



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA FERRETERA CORPORACION SILVA PALOMINO  
EIRL, AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autor:

Astrid Carolyn Bancayan Valles

Asesor:

Mg. CPC Miller Edu Vizcarra Román

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres Enith y José, por el invaluable sacrificio y el gran apoyo que me han brindado en aras de culminar con éxito mi carrera profesional, y a quienes les debo todo lo que tengo en la vida.

A Gina, Lilian y Tania, mis apreciadas hermanas, por sus sabios consejos e incondicional respaldo.

A Ángel, por su decidido y valioso apoyo moral y por ser de gran apoyo en el trayecto de mi carrera.

Astrid.

## AGRADECIMIENTO

A Dios y la virgen María, por estar presentes en mi vida y darme la fuerza para seguir adelante.

Al Mg. Orcides Camps Velarde, gerente de contabilidad, por sus sabios consejos, apreciaciones y apoyo en aras de culminar con esta importante meta.

Al equipo contable de la empresa Cesel SA, por la confianza, cariño y respaldo.

A la Mg. Emma Gladys Tufiño Blas, docente de la Universidad Privada del Norte, por sus enseñanzas e invaluable aportes.

A la Universidad Privada del Norte, por brindarme la oportunidad de desempeñarme con éxito en la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas.

La Investigadora.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	48
Tabla 2 .....	49
Tabla 3 .....	52
Tabla 4 .....	58
Tabla 5 .....	59
Tabla 6 .....	60
Tabla 7 .....	61
Tabla 8 .....	62
Tabla 9 .....	63
Tabla 10 .....	64
Tabla 11 .....	65
Tabla 12 .....	66
Tabla 13 .....	67
Tabla 14 .....	68
Tabla 15 .....	69
Tabla 16 .....	70
Tabla 17 .....	71
Tabla 18 .....	71
Tabla 19 .....	72
Tabla 20 .....	73
Tabla 21 .....	74
Tabla 22 .....	75
Tabla 23 .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I. Variables y dimensiones. ....	47
Figura II. Evaluación de ventas al crédito. ....	588
Figura III. Ventas de crédito ante dificultad de cobro. ....	599
Figura IV. Seguimiento post venta de crédito como herramienta de apoyo. ....	60
Figura V. Descuentos y rebajas por pronto pago. ....	61
Figura VI. Incremento de ventas al crédito. ....	62
Figura VII. Liquidez y solvencia de la empresa. ....	6363
Figura VIII. Acciones sobre cuentas vencidas. ....	64
Figura IX. Supervisión a clientes morosos. ....	65
Figura X. Deficiente gestión de cobranzas. ....	66
Figura XI. Reducción de cartera de clientes. ....	67
Figura XII. Políticas establecidas de crédito. ....	68
Figura XIII. Manual de políticas de crédito. ....	699
Figura XIV. Cumplimiento de las políticas de crédito. ....	70
Figura XV. Correctas políticas de créditos. ....	71
Figura XVI. Crédito restrictivo. ....	72
Figura XVII. Políticas de cobros a clientes. ....	73
Figura XVIII. Límites de Cobro. ....	74
Figura XIX. Cobros con vía legal. ....	75
Figura XX. Confirmación de cobros. ....	76
Figura XXI. Personal para gestión de cobros. ....	77

## RESUMEN

La investigación objeto de estudio, denominada “Gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL en el año 2019”. Tiene como objetivo describir ¿Cómo se realiza la gestión de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL del año 2019? A fin de conocer las deficiencias o limitaciones para la correcta gestión de las cuentas por cobrar. El tipo de investigación utilizada es descriptiva, bajo el enfoque cualitativo; la población está integrada por 20 trabajadores, cuya muestra representativa es conformada por 11 personas, las cuales han servido como base para conocer la situación de la empresa. Cabe precisar que la empresa está en pleno crecimiento y tiene como visión seguir expandiéndose en el mercado así como cumplir con todos los lineamientos como empresa para con sus trabajadores.

Se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario, idóneos para recolectar y analizar los datos, obteniendo como resultado que la empresa materia de investigación no dispone de un personal capacitado; la gestión actual no garantiza la recuperación de las cuentas vencidas, pues carecen de seguimiento y las políticas no están correctamente establecidas, por tanto se sugiere la aplicación de medidas correctivas.

**Palabras clave:** Cuentas por cobrar, ventas al crédito, políticas de créditos y cobranzas.

### **ABSTRACT**

The research object of study, called "Management of accounts receivable from the hardware company Corporation Silva Palomino EIRL in 2019". Its objective is to describe how the accounts receivable management of the hardware company Corporation Silva Palomino EIRL for the year 2019 is carried out? In order to know the deficiencies or limitations for the correct management of accounts receivable. The type of research used is descriptive, under the qualitative approach. The population is made up of 20 workers, whose representative sample is made up of 11 people, who have served as a basis for learning about the company's situation. It should be noted that the company is in full growth and its vision is to continue expanding in the market as well as to comply with all the guidelines as a company for its workers.

The survey technique was used, and the questionnaire as an instrument, suitable for collecting and analyzing data, obtaining as a result that the company under investigation does not have trained personnel; The current management does not guarantee the recovery of overdue accounts, as they lack follow-up and the policies are not correctly established, therefore the application of corrective measures is suggested.

**Keywords:** Accounts receivable, credit sales, credit policies and collections.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La gestión de cuentas por cobrar en las organizaciones a nivel global, presentan dificultades que las afectan económicamente; debido principalmente a la falta de elaboración y cumplimiento de políticas de créditos y cobros; las cuentas por cobrar constituyen un elemento valioso para el desarrollo de la organización, pues se trata de un activo principal de ingresos utilizados entre otros, para cumplir con los compromisos y obligaciones de pago. La gestión adecuada de cuentas por cobrar permite efectuar seguimientos y correcciones proporcionando una herramienta importante para la toma de decisiones.

En atención de la norma internacional de información financiera “Las cuentas por cobrar son instrumentos financieros cuando se puede intercambiar por otro y haya obtenido una rentabilidad” (International Accounting Standard Board [IASB], 2014). Esto indica que las cuentas por cobrar son originadas por las ventas al crédito y son intercambiadas por efectivo u otro equivalente de efectivo generando una ganancia.

Pérez (2006). Indica que las cuentas por cobrar, a veces ignoradas, otras veces descuidadas, constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son “Dinero esperando a ser tomado” son además el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos.

La empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL materia de investigación, vende materiales de Equipos de Protección Personal, como son cascos, mamelucos, botas, pantalones, antifaz, overoles, guantes, tapabocas y demás materiales de seguridad. La negociación de venta al crédito se inicia cuando el cliente cotiza el producto y solicita un tiempo para la entrega del dinero correspondiente a la venta realizada, generalmente la disposición de este crédito es aplicado a los clientes antiguos o por alguna afinidad. Los vendedores propenden en obtener la

comisión ofrecida por cada venta, para captar clientes, sin utilizar métodos para analizar el historial crediticio.

Respecto a las ventas al crédito, no existen condiciones que estén plasmadas en un documento formal, en cuanto a los precios, fecha de entrega, mercadería fallada, días de crédito, interés por falta de pago; debido principalmente a los acuerdos verbales, ya que generalmente trabajan con los mismos clientes “antiguos”.

Tiene como política de crédito otorgar a los clientes un plazo máximo de 30 días, sin embargo, ellos demoran en pagar entre 60 y 90 días después de lo establecido. Al tratarse de acuerdos verbales y siendo clientes “antiguos” o “con afinidad” y que dan salida a muchos productos, es difícil realizar las cobranzas y obtener el retorno económico y recursos necesarios para las actividades propias del negocio.

De acuerdo a las políticas de cobros, el plazo máximo de atraso después del vencimiento es de diez días calendario y trece días para el proceso legal, si el cliente no paga en la fecha de vencimiento automáticamente se anula el crédito. Respecto a las medidas legales, en la práctica, no proceden con la vía legal, debido a los costos que éstos generan; sólo realizan monitoreo por llamadas y correos electrónicos.

Los análisis de cuentas por cobrar se realizan cada seis meses, es por ello que no se detecta cuando un cliente tiene un saldo pendiente por pagar. Además, la empresa no otorga descuentos por pronto pago, pues bajo esta modalidad no le resulta beneficioso respecto a los costos y la rentabilidad en general.

De continuar con estos problemas de gestión, la empresa estará afrontando un aumento de morosidad de la cartera de clientes, causando una caída de liquidez para cubrir con sus compromisos y obligaciones con terceros. Situación que puede conllevar a la empresa a endeudarse o por el contrario a no poder obtener financiamientos de inversión, originando la detención de los proyectos o el cierre de la empresa.

Se realiza la presente investigación para describir la situación de la empresa Corporación Silva Palomino E.I.R.L y proporcionar mejores prácticas de la gestión de cuentas por cobrar, evidenciando cuáles son las condiciones de ventas, políticas de créditos, políticas de cobros y desarrollo en general, tomando en cuenta que las cuentas por cobrar son cifras importantes para lograr eficiencia económica y financiera.

La gestión de las empresas en general debe ser estratégica. Es importante establecer y corregir los procesos inadecuados con medidas preventivas, manejando y cumpliendo con políticas de créditos y gestión de cobros de acuerdo a los objetivos de la empresa, aquellas que sean rigurosamente definidas y cumplidas por el personal a cargo.

Es fundamental implementar políticas restrictivas, es decir designar límites de acuerdo a la necesidad de la empresa. Así mismo hacer uso de las medidas correctivas; acciones, procesos y procedimientos, optando por seguimientos oportunos de las cuentas vencidas, evaluación a los futuros clientes manejando un globalizador de central de riesgos tales como Infocorp, Equifax, Centinel, entre otros; Realizar análisis de las cuentas por cobrar, revisándolas con frecuencia para conocer las cuentas vencidas y las próximas a vencer.

## **1.2. Antecedentes.**

Las cuentas por cobrar representan derechos sobre los créditos otorgados a terceros, aquellas que surgen por la venta de mercaderías o prestación de servicios. Las políticas y procedimientos adecuados permitirán visualizar rápidamente la situación real de la empresa a fin de corregir con prontitud las deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar.

Por ello; se ha realizado la indagación de autores que investigaron la gestión de cuentas por cobrar en determinadas empresas o sectores, mostrando una referencia de los hechos ocurridos en diversas partes del mundo, detectando las deficiencias de gestión de cuentas por cobrar visto de diferentes enfoques.

En la búsqueda de fuentes bibliográficas para el desarrollo del tema elegido “Gestión de las cuentas por cobrar”, se presentan los siguientes trabajos de investigación.

***Antecedentes nacionales.***

Aquino (2018) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C, establece como objetivo proponer una gestión de cuentas por cobrar para acrecentar la rentabilidad de la empresa Trade Llantas S.A.C. Llegando a las siguientes conclusiones:

- La empresa tiene problemas de gestión de créditos y cobranzas, no existen procesos que estén direccionados con los objetivos de la organización, por ello la autora consideró importante priorizar la preparación de políticas de créditos que proporcionen eficacia en la recuperación de la cartera.
- Según las investigaciones realizadas por la autora se debe implementar procedimientos de forma de cobros, ya que es importante para las empresas en general; los procedimientos deben ser coherentes, razonables y debe funcionar con equilibrio, ya que sin una correcta gestión de políticas de créditos y cobranzas será imposible que la empresa obtenga niveles de cuentas por cobrar razonables.
- Existen carencias respecto a una base de datos sólidas y concisas en la empresa Trade Llantas S.A.C, para actualizar los datos constantemente, realizar el análisis exhaustivo por cada cliente, de este modo se lograría clasificar a cada cliente determinando los límites de créditos a cada uno de ellos. De este modo se tendría un control que evite en lo posible que los clientes se excedan en las solicitudes de créditos.
- La gestión de cuentas por cobrar eficiente sitúa a las empresas en las plataformas que ofrecen las compañías. Por ello existen objetivos propuestos diseñados para implementar una gestión de créditos y cobranzas, que optimice la eficacia y

confianza del área, que favorezca en la liquidez, logrando de esta forma el cumplimiento oportuno de las obligaciones y compromisos de corto plazo.

- La propuesta es desarrollada en esencia por los componentes del informe COSO; tales informes dividen al control interno en los componentes sinergia y enlace, los cuales forman sistemas integrados de reacciones, situaciones y condiciones versátiles, lo que es prescindible que el control este plasmado dentro de la empresa. (pp. 103-104)

Chávez (2017) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y morosidad de clientes en la empresa Planet Cable en la ciudad de Huamachuco, Año 2017”.

Establece como objetivo Determinar qué relación existe entre la Gestión de Cuentas por cobrar en la morosidad de clientes en la empresa Planet Cable en la ciudad de Huamachuco, año 2017; obteniendo la siguiente conclusión: Según los análisis y de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existe relación inversa y significativa entre la gestión de las cuentas por cobrar y la morosidad de clientes (correlación “negativa considerable”:  $r = -0.894$ ), lo que demuestra una deficiente gestión de cuentas por cobrar, generando una alta morosidad de clientes. La gestión de cuentas por cobrar de la empresa Planet Cable califica a niveles bajos debido a que las políticas de crédito, administración y políticas de cobranza son aplicadas deficientemente, puesto que no se han realizado evaluaciones exigentes a los clientes antes de brindar la prestación de servicios; además no se efectúan seguimientos de las deudas, infringiendo las metas de cobranzas. Por otro lado la morosidad de clientes morosos califica a niveles elevados, a consecuencia de la cartera morosa de alto riesgo; además de ello en la categoría de deudores la categoría dudosa es la más predominante. La gestión de las cuentas por cobrar posee influencia inversa respecto a la morosidad de la empresa Planet Cable, se determina también que la variable independiente “gestión de cuentas por cobrar”

mantiene una baja calificación, lo que ocasiona que la variable dependiente “morosidad de los clientes” mantenga niveles altos; lo que se determina que tener deficientes políticas de créditos de cobranzas y cuentas por cobrar se convierte en un débil alcance del estado de deudas pendientes de los clientes, afectando la oportunidad para cumplir con los compromisos de pagos. (p.72)

Loyola (2016) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de Agroquímicos en el distrito de Trujillo”, tiene como objetivo establecer de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo:

Dentro de los análisis se encuentran en primer instancia la falta de políticas de créditos, se maneja de manera flexible y carece de evaluaciones a los posibles clientes, el tratamiento de ellos se basan por el prestigio y la antigüedad que mantienen en el mercado, no verifican el record crediticio y el cumplimiento con otras entidades, a consecuencia de ello ha repercutido en la liquidez de la empresa Agropecuario Chimú. De igual manera la empresa carece de políticas de cobranzas sólidas, los plazos establecidos en las cobranzas a los clientes se ubican entre 15 y 30 días, sin embargo la realidad es que superan estos tramos, los clientes demoran más de lo acordado, haciendo que después del tiempo establecido la empresa provisione estas cuentas como cobranza dudosa, produciendo un menor índice de liquidez y rentabilidad. La empresa no cuenta con un departamento de créditos y cobranzas y con una base concisa de políticas y créditos, con apoyo de los análisis y los ratios financieros se puede concluir que tanto el otorgamiento de los créditos como los términos de las cobranzas repercute en la liquidez. (p. 99)

Vásquez y Vega (2016) autores de la tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, Año 2016”,

establecieron como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Concluyendo que:

Con la información adquirida se estableció la gestión de cuentas por cobrar, el nivel de ventas, las políticas de crédito y procedimientos de cobranza disminuye la liquidez de la empresa CONSERMET. La empresa no ha utilizado métodos de análisis u otros aspectos indispensables para el mejor manejo de las cuentas por cobrar. Lo que conlleva a que la empresa no disponga de efectivo para cumplir con las obligaciones por pagar de corto plazo. (p. 78)

Araujo y Estacio (2017) en su tesis “Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016”, establecen como objetivo analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016, las autoras llegaron a la siguiente conclusión:

- Se efectuaron fichas para observar las áreas de Créditos y cobranzas, cuyo fin era el de analizar el nivel de cumplimiento de la gestión de las partidas de las cuentas por cobrar comerciales y cuál era la incidencia de la liquidez, por ello se procesó los resultados alcanzados y se concluyó que la gestión de las cuentas por cobrar si inciden directamente en la liquidez, esto a razón del 46.9%. Cuyo valor resulta deficiente, por otro lado con ayuda de los ratios se puede lograr obtener un aventajado control de las cuentas por cobrar, reduciéndose las facturas pendientes de cobro, y logrando incrementar el efectivo y reducción de los compromisos de pago.
- Se realizaron fichas de observación en el área de créditos y cobranzas y se analizaron los resultados obtenidos para el análisis del nivel de cumplimiento en el procedimiento de las políticas de los créditos, obteniendo como resultado un

deficiente nivel de cumplimiento (33.8 %), lo cual indica que las políticas de crédito si inciden directamente en la liquidez.

- Se realizaron fichas de observación en el área de créditos y cobranzas y se analizaron los resultados obtenidos para el análisis del nivel de cumplimiento en el procedimiento de las políticas de cobranzas, obteniendo como resultado un insuficiente nivel de cumplimiento (13.1 %), lo cual indica que las políticas de cobranza si inciden directamente en la liquidez.

De acuerdo a lo demostrado con ayuda de los análisis respectivos se puede apreciar que la empresa no cuenta con procedimientos adecuados de políticas de créditos y cobranzas, generando a la empresa inestabilidad económica y solicitudes de financiamientos para cubrir los pagos pendientes de la empresa, así mismo como el aumento de cargas bancarias y pagos por intereses; influyendo en el resultado integral de la entidad. (p. 44) Marquina y Morales (2017) autores de la tesis “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca-año 2016”, establecen como objetivo analizar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, de la ciudad de Cajamarca, año 2016. Los autores indican que:

Existe una deficiente gestión de cuentas por cobrar que repercute en la liquidez de la empresa Cielo Azul. La empresa no realiza un procedimiento apropiado para la evaluación de un nivel crediticio en el proceso de selección de clientes, así mismo no cuentan con un legajo por cada cliente que deberían encontrarse archivados y documentados, tampoco cuentan con una data consolidada de los mejores clientes o clientes “top”. En la evaluación de los procedimientos realizados se tuvo como resultado que la empresa mantiene un deficiente nivel de cumplimiento el cual bordea los 25.3%. De acuerdo a ello se determinó que la gestión de las cuentas por cobrar inciden en la

liquidez, por ende la empresa debe realizar acciones para la mejora del nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar logrando una superior liquidez así cubrir el 100% de las deudas contraídas. En el procedimiento de aprobaciones de crédito y cartera morosa de clientes, la empresa no cuenta con una comisión de créditos y no cuenta con sustentos en relación a los clientes morosos, lo cual no ayuda en el respaldo de la cartera de clientes. En la evaluación de los procedimientos efectuados en aprobación de crédito y cartera de clientes morosos, se tuvo como resultado que la empresa mantiene un deficiente nivel de cumplimiento (10%).

Finalmente después de las aplicaciones de las fichas de observación y los análisis realizados se determinó que existe una inadecuada gestión de cuentas por cobrar que influye en la liquidez de la empresa Cielo Azul, mientras exista una adecuada gestión de las cuentas por cobrar la empresa gozará de un aumento en la liquidez para cumplir con los objetivos futuros. (p. 41)

Bermúdez (2017) autora de la tesis “Implementación de procesos en la gestión de cuentas por cobrar generadas por el factoring para mejorar la liquidez de la empresa Agroexport Jocejac S.A.C., Trujillo 2016”, estableció como objetivo demostrar que la implementación de procesos en la gestión de cobranzas a través de Factoring mejora la liquidez en la Empresa Agroexport Jocejac S.A.C. indicando lo siguiente:

Conforme con el resultado del diagnóstico del estudio la empresa no tenían plasmados los procesos que debían realizar por cobros de factoring, según la investigación realizada no existían bases de dato que respalde las operaciones, se detectó duplicidad de funciones. Así mismo existía una demora en los cobros de 27 días en promedio, el cual generaba la disminución de la liquidez para cumplir con las obligaciones. (p. 110)

Beltrán (2017) en su tesis “La política de ventas al crédito y su incidencia en la situación económico-financiera de la empresa Servicios y Llantas Beda del distrito de Trujillo, año

2015”. Estableció como objetivo determinar si la política de ventas al crédito incide en la situación económico-financiera de la empresa “Servicios y Llantas Beda”. Llegando a la siguiente conclusión:

La empresa Servicios y Llantas Beda cuenta con políticas de ventas al crédito básicas que a pesar de no estar plasmadas en un manual escrito son de conocimiento general; sin embargo, éstas resultan ineficientes al momento de otorgar un crédito, pues además de no ser aplicadas de manera eficiente son de fácil acceso y no limitan al cliente ni restringen el crédito a clientes morosos. (p. 102)

Arana (2017) en su tesis “La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Corporación Green Valley S.A.C. – Trujillo 2017”, estableció como objetivo comprobar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Green Valley:

La empresa Green Valley no cuenta con políticas de cobranzas y créditos, no existen límites y son flexibles con algunos clientes que tienen saldos por cuentas vencidas, el área de ventas y su personal no toman decisiones correctas cuando obtienen un nuevo cliente pues solo se basan en la influencias de los clientes en el mercado, no consideran el comportamiento de los clientes con las demás empresas, es decir no existen filtros para la aceptación de un nuevo cliente y los créditos que se puedan otorgar. La empresa considera plazos de 30 a 90 días máximo, sin embargo los créditos son cancelados en plazos mayores a los acordados y sólo en algunos casos amortizan parcialmente los saldos. De acuerdo a los análisis de ratios se logró demostrar que la empresa es solvente (1.14 por cada 1.00 de deuda) no obstante al excluir los inventarios y considerando sólo los activos líquidos la empresa deja de ser solvente, puesto que solo tendría 0.74 por cada 1.00 de deuda.

