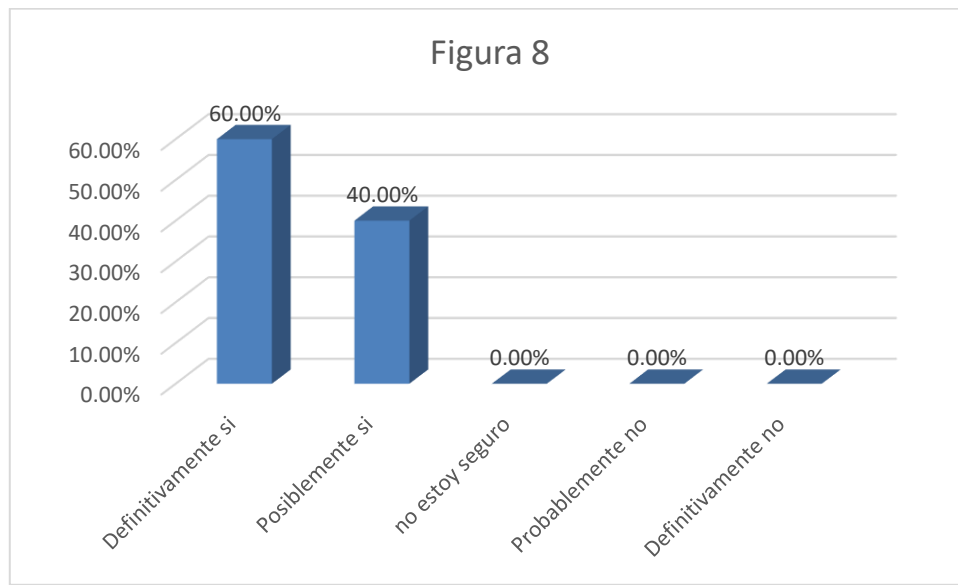
**¿Usted cree que la actual diversidad de productos incrementa la rentabilidad de la empresa?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 46.67% opinan que Definitivamente sí la actual diversidad de productos incrementa la rentabilidad de la empresa, 40.00% opinan que Posiblemente sí la actual diversidad de productos incrementa la rentabilidad de la empresa, 13.33% no están seguros, 0.00% opinan que Probablemente no y 0.00% para Definitivamente no.

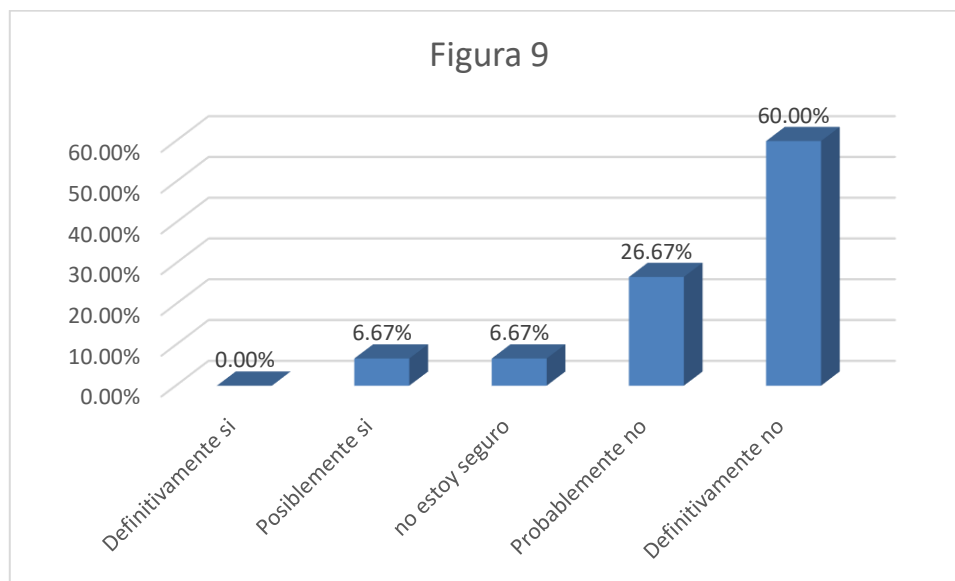
**¿Usted cree que la calidad de los productos asegure el incremento en las ventas?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 60.00% opinan que Definitivamente sí la calidad de los productos asegure el incremento en las ventas, 40.00% opinan que Posiblemente sí la calidad de los productos asegure el incremento en las ventas, 0.00% opinan que no estoy seguro que la calidad de los productos asegure el incremento en las ventas, 0.00% opinan que Probablemente no la calidad de los productos asegure el incremento en las ventas y 0.00% opinan que Definitivamente no la calidad de los productos asegure el incremento en las ventas.

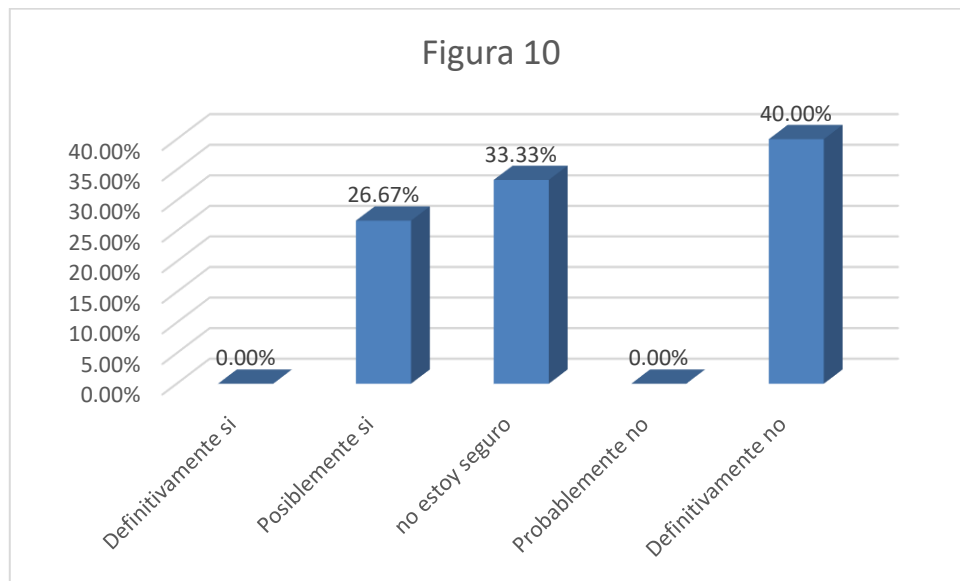
**¿Considera usted que el manual de procedimientos crediticios establecido brinda resultados positivos en la cobranza?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 0.00% opina que Definitivamente sí el manual de procedimientos crediticios establecido brinda resultados positivos en la cobranza, 6.67% opinan que Posiblemente sí el manual de procedimientos crediticios establecido brinda resultados positivos en la cobranza, 6.67% opinan que no estoy seguro que el manual de procedimientos crediticios establecido brinda resultados positivos en la cobranza, 26.67% opinan que Probablemente no el manual de procedimientos crediticios establecido brinda resultados positivos en la cobranza y 60.00% opinan que Definitivamente no el manual de procedimientos crediticios establecido brinda resultados positivos en la cobranza.

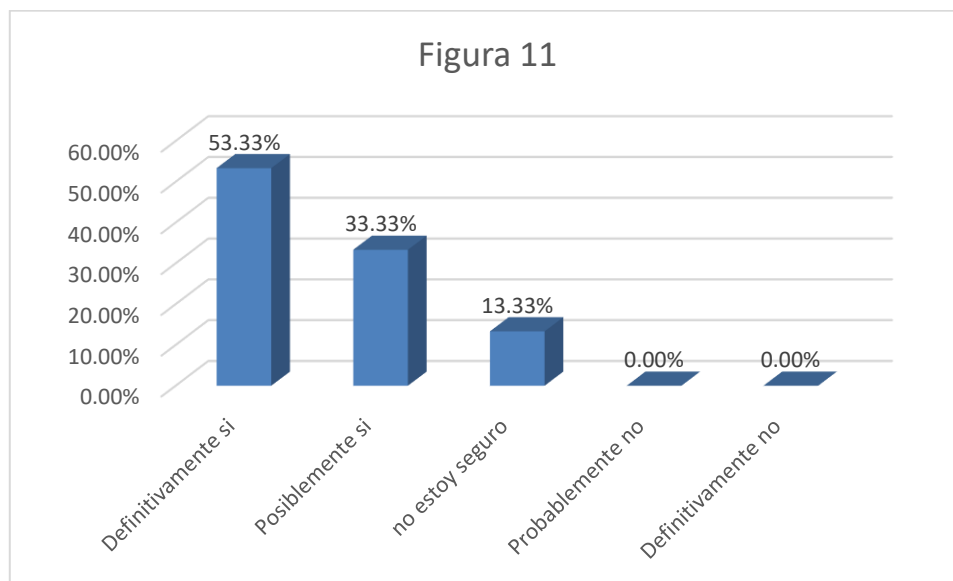
**¿Considera usted que las políticas de cobranza de la empresa han sido constituidas por personal capacitado?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 0.00% opina que Definitivamente sí las políticas de cobranza de la empresa han sido constituidas por personal capacitado, 26.67% opinan que Posiblemente sí las políticas de cobranza de la empresa han sido constituidas por personal capacitado, 33.33% no está seguro, con 0.00% para Probablemente no y 40.00% opinan que Definitivamente no las políticas de cobranza de la empresa han sido constituidas por personal capacitado.