Así mismo, se analizaron los datos de la empresa logrando obtener que el periodo de cobranza de la empresa es de 114 días con una rotación de 1.45 veces, un valor que no es significativo ya que en el caso de la rotación de cuentas por cobrar demuestra que demora en saldarse las cuentas. Por otro lado al analizar las cuentas por cada cliente y la morosidad de ellas, se obtiene que el 28% pertenece a cuentas pendientes de 1-60 días, el 12% de 61 a 120 días y el 2% corresponde a cuentas de más de 121 días, lo cual para la empresa es una situación crítica que repercute en la liquidez, y en el cumplimiento de las obligaciones obtenidas para con sus proveedores o personal. (p. 65)

Mendoza (2015) en su tesis “Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín De Porres 2015”, estableció como objetivo: Determinar cómo la administración de cuentas por cobrar inciden en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Las empresas no manejan una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, no cuentan con políticas de créditos eficientes que pueda permitir solvencia económica, no existen buenas condiciones de crédito, tales como límites de crédito. No genera un retorno de liquidez, a consecuencia de ello no mantiene flujo de efectivo para cubrir con los gastos, deudas y compromisos así como para continuar con su actividad en mejores condiciones.
- Se determinó que las cuentas por cobrar tiene incidencia en la capacidad de pago de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres, no están analizando la capacidad de pago de sus clientes generándose así una falta de liquidez para que las empresas puedan cubrir a tiempo sus compromisos a proveedores, empleados, pago de impuestos u obtención de nueva mercadería.

- Por otro lado estas empresas del rubro ferretero no cuenta con correctas políticas de cobro, los clientes demoran en cancelar los créditos otorgados y están amarrados a los pendientes de cobro por consecuencia a la falta de liquidez. Recurriendo así a financiamientos para continuar con sus operaciones. Es por ello que las políticas de cobros inciden en la liquidez de las empresas ferreteras.  
(p. 64)

***Antecedentes internacionales.***

Carrera (2017) en su tesis “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015”, la autora desarrolló su trabajo de investigación, en donde enmarca como objetivo general, analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I, la investigadora logró demostrar que:

La gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo para verificar el cumplimiento de las metas de cobranza, no cuenta con un sistema contable que permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso. Es necesario se realicen correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago. (p.74)

Herrera (2015) en su tesis “Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Comercial Zurita”. Establece como objetivo general gestionar la recuperación de cartera para el mejoramiento de las actividades de comercial Zurita, la autora obtuvo las siguientes conclusiones:

- La empresa no aplica las políticas establecidas de ventas y cobranzas, pues únicamente las conocen verbalmente y no de modo escrito, es por ello que no se

han acomodado adecuadamente a las condiciones y necesidades de la empresa, debido a esto no se practican a cabalidad las formas de efectuar las ventas al crédito.

- Tiende a incrementarse la cartera vencida, sobre el análisis realizado se pudo corroborar que las ventas al crédito crece 0.28 % respecto al año 2012 y por otro lado no existe recuperación oportuna de las cuentas pendientes de cobro de períodos anteriores.
- La empresa no aplica límites de créditos, esto limita a que la empresa pueda realizar análisis minuciosos de las ventas que se otorgan al crédito y que conllevan a aumentar las cuentas pendientes de cobros.
- La empresa no tiene una ruta establecida de ventas y cobros a los clientes, la ruta se procede indistintamente de acuerdo a la necesidad de cada cliente y cuando éste lo requiere.
- Respecto a la liquidez, el aumento es significativo, representa el 33% de los activos corrientes, lo que no ocurre con caja y bancos, ya que representan un 9% y 4% respectivamente en relación a los activos corrientes, al contar con poco efectivo y mayor volumen de cuentas pendientes de cobro afecta la liquidez de la empresa Comercial Zurita, ya que se trata de dinero no disponible para realizar cualquier transacción, lo que origina una inestabilidad para cumplir con las obligaciones a los proveedores.
- De acuerdo al índice de liquidez inmediata se observó que en el año 2012 la empresa Comercial Zurita, por cada un dólar de pasivo corriente logra ser cubierto por \$0.34 dólar de caja, inversiones y bancos, frente al año 2013, que tuvo por cada dólar de pasivo corriente \$0.37 dólar para ser cubierto de caja inversiones y bancos; la fórmula muestra que por cada dólar que la empresa

adeuda a sus proveedores sólo puede cubrir con caja 0.37 de dólar. En comparativo ambos años no logran valores significativos, es decir no son resultados admirables que puedan cumplir con las obligaciones y compromisos de pagos.

- Los plazos de cobranzas de la empresa son de 30 días, sin embargo por lo general los clientes saldan sus cuentas pendientes de cobro en 45 días, habiendo un punto crítico debido a que los proveedores conceden un plazo de 25 a 28 días como máximo, lo que implica que la empresa Comercial Zurita debe cumplir con sus compromisos de pago antes de lo recaudado.
- La empresa Comercial Zurita no dispone de políticas de crédito difundidas que logré efectuar análisis a los clientes. (p.74 -75)

Tirado (2015) en su tesis “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”, plantea como objetivo determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia. El autor concluyó que:

...un manual de políticas de crédito y cobranza es la mejor alternativa para solucionar los problemas antes descritos. A partir del establecimiento de políticas a seguir dentro del manual, se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa. El manual es una herramienta que posee mucha probabilidad de que a través de su utilización, la empresa obtenga una disminución de la morosidad por parte de los clientes que no realizan de forma puntual sus pagos. (p. 89)

Farías y Sabando (2019) en su tesis “Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador, precisan como

objetivo general, evaluar el impacto que generaría en la liquidez, los procedimientos de la gestión de cobranza de la cartera vencida de la Fundación Las Riberas, el autor concluye que:

Fundación Riberas, no realiza registros contables tomando en consideración la NIC 37, que trata además sobre las provisiones de los activos contingentes vencidos. Actualmente no existen procedimientos documentados para la gestión de cobranzas, por lo cual, constituye una de las causas reflejadas en el margen de la cartera de crédito. La urbanización no cuenta con perfiles crediticios para resolver la aceptación, monto y riesgo, originando problemas de liquidez. (p.98)

Ortega (2019) en su tesis “Cuentas por cobrar y su efecto en el apalancamiento en empresas que comercializan equipos de seguridad”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador.

Presenta como objetivo general, analizar la rotación de las cuentas por cobrar con relación a sus ventas identificando su problemática de lograr la cobranza de la cartera en el tiempo establecido. La empresa IMPORSAGA S.A. no ha tenido la cultura de aplicar políticas, normas, o manuales de procedimientos en sus áreas, ya que mantiene políticas para cierto departamento, pero desde el inicio de su actividad económica no fueron actualizados para acoplarse según el beneficio que haya querido alcanzar. El departamento contable a pesar de que afirmo aplicar la normativa NIIF para Pymes LORTI y demás normas vigentes para el tratamiento contable, no registra el deterioro del valor de cuentas comerciales por incobrabilidad. Al momento de conceder créditos a sus clientes lo manejan de manera convencional, únicamente recopilan información del cliente respecto a sus obligaciones pendientes en IESS, SRI, Superintendencia de Compañías, etc. Han adquirido productos con una cantidad mayor a lo que haya sido solicitada, con el fin de abarcar más clientes, pero los demandantes más frecuentes de IMPORSAGA S.A. no eran demandantes de ese tipo de insumos, es decir que adquirieron

un determinado stock de productos con mayor cantidad al demandado. Por la falta de liquidez que ha mantenido la empresa por la falta de pago de sus clientes ha ocasionado que los pagos a sus obligaciones no las hagan en el periodo adecuado, lo que genera que sus deudas asciendan a causa de las multas e intereses que genera el incumplimiento. (p.75)

Chamba (2017) en su tesis “Las ventas al crédito y su impacto en la liquidez”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Plantea como objetivo, evaluar las ventas al crédito y su impacto en la liquidez de la empresa DLDAUDIO CAR. Llegando a la siguiente conclusión:

No se realizan continuos análisis financieros para saber la posición económica que se encuentra la empresa, lo que conlleva a que no se tenga la certeza si se tiene la suficiente liquidez para cubrir costos y gastos. La empresa no posee adecuadas políticas de créditos y cobranzas, lo que ocasiona incorrectas aprobaciones de créditos y que la gestión de cobro no sea tan eficiente. Las cuentas por cobrar en la empresa se encuentran elevadas y no se ha conseguido recuperarlas, lo que generó que no se disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones. No se realizan seguimientos a los clientes que mantienen deudas con la empresa, no cuenta con un departamento exclusivo de créditos y cobranzas que se encargue del análisis y recuperación eficaz. Tampoco posee un personal capacitado para las actividades que se realiza en la empresa. Finalmente se logró identificar que los inventarios no tienen una rápida rotación, lo que ocasiona que se deterioren, se discontinúen y pierdan la aceptación de los consumidores, por ende pierden su valor. Se determinó que se necesita realizar una mejor asignación de recursos para los diversos gastos que incurren la empresa ya que carece de una guía de créditos y cobranzas que permita una mejor gestión. (p.77)

Tutillo (2017) en su tesis: “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Osella S.A.”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Establece como objetivo Analizar la incidencia que posee las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa OSELLA S.A” en el período 2015-2016. En su investigación obtuvo la siguiente conclusión:

De acuerdo a los resultados encontrados en el estudio se determinó que la empresa no tiene políticas de crédito y cobranzas actuales para sobrellevar los niveles de crédito que ha otorgado, además se enunció que el personal de la compañía actualmente no es suficiente para realizar las gestiones de la cartera vencida. (p. 100)

Morales y Villavicencio (2018) en su tesis “Las cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez”, presentan como objetivo analizar de qué manera las cuentas por cobrar afecta la liquidez de la empresa Rauni Importadores y Automotores S.A. Los autores concluyen que “existe incumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos para otorgar crédito, evidenciando deficiencias en varios procesos establecidos en la empresa” (p. 68).

Pibaque y Carrasco (2016) en su tesis “Análisis de las políticas y procedimiento de cobranza – Unidad Educativa José María Urbina”, presentan como objetivo: Establecer la viabilidad de la aplicación de políticas y procedimientos de cobranzas para que permita un efectivo control en el pago de matrículas y pensiones, para conocer la realidad económica que atraviesa la Unidad Educativa José María Urbina y realizar los correctivos necesarios.

El autor concluyó que:

- La Unidad Educativa José María Urbina tiene problemas en el pago puntual de las matrículas y pensiones, por lo que es necesario llevar a cabo la aplicación de políticas para poder solucionar en gran parte este problema que le resta liquidez a la institución.
- La Unidad Educativa no cuenta con las áreas para realizar eficientemente el trabajo de cobranzas a los padres de familia, por ello es necesario la

implementación del área para que efectúen un trabajo directo en cuanto a este aspecto.

- No mantienen políticas claras para los cobros que están impagos o atrasados por los padres de familia de la Unidad Educativa, debido a esto se generan cobranzas en las matrículas y pensiones sin ninguna norma establecida por la institución.  
(p. 77)

Nuela (2016) en su tesis “La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamo’s de la ciudad de Ambato”, plantea como objetivo analizar la incidencia que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa de calzado Gamo’s como instrumento de mejora para evitar el retraso de los pagos y el mal manejo de las recaudaciones:

- Se demostró que los procesos de gestión de cobros son carentes, afectando de cierta manera la liquidez de la empresa de calzado Gamo’s, y ocasionando un riesgo a la empresa al tener una alta cartera vencida, influyendo en los desembolsos y pagos de las deudas corrientes.
- Se detectó como deficiencia de gestión de cuentas por cobrar, que la empresa Gamo’s no efectúa controles adecuados de los vencimientos de la cartera de clientes, tampoco realizan seguimientos de verificación de cancelaciones de los clientes acorde a los plazos establecidos, no controlan si los clientes están cancelado sus deudas dentro de los plazos indicados y por ello recurren a gastos de cobranzas para tratar de cobrar las cuentas pendientes en el menor tiempo posible.
- El índice de morosidad supera el total de las cuentas pendientes de cobro, poniendo a éste rubro en alto riesgo, no se realizan análisis de vencimientos de los saldos de cartera; implicando a la empresa no contar con recursos

económicos para cubrir las deudas corrientes y en algunos casos obteniendo el dinero de otras fuentes.

- Existe un valor dominante de cartera pendiente de cobro en el rubro de liquidez, lo que implica tener complicaciones en los pagos, tanto para los proveedores como para los empleados, la entidad en ocasiones recurre al endeudamiento, para enfrentar las deudas contraídas, originando que su nivel de endeudamiento comience a aumentar para pagos futuros, esto pese a que en los análisis efectuados al 2013 existe un aumento en endeudamiento (p. 62).

En la empresa materia de investigación son principalmente los problemas generados por falta de recursos, lo que hace que no se realice el seguimiento adecuado y la gestión que requiere para que sus cuentas por cobrar no se estanquen, generando un desequilibrio de recursos necesarios para cumplir con los compromisos y obligaciones que la empresa conlleva.

Las áreas encargadas no realizan un adecuado seguimiento, evidenciándose la falta de compromiso con la empresa en el desarrollo de sus actividades. Así mismo las políticas no están correctamente establecidas, ocasionando créditos flexibles y descoordinaciones entre las áreas créditos, ventas y cobranzas.

### **1.1.1 Marco Teórico.**

#### ***Cuentas por cobrar.***

Stickney, Weil, Schipper, Francis y Avolio (2012) definen cuentas por cobrar como:

...los montos adeudados por los clientes producto de la venta de bienes o servicios a crédito. Las cuentas por cobrar describen la cifra que representa el monto total de efectivo que los clientes deben (es decir, que la compañía debe recibir de los clientes). La entidad informante mantiene un registro separado para cada cliente y hace el seguimiento de los clientes que no han pagado dentro del periodo acordado. (p. 51)

Según Castro y Guachizaca (2012), indican que:

Una cuenta por cobrar comercial (activo financiero) se genera (en el caso de las ventas de productos, bienes o servicios) con el otorgamiento de crédito a un cliente, quien se compromete a pagar mediante cuotas fijas el total del reembolso del principal (con o sin intereses, dependiendo de las políticas aplicadas por la entidad) durante la vida esperada del instrumento. (p. 24)

Se entiende que las cuentas por cobrar provienen de las ventas a crédito de productos bienes o servicios, donde el cliente se compromete a cumplir su pago en base a políticas establecidas por la entidad.

Por otro lado Peralbo (2016), define:

Las cuentas por cobrar son generadas tras la venta de un servicio o producto a crédito, lo cual supone para la empresa efectivo del cual disponer a futuro, siempre que las gestiones de cobranzas sean las correctas, así como las políticas de crédito establecidas por esta. (p. 12)

También Stickney et al. (2012), subrayan:

En muchos sectores comerciales, los clientes no pagan de forma inmediata por los productos y servicios. La empresa utiliza el término cuentas por cobrar comerciales para describir las sumas adeudadas por sus clientes por períodos breves, tales como 30 días. Al ofrecer crédito a los clientes, la empresa se abstiene de recibir efectivo en el momento; pero, para empezar, si no se ofreciese el crédito la compra podría no realizarse. La empresa posterga el cobro a sus clientes del efectivo que hace falta, por lo que debe obtener fondos en otra parte. (p. 6)

En esa misma línea Wendorf (2011), indica que las cuentas por cobrar se crean cuando: ...las empresas venden mercadería en términos de crédito. Debido a que las transacciones de muchas empresas a menudo se rastrean a través de cuentas por cobrar, el análisis de

las estructuras utilizadas para administrar las cuentas por cobrar requiere una atención detallada. (p. 13)

Es por ello que en la presente investigación se pretende uniformizar la gestión de las cuentas por cobrar, tomando en cuenta las ventas al crédito y a las políticas de cuentas por cobrar. La investigación describe las ventas al crédito y las políticas establecidas de las cuentas por cobrar de la empresa materia de investigación.

***La gestión de las cuentas por cobrar y su importancia.***

Según Luis (2016), las cuentas por cobrar representan una inversión bastante importante para la organización. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de las pruebas de liquidez.

Según Rojas (2016), la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, apoya al cumplimiento de objetivos dentro de la organización, como, por ejemplo, las metas que se quieren alcanzar o metas planificadas para el año. Al mismo tiempo salvaguarda los activos de la organización, como son sus flujos de efectivo, evitando desviaciones y fraudes. De otro lado asegura la veracidad y exactitud de la información contable, lo que permite tomar decisiones sobre bases más sólidas y eficientes. Es importante recordar que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, lo llevan a cabo personas que actúan en todos los niveles y no se trata solo de manuales o procedimientos por lo que, es fundamental que el factor humano esté involucrado, informado y comprometido, con cada una de sus etapas y procesos. (p.14)

En ese sentido Carrera (2017) determina en su análisis que la gestión de cuentas por cobrar deben tener mejores prácticas de los créditos y cobranzas como la organización que involucra el equipo de cobranzas, los segmentos para dividir la cartera de los clientes deudores, los procesos que deben estar detalladas con claridad el cual involucra las

funciones del área de créditos y cobranzas, la tecnología para la optimización de tiempo y reportes el cual incluya la cartera de las ventas pendientes de cobro, tope de cliente según su deuda, entre otros; así como políticas y procedimientos que obtenga la eficiencia y eficacia en la empresa, para el recupero de la cartera morosa de cuentas por cobrar.

### ***Cobranza.***

Según Pérez y Merino (2016) cobranza “es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión” (párr. 1).

### ***Rotación de las cuentas por cobrar.***

Según Lizárraga (2010), la rotación de cuentas por cobrar:

...miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas, se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar restando a la empresa capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo. (p. 38)

### ***Periodo promedio de cobranza.***

Además, Lizárraga (2010) afirma que:

Si dividimos el período promedio de cobranzas entre 360 días que tiene el año comercial o bancario, obtendremos la rotación de las cuentas por cobrar. Asimismo, el número de días del año dividido entre el índice de rotación de las cuentas por cobrar nos da el período promedio de cobranza. (p. 38)

### ***Crédito.***

Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], s.f.).

### ***Políticas de crédito.***

Brachfield (2012) indica algunas políticas de crédito y afirma que:

Una política es la forma como quiere la compañía que se hagan las cosas relativo al crédito de clientes, los criterios a utilizar son enfocados para la toma de decisiones así como los objetivos de crédito que han de alcanzar cuantificados en cifras (p. 86).

Los objetivos de crédito se refieren al volumen de saldos de clientes que la compañía tiene previsto mantener en su balance, los créditos dudosos, los impagados y los incobrables que deben venir expresados en importes pero también en porcentajes y ratios, estos objetivos deber ser fijados para periodos mensuales o anuales.

### ***Cómo actúan las políticas de crédito.***

Las políticas de crédito y cobro tienen como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo.

Las ventajas que supone tener una política de crédito definida.

- La política da autoridad y potestad al cliente y le sirve de apoyo en sus funciones profesionales.
- Permite clasificar a los comerciantes y a todos los empleados que tengan relación con los clientes.

- Es el manual de instrucciones para todo el personal y facilita la formación de los nuevos empleados.
- Elimina las condiciones especiales que se suelen conceder a algunos clientes privilegiados o por amiguismo con el jefe de ventas.
- Crea un consenso en la forma de tratar las operaciones comerciales.
- Maximizar la rentabilidad económica.
- Optimizar los flujos de cobro y generar liquidez.
- Cuantificar y controlar las líneas de crédito y límites de riesgo.
- Realizar un seguimiento de los créditos concedidos y controlar posibles desviaciones.
- Señalar quienes son los responsables de hacer cada tarea relacionada con el crédito comercial dentro de la empresa. (Brachfield, 2009, pp.87-88)

***Políticas de créditos normales, restrictivos o flexibles.***

En palabras de Brachfield (2009):

Las políticas de crédito normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas no liberales.

Las políticas de crédito normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes...

Esta clase de política se puede aplicar cuando en la situación interna de la empresa y la coyuntural se da las siguientes condiciones:

- La empresa proveedora goza de una buena salud financiera.
- La empresa está suficientemente capacitada.
- La empresa tiene capacidad de endeudarse a corto con costes razonables.

- Los márgenes obtenidos en la venta de los productos son suficientemente buenos.
  - Los clientes suelen cumplir con sus compromisos de pago.
  - Los niveles de morosidad y la siniestralidad de la empresa del sector son bajos.
- (p. 92)

***Políticas de crédito y cobro restrictivo.***

Según Brachfield (2009) Las políticas restrictivas se basan en salvaguardar el aspecto económico, dejando de lado el carácter comercial, es decir dan prioridad a los costos que generarían los créditos otorgados, miden los riesgos y no los asumen como tal, no toman en cuenta los efectos comerciales en la decisión de otorgar o no un crédito. Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento o corto plazo y se conforman con mantener su cifra de venta y cuota de mercado.

La misión de esta clase de políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento financiero. Las políticas de crédito restrictivas preponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito. Limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes que merecen el crédito...

Este tipo de políticas es adecuado cuando las circunstancias sean las que a continuación se relacionan:

- La empresa proveedora se encuentra en una situación de oligopolio de oferta.
- La empresa tiene pocos recursos propios ya que su capital social es escaso.
- A la compañía es difícil o muy costoso obtener recursos ajenos para financiarse
- La empresa se encuentra pasando por una situación financiera delicada y no puede permitirse un quebranto económico provocado por impagos.

- La demanda del producto supera la capacidad de fabricación o a las existencias.
- El ciclo de fabricación del producto es muy largo.
- La coyuntura económica está pasando por una fase de desaceleración o de recesión.
- Se ha disparado el índice de morosidad en el sector.
- El sector en que se encuentra la empresa está pasando una crisis. (Brachfield, 2009, 93-94)

### *Las políticas flexibles.*

En palabras de Brachfield (2009) las políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial.