**¿Considera usted que el periodo de crédito que brinda la empresa satisface las necesidades de los clientes?**

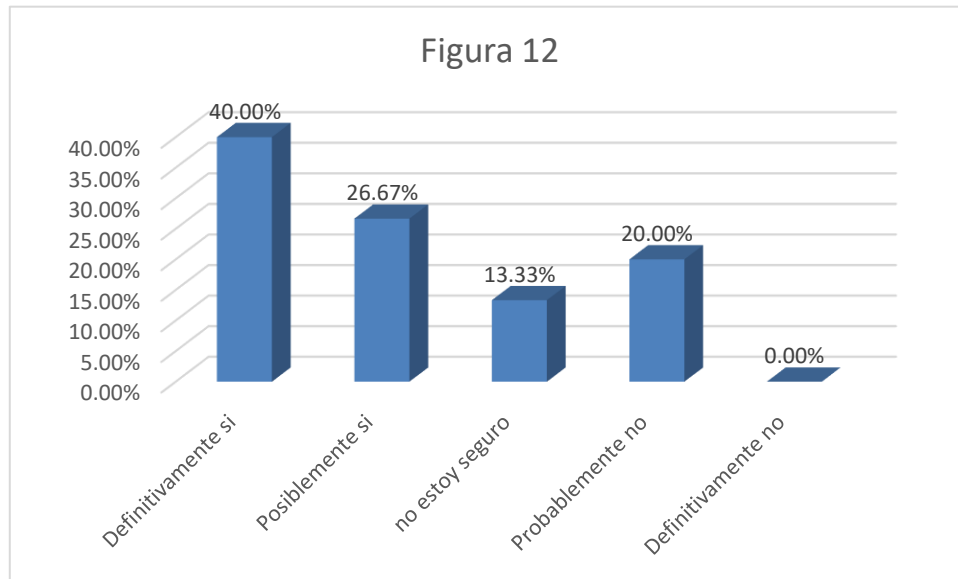


Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 53.33% opinan que Definitivamente sí el periodo de crédito que brinda la empresa satisface las necesidades de los clientes, 33.33% opinan que Posiblemente sí, 13.33% consideran no estar seguros, 0.00% opinan que Probablemente no y 0.00% opinan que Definitivamente.



**¿Considera usted que el descuento por pronto pago es una política que brinda resultados eficaces?**



Fuente: Elaboración propia.

Del 100% encuestado en el área de contabilidad y ventas el 40.00% opina que Definitivamente sí el descuento por pronto pago es una política que brinda resultados eficaces, 26.67% opinan que Posiblemente sí el descuento por pronto pago es una política que brinda resultados eficaces, 13.33% no están seguros, 20.00% opinan que Probablemente y 0% Opinan que Definitivamente no el descuento por pronto pago es una política que brinda resultados eficaces

## DISCUSIÓN

Lo que sustenta Mendoza en su exploración se enfocó en comprobar cómo la mala dirección de cobranza afecta la capacidad de solvencia de la organización, a su vez concluyó que, debido al déficit de gestión de cobranza, no genera suficiente afluencia de efectivo para afrontar sus obligaciones dentro del periodo en las que son exigibles, esto se relaciona con el resultado de nuestro estudio, dado que Inversiones Moran E.I.R.L, muestra en sus resultados obtenidos que no está seguro si tiene establecidas condiciones de venta que aseguren el retorno efectivo, esto no ayuda al incremento de ventas. También menciona Mendoza que las empresas no están analizando la capacidad de pago de sus clientes, ello va acorde con nuestra investigación puesto que antes de otorgarse un crédito se debe analizar la capacidad que tiene el cliente para endeudarse, sin caer en la morosidad y atendiendo sus necesidades.