El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos.

Las empresas que optan por este tipo de política, obtienen aumentos de deudas así como el costo financiero correspondiente, viéndose afectado su activo circulante, además de enfrentar incertidumbre por la disminución del dinero que debería ser tomado para otros compromisos.

Una serie de condiciones obligan a adoptar este tipo de políticas, las más habituales son:

- La empresa se encuentra con un mercado maduro y automatizado
- La oferta es mucho más elevada que la demanda.
- El sector es enormemente competitivo.

- Los productos que vende la empresa han entrado en una fase de madurez.
- Se está produciendo una progresiva caída de la demanda de los productos debido a la ralentización de la actividad económica.
- La cartera de pedidos ha menguado en los últimos meses.
- En el mercado no hay muchos competidores que ofrecen productos parecidos.
- Los clientes han endurecido sus condiciones de compra y exigen mayores plazos

Asimismo existen unos determinantes que hacen recomendable la aplicación de políticas de crédito flexibles y que son:

- Hace falta incrementar el número total de clientes.
- La compañía quiere expansionarse y aumentar su facturación.
- La situación económico-financiera de los clientes es muy buena y no hay morosidad y se quiere fidelizar a la clientela.
- Los márgenes comerciales de los productos son muy buenos y permiten absorber un elevado nivel de incobrables. (Brachfield, 2009, pp. 94-95)

### ***Estándares de crédito.***

En palabras de Branchfield los estándares de crédito son:

Los estándares de crédito de las empresas definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asunto tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedios de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito. Al realizar el análisis de los estándares se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa.

Si los estándares de crédito se hacen más flexibles, más crédito se concede. Los estándares de crédito flexibles aumentan los costos de oficina, por el contrario, si los

estándares de crédito son más rigurosos se concede menos crédito y por ende los costos disminuyen. (Brachfield, 2009)

### ***Cartera vigente.***

Según Puppio (2016) “simboliza a aquellos usuarios que están al día en los pagos de los créditos recibidos tanto el valor principal u original como los intereses que hayan pactado a la fecha del vencimiento de dicho crédito”

### ***Cartera vencida.***

Según Puppio (2017), cartera vencida son “todos los créditos que ha otorgado cualquier entidad financiera y que no han sido pagados por los acreditados en los términos pactados originalmente”.

### ***Ciclo de cobro.***

Ecured (2016) Afirma que el ciclo de cobro no es más que el tiempo que tarda la empresa en coleccionar sus cuentas por cobrar después de realizar sus ventas a crédito. El proceso de cobranza es la parte que asegura las entradas de efectivo provenientes de las operaciones fundamentales.

El análisis de las cuentas por cobrar depende de la política de crédito comercial que aplique cada entidad con vista a incrementar o reducir sus ventas. Esta política se sustenta en variables que serán controladas para esos propósitos y estará sumamente ligada a las condiciones financieras y a la disciplina de pago de los clientes en el cumplimiento de los términos contractuales. Además puede basarse en un estudio de los cobros promedio a clientes por edades, estos a su vez determinan los patrones de cobranzas que contemplará la empresa en la confección de su presupuesto de efectivo.

Las medidas fundamentales para reducir el ciclo de cobro estarían encaminadas a:

- Distinguir los clientes dependiendo a la edad de sus respectivas cuentas, se debe trabajar con los reportes de antigüedad de cuentas por edades.
- Se debe ser más exquisito en la selección de la clientela.
- Darle importancia a la variable de las normas de crédito, evaluar la calidad del crédito.
- Implantar descuentos en efectivo a los clientes para impulsar el pronto pago.
- Efectuar conciliaciones previos al vencimiento de las facturas.
- Efectuar gestión de cobro de por lo menos 30 días con los mejores clientes, así como dar otro tratamiento más riguroso a los clientes morosos.
- Usar recargos de mora establecidos en contratos de crédito.

### ***Gestión de cobranza***

Según Aquino (2018) Optar por tabular las cuentas por cobrar permite recoger información precisa de la antigüedad de cada cuenta, para considerar el procedimiento a seguir respecto a los cobros. Dentro de los medios que las entidades pueden utilizar para comunicar al cliente acerca del vencimiento de sus deudas, se tienen las siguientes pautas:

-Llamadas telefónicas informando las deudas vencidas.

-Visita a los clientes morosos.

-Reporte a la central de riesgos.

-Acciones legales.

La gestión de cobranza permite recobrar a tiempo la cartera vencida, además de afianzar la relación con los clientes que cumplen con sus pagos, manteniendo una imagen conservadora de la entidad. Respecto a la medición de cobro se debe especificar los días de vencimiento máximos de cancelación, ya sea 30, 45,60...días.

### ***Riesgo.***

Según Soldano (2009), el riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan factores de peligro, pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad que se convierta en un desastre. (p.3)

De acuerdo a investigación desarrollada, las empresas en general se ven frente a una amenaza cuando las cuentas por cobrar no tienen retorno de efectivo en los tiempos establecidos, tomando como base lo dicho por el autor, nos revela que si la amenaza y vulnerabilidad se juntan será muy probable que se convierta en un desastre, nos trasladamos para entender que la amenaza ya existe, sin embargo si existe un personal y todo lo que involucra en ello que maneje eficaz y eficientemente será poco probable que se convierta en un desastre para la empresa, sin embargo si por el contrato nos encontramos frente a una empresa cuyos manejos en la gestión de las cuentas por cobrar no cumplen los lineamientos correctos, tenemos que; vulnerabilidad sumada a la amenaza existente sería muy probable que ocurra un desastre, un perjuicio económico que daría lugar a la inestabilidad de la empresa. Un deficiente manejo de las cuentas por cobrar, podría inclusive parar los proyectos de la entidad.

### ***Políticas de Cobranza.***

Según Aquino (2018) “las políticas de cobranzas son los elementos que utilizan las empresas para direccionar los créditos concedidos que hayan superado la fecha de vencimiento pactado entre ambas partes” (p.31).

### ***Venta.***

De la Parra y Madero (2005) plantean que:

Ventas es la disciplina encargada de intercambiar bienes o servicios a cambio de dinero anticipadamente pactado (unidad monetaria), con la finalidad de repercutir, por una parte

en el progreso de la empresa y, por el otro, obteniendo satisfacción de un requerimiento según la necesidad del adquirente. (p. 33)

La venta es la que provee de algún bien o servicio como bien lo indican los autores, se pacta el dinero a cambio de este bien o servicio, mayormente en condiciones al contado o al crédito, generalmente esta última con condiciones plasmadas por el que provee, estos pactos no se dan regularmente y es por ello la consecuencia tener una bolsa de pendientes por cobrar surgidas por una venta al crédito no cobrada en su oportunidad.

### ***Manual de procedimientos.***

“Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concadenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización” (Rosenberg, 2010). Este ordenamiento de operaciones para las actividades que realiza el área encargada de la gestión, será de buen aporte ya que se tiene a la mano información exacta y ordenada de las distintas operaciones, por lo general las empresas cuentan con un manual de procedimientos.

### ***Recordatorio.***

“Es el primer caso de carácter preventivo y debe ser moderado e impersonal. Corresponde al primer recordatorio de que el cliente no ha cumplido con su pago a la fecha de vencimiento de la factura” (Rosenberg, 2010). Estos avisos deben darse en escala con periodicidad mensual a semanal, para ello se debe tener programada una lista de fechas para poder hacer las comunicaciones a los clientes morosos.

### ***Reestructuración de proceso.***

“Consiste en una reorganización, reordenamiento o cambio de un tipo de estructura que posee un objetivo específico con la finalidad de ser más eficiente y eficaz administrativamente” (Rosenberg, 2010).

De acuerdo a lo indicado por el autor el objetivo de una reestructuración de procesos es ser más eficiente y eficaz administrativamente; es prescindible contar con un equipo capacitado que logre canalizar los procedimientos y plantee mejoras para la buena gestión de los puntos críticos. El trabajo de investigación formula una serie de elementos que no están dando lugar a una correcta gestión de cuentas por cobrar.

### ***Planificación estratégica.***

Según Morgado y García (2008), la planificación estratégica surgió en mediados de los años 60 como la mejor manera de establecerse e implementarse la estrategia que aumentaría la competitividad de cada unidad de negocio. Planificación estratégica no es un pensamiento estratégico. La planificación estratégica en realidad ha sido practicada como “Programación Estratégica”, la articulación y elaboración de estrategias, o visiones, que ya existen. (p.8)

### ***Gestión Financiera.***

Según Hernández, Espinosa y Salazar (2014), desde la perspectiva contable-financiera, las cuentas por cobrar al realizarse generalmente en un plazo no mayor de un año habrán de convertirse en efectivo. Desde la perspectiva marxista, el efectivo utilizado para adquirir otros activos, y contra el cual se giran los pagos, es capital-dinero (que se materializa en aquellos medios monetarios iniciadores del ciclo del capital utilizados en la adquisición de medios de producción y fuerza de trabajo, para comenzar un nuevo ciclo productivo y garantizar la posterior creación de la plusvalía). La compra de los factores de producción hace que el dinero constituya capital-dinero. Este efectivo o capital-dinero cumple con la función de medio de circulación, al desempeñarse como intermediario en el proceso de circulación de las mercancías.

Este proceso que comenzó con efectivo concluye también con efectivo (fin de la primera metamorfosis de la mercancía); pero estos –el efectivo inicial y el final se distinguen por

la diferencia en su magnitud (D-M-D'). En consecuencia, al efectuarse el cobro de las cuentas por cobrar la organización logra ingresar –y ver materializado en su cuenta de resultados– el capitaldinero adelantado inicialmente, además de un incremento (o excedente) que constituye la plusvalía. Teniendo en cuenta tanto el análisis marxista como la teoría financiera, cabe destacar que el dinero constituye el punto de inicio y el punto final de todo proceso de valorización. «Comprar para vender, o dicho más exactamente, comprar para vender más caro (D-M-D') parece a primera vista como si sólo fuese la fórmula propia de una modalidad del capital, del capital mercantil. Pero no es así: el capital industrial es también dinero que se convierte en mercancía, para convertirse nuevamente en más dinero, mediante la venta de aquella» (Marx, 1973, t. I, p. 118).

#### ***Análisis de riesgo crediticio.***

Según Ludovic et al, 2018, el uso de información financiera, es de gran utilidad, en el análisis y gestión del crédito debido, a que hace énfasis en a) definir las políticas de ventas, inversiones y condiciones de pago, b) identificar y gestionar el riesgo de incobrables, y c) establecer las acciones que permitan asegurar la recuperación de los fondos invertidos en cuentas por cobrar. Lo anterior supone que la gestión de créditos debe ser considerada como una actividad riesgosa y clave en la gestión de fondos dados los efectos en la liquidez y solvencia del negocio. (p.183)

#### ***Norma Internacional de Información Financiera (NIIF19)***

Según el IASB, (como se cita en Parrales y Castillo 2018) el objetivo de esta norma es «[...] establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad» (...) La NIIF 9 -

Instrumentos Financieros establece todos los requerimientos para el reconocimiento y la medición de los activos, pasivos financieros, y algunos contratos de compra o venta de partidas no financieras de forma más sistematizada, lo cual ayuda a la mejor presentación de la información contable. (International Accounting Standard Board [IASB], 2014).

### ***Norma Internacional de Contabilidad (NIC 7)***

De acuerdo a lo establecido en la NIC 7 (citado por Díaz 2006), el Estado de Flujos de Efectivo es aquel Estado Financiero que proporciona información útil que permite evaluar la capacidad de la organización para generar efectivo y equivalente de efectivo. De tal forma, esta información, previamente clasificada en actividades de operación, inversión y financiamiento, permite analizar y planificar el uso y la administración del efectivo. (p.9)

Así mismo Díaz (2006) indica que se puede presentar aplicando dos métodos: el directo y el indirecto. La diferencia entre los dos métodos está, básicamente, en la forma de presentar los flujos de efectivo provenientes de las actividades de operación, mientras que los flujos relacionados con las actividades de inversión y financiamiento tienen la misma estructura de presentación bajo ambos métodos. La NIC 7 recomienda la aplicación del método directo, debido a que éste brinda información que puede ser útil para realizar una estimación de los flujos de caja futuros, lo cual no se puede realizar mediante la aplicación del método indirecto. (p.10)

### ***El efectivo.***

Según Altuve (2016) es una variable en donde converge todo lo inherente al aspecto relacionado con los ingresos y egresos de una organización. Según el esquema presentado está compuesto por: Efectivo en caja, efectivo en bancos y las cajas chicas, las cuales se

crean con la finalidad de cubrir los gastos menores, e inversiones negociables, que se puedan realizar en el término de un año. (p.9)

### ***Documentos y cuentas por cobrar en la rentabilidad.***

Altuve (2016) precisa que, un valor por cobrar tiene dos momentos el inicial, cuando se crea y el final cuando se cobra; pero el diseño de la política para los cobros tiene una alta incidencia en el valor de la rentabilidad, además debemos asociarla con el retorno del dinero lo más pronto posible dado que el atraso conduce a generar un costo de capital del lado de los pasivos, concretamente de los valores por pagar que dieron origen a las compras y estas a su vez a la transformación de cuentas por cobrar. (p.10)

Según lo indicado por el autor el diseño de políticas hará oportuno contar con rentabilidad, además de gozar con el dinero lo más pronto posible, evitando generar costos por cobranza resultado de una ineficiente gestión de cuentas por cobrar.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general.**

¿Cómo se realiza la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019?

### **1.3.2. Problemas específicos.**

¿Cómo se manejan las ventas al crédito de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019?

¿Cómo se aplican las políticas establecidas de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019?

## **1.4. Justificación**

### ***Justificación del estudio.***

La competencia ha hecho que las empresas tengan que mantenerse de acuerdo a las exigencias de los clientes, utilizando los créditos como medio para crecer y permanecer en el

mercado, la venta al crédito es una modalidad que las empresas utilizan para obtener una rentabilidad con los resultados esperados, es decir que el crédito se convierta en líquido en el plazo estipulado.

Se considera que la investigación es útil y fundamental debido a la gestión deficiente de cuentas por cobrar que presenta la empresa ferretera Corporación Silva Palomino E.I.R.L. El retraso de los cobros que debería generar efectivo oportunamente, afecta la liquidez de la empresa perjudicando la puntualidad de pagos y otras obligaciones. Las condiciones de crédito y de cobro no están planteadas correctamente, generando un aumento de la cartera vencida. Además la empresa se ve en la necesidad de reunir lo necesario para que sus operaciones no se vean afectadas.

El tema de investigación escogido describe la situación de la empresa y pretende mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, basadas en lineamientos, políticas, procesos adecuados y personal capacitado logrando alcanzar los beneficios y objetivos de la empresa. De este modo gozar con suficiente flujo de efectivo para invertir en el negocio. En ese sentido se considera que la investigación es muy valiosa en el logro de la eficiencia económica, importante y pieza clave para el éxito.

### ***Justificación teórico científico.***

La presente investigación se realizó bajo los aspectos teóricos tales como NIIF9 (International Accounting Standard Board [IASB], 2014), NIC 7(citado por Díaz 2006), gestión (Hernández, Espinosa y Salazar (2014), cuentas por cobrar (Stickney, Weil, Schipper, Francis y Avolio (2012), políticas (Brachfield 2009), entre otros quienes precisan definiciones y denotan en la investigación existente en relación a la gestión de cuentas por cobrar.

Por otro lado se ha considerado conveniente hacer referencia de los aspectos teóricos científicos de Taylor y Fayol.

Según Taylor (Como se cita en Portilla et al. 2007) “el principal objetivo de la administración debe ser asegurar el máximo de prosperidad, tanto para el empleador como para el empleado”. Y hace una clara distinción entre producción y productividad: “la máxima prosperidad es el resultado de la máxima productividad que, a su vez, depende del entrenamiento de cada uno”.

Por otra parte, Taylor plantea que existe un tipo de administración plenamente aceptada como la mejor que es la administración de iniciativa, definida como aquella en la que sus trabajadores dan su mejor iniciativa y, a cambio de ella, reciben del patrón algún estímulos laborales especiales. Esto lo denominó Taylor administración de iniciativa. “Muchas veces, al igual que el granjero de la fábula priorizamos los resultados a corto plazo (los huevos de oro) y ponemos en riesgo nuestro bienestar a largo plazo (la gallina)” (p.312).

De acuerdo a la teoría de Taylor quien proporciona lineamientos acertados en la administración, el empresario puede maximizar la productividad de sus trabajadores en base a estímulos orientados al cumplimiento de los objetivos que propende la empresa, lo indicado brinda un panorama para lograr la correcta gestión de las cuentas por cobrar en función a la prosperidad tanto como del empleador como el del empleado, a fin de obtener los resultados o metas que aspira la dirección de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL.

Por otra parte (como se cita en Espinoza 2009) Henry Fayol “sostenía que cualquier teoría válida de la administración no puede limitarse solamente a los negocios, sino que debe ser igualmente aplicable a todas las formas de esfuerzo humano” (p.54).

### ***Justificación social.***

Se ha revisado diversos estudios de otros autores y se ha observado que la mayoría de las empresas no cuentan con una gestión oportuna, eficaz y eficiente, por el contrario existen pérdidas económicas, disminución de liquidez y trámites engorrosos.

Por tanto, la investigación realizada se justifica ya que otorga un aporte a la sociedad, por ello, debe ser una exigencia de los empresarios contar con lineamientos adecuados para la correcta gestión de cuentas por cobrar y así mantener la fluidez del efectivo en el logro de las metas empresariales, integrando controles, incluyendo parámetros, corrigiendo procedimientos y reestructurando las áreas; todo ello en aras de lograr la disposición de ingresos necesarios para cumplir los objetivos de las empresas.

Según Rojas (2016) la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, preserva el cumplimiento de objetivos trazados de las empresas, como las metas esbozadas proyectadas para el año. Además de conservar y proteger los activos que conforman las empresas, tales como los flujos de efectivo. Desde una vista contable y administrativa, la acertada y apropiada gestión de cuentas por cobrar garantiza autenticidad y precisión de información contable, permitiendo tomar decisiones con bases sólidas y eficientes. Es primordial reconocer que la gestión de las cuentas por cobrar, lo lleva a cabo personal que interviene en todos los niveles y no se trata sólo de procedimientos o manuales, sino que es elemental que el factor humano esté involucrado, informado y que tenga compromiso con cada una de los procesos y etapas. (p.14)

Según Marquina y Morales (2017) la gestión de cuentas por cobrar comerciales, representa para la empresa, uno de los rubros más importantes del estado de situación financiera y el más susceptible a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia una pérdida no justificada y atrasos en las operaciones. (p.13)

### ***Limitaciones.***

El presente trabajo de investigación se vio limitado en cuanto a la dirección del trabajo de investigación; debido a los inconvenientes para organizarnos adecuadamente para las asesorías. Además hubo alguna dificultad en cuanto a recopilación de la información de los estudios previos de otros autores. Además de la dificultad para la formulación de las preguntas

de la investigación; gracias al esfuerzo de los profesionales de apoyo se logró superar estas dificultades.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo general

Describir la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019.

### 1.5.2. Objetivos específicos

Describir las ventas al crédito de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019.

Describir las políticas establecidas de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019.

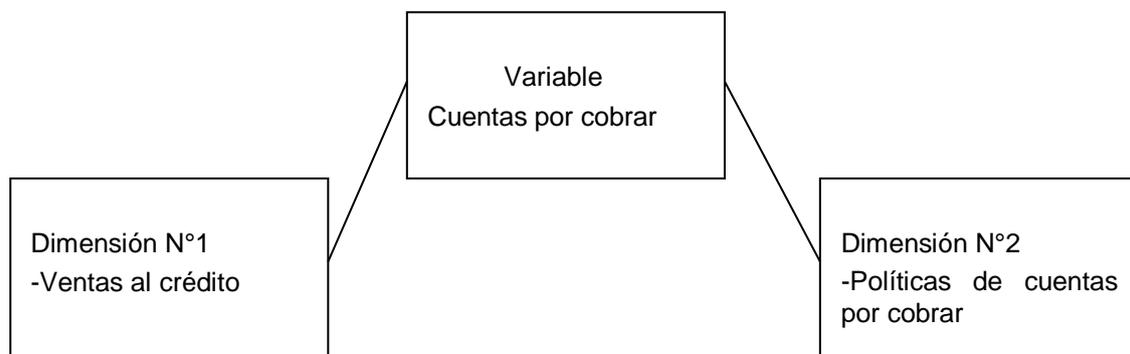


Figura I. Variables y dimensiones.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada es descriptiva, bajo el enfoque cualitativo. Pues según Dankhe (Como se cita en Hernández 2006): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.60).

Esta investigación es desarrollada con el propósito de identificar, analizar y encontrar la optimización en la gestión de cuentas por cobrar, así evitar el riesgo económico por falta de recursos a causa de las cuentas pendientes de cobros, tratadas inoportuna e inadecuadamente.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Aguilar (2017) define a la población como:

Universo de discurso o población es el conjunto de entidades o cosas respecto de los cuales se formula la pregunta de la investigación, o lo que es lo mismo el conjunto de las entidades a las cuales se refieren las conclusiones de la investigación (párr. 1).

Para la presente investigación la población está conformada por 20 personas, que agrupan el total del personal que labora en la empresa. En ese sentido la población es representada por Veinte (20) trabajadores de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, la composición es la siguiente:

Tabla 1

*Población de la Investigación.*

Áreas	Población
Administración y Gerencia	3
Ventas y Comercial	8

Contabilidad	3
Finanzas (Créditos y Cobranzas)	2
Logística	4
Total	20

---

*Fuente: Elaboración propia.*

La muestra representativa se caracteriza por agrupar personal íntimamente ligado e involucrado en la gestión de cuentas por cobrar. Según Zorrilla y Torres (1992) señalan que el muestreo es una técnica que consiste en la selección de una muestra representativa de la población o del universo que ha de investigarse, el muestreo establece los pasos o procedimientos mediante los cuales es posible hacer generalizaciones sobre una población, a partir de un subconjunto de la misma, con ayuda de las muestras inferimos: a) alguna o algunas propiedades del universo donde se obtienen, y b) no tener que estudiar exhaustivamente todos los elementos que lo componen, además las dos grandes ventajas del muestreo son la economía y la rapidez en la obtención de los datos.

La muestra ha sido seleccionada a juicio y criterio del investigador, ya que el investigador forma parte del área y trabaja dentro de la empresa materia de investigación.

A partir de la cantidad señalada de la población, la muestra de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, es la siguiente:

Tabla 2

*Muestra Representativa*

Áreas	Muestra
Administración	1
Ventas y comercial	5
Contabilidad	3

---

Finanzas - Créditos y Cobranzas	2
Total	11

---

*Fuente:* Elaboración propia.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Dentro de la técnica se ha seleccionado la encuesta y como instrumento el cuestionario, compuesta por 20 preguntas que responden a los objetivos plasmados para conocer el contexto de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL. Esta técnica permite obtener información en base a las respuestas de los participantes sobre hechos reales, las cuales buscan conseguir la situación en la que se encuentra respecto a la gestión de cuentas por cobrar. Las respuestas reúnen y miden la información, para obtener y profundizar la realidad que se ha dispuesto a investigar.

Se recolectaron los datos, en base a las respuestas de la muestra representativa conformada por el área de administración, contabilidad, ventas y comercial, finanzas – créditos y cobranzas. Utilizando el programa Excel, e introduciéndolos organizadamente en tablas y gráficos para la medición de cada valor. Las tablas presentan niveles, frecuencia y porcentajes de acuerdo a cada respuesta. Los gráficos buscan ilustrar y presentar la información para facilitar su lectura.

El instrumento fue validado por tres expertos del grado de magister, los cuales han servido de apoyo para conocer si las preguntas del cuestionario están correctamente formuladas y que guarden relación con las dimensiones de las variables, problemas generales y específicos así como los objetivos considerados para la elaboración de la encuesta. El certificado de validez de los jurados expertos se ubica en el capítulo de los anexos, en dicha validación se ha evaluado la pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas.

Además de ello el cuestionario demuestra un índice matemático de validez, pues se ha aplicado el estadístico denominado “Alfa de Cronbach” el cual muestra la consistencia o confiabilidad del instrumento utilizando.

### Análisis de Consistencia o confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach

Preguntas Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	22
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	23
3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	28
4	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	30
5	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	33
6	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	34
7	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	36
8	3	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	1	1	40
9	3	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	1	1	41
10	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	52
11	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	55
Varianza	0.595	0.595	0.595	0.413	0.595	0.380	0.231	0.612	0.149	0.612	0.612	0.380	0.612	0.149	0.149	0.000	0.612	0.612	0.777	0.083		

Para efectos de la validez y confiabilidad del instrumento realizado se ha elaborado el análisis de consistencia bajo el criterio de siempre, a veces y nunca. Se tomó como base la fórmula de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.96 de confiabilidad, cifra que representa mayor confianza en la investigación. La aplicación repetida al mismo sujeto u objeto origina un resultado similar.

El coeficiente Alfa de Cronbach indica la consistencia del instrumento, el cual está basado en el promedio de las correlaciones de los ítems. El valor se estableció utilizando Excel, lo que permite calcular de manera fácil la fórmula en base a la tabla de datos; las columnas representan las 20 preguntas del instrumento y las filas representan el número de los encuestados (11 personas).

La varianza de cada Ítem es obtenida bajo el criterio de suma de las varianzas de cada ítem, es decir de las veinte preguntas, el resultado es 8.76 tal como se aprecia en la tabla en

detalle, así mismo la varianza total aplica a la varianza de cada resultado de las respuestas de los sujetos, teniendo como resultado 103.24. Obteniendo 0.96 en Alfa de Cronbach.

Los niveles de confiabilidad de 0.53 a menos indican confiabilidad nula, de 0.54 a 0.59 apunta a confiabilidad baja, de 0.60 a 0.65 revela una confiabilidad confiable, de 0.66 a 0.71 responde a muy confiable, mientras que 0.72 a 0.99 muestra una excelente confiabilidad, finalmente 1% indica confiabilidad perfecta. De acuerdo a esa premisa, el instrumento utilizado responde a una excelente confiabilidad (0.96).

Tabla 3

*Valores Alfa de Cronbach*

Ítem	Nombre	Valores
$a$	Alfa	0.96
$k$	Número de ítems	20
$V_i$	Varianza de cada ítem	8.76
$V_t$	Varianza total	103.24

*Fuente:* Elaboración propia.

#### 2.4. Procedimiento

En esta investigación se utilizó la encuesta como técnica para recolección de datos, utilizando como instrumento el cuestionario; el cual consiste en interrogaciones dirigidas a la muestra representativa, con la finalidad de conocer sus apreciaciones, conocimientos y prácticas respecto a la gestión de las cuentas por cobrar.

La recolección de datos es obtenida en base al muestreo realizado a once personas, las cuales corresponden a las áreas que intervienen íntimamente en relación a la gestión de las cuentas por cobrar. Se prepararon once encuestas de veinte preguntas dirigidas a once encuestados.

El cuestionario tiene como base las dimensiones “ventas al crédito” y “políticas de cuentas por cobrar”, éstas han sido extraídas a partir de la definición conceptual de la variable de la investigación “gestión de cuentas por cobrar”, y se consideró conveniente utilizar como criterio de evaluación “siempre”, “a veces” y “nunca”.

El instrumento fue validado por tres expertos del grado de magister, quienes verificaron la relación de las dimensiones con los objetivos planteados, en dicha validación evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas.

En consecuencia, las respuestas fueron ubicadas organizadamente en tablas de niveles, frecuencia y porcentajes de acuerdo a los resultados de las encuestas. Las condiciones del Nivel se realizaron tomando en cuenta como respuesta Siempre, A veces y Nunca. Así mismo se trasladaron los resultados en gráficos para la representación estadística.

Se analizaron los datos recogidos, para la posterior interpretación considerando los objetivos plasmados.

Para la validez y confiabilidad de datos, el instrumento de investigación se sometió a la prueba estadística Alfa de Cronbach; con la finalidad de conocer si los resultados del instrumento recogen información defectuosa o se trata de información íntegra que logre mediciones firmes y consistentes.

La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = (K/K-1) (1-\sum Vi/Vt)$$

$\alpha$ = Alfa

K=Numero de Ítem (20 preguntas)

$V_i$ = Varianza de cada Ítem (8.76)

$V_t$ =Varianza total (103.24)

Reemplazando la formula tenemos:

$$(20/(20-1)) *(1-8.76/103.24)$$

$$\alpha = 0.96$$

Finalmente se tuvo como resultado 0.96 de Alfa de Cronbach, reflejando un grado de confiabilidad razonable. El cuestionario aplicado a los once trabajadores refleja un valor de 0.96 lo cual indica que el instrumento es confiable; adquiriendo consistencia y coherencia en la aplicación de los sujetos y objetos. Con la información de la recolección y análisis de los datos obtenidos se ha logrado conocer el problema de la investigación.

Alfa de Cronbach

Preguntas Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	22
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	23
3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	28
4	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	30
5	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	33
6	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	34
7	3	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	36
8	3	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	1	40
9	3	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	1	41
10	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	52
11	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	55
Varianza	0.595	0.595	0.595	0.413	0.595	0.380	0.231	0.612	0.149	0.612	0.612	0.380	0.612	0.149	0.149	0.000	0.612	0.612	0.777	0.083	

a alfa 0.96  
k Numero de Items 20  
Vi Varianza de cada Ite 8.76  
Vt Varianza total 103.24

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right) \text{ (valor absoluto)}$$

K es el número de items,  $\sum V_i$  es la sumatoria de la varianza de los items;  $V_t$  es la varianza total de los items.

Se elaboró la discusión con el apoyo de otros autores para establecer los resultados en base a los objetivos. Considerando si la investigación realizada guarda similitud con lo obtenido en la investigación de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL.

Posteriormente se prepararon las conclusiones y recomendaciones tomando en cuenta los resultados del cuestionario y apoyado en las bases de conocimiento.

Se consideró prescindible otorgar una serie de recomendaciones de acuerdo a lo investigado como solución a la gestión de las cuentas por cobrar.

### *Aspectos éticos*

La elaboración de la investigación se llevó a cabo prevaleciendo los valores éticos de respeto y justicia; tomando en cuenta la integridad, objetividad, competencia profesional y confidencialidad.

Para efectos del desarrollo del trabajo de investigación se consideraron algunos lineamientos éticos los cuales se detallan a continuación:

- Se solicitó autorización del uso de información al representante legal de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL.
- Los documentos tales como vigencia de poder y ficha ruc son documentos íntegros.
- Se ha citado la información recabada de otros autores para el estudio de la investigación realizada.

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

Respecto a las ventas al crédito se ha obtenido como resultado que no existen condiciones de ventas al crédito, las condiciones que se dan son precoces, el cliente solo pacta si la operación es al contado o crédito. No existen documentos que avalen el tiempo de crédito otorgado. Por lo general solo prevalece el apuro en conseguir clientes nuevos pero no se considera los lineamientos y parámetros necesarios para un crédito y cobranza efectiva. No existe un seguimiento oportuno de las ventas al crédito, solo se le da seguimiento cuando existe alguna dificultad de cobro. Es importante realizar seguimientos desde la confirmación de la venta hasta el último desembolso que este efectuó, poner en práctica controles de los movimientos contables de la cuentas por cobrar. No se analiza el historial crediticio a los clientes, ya sean nuevos o morosos, la empresa otorga créditos a aquellos clientes que son conocidos. Se realizan análisis por antigüedad de las cuentas por cobrar pero no son constantes se realizan cada seis meses, lo ideal es realizarlo cada mes para detectar a tiempo las cuentas vencidas y por vencer.

Respecto a las políticas de cuentas por cobrar existen políticas de crédito y cobro en la empresa, siendo estas muy generales e insuficientes para la correcta gestión de cuentas por cobrar. No utilizan créditos restrictivos, aunque no estén plasmados la mayoría de sus operaciones son liberales ya que no existen topes de crédito en cuanto a valores y tampoco los plazos, no están delimitados correctamente. La empresa no realiza confirmaciones de cuentas con sus clientes, el personal dedicado a esta labor no cumple con los pocos lineamientos que tiene plasmado la empresa. Así mismo no se efectúan cobros mediante la vía legal, esto por generar perjuicios económicos que la empresa considera una pérdida económica.

La gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Corporación Silva Palomino E.I.R.L, es primitiva; no cuenta con las políticas necesarias, y el personal no está comprometido con la

empresa. No existe una apropiada gestión de cuentas por cobrar, así mismo no evalúan las ventas concedidas al crédito, no existen planes de políticas y procedimientos, supervisión y monitoreo de clientes morosos. El personal indicó que existen un aumento de ventas al crédito más que las de al contado, y son conscientes de que una incorrecta gestión de las cuentas por cobrar puede detener los proyectos de la entidad, algo que no es conveniente para la empresa y los trabajadores.

La gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL no es la adecuada, y respecto a la situación económica no es alentador, debido a la carencia de seguimiento y canalización de los trabajadores, cuyas funciones no están manejándose correctamente. Los saldos se incrementan progresivamente y no se ha observado medidas correctivas para la correcta gestión de las cuentas.

### III.1 Tabla de Preguntas

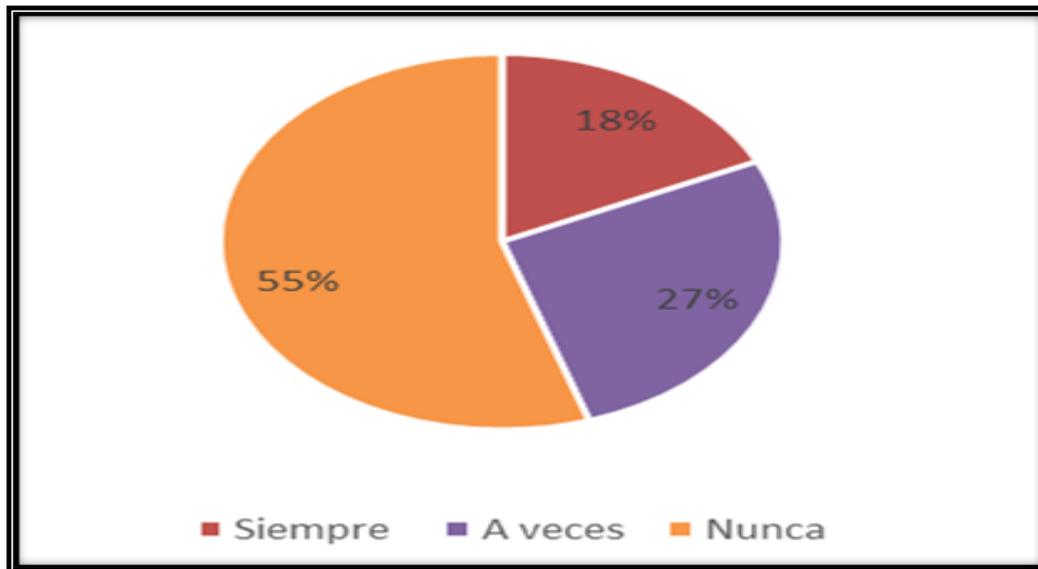
1. ¿Existen condiciones de ventas al crédito a los clientes?

Tabla 4

*Pregunta N° 1.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18%
A veces	3	27%
Nunca	6	55%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura II.* Evaluación de ventas al crédito.

#### ***Análisis e Interpretación:***

Se obtuvo como resultado que el 55% de la muestra, indican que casi nunca existen condiciones de venta al crédito, solamente pactan los precios, cantidades y fecha de entrega, es decir son verbales. No involucra documentos que validen y aseguren el retorno de los recursos económicos. Tampoco determinan si al concluir el plazo de crédito se le cobrara un interés. Al ser clientes recurrentes y conocidos la operación no se dan con las condiciones normales que

toda empresa tiene en una comercialización. Los trabajadores no toman en cuenta la importancia de sus funciones, que estén alineados a los objetivos de la empresa. Por la premura en captar clientes para recibir su comisión, los vendedores no están bien enfocados además no coordinan con las áreas involucradas.

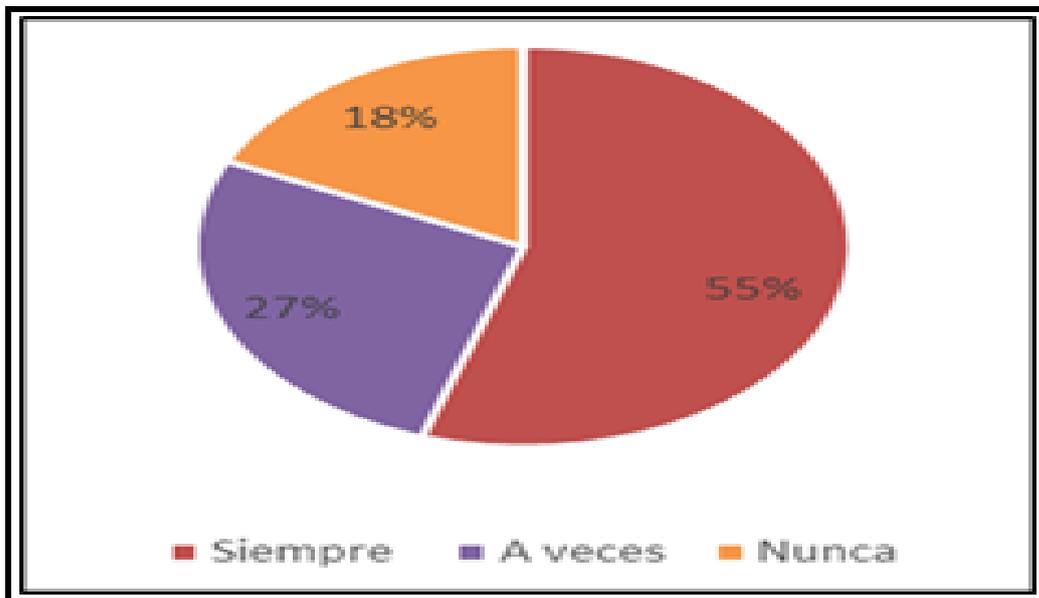
2. ¿Se vigilan las ventas al crédito ante alguna dificultad de cobro?

Tabla 5

*Pregunta N°. 2*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	55%
A veces	3	27%
Nunca	2	18%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura III.* Ventas de crédito ante dificultad de cobro.

***Análisis e Interpretación:***

Según la encuesta dirigida a la muestra de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL, el 55% de los encuestados manifiesta que siempre se vigilan las ventas al crédito ante alguna

dificultad de cobro, mientras que un 18% del total de los encuestados indican que nunca se vigila la exposición de las ventas al crédito. Las ventas al crédito deben vigilarse con mucho cuidado sin esperar que exista una dificultad de cobro. Se necesita de una adecuada delegación de funciones establecidas correctamente, ya que según las encuestas sólo se vigila cuando hay dificultad de cobro. Lo idóneo es que se realicen seguimientos y monitoreo desde el día cero de la venta al crédito.

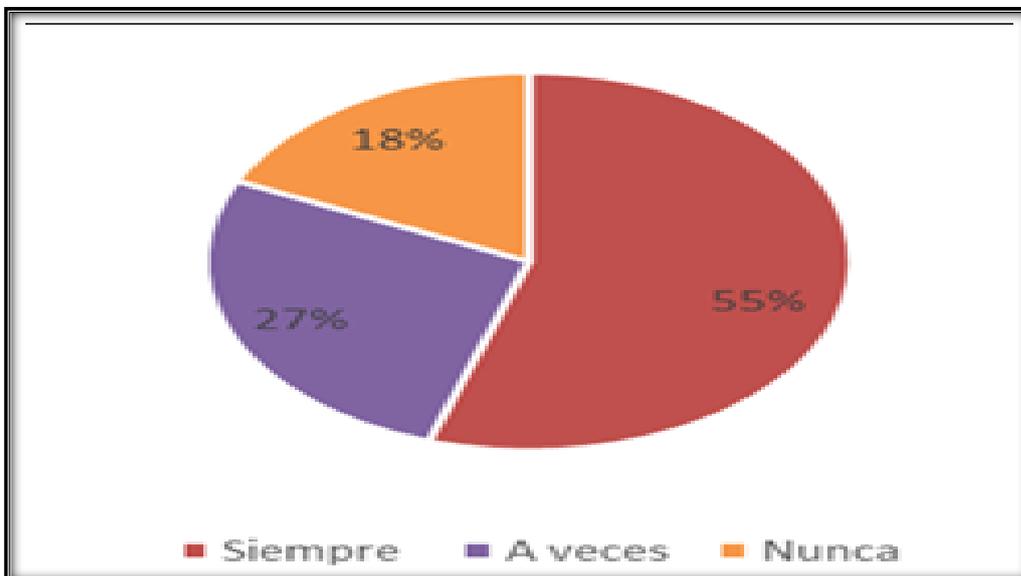
3. ¿El seguimiento post-venta de crédito es una herramienta de apoyo?

Tabla 6

*Pregunta N°. 3*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	55%
A veces	3	27%
Nunca	2	18%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura IV.* Seguimiento post venta de crédito como herramienta de apoyo.

***Análisis e Interpretación***

El 55% de los encuestados indica que el seguimiento post-venta de crédito es una herramienta de apoyo, mientras que solo un 18% indica lo contrario. Aquí es fácil identificar que la mayoría de los trabajadores de la muestra apuntan a que el seguimiento post-venta es una herramienta de apoyo, por lo que se debería utilizarse con más frecuencia, ya que en la práctica no se realiza.

4. ¿Suelen aplicar descuentos o rebajas de ventas al crédito por conceptos de pronto pago?

Tabla 7

Pregunta N°. 4

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	9%
A veces	2	18%
Nunca	8	73%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia.

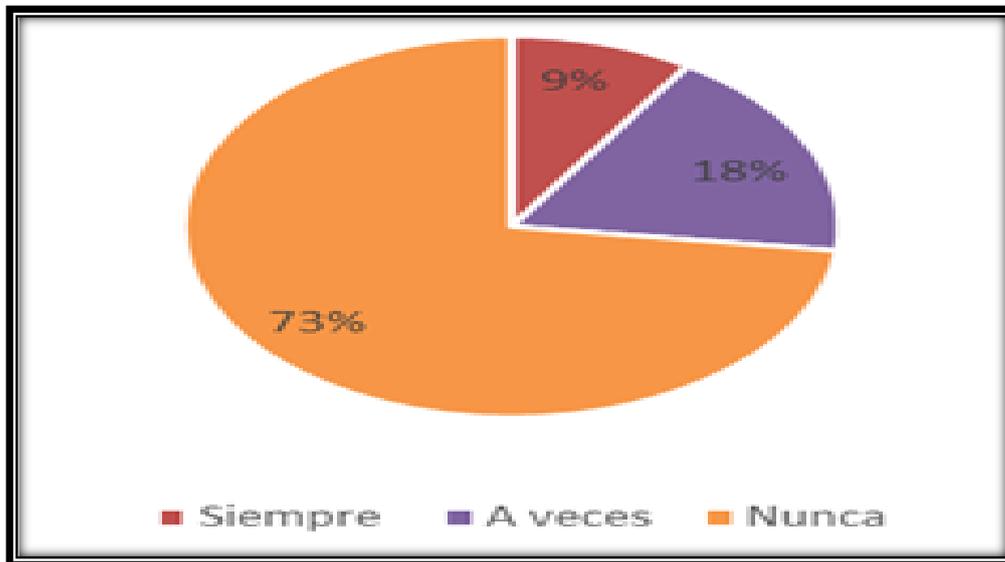


Figura V. Descuentos y rebajas por pronto pago.