Vásquez y Vega en su averiguación tuvieron como objetivo general explicar de qué modo el grado de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa, la valoración de la información obtenida permitió definir que las tácticas de gestión de créditos aplicadas influyen negativamente en la solvencia de CONSERMET S.A.C., todo ello a causa de no saber utilizar los métodos de análisis, pues la estructura de los mismos era deficiente, todos estos aspectos son indispensables para lograr un manejo eficiente, dicho resultado constata el producto obtenido, Inversiones Moran probablemente no cuenta con una adecuada gestión de cuentas por cobrar, tampoco existe una adecuada supervisión de las mismas, ya que esta tiene como prioridad acelerar las ventas y ganar clientes aplicando métodos que reduzcan el riesgo o crisis de liquidez, mediante un óptimo manejo de sus políticas.

Suarez y Becerra, en su investigación indicaron la gran importancia de las estrategias crediticias en AVICOLA Elita EIRL, Trujillo 2015, en su resultado resaltaron que el control de cuentas por cobrar no se realiza de manera adecuada antes, durante y después del otorgamiento de privanza, el cual representa un alto índice de morosidad no recuperable, esto no guarda concordancia con el efecto de nuestra investigación a causa que la empresa Inversiones Moran no presenta problemas de liquidez a pesar de presentar un déficit en gestión de crédito, en marketing difundido y diversidad de productos, aspectos que ayudarían al retorno de dinero, factor importante para el crecimiento.

Según Quinto y Sánchez en Guayaquil provincia del país Ecuador formularon la tesis "Procesos de control en cuentas por cobrar de winalite Ecuador", se enfocaron en mejorar métodos que ayuden a reducir la cartera vencida, al mismo tiempo evitar algún tipo de desfalco u omisión inconsciente por parte del personal, podemos decir que la finalidad de estos autores se asemeja a nuestro propósito, debido a que la empresa Inversiones Moran E.I.R.L., no presenta un manual de análisis crediticios, a su vez los resultados muestran que las políticas establecidas no han sido constituidas por personal capacitado, cabe resaltar que el Manual crediticio cumple un rol fundamental en las empresas, ya que en dicho documento se establecen las políticas de la entidad en materia de riesgo de crédito.

Si bien la empresa Inversiones Moran E.I.R.L. no tiene dificultad de liquidez, en la actualidad la empresa no cuenta con políticas establecidas, solo realiza procesos los cuales dan resultados positivos, pero los desenlaces serían mayores si la empresa impusiera un plan que ayude e ilumine el camino para la exploración de su gestión, factores primordiales que ayudarán al crecimiento de la misma.

## CAPÍTULO IV CONCLUSIONES

1. Que, al evaluarse la manera en que se gestionan las cuentas por cobrar en Inversiones Morán E.I.R.L., se determinó que existe una amplia cartera morosa que viene arrastrando deudas de periodos anteriores, la misma que deriva en una mediana incidencia en la rentabilidad. Esta condición no ha llegado a afectar gravemente la utilidad de la empresa puesto que cubre dicha falencia con otros aspectos importantes como la diversidad de productos que ofrece, el buen trato que se da al cliente, la rotación de inventarios, las facilidades para acceder a créditos, evaluaciones crediticias, una destacada política de sanidad en los productos brindados, así como medidas de pronto pago, etc.
2. Que, de acuerdo a los resultados derivados de esta investigación, no existe un área directamente responsable de gestionar las cuentas por cobrar, y por tanto esta labor recae en el sector de facturación a solicitud explícita de Gerencia. Este reporte se realiza una vez al año y solamente se efectúa por vendedor, es decir, se limita demasiado las oportunidades de mejora, que bien podrían derivar en la obtención de utilidades para sus trabajadores, una mejor rentabilidad que a la postre derive en la implementación de la misma empresa (con áreas de créditos y cobranzas, marketing, etc.), un eficaz programa de actualización y adiestramiento a su personal de ventas, etc. Esto implica también que no se da una supervisión y seguimiento de cuentas por cobrar.
3. Que, el estudio realizado demuestra que no existe una política definida de cobranza en Inversiones Morán E.I.R.L., la labor postventa se sustenta íntegramente en procesos que no mantienen rigor alguno en el momento de la cobranza, sino que simplemente reportan las ventas al área de facturación. Este detalle supone la no recaudación de la entrega del producto, mermando los ingresos de la empresa. Otro aspecto que no debe pasarse por alto es el relacionado a la percepción de los trabajadores respecto a las políticas de cobranza. Ellos consideran mayoritariamente (40%) que estas políticas de cobranza han sido realizadas por personal no capacitado.