**Análisis e Interpretación:**

Según muestra los trabajadores manifestaron en un 73% que no se aplica ningún descuento de pronto pago. Lo que significa que los clientes no pagan sus deudas por algún

tiempo adelantado de tiempo establecido sobre los plazos iniciales. La empresa Corporación Silva Palomino EIRL no considera pertinente ya que no obtendría la ganancia esperada, sin embargo se debe establecer algún tipo de soporte para que el cliente se sienta comprometido con el pago de la deuda vencida dependiendo del tipo del cliente y de la deuda contraída.

5. ¿Considera usted que existe un incremento de ventas al crédito?

Tabla 8

*Pregunta N°. 5*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	82%
A veces	0	0%
Nunca	2	18%
Total	11	100%

*Fuente: Elaboración propia.*

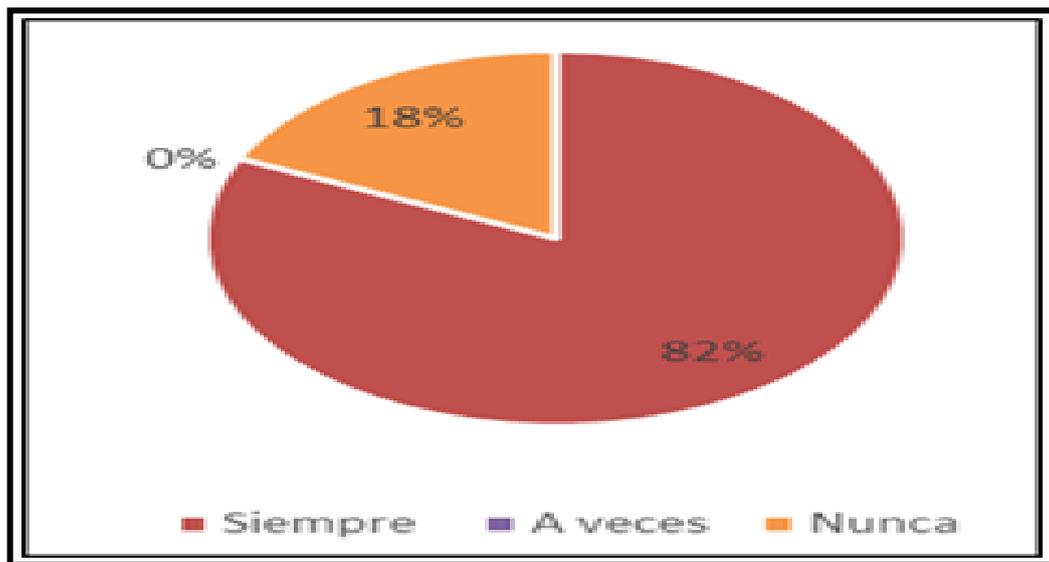


Figura VI. *Incremento de ventas al crédito.*

***Análisis e Interpretación:***

Se obtuvo como resultado que, si existe un incremento de ventas al crédito El 82 % consideran un aumento de las cuentas por cobrar, eso es bueno ya que significa que se está

facturando y se presume que será cobrado los importes facturados; Sin embargo las cuentas por cobrar generadas por ventas al crédito están pendientes de cobro. Tomando en cuenta que las ventas al crédito van en ascenso la empresa debe poner énfasis en corregir los procesos y políticas.

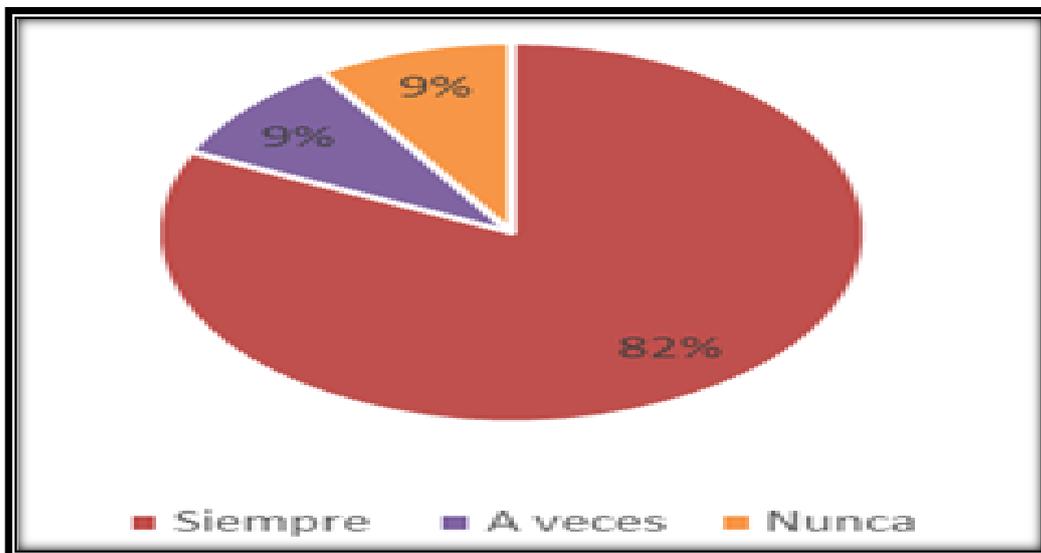
6. ¿Las cuentas por cobrar de clientes morosos afecta la liquidez y solvencia de la empresa?

Tabla 9

*Pregunta N°. 6*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	82%
A veces	1	9%
Nunca	1	9%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura VII.* Liquidez y solvencia de la empresa.

***Análisis e Interpretación:***

Como resultado de las encuestas realizadas se obtuvo que, el 82% de la muestra considerar que las cuentas por cobrar de los clientes morosos siempre afecta la liquidez y

solvencia de la empresa. Mientras que un pequeño 9% indican todo lo contrario. Eso indica que de no tener una correcta gestión de las cuentas por cobrar, estaríamos frente a un problema económico para cubrir los compromisos de pago, se recomienda invertir en las áreas de ventas, de créditos y cobranzas. Teniendo esto como respuesta de los participantes, se puede visualizar que el personal conoce cuales son resultados si la gestión de cuentas por cobrar continúa como está. Lo que implica que al conocerlo pueden mejorar en sus funciones. Además de trabajar en dirección con las políticas y procedimientos reestructuradas para un mejor panorama.

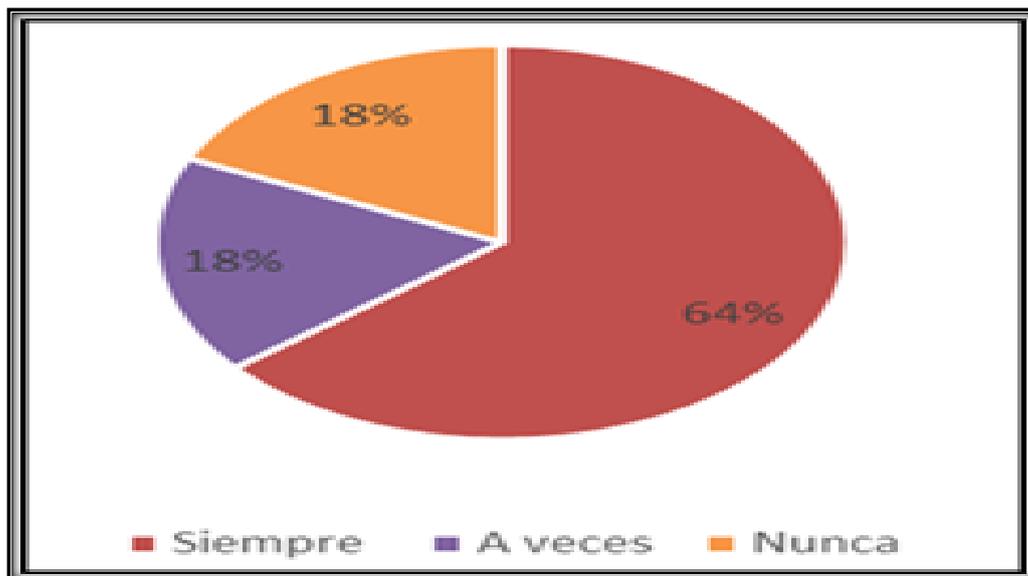
7. ¿Se efectúan análisis por antigüedad de cobros a los clientes morosos?

Tabla 10.

*Pregunta N°. 7*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	07	64%
A veces	2	18%
Nunca	2	18%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura VIII.* Acciones sobre cuentas vencidas.

***Análisis e Interpretación:***

Los trabajadores manifestaron en un 64% que, siempre se efectúan análisis por antigüedad de cobros. En tal sentido se ha verificado en el trabajo de campo que efectivamente se cumpla, llegando a la conclusión de que sólo se efectúan análisis de cuentas de periodicidad semestral, para tener un mejor control es pertinente se realicen cada mes. En tal sentido lo que se necesita es un mejor plan para las cobranzas corrigiendo algunos procesos incorrectos y replantando los controles existentes de gestión de cuentas por cobrar.

8. ¿Analiza usted el historial crediticio de los clientes nuevos y clientes morosos?

Tabla 11.

Pregunta N°. 8

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18%
A veces	2	18%
Nunca	7	64%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia.

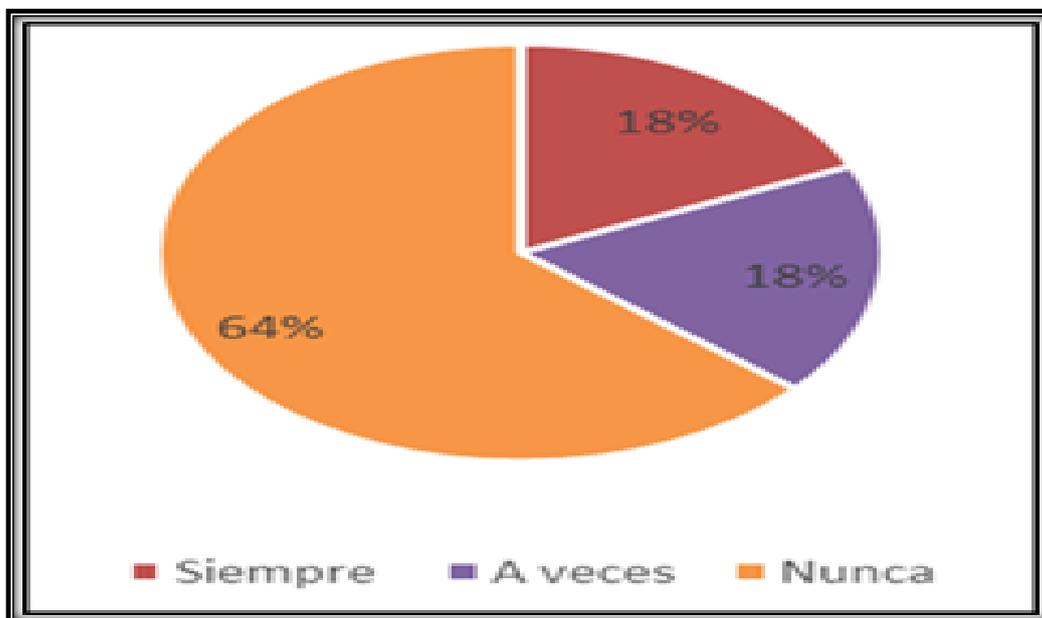


Figura IX. Supervisión a clientes morosos.

**Análisis e Interpretación:**

El 64 % manifestó, que no se analiza el historial crediticio de los clientes nuevos y clientes morosos; no obstante consultar la situación financiera del cliente es primordial, en otras palabras se debe adoptar por hacer consultas a través de entidades de protección de crédito, puesto que revelará si existen retrasos en los pagos con otras compañías; con esta información se deben evaluar las condiciones a cada cliente. Otro aspecto importante es consultar frecuentemente el nivel de endeudamiento de los clientes tanto de los nuevos como de los morosos.

9. ¿Una deficiente gestión de cobranzas a clientes morosos puede detener los proyectos de la empresa?

Tabla 12.

Pregunta N°. 9

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	82%
A veces	1	9%
Nunca	1	9%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia.

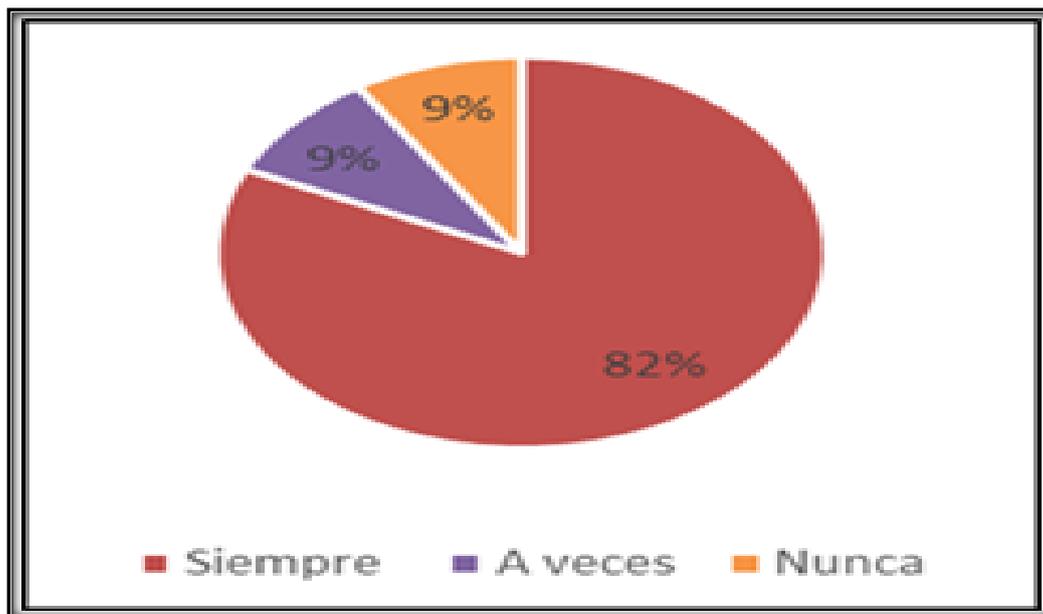


Figura X. Deficiente gestión de cobranzas.

**Análisis e Interpretación:**

El 100% de los trabajadores encuestados, manifestaron que una deficiente gestión de cobranzas, puede detener los proyectos de la empresa. La empresa Corporación Silva Palomino EIRL tiene como proyecto aumentar más establecimientos en algunas partes de las provincias de nuestro país por lo que se necesita de una mayor inversión, La situación de la empresa muestra una deficiente gestión que podría imposibilitar concretar los planes que tiene a futuro.

10. ¿Se puede reducir la cartera de clientes morosos?

Tabla 13.

*Pregunta N°. 10*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	64%
A veces	2	18%
Nunca	2	18%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia.

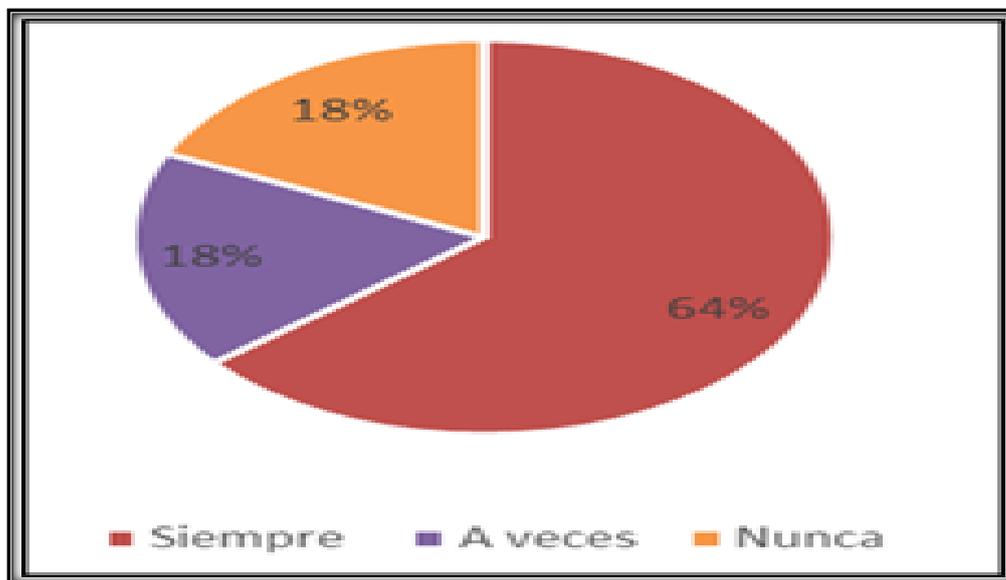


Figura XI. Reducción de cartera de clientes.

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla N°12, EL 64% de los trabajadores encuestados, manifestaron que si se puede reducir la cartera de clientes morosos, mientras que un 18% manifiesta que a veces y otro 18% indica que nunca se puede reducir la cartera de clientes morosos, de tal manera se puede observar que según las respuestas de los integrantes de la muestra representativa si se puede reducir la morosidad de las cuentas por cobrar, cumpliendo con procedimientos, controles y seguimientos oportunos.

11. ¿Los procedimientos para otorgar créditos son deficientes?

Tabla 14

*Pregunta N°. 11*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	64%
A veces	2	18%
Nunca	2	18%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia.

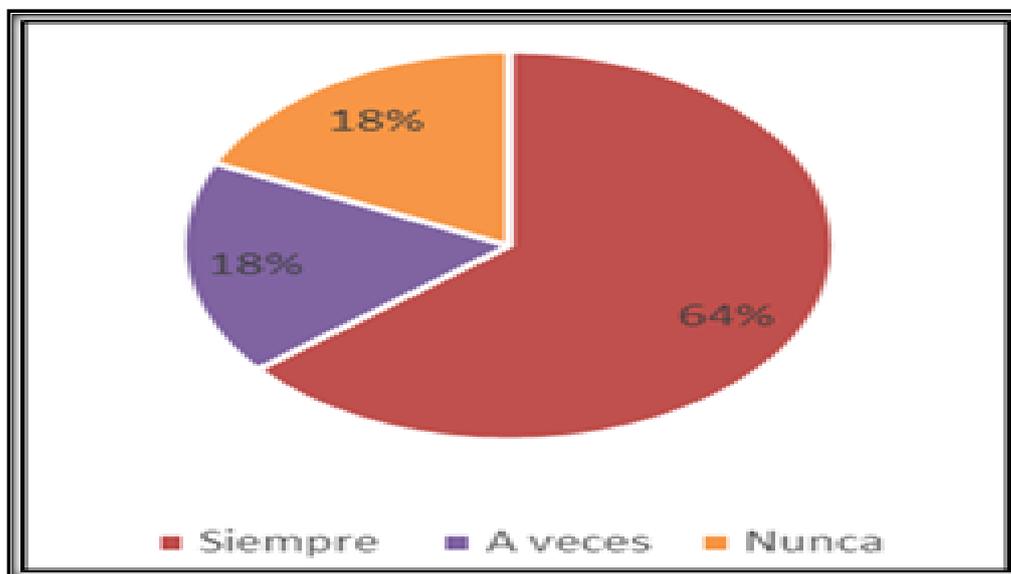


Figura XII. Políticas establecidas de crédito.

**Análisis e Interpretación:**

El 64% de los trabajadores encuestados, manifestaron que los procedimientos para otorgar créditos son deficientes, no existe selección de clientes, pues los créditos se dan

considerando la antigüedad de éstos o los vínculos cercamos, no se realiza aprobación de créditos mediante documentos físicos que se pueda dejar como evidencia, solo aplica algunos procesos de acción cuando la deuda ya está vencida, como son llamadas de teléfonos y correos electrónicos. La situación panorámica permite remodelar los procedimientos que aún no han sido considerados.

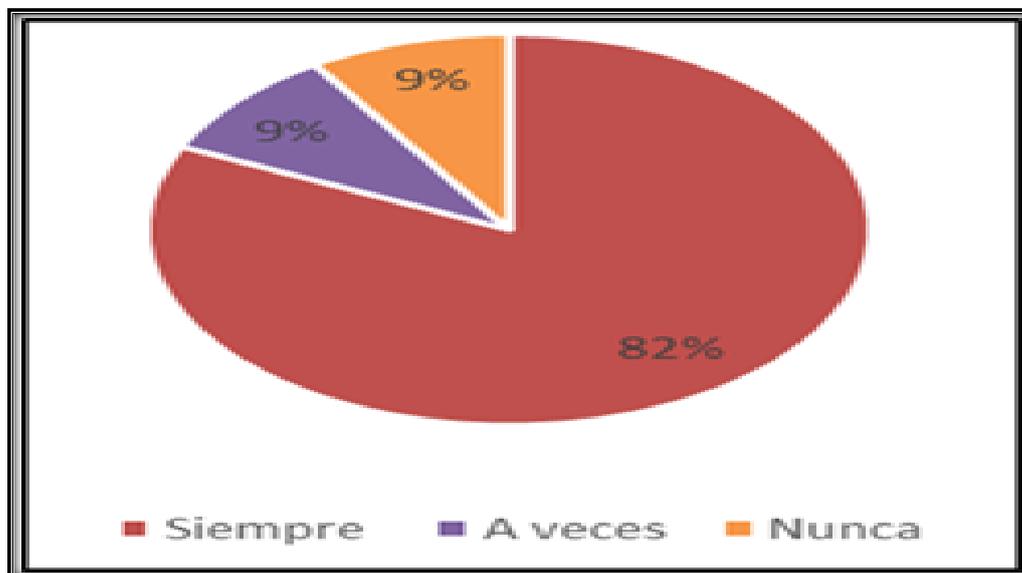
12. ¿La empresa cuenta con políticas de créditos?