## REFERENCIAS

### Antecedentes

Mendoza Castillo, J. J. (2016). Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015.

Merino Aguilar, L. Y., & Patiño Arana, C. J. (2016). *Análisis de cuentas por cobrar, Urbanización Matices Etapa Verde Esmeralda* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas).

Quinto Cantos, G. E., & Sánchez Castañeda, N. L. (2016). *Procesos de control en cuentas por cobrar de Winalite Ecuador* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas).

Sisalema, N., & Anabel, J. (2016). *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamós de la ciudad de Ambato* (Bachelor's thesis).

Suárez Castillo, I. C., Linares, B., & Maricelo, M. (2017). Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015.

Vasquez Muñoz, L. E., & Vega Plasencia, E. M. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC distrito de Huanchaco. Año 2016.

### Bases teóricas

Block, Stanley B., and Hirt, Geoffrey A. (2013). Fundamentos de administración financiera (14a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.

Bravo, M., Lambretón, V. & Márquez, H. (2007). *Introducción a las Finanzas*. México: Pearson

Meza (2007). *Contabilidad análisis de cuentas*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Ortega (2008). *Introducción a las finanzas*. México; McGraw-Hill Interamericana.

Ross, Stephen A., Westerfield, Randolph W., and Jordan, Bradford D. (2014). *Fundamentos de finanzas corporativas* (10a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.

Ross, Stephen A. Westerfield, Randolph W. y Jordan, Bradford D. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas* (9a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Wild J., Subramanyam K., Halsey R. (2007). *Análisis de los estados financieros*. México; McGraw-Hill Interamericana.

### **Metodología**

García Romero, Horacio, Faure Fontenla, Amparo, and González González, Alfredo. (1999). *Metodología de la investigación en salud*. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.

Hair Jr., Joseph F., Bush, Robert P., and Ortinau, David J. (2010) *Investigación de mercados: en un ambiente de información digital* (4a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, M. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana

## ANEXOS

## ENCUESTA

1. ¿Considera Ud. que evaluar el análisis crediticio asegure el retorno de las cuentas por cobrar?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

2. ¿Ud. cree que el nivel de autorización de crédito de la empresa incrementan las ventas?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

3. ¿Considera Ud. que las condiciones de crédito que establece la empresa favorece la expansión de las ventas?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

4. ¿Considera Ud. que la actual gestión de cuentas por cobrar efectúa una supervisión de crédito adecuada?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

5. ¿Considera Ud. que la empresa brinda productos que satisface las necesidades del público?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

6. ¿Considera Ud. que el marketing difundido ayuda a la expansión de las ventas, aumentando el índice de retorno de dinero?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

7. ¿Ud. cree que la actual diversidad de productos incrementa la rentabilidad de la empresa?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no



8. ¿Ud. Cree que la calidad de los productos asegure el incremento en las ventas?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

9. ¿Considera Ud. que el manual de procedimientos crediticios establecido brinda resultados positivos en la cobranza?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

10. ¿Considera Ud. que las políticas de cobranza de la empresa han sido constituidas por personal capacitado?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

11. ¿Considera Ud. que el periodo de crédito que brinda la empresa satisface las necesidades de los clientes?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

12. ¿Considera Ud. que el descuento por pronto pago es una política que brinda resultados eficaces?

Definitivamente sí      Probablemente sí      No estoy seguro      Probablemente no      Definitivamente no

## Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo influye la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L 2016?	Determinar cómo influye la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L 2016.	CUENTAS  POR  COBRAR	- Análisis de crédito -Autorización del crédito -Condiciones de crédito -Supervisión del crédito	Tipo de Estudio: Descriptiva – explicativa.  Diseño de estudio: No experimental – transversal  Población: 15 trabajadores.
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO		-Satisface las necesidades -Marketing -Diversidad -Calidad de los producto	Técnicas e instrumento de recolección: Encuesta y cuestionario  Método de análisis de datos: Hoja de cálculo
¿De qué manera se gestiona actualmente las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L? ¿Cómo se establecen las políticas de cobranza en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L en la actualidad?	Determinar la manera en que se gestiona actualmente las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L Determinar cómo se establecen las políticas de cobranza en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L en la actualidad.		-Manual de procedimientos crediticios -Política de cobranza -Periodo de crédito -Descuentos por pronto pago	