Tabla 15

*Pregunta N°. 12*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	82%
A veces	1	9%
Nunca	1	9%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura XIII.* Manual de políticas de crédito.

***Análisis e Interpretación:***

De acuerdo a las personas encuestadas, el 82% de los trabajadores, indicaron que la empresa si cuenta con políticas de crédito. Mientras que un 18% indicaron todo lo contrario. Sin embargo se aplica de manera empírica y no como lo establece la empresa, por lo que dichas

políticas deben ser claras y determinantes por parte de la gerencia hacia sus empleadores y capacitarlos para que se cumplan correctamente.

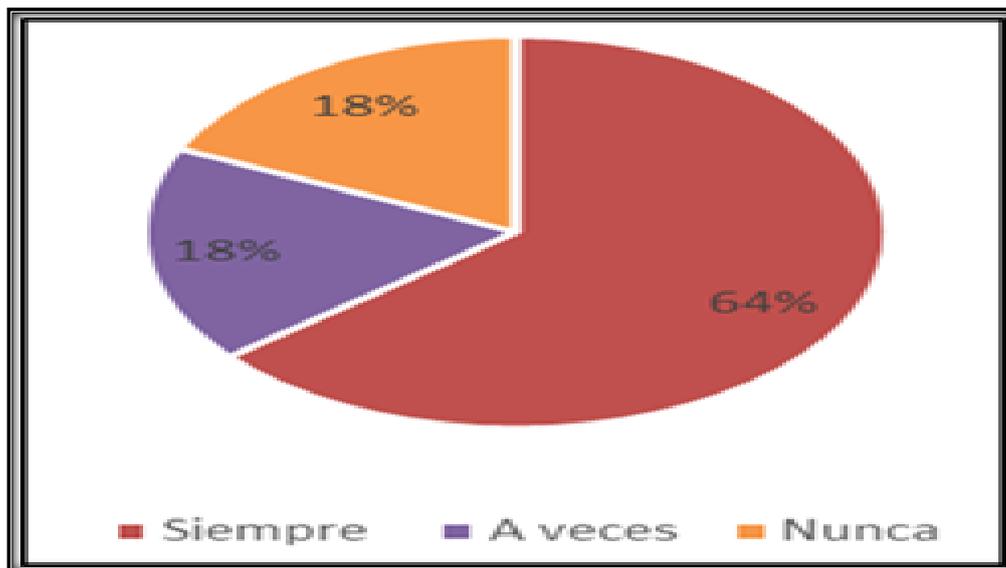
13. ¿Se cumplen las políticas de crédito?

Tabla 16

*Pregunta N°. 13*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	64%
A veces	2	18%
Nunca	2	18%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura XIV.* Cumplimiento de las políticas de crédito.

### ***Análisis e Interpretación:***

Según la encuesta realizada, el 64 % de la muestra consideran que siempre se cumplen con las políticas de crédito. Mientras que en un 36% opina lo contrario, esto quiere decir que la mayor parte de las personas encuestadas creen cumplir con las políticas. Como bien se ha mencionado la empresa Corporación Silva Palomino EIRL tiene sus políticas de crédito, sin embargo son generales y muy limitadas. Solo conceden crédito a 30 días pero no se cumple.

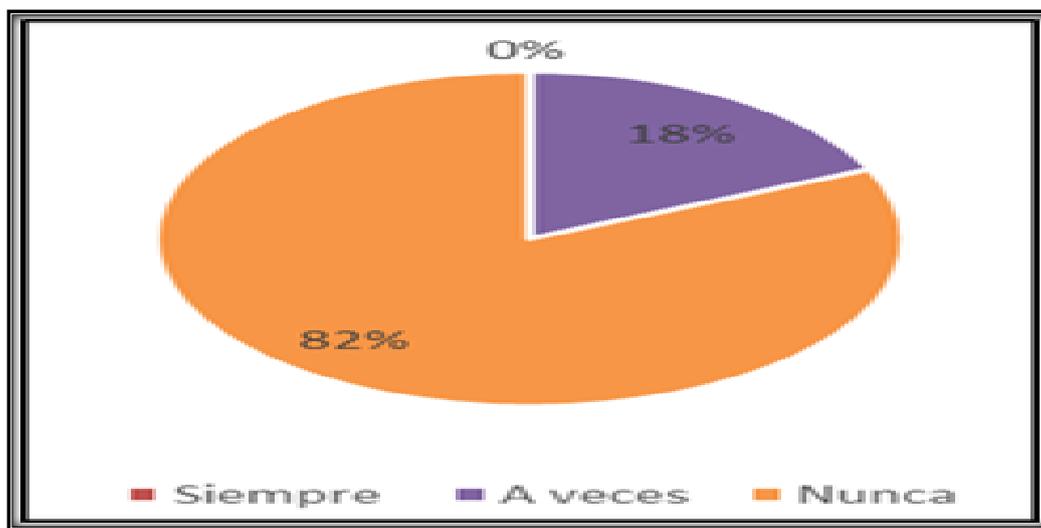
14. ¿Están establecidas correctamente las políticas de créditos?

Tabla 17

*Pregunta N°. 14*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	2	18%
Nunca	9	82%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura XV.* Correctas políticas de créditos.

***Análisis e Interpretación:***

El 82 % de la muestra considera que nunca están correctamente establecidas las políticas de crédito, hay algunos puntos que se deben mejorar como el pronto pago, que no se utiliza en la empresa. Es mejor otorgar un descuento mínimo conociendo que no se perderá todo el saldo. Así mismo la designación de medidas restrictivas de crédito, lo cual sirve para no conceder los créditos de manera liberal, tomando en cuenta el tipo de cliente.

15. ¿Utiliza usted crédito restrictivo como política de crédito?

Tabla 18

*Pregunta N°. 15*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
-------	------------	------------

Siempre	0	0%
A veces	2	18%
Nunca	9	82%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

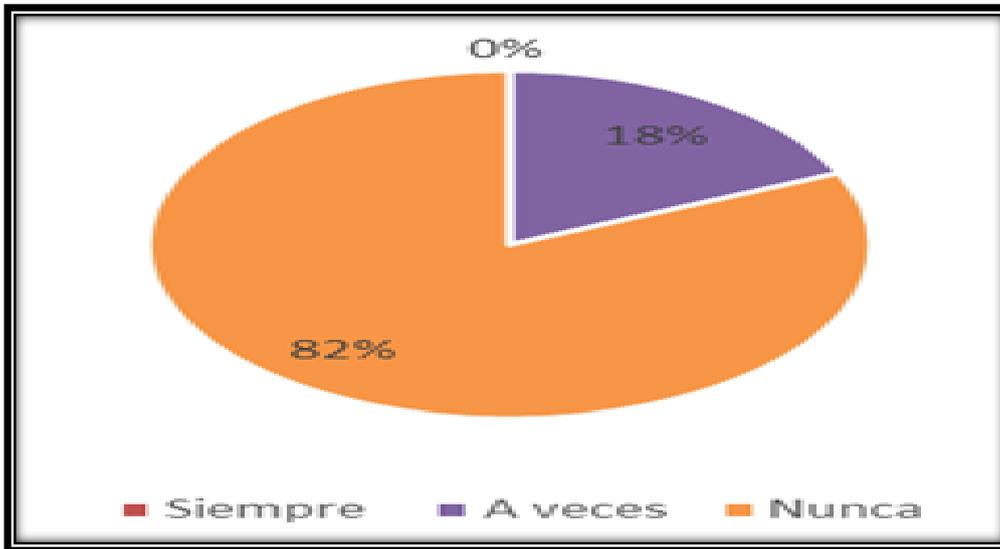


Figura XVI. Crédito restrictivo.

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla N° 18, se observa que el 82% de los encuestados afirman que no existen políticas de crédito restrictivas. La empresa Corporación Silva Palomino EIRL solo indica en sus políticas de Crédito que se otorga crédito de hasta 30 días, sin embargo es necesario precisar los plazos máximos y mínimos, las restricciones en las formas de cobro de acuerdo al historial crediticio y los valores implicados. Es importante tomar en cuenta el monto a conceder, que tanto esta la empresa dispuesta a perder en el caso de tener problemas de cobros.

16. ¿Existen políticas de cobros a los clientes?

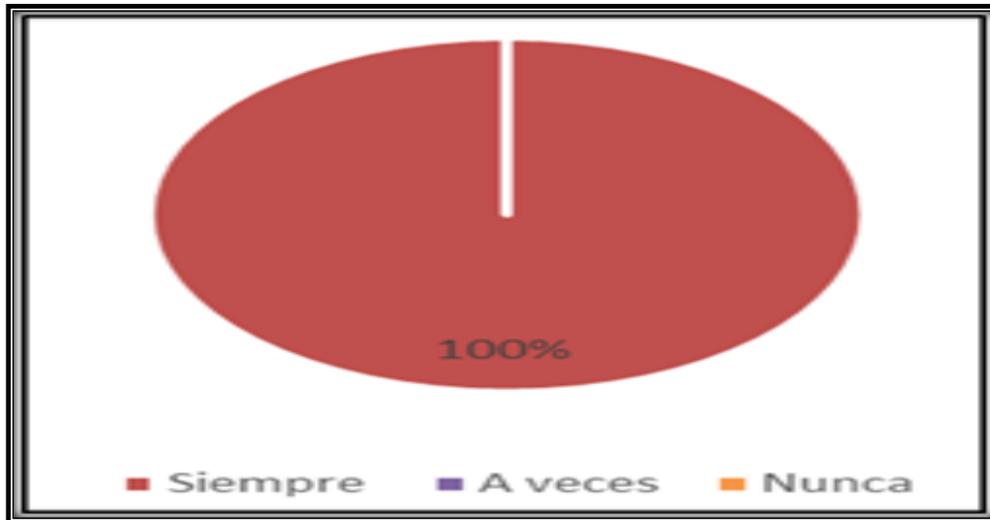
Tabla 19

Pregunta N°. 16

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%

Total	11	100%
-------	----	------

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura XVII.* Políticas de cobros a clientes.

***Análisis e Interpretación:***

Según la tabla N° 19, se observa que el 100% de los trabajadores encuestados indican que si existen políticas de cobros a los clientes. Sin embargo es conveniente replantar y mejorar la disposición del área para cumplir con los objetivos de la empresa.

17. ¿Controla usted con límites de cobro a los clientes?

Tabla 20

*Pregunta N°. 17*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	73%
A veces	1	9%
Nunca	2	18%
Total	11	100%

*Fuente:* Elaboración propia.

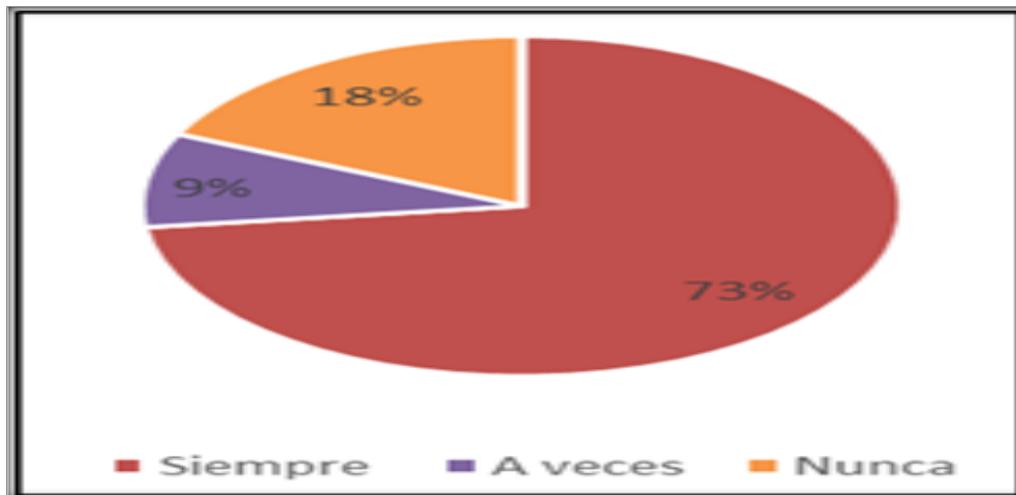


Figura XVIII. Límites de Cobro.

**Análisis e Interpretación:**

El 73% de los encuestados afirman que siempre se controla a los clientes con límites de cobro, según las políticas establecidas por la alta gerencia si existen límites de cobro, pero no están bien planteadas, es indispensable que se replantee los límites tomando en cuenta el volumen y las necesidades de cada cliente.

18. ¿Realiza cobros a sus clientes mediante la vía legal?

Tabla 21

*Pregunta N°. 18*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	18%
A veces	2	18%
Nunca	7	64%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia.

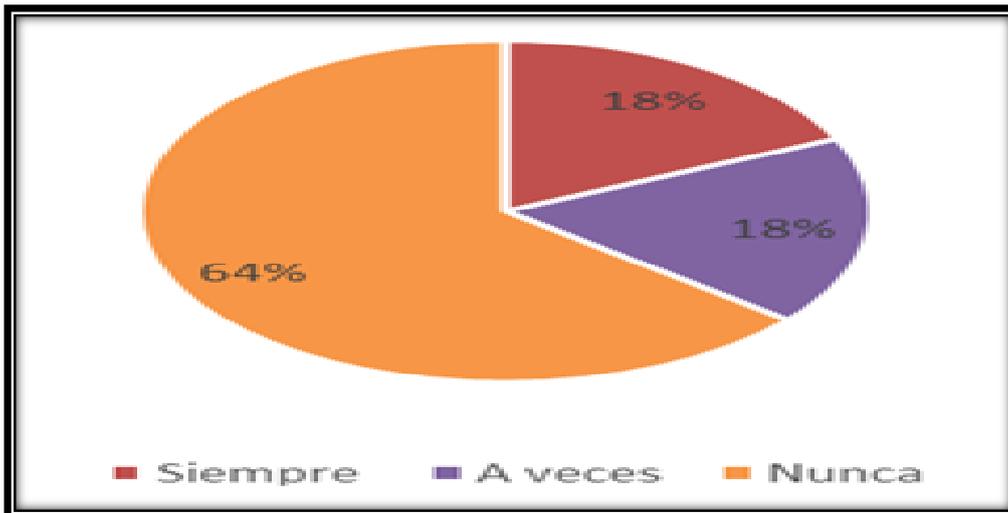


Figura XIX. Cobros con vía legal.

***Análisis e Interpretación:***

El 64% de los encuestados afirman que nunca se realiza cobros a sus clientes por la vía legal, esto porque se les hace más complejo estar pagando a los abogados para recuperar una deuda. El personal del área de Cobranzas solo efectúa un monitoreo semestral, a lo que debería mejorar, puesto que si se realiza con mayor frecuencia se podría detectar y resolver los conflictos de cobro a tiempo.

19. ¿Realiza usted confirmaciones de cobro a sus clientes?

Tabla 22

*Pregunta N°. 19*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	27%
A veces	1	9%
Nunca	7	64%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia.

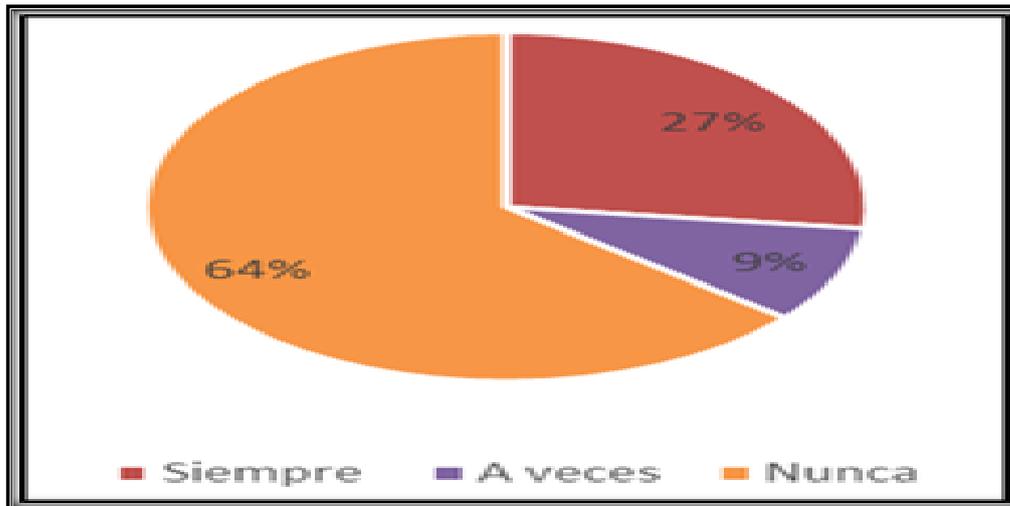


Figura XX. Confirmación de cobros.

**Análisis e Interpretación:**

El 64% de los encuestados afirman que nunca realiza confirmaciones de cobro a los clientes, esto se debe a una mala gestión de cobranza, para lo cual se debe mejorar algunos procesos, controles y procedimientos, así poder lograr tener menores cuentas vencidas por cobrar, y tener finalmente liquidez en la empresa.

20. ¿Existe personal dedicado a la gestión de cobro a los clientes?

Tabla 23

Pregunta N°. 20

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	91%
A veces	1	9%
Nunca	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Elaboración propia.

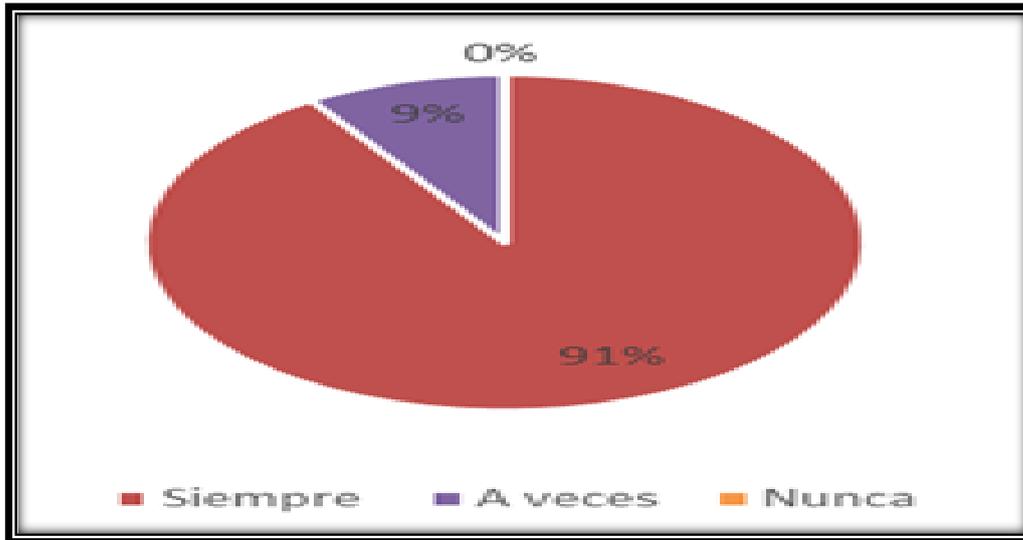


Figura XXI. Personal para gestión de cobros.

***Análisis e Interpretación:***

El 91% de los encuestados indican que siempre existe personal dedicado a la gestión de cobro a los clientes, el inconveniente está en que el personal se dedica a otras funciones y no dedica a fondo la gestión de cobro. La gestión debe empezar con el inicio de la venta al crédito y sea más exhaustivo en el vencimiento de las cuentas. La gestión no solo involucra llamadas o correos después del vencimiento.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

La investigación ha sido realizada en base a la información obtenida de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL, empresa dedicada a la venta de Equipos de Protección Personal, la cual ha servido para obtener el estudio y desarrollar el trabajo de investigación.

Se dispuso como primer objetivo describir las ventas al crédito de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL año 2019, obteniendo como resultado que, según el 55% de los encuestados manifiesta que nunca existen condiciones de ventas al crédito, el 73% indica que nunca se aplican descuentos o rebajas por pronto pago, el 82% considera que siempre existe un incremento de ventas al crédito y el 64% reconoce que nunca se analiza el historial crediticio de los clientes nuevos y clientes morosos, en base a esta premisa se deduce que las ventas al crédito no se manejan correctamente, influyendo en la gestión de las cuentas por cobrar y por ende en la liquidez de la empresa para contar con capacidad de pago, para lo cual se propone una serie de sugerencias en aras de la gestión correcta desde el inicio de la venta al crédito.

Esta situación guarda similitud a lo plasmado por Vásquez y Vega (2016) quienes lograron demostrar que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de la liquidez ya que desde que se inicia la relación empresa/cliente no se utiliza ningún contrato de venta, de este modo los acuerdos de crédito son verbales, indicando que los créditos otorgados deberían tener un adelanto del 50% para el inicio de la prestación del servicio, política que no se cumple debido a que se basa en la antigüedad que tiene cada cliente con la empresa sin más exigencias; según los resultados del estudio de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL tampoco cuenta con contrato de venta, debido a las negociaciones verbales sin exigencia de analizar y revisar el record crediticio de los clientes.

Por su parte Herrera (2015) determinó que la empresa no aplica las políticas establecidas de ventas y cobranzas, es por ello que no se han acomodado adecuadamente a las condiciones y necesidades de la empresa, debido a esto no se practican a cabalidad las formas de efectuar las ventas al crédito, habiendo una tendencia a incrementar la cartera vencida (ventas al crédito crece 0.28 % respecto al año 2012 sin permitir la recuperación oportuna de las cuentas pendientes de cobro. No se aplican límites de créditos, limitando a realizar análisis minuciosos de las ventas que se otorgan al crédito y que conllevan a aumentar las cuentas pendientes de cobros. Tampoco cuenta con una ruta establecida de ventas y cobros a los clientes, la ruta se procede indistintamente de acuerdo a la necesidad de cada cliente y cuando éste lo requiere. Dando lugar a contar con poco efectivo y mayor volumen de cuentas pendientes de cobro afectando la liquidez de la empresa Comercial Zurita, lo cual es coincidente con la realidad de la empresa Ferretera Corporación Silva Palomino, debido a las malas prácticas de ventas de crédito y a inoportunidad del flujo de efectivo.

Así mismo Chamba (2017) en su investigación “Las ventas al crédito y su impacto en la liquidez”, indicó que la empresa no posee adecuadas de políticas de créditos y cobranzas, lo que ocasiona incorrectas aprobaciones de créditos, enfrentándose a cuentas por cobrar elevadas sin la recuperación oportuna, generando la falta de liquidez para afrontar sus obligaciones. No contando con un departamento exclusivo de créditos y cobranzas que se encargue del análisis y recuperación eficaz. Lo plasmado por Chamba guarda similitud con los resultados de la investigación realizada en la empresa Corporación Silva Palomino quien posee una deficiente gestión de cuentas por cobrar desde el inicio de la venta al crédito, las que no están correctamente definidas con condiciones, lineamientos y procedimientos oportunos.

Como segundo Objetivo se planteó describir las políticas de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino ERIL año 2019, obteniendo como resultado que, según el 64% de los encuestados manifiesta que los procedimientos para otorgar créditos son

deficientes, el 82% considera que nunca están establecidas correctamente las políticas al crédito, el 82 % reconoce que no utilizan crédito restrictivo como política de crédito y el 64 % considera que nunca se realizan confirmaciones de cobro a sus clientes; demostrando que existe deficiencias en cuanto a las políticas de créditos y cobros para una adecuada gestión de cuentas por cobrar que permita contar con la liquidez y solvencia que la empresa necesita, escenario que muestra semejanza con lo señalado por Loyola (2016) quien indica en su estudio que la carente política de crédito transgrede en la liquidez de la empresa, dado que la política de crédito es flexible al establecer los posibles clientes, ya que se basan en la antigüedad y prestigio y no verifican el cumplimiento oportuno con otras entidades; estos datos coinciden con el estudio realizado a la empresa corporación Silva Palomino EIRL, quienes otorgan crédito basándose en la antigüedad o cercanía que estos tienen con la empresa, sin considerar créditos restrictivos ni efectuando confirmaciones de cobro a los clientes, limitando a que se evalúen a cabalidad si se tratan de clientes comprometidos con los pagos.

Además, según Aquino (2018) evidenció algunas deficiencias de gestión de cuentas por cobrar, entre ellas la carencia de manual de procedimientos de cobranza, análisis de créditos, y formas de cobro, lo cual impidió a la empresa obtener niveles de cuentas por cobrar razonables. Por ello propuso la gestión de cuentas por cobrar mediante componentes del informe COSO, con la finalidad de recuperar la cartera de clientes de manera constante.

Tomando como base los resultados de los objetivos plasmados, queda demostrado que no existe una correcta gestión de las cuentas por cobrar en la empresa ferretera Corporación Silva Palomino en el año 2019, ocasionada por el mal manejo de las ventas al crédito y la deficiente aplicación de políticas de créditos y cobros.

De acuerdo a las investigaciones de otros autores y a la investigación de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL, existen problemas serios a consecuencias de una mala gestión de las cuentas por cobrar. El perjuicio económico está presente en las distintas

empresas, evidenciado la necesidad de contemplar soluciones, y otorgar pautas a diferentes grupos económicos que se ven afectados cada vez más por la falta de retorno del efectivo de la cuenta por cobrar producto de la carente gestión.

#### **4.2 Conclusiones**

La Investigación desarrollada ha sido ardua y se ha obtenido un panorama amplio y ha aumentado el horizonte de conocimiento acerca de las cuentas por cobrar, y la importancia en la efectividad económica de las empresas en general.

Se ha descrito la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019, obteniendo como resultado la gestión inoportuna de las cuentas por cobrar. No existen procedimientos plasmados de canalización de las áreas ventas, créditos y cobros, la comunicación no es fluida en el manejo de sus funciones. Las negociaciones de ventas al crédito son verbales, no realizan entrega de documentos válidos con las condiciones de venta. Las políticas no están establecidas correctamente y no efectúan cobros de interés a los clientes morosos por retraso en las cancelaciones. Todo ello ha ocasionado un crecimiento de incertidumbre respecto a los proyectos planteados de la empresa y la falta de capacidad para enfrentar los compromisos y obligaciones de pago.

Se ha descrito las ventas al crédito de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019 y se ha obtenido como resultado el aumento de ventas al crédito y como consecuencia el aumento de clientes morosos en el año 2019, esto debido principalmente al incorrecto procedimiento de los vendedores, pues su meta es únicamente captar clientes sin considerar las evaluaciones que deba ejecutarse con las áreas de créditos y cobranzas. Las ventas al crédito se dan sin condiciones oportunas y sin sustento; las condiciones son ofrecidas y aceptadas verbalmente. No existen seguimientos acertados de las ventas al crédito, solo las hacen cuando hay una dificultad de cobro.

Se ha descrito las políticas establecidas de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019, obteniendo como resultado una carente política de créditos y cobros para una gestión oportuna. Según las políticas de crédito los plazos máximos son de 30 días, sin embargo los clientes cancelan sus deudas hasta en 90 días, debido a la flexibilidad a los clientes que son antiguos, los cuales adquieren mercadería constantemente. No verifican el historial crediticio de los clientes, siendo esto un riesgo para la empresa en la concesión de créditos.

No cuenta con políticas restrictivas que pueda darle una condición de crédito a cada cliente dependiendo del volumen y precios. Además no ofrecen descuentos por pronto pago, pues no le resulta beneficioso a la empresa por los costos que ofrecen. Las políticas de cobro tampoco están bien definidas, según las políticas de la empresa debería haber una espera de 10 días calendario después del vencimiento del crédito.

Los análisis de cuenta para conocer las facturas pendientes se realizan cada seis meses, impidiendo conocer a tiempo los saldos pendientes de los clientes morosos.

Existe un comportamiento de incobrabilidad, sin embargo al ser una empresa que cuenta con insumos y materiales de fácil salida e ingreso, debería también tener un mayor flujo de efectivo. Lo que no ocurre en la empresa analizada, ya que existe flexibilidad a los clientes y el personal encargado no realiza los seguimientos y monitoreo oportunos, evidenciando la falta de compromiso.

### **4.3 Recomendaciones**

Se exhorta implementar procesos y procedimientos en todas las áreas, e informarlas para que mejore el manejo de las actividades y funciones.

Se recomienda evaluar cada posible venta, y revisar el record crediticio en coordinación con el área de créditos y cobranza. Vigilar las ventas al crédito desde el inicio de la operación,

contado con legajos de cada cliente, estos archivos deben contener la solicitud de crédito, constitución de la empresa, datos del representante legal, fotocopia de documento nacional de identidad y reporte de historial crediticio. Estructurar condiciones de ventas mediante documentos escritos, tomando en cuenta la cartera de clientes actuales. Las condiciones deben contar por lo menos con la fecha de entrega de mercadería, los precios otorgados, modalidad de pago, porcentaje de interés por incumplimiento de pago. Condicionar al personal que mantenga la comunicación y coordinación con las áreas involucradas al ofrecer la venta. Tomando en cuenta las metas de la empresa y sus objetivos. En tal caso también se sugiere considerar la reestructuración de personal invirtiendo en los salarios, para contar con personal calificado, capacitado y comprometido.

Implementar condiciones a cada cliente, mediante políticas restrictivas. De acuerdo al valor de la venta y el historial crediticio. Considerar los clientes morosos que no han cancelado a tiempo con montos y plazos reducidos al mínimo posible. Políticas racionales; para aquellos clientes nuevos, con otorgamientos y facilidades según la información sobre el cumplimiento de sus deudas y de plazos máximos de pago que deben ser escalonados, conforme a las evaluaciones. Realizar la gestión de cobro antes de la fecha de vencimiento, haciendo recordatorios con mucho profesionalismo, generando confianza con el cliente para lograr se realice el pago de la deuda. Considerar otorgar créditos con descuentos por pronto pago, para que el cliente este motivado a pagar antes. Considerar tasas menores y de acuerdo a la condición de cada cliente. Sería más probable recuperar a tiempo la cartera vencida mediante esta política. Contar con base de datos actualizada de las cuentas por cobrar y realizar análisis de cuentas de periodicidad quincenal/mensual, considerando las fechas de vencimientos, días de antigüedad, número de documento, nombre de cliente, ruc, etc.

## REFERENCIAS

- Aguilar M. (2017). *Metodología de investigación: Población y muestra*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/mestra>
- Altuve G., José G. (2014). Rentabilidad de la variable activo corriente o circulante. *Actualidad Contable Faces*, 17(29),5-17.[fecha de Consulta 17 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1316-8533. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257/25732868002>
- Aquino, W. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Trade Llantas S.A.C, 2018*. (Tesis de grado) Universidad Norbert Wiener. Lima. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2487>
- Arana Mera, J. M. (2018). *La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C–Trujillo 2017*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13515>
- Araujo, K. y Estacio, E. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.RL., Cajamarca Año 2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12354>
- Banco Central de Reserva [BCRP]. (Sin fecha). Crédito. *Bcr.gob.pe*. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>
- Beltrán Reyna, F. D. M. (2017). *La política de ventas al crédito y su incidencia en la situación económico-financiera de la empresa servicios y llantas Beda del distrito de Trujillo año 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8032>
- Bermúdez Desposorio, J. Y. (2017). *Implementación de procesos en la gestión de cuentas por cobrar generadas por el Factoring para mejorar la liquidez de la empresa Agroexport*

- Jocejac S.A.C. de la ciudad de Trujillo 2016.* (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12861>
- Brachfield, P. (2012). *Gestión del Crédito y Cobro.* [Versión PDF]. Recuperado de [https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementario\\_GestionCreditoyCobroWEB.PDF](https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementario_GestionCreditoyCobroWEB.PDF)
- Carrera Navarrete, S. I. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015.* (Tesis de bachillerato). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Castro Rodríguez, J., y Guachizaca Uyaguari, M. (2012). *Tratamiento contable de cuentas por cobrar según NIIF para Pymes.* (Tesis de grado). Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1296?locale=es>
- Chamba Vivero, S. S. (2017). *Las ventas al crédito y su impacto en la liquidez.* (Tesis de bachillerato). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1701>
- Chávez, D. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y morosidad de clientes en la empresa Planet Cable en la ciudad de Huamachuco, Año 2017.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11284>
- De la Parra, E. y Madero, M. (2005). *Estrategias de ventas y negociación.* Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=HGpXazBqgh0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=HGpXazBqgh0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Díaz Becerra, Óscar (2006). *El Estado de Flujos de Efectivo y una administración eficiente del efectivo.* *Contabilidad y Negocios*, 1(1), 8-15. [Fecha de Consulta 17 de Noviembre de 2020].ISSN:1992-1896. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2816/281621761003>

- International Accounting Standards Board [IASB]. (2014). Norma Internacional de Información Financiera 9: Instrumentos financieros. *Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/niif/NIIF9\\_2014\\_v12112014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf)
- Ecured. (Sin fecha). Ciclo de conversión de efectivo. Ecured.cu. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Ciclo de conversion de efectivo#Ver tambi.C3.A9n](https://www.ecured.cu/Ciclo_de_conversion_de_efectivo#Ver_tambi.C3.A9n)
- Espinoza Sotomayor, Roberto (2009). El Fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, (1), 53-62. [Fecha de Consulta 15 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1317-8822. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4655/465545880010>
- Hernández Sampieri, Roberto. (2006). Definición al alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. En *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill, pp. 57-68. Recuperado de <https://idolotec.files.wordpress.com/2012/04/sampieri-cap-4.pdf>
- Hernández de Alba Álvarez, N., Espinosa Chongo, D, y Salazar Pérez, Y. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Economía y Desarrollo*, 151(1), 161-173. [Fecha de Consulta 15 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0252-8584. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4255/425541209013>
- Herrera Morales, M. E. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial ZURITA*. (Tesis de bachillerato). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17004>
- Lizárraga Vergaray, K. E. (2010). Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate. (Tesis de grado). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/360>

- Loyola, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de Agroquímicos en el distrito de Trujillo*. (Tesis de bachillerato). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5244>
- Ludovic Leal Fica, A., Aranguiz Casanova, M., Y Gallegos Mardones, Juan (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXVI (1), 181-207. [Fecha de Consulta 17 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0121-6805. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90953767010>
- Marquina Mantilla, A. N., y Morales Silva, A. A. (2017). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul EIRL, Cajamarca-año 2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12363>
- 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*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10826>
- Morales Angueta, J. A., y Villavicencio Peñaranda, E. J. (2018). *Las cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez* (Tesis de bachillerato). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2410>
- Morgado Carneiro, Ana Paula, & Garcia, Pablo (2008). Conociendo sobre Gestión. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 10(2). [Fecha de Consulta 17 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357935471001>

- Nuela Sisalema, J. A. (2016). *La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamo's de la ciudad de Ambato*. (Tesis de bachillerato). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22546>
- Ortega, A. (2019). *Cuentas por cobrar y su efecto en el apalancamiento en empresas que comercializan equipos de seguridad*. (Tesis de bachillerato). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3433>
- Peralbo Verduga, L. L. (2016). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de una cooperativa de transporte urbano*. (Tesis de bachillerato). Universidad Laica Vicente de Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1560>
- Pérez, L. (2006). *Las cuentas por cobrar*. [Degerencia.com]. Recuperado de [https://degerencia.com/articulo/las\\_cuentas\\_por\\_cobrar/](https://degerencia.com/articulo/las_cuentas_por_cobrar/)
- Pérez, J., y Merino, M. (2016). *Definición de cobranza*. Definición. De. Recuperado de <https://definicion.de/cobranza/>.
- Pibaque Baque, I. K., y Carrasco Alburqueque, R. S. (2016). *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza-unidad educativa José maría Urbina*. (Tesis de bachillerato). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16466>
- Parrales Choez, C., y Castillo Llanos F. (2018). *Análisis de NIIF 9- Instrumentos financieros desde una perspectiva industrial*. Contabilidad y Negocios, 13(25), 6-19. [Fecha de Consulta 15 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1992-1896. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2816/281658256005>

Portilla, L., Villa C., y Arias L. (2007). La teoría científica y su impacto en la empresa actual.

[Fecha de Consulta 15 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0122-1701. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84903554>

Puppio Gonzales, Vicente. (2016). Cartera vigente. *Diccionario.leyderecho.org*. Recuperado de <https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vigente/>

\_\_\_\_\_. (2017). Cartera vencida. *diccionario.leyderecho.org*. Recuperado de <https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vencida/>

Rosenberg, J. M. (2010). *Diccionario de administración y finanzas*. España: Océano/Centrum.

Sabando Yagual, B. P., y Farías Chiriguaya, G. S. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez*. (Tesis de bachillerato). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2611>

Soldano, A. (marzo, 2009). Conceptos sobre riesgo. Síntesis temática realizada para el Foro Virtual RIMD llevado a cabo en Falda del Carmen, provincia de Córdoba, Argentina. Recuperado de <http://www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfbe57f2.37678682.pdf>

Stickney, C. P., Weil, R. L., Schipper, K., Francis, J. y Avolio Alecchi, B. (2012). Contabilidad financiera: Una introducción a conceptos, métodos y usos. [Versión PDF]. Recuperado de [http://www.workcont.com/descargas/contabilidad\\_financiera\\_stickney.pdf](http://www.workcont.com/descargas/contabilidad_financiera_stickney.pdf)

Tirado Torres, M. G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA*. (Tesis de bachillerato). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/18293>

Tutillo Sornoza, A. J. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Osella S.A.* (Tesis de bachillerato). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1929>

Vásquez, L. y Vega, E. (2016). *Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016*. (Tesis de grado).

Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2353>

Vásquez, Y. J. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS Sedacaj SA en la ciudad de Cajamarca, año 2016*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12368>

Wendorf, M. (2011). *Accounts Receivable Management during the Recent Recession*. (Tesis de grado). Colorado Collage. Recuperado de <https://digitalccbeta.coloradocollege.edu/pid/coccc13098/datastream/OBJ>

Zorrilla y Torres. (1992). *Guía para elaborar la tesis*. México: Mc-Graw Hill, pp. 76-77.

## ANEXOS

### ANEXO n.º 1. Operacionalización de Variables.

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Las cuentas por cobrar	Según Castro y Guachizaca (2012), indican que: “las Cuentas por Cobrar provienen de las ventas a crédito de productos bienes o servicios, donde el cliente se compromete a cumplir su pago en base a políticas establecidas por la entidad” (p. 24).	Ventas al Crédito	Ventas al Crédito
			Cartera de Clientes morosos
		Políticas de cuentas por cobrar	Políticas de Créditos
			Cobro a los clientes

ANEXO n.º 2. Matriz de Consistencia.

Tema: Gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL.

Autora: Bancayan Valles Astrid Carolyn.

Problema	Objetivos	Variables e indicadores			Metodología															
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se realiza la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>A.</b> ¿Cómo se manejan las ventas al crédito de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019? <b>B.</b> ¿Cómo se aplican las políticas establecidas de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Describir la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>A.</b> Describir las ventas al crédito de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019. <b>B.</b> Describir las políticas establecidas de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019.</p>	<p>Variable 1: Las cuentas por Cobrar.</p> <table border="1" data-bbox="909 539 1599 1007"> <thead> <tr> <th data-bbox="909 539 1111 579">Dimensiones</th> <th data-bbox="1111 539 1422 579">Indicadores</th> <th data-bbox="1422 539 1599 579">Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="909 579 1111 794">Ventas al crédito</td> <td data-bbox="1111 579 1422 707">Ejecuta seguimiento de las Ventas al crédito a los clientes.</td> <td data-bbox="1422 579 1599 707">1 -2-3-4-5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="909 707 1111 794"></td> <td data-bbox="1111 707 1422 794">Reduce la Cartera de clientes morosos.</td> <td data-bbox="1422 707 1599 794">6 - 7-8 - 9 - 10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="909 794 1111 1007">Políticas de cuentas por cobrar</td> <td data-bbox="1111 794 1422 922">Controla los créditos con Políticas de créditos.</td> <td data-bbox="1422 794 1599 922">11-12-13-14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="909 922 1111 1007"></td> <td data-bbox="1111 922 1422 1007">Gestiona el Cobro a los clientes</td> <td data-bbox="1422 922 1599 1007">15-16-17 -18-19-20</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Ventas al crédito	Ejecuta seguimiento de las Ventas al crédito a los clientes.	1 -2-3-4-5		Reduce la Cartera de clientes morosos.	6 - 7-8 - 9 - 10	Políticas de cuentas por cobrar	Controla los créditos con Políticas de créditos.	11-12-13-14		Gestiona el Cobro a los clientes	15-16-17 -18-19-20	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva-Cualitativa</p> <p><b>Población y muestra:</b> 20 trabajadores - 11 trabajadores de diversas áreas de la empresa, conformadas por las áreas que participan de forma directa en las cuentas por cobrar.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> Encuesta - Cuestionario</p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																		
Ventas al crédito	Ejecuta seguimiento de las Ventas al crédito a los clientes.	1 -2-3-4-5																		
	Reduce la Cartera de clientes morosos.	6 - 7-8 - 9 - 10																		
Políticas de cuentas por cobrar	Controla los créditos con Políticas de créditos.	11-12-13-14																		
	Gestiona el Cobro a los clientes	15-16-17 -18-19-20																		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES DE LOGRO	PESO	N° ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Las cuentas por cobrar	Ventas al crédito	a) Ejecuta seguimiento de las Ventas al crédito a los clientes	50%	10	¿Existen condiciones de ventas al crédito a los clientes?	SIEMPRE – A VECES – NUNCA
					¿Se vigilan las ventas al crédito ante alguna dificultad de cobro?	
					¿El seguimiento post-venta de crédito es una herramienta de apoyo?	
					¿Suelen aplicar descuentos o rebajas de ventas al crédito por conceptos de pronto pago?	
					¿Considera usted que existe un incremento de ventas al crédito?	
		b) Reduce la cartera de clientes morosos.			¿Las cuentas por cobrar de clientes morosos afecta la liquidez y solvencia de la empresa?	
					¿Se efectúan análisis por antigüedad de cobros a los clientes morosos?	
					¿Analiza usted el historial crediticio de los clientes nuevos y clientes morosos?	
					¿Una deficiente gestión de cobranzas a clientes morosos puede detener los proyectos de la empresa?	
					¿Se puede reducir la cartera de clientes morosos?	
	Políticas de Cuentas por Cobrar	Controla los créditos con Políticas de Créditos	50%	10	¿Los procedimientos para otorgar créditos son deficientes?	
					¿La empresa cuenta con políticas de créditos?	
					¿Se cumplen las políticas de crédito?	
					¿Están establecidas correctamente las políticas de créditos?	
		b) Gestiona el Cobro a los clientes			¿Utiliza usted crédito restrictivo como política de crédito?	
					¿Existen políticas de cobro a los clientes?	
					¿Controla usted con límites de cobro a los clientes?	
					¿Realiza cobros a sus clientes mediante la vía legal?	
	¿Realiza usted confirmaciones de cobro a sus clientes?					
	¿Existe personal dedicado a la gestión de cobro a los clientes?					

100%

20

ANEXO n.º 3. Instrumento.

CUESTIONARIO

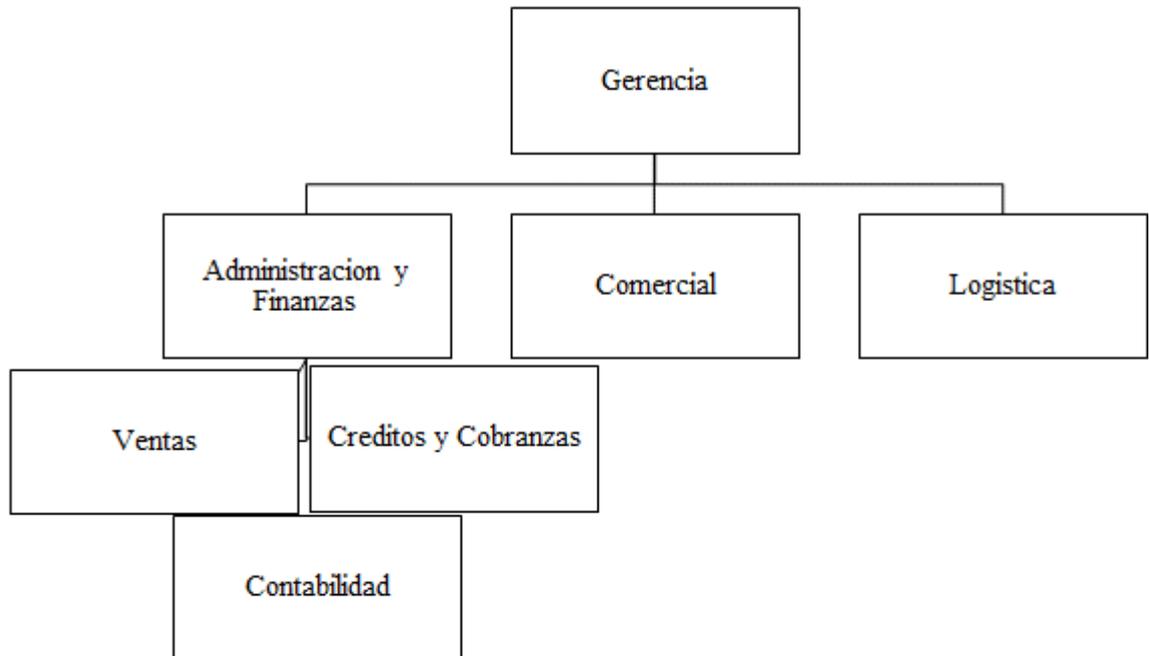
INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una lista de preguntas, sobre la gestión de cuentas por cobrar de la empresa. Lea con atención y marque con un Aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Las opciones de respuesta son las siguientes:

Nº	PREGUNTAS	CRITERIO DE EVALUACION		
		SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1	¿Existen condiciones de ventas al crédito a los clientes?			
2	¿Se vigilan las ventas al crédito ante alguna dificultad de cobro?			
3	¿El seguimiento post-venta de crédito es una herramienta de apoyo?			
4	¿Suelen aplicar descuentos o rebajas de ventas al crédito por conceptos de pronto pago			
5	¿Considera usted que existe un incremento de ventas al crédito?			
6	¿Las cuentas por cobrar de clientes morosos afecta la liquidez y solvencia de la empresa?			
7	¿Se efectúan análisis por antigüedad de cobros a los clientes morosos?			
8	¿Analiza usted el historial crediticio de los clientes nuevos y clientes morosos?			
9	¿Una deficiente gestión de cobranza a clientes morosos puede detener los proyectos de la empresa?			
10	¿Se puede reducir la cartera de clientes morosos?			
11	¿Los procedimientos para otorgar créditos son deficientes?			
12	¿La empresa cuenta con políticas de créditos?			
13	¿Se cumplen las políticas de créditos?			

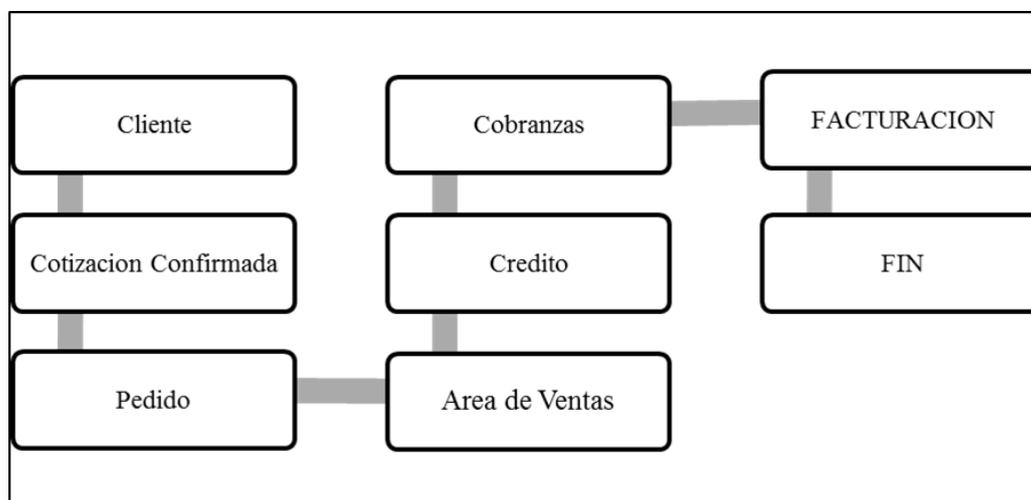
3				
1 4	¿Están establecidas correctamente las políticas de créditos?			
1 5	¿Utiliza usted crédito restrictivo como política de crédito?			
1 6	¿Existen políticas de cobros a los clientes?			
1 7	¿Controla usted con límites de cobro a los clientes?			
1 8	¿Realiza cobros a sus clientes mediante la vía legal?			
1 9	¿Realiza usted confirmaciones de cobro a sus clientes?			
2 0	¿Existe personal dedicado a la gestión de cobro a los clientes?			

Gracias por su colaboración.

ANEXO n.º 4. Organigrama Corporación Silva Palomino EIRL.



ANEXO n.º 5. Flujoograma de crédito.



ANEXO n.º 6. Muestra de cuentas por cobrar -2019



**CORPORACIÓN  
SILVA PALOMINO E.I.R.L.**

PERIODO	FECHA EMISION DOCUMENTO	FECHA VENCIMIENTO	TIPO COMPROBANTE	NUMERO FACTURA	RUC CLIENTE	RAZON SOCIAL	VALOR FACTURADO	DIAS CREDITO	FECHA PAGO	RETRASO
2019-08	07/08/2019	07/09/2019	1	0001-000884	20548314390	K2 SEGURIDAD Y RESGUARDO SAC	16500.00	30	07/10/2019	30 DIAS
2019-08	08/08/2019	08/09/2019	1	0001-000897	20600907639	INDUSTRIA DE SEGURIDAD AZAÑA SAC	7800.00	30	08/12/2019	90 DIAS
2019-08	13/08/2019	13/09/2019	1	0001-000911	20601782163	EMPRESA CONSTRUCTORA TRES MONTES SAC	28710.00	30	13/11/2019	60 DIAS
2019-08	23/08/2019	23/09/2019	1	0001-000957	20513607882	CREMOLATI SAC	17950.00	30	31/10/2019	38 DIAS
2019-08	31/08/2019	31/09/2019	1	0001-001000	20527720444	COMERCIAL Y CONSTRUCTORA SERRANO EIRL	31000.00	30	31/12/2019	90 DIAS
2019-09	04/09/2019	04/10/2019	1	0001-001009	20602895816	CONACTEL SAC	10000.00	30	04/12/2019	60 DIAS
2019-09	12/09/2019	12/10/2019	1	0001-001038	20458074101	ANTHAIX SAC	24000.00	30	12/12/2019	60 DIAS
2019-09	20/09/2019	20/10/2019	1	0001-001067	20538063925	INVERSIONES PROINDUS SAC	5000.00	30	NO PAGO	90 DIAS
2019-09	24/09/2019	24/10/2019	1	0001-001084	20491760151	AZAÑEDO QUILCATE INGENIEROS CONTRATISTAS SAC	14000.00	30	NO PAGO	60 DIAS
2019-09	29/09/2019	29/10/2019	1	0001-001108	10420040194	DANY DANIEL MORALES SANCHEZ	5000.00	30	NO PAGO	NO PAGO

ANEXO n.º 7. Muestra ventas al crédito vencidas

					
PERIODO	RAZON SOCIAL	VALOR FACTURADO	DIAS CREDITO	FECHA PAGO	RETRASO
2019-08	K2 SEGURIDAD Y RESGUARDO SAC	16500.00	30	07/10/2019	30 DIAS
2019-08	INDUSTRIA DE SEGURIDAD AZAÑA SAC	7800.00	30	08/12/2019	90 DIAS
2019-08	EMPRESA CONSTRUCTORA TRES MONTES SAC	28710.00	30	13/11/2019	60 DIAS
2019-08	CREMOLATI SAC	17950.00	30	31/10/2019	38 DIAS
2019-08	COMERCIAL Y CONSTRUCTORA SERRANO EIRL	31000.00	30	31/12/2019	90 DIAS
2019-09	CONACTEL SAC	10000.00	30	04/12/2019	60 DIAS
2019-09	ANTHAIX SAC	24000.00	30	12/12/2019	60 DIAS
2019-09	INVERSIONES PROINDUS SAC	5000.00	30	NO PAGO	90 DIAS
2019-09	AZAÑEDO QUILCATE INGENIEROS CONTRATISTAS SAC	14000.00	30	NO PAGO	60 DIAS
2019-09	DANY DANIEL MORALES SANCHEZ	5000.00	30	NO PAGO	NO PAGO

ANEXO n.º 8. Controles Establecidos Corporación Silva Palomino.



*Controles establecidos a clientes deudores*

Es indispensable manejar bajo control el archivo de los clientes que permitan identificarlos con facilidad, además de clasificarlos de acuerdo a un procedimiento mecanizado para tal efecto. Para ello es necesario mantener una información clasificada en:

- Solicitud de crédito
- Informe de verificación
- Hoja record del cliente
- Copia de las cartas de cobranza
- Documentos de trámite comercial
- Contrato y garantías
- Extracto de estados financieros, etc.

Un listado de clientes de alto riesgo se creará con periodicidad diaria y será analizado; así mismo se enviará una copia de cada nuevo listado a dirección comercial.

Los clientes que figuren en este listado deberán ser objeto de una vigilancia permanente y las operaciones comerciales supervisadas personalmente por el responsable de créditos. En este listado se incluirán todos aquellos clientes sobre los que existan indicios de estar atravesando problemas financieros o que pueden entrar en una situación de insolvencia.

  
LA GERENCIA

ANEXO n.º 9. Manual de Políticas de créditos.



**MANUAL DE POLITICAS DE CREDITO**

Al implementar manuales de procedimientos y políticas en la empresa Corporación Silva Palomino EIRL, otorgan beneficios de mejora en las gestiones administrativas y destaca los siguientes beneficios:

1. Tener procesos efectivos: Los manuales ayudan al proceso estratégico de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL; con la aplicación de normas y políticas adecuadas que debe seguir en cada departamento y, su ejecución debe ser efectiva y evitando mayor uso del personal, y además suministran detalles sobre cómo debe ser atendidos sus clientes.
2. Incrementar las ventas y utilidades: El uso de manuales en cada departamento de Corporación Silva Palomino EIRL, permite generar mayores ingresos; debido a que se usan adecuadamente los recursos de la empresa y, contribuyen a mejorar la calidad del producto al cliente.
3. Tener buenos cimientos para crecer y posicionarte en el mercado: Uso de manuales permite que el personal conozca los procedimientos y políticas que debe aplicarse, para cada departamento; porque sirve de guía para una comunicación efectiva que va dirigida a que el proceso sea de calidad, con el objetivo de obtener mayor participación en el mercado.
4. Acelerar la capacitación del personal: Los manuales permiten que el personal de nuevo ingreso o ascendido a otro puesto; adquiera mayor conocimiento de su función logrando acelerar los resultados de su capacitación en poco tiempo.
5. Mejorar la relación del cliente y proveedor interno: si el personal sigue paso a paso las políticas y procedimientos presentados en el manual; permitirá que se cumpla con calidad los servicios suministrados a nuestros clientes; debido a que se aplican un adecuado proceso de control interno.
6. Consolidar la estrategia empresarial: los manuales aportan a que se cumplan los objetivos y metas de la empresa Corporación Silva Palomino EIRL.
7. Libertad empresarial: el manual permite al ejecutivo o gerente delegar su función a otra miembro de la empresa; con el fin de que pueda asistir a reuniones, conferencias sean esto fuera del país; o por motivos de vacaciones; sin preocuparse de que la persona delegada realice el proceso de forma inadecuada.

LA GERENCIA

ANEXO n.º 10. Políticas de Cuentas por Cobrar



POLITICAS DE CUENTAS POR COBRAR

- Reducir al máximo la inversión de cuentas por cobrar.
- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evaluar el crédito en forma objetiva.
- Mantener la inversión en cuentas por cobrar al corriente, evitando carteras vencidas.
- Utilización de cartas, llamadas telefónicas, correos, procedimiento legal.
- Permitir 10 días máximo de atraso, al día 13 enviar por escrito los requerimientos luego enviar a legal, según tipo de moroso.
- Los créditos solo se otorgaran en un máximo 30 días.
- Si el cliente no paga en la fecha vencimiento automáticamente se le anula el crédito.
- Cumplir y respetar los procedimientos de crédito y cobranzas.
- No hay crédito por pronto pago.

LA GERENCIA

ANEXO n.º 11. Procedimiento de cobranza.



**PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

- Se inicia con el registro del cliente autorizado para darle crédito.
- Se le envía al cliente un aviso de vencimiento recordando fecha de pago y el detalle de la deuda.
- Se hace seguimiento con llamadas, correos y mensajes.
- En el caso que el cliente no pague en la fecha indicada automáticamente se le anulara todos los créditos.
- Luego se procede a enviarle una carta notarial.
- En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el interin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas.

Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos:

• **Primer grupo**

Se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita.

• **Segundo grupo**

Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera. Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial).

LA GERENCIA

ANEXO n.º 12. Validación de Instrumento.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: VENTAS AL CRÉDITO</b>										
	Indicador: Ejecuta seguimiento de las ventas al crédito a los clientes.			X			X				X
1	¿Existen condiciones de ventas al crédito a los clientes?			X			X				X
2	¿Se vigilan las ventas al crédito ante alguna dificultad de cobro?			X			X				X
3	¿El seguimiento post-venta de crédito es una herramienta de apoyo?			X			X				X
4	¿Suelen aplicar descuentos o rebajas de ventas al crédito por conceptos de pronto pago?			X			X				X
5	¿Considera usted que existe un incremento de ventas al crédito?			X			X				X
	Indicador: Reduce la cartera de clientes morosos.			X			X				X
6	¿Las cuentas por cobrar de clientes morosos afecta la liquidez y solvencia de la empresa?			X			X				X
7	¿Se efectúan análisis por antigüedad de cobros a los clientes morosos?			X			X				X
8	¿Analiza usted el historial crediticio de los clientes nuevos y clientes morosos?			X			X				X
9	¿Una deficiente gestión de cobranzas a clientes morosos puede detener los proyectos de la empresa?			X			X				X
10	¿Se puede reducir la cartera de clientes morosos?			X			X				X
	<b>DIMENSION 2 : POLITICAS DE CUENTAS POR COBRAR</b>			X			X				X
	Indicador: Controla los créditos con políticas de créditos.			X			X				X
11	¿Los procedimientos para otorgar créditos son deficientes?			X			X				X
12	¿La empresa cuenta con políticas de créditos?			X			X				X
13	¿Se cumplen las políticas de crédito?			X			X				X
14	¿Están establecidas correctamente las políticas de créditos?			X			X				X
15	¿Utiliza usted crédito restrictivo como política de crédito?			X			X				X
	Indicador: Gestiona el cobro a los clientes.			X			X				X
16	¿Existen políticas de cobro a los clientes?			X			X				X
17	¿Controla usted con límites de cobro a los clientes?			X			X				X
18	¿Realiza cobros a sus clientes mediante la vía legal?			X			X				X
19	¿Realiza usted confirmaciones de cobro a sus clientes?			X			X				X
20	¿Existe personal dedicado a la gestión de cobro a los clientes?			X			X				X

Observaciones: No hay observaciones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Dennis Yohannes De La Piedra Yépez    DNI: 09875915

Especialidad del validador: Contabilidad, Tributación y Finanzas

MBA DENNIS DE LA PIEDRA YÉPEZ

Mg. Dennis Yohannes De La Piedra Yépez.

Especialidad: Contabilidad Tributación y

Finanzas.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	A	M A	M D	D		A
	<b>DIMENSIÓN 1: VENTAS AL CREDITO</b>											
	Indicador: Ejecuta seguimiento de las ventas al crédito a los clientes.			X			X					X
1	¿Existen condiciones de ventas al crédito a los clientes?			X			X					X
2	¿Se vigilan las ventas al crédito ante alguna dificultad de cobro?			X			X					X
3	¿El seguimiento post-venta de crédito es una herramienta de apoyo?			X			X					X
4	¿Suelen aplicar descuentos o rebajas de ventas al crédito por conceptos de pronto pago?			X			X					X
5	¿Considera usted que existe un incremento de ventas al crédito?			X			X					X
	Indicador: Reduce la cartera de clientes morosos.			X			X					X
6	¿Las cuentas por cobrar de clientes morosos afecta la liquidez y solvencia de la empresa?			X			X					X
7	¿Se efectúan análisis por antigüedad de cobros a los clientes morosos?			X			X					X
8	¿Analiza usted el historial crediticio de los clientes nuevos y clientes morosos?			X			X					X
9	¿Una deficiente gestión de cobranzas a clientes morosos puede detener los proyectos de la empresa?			X			X					X
10	¿Se puede reducir la cartera de clientes morosos?			X			X				X	
	<b>DIMENSION 2 : POLITICAS DE CUENTAS POR COBRAR</b>			X			X			X	X	
	Indicador: Controla los créditos con políticas de créditos.			X			X					X
11	¿Los procedimientos para otorgar créditos son deficientes?			X			X					X
12	¿La empresa cuenta con políticas de créditos?			X			X					X
13	¿Se cumplen las políticas de crédito?			X			X					X
14	¿Están establecidas correctamente las políticas de créditos?			X	X		X					X
15	¿Utiliza usted crédito restrictivo como política de crédito?			X			X					X
	Indicador: Gestiona el cobro a los clientes.			X			X					X
16	¿Existen políticas de cobro a los clientes?			X			X					X
17	¿Controla usted con límites de cobro a los clientes?			X			X					X
18	¿Realiza cobros a sus clientes mediante la vía legal?			X			X					X
19	¿Realiza usted confirmaciones de cobro a sus clientes?			X			X				X	
20	¿Existe personal dedicado a la gestión de cobro a los clientes?			X			X					X

**Observaciones:** En mi opinión, el presente instrumento cumple mayoritariamente con los criterios de pertinencia, relevancia y claridad para los fines y objetivos de la investigación a realizar.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. CPC Edgardo Martin Acosta Mantilla      **DNI:** 08416821

**Especialidad del validador:** Contador Público Colegiado, Magíster en Docencia Universitaria

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 22 de Enero de 2020



**Mg. CPC Edgardo Martin Acosta Mantilla**  
Contador y Docente Universitario

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	A	M A	M D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: VENTAS AL CREDITO</b>										
	<b>Indicador: Ejecuta seguimiento de las ventas al crédito a los clientes.</b>										
1	¿Existen condiciones de ventas al crédito a los clientes?				X			X			X
2	¿Se vigilan las ventas al crédito ante alguna dificultad de cobro?				X			X			X
3	¿El seguimiento post-venta de crédito es una herramienta de apoyo?				X			X			X
4	¿Suelen aplicar descuentos o rebajas de ventas al crédito por conceptos de pronto pago?				X			X			X
5	¿Considera usted que existe un incremento de ventas al crédito?				X			X			X
	<b>Indicador: Reduce la cartera de clientes morosos.</b>										
6	¿Las cuentas por cobrar de clientes morosos afecta la liquidez y solvencia de la empresa?				X			X		X	
7	¿Se efectúan análisis por antigüedad de cobros a los clientes morosos?				X			X			X
8	¿Analiza usted el historial crediticio de los clientes nuevos y clientes morosos?				X			X		X	
9	¿Una deficiente gestión de cobranzas a clientes morosos puede detener los proyectos de la empresa?				X			X			X
10	¿Se puede reducir la cartera de clientes morosos?				X			X			X
	<b>DIMENSION 2 : POLITICAS DE CUENTAS POR COBRAR</b>										
	<b>Indicador: Controla los créditos con políticas de créditos.</b>										
11	¿Los procedimientos para otorgar créditos son deficientes?				X			X			X
12	¿La empresa cuenta con políticas de créditos?				X			X		X	
13	¿Se cumplen las políticas de crédito?				X			X			X
14	¿Están establecidas correctamente las políticas de créditos?				X			X		X	
15	¿Utiliza usted crédito restrictivo como política de crédito?				X			X			X
	<b>Indicador: Gestiona el cobro a los clientes.</b>										
16	¿Existen políticas de cobro a los clientes?				X			X			X
17	¿Controla usted con límites de cobro a los clientes?				X			X		X	
18	¿Realiza cobros a sus clientes mediante la vía legal?				X			X			X
19	¿Realiza usted confirmaciones de cobro a sus clientes?				X			X		X	
20	¿Existe personal dedicado a la gestión de cobro a los clientes?				X			X			X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

22 de enero del 2020

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ronald A. De la Cruz Rojas      DNI: 42024625.

Especialidad del validador: Tributación y Auditoría



**Mg. Ronald Alan De La Cruz Rojas.**  
Especialidad: Tributación y Auditoría

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión