

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la  
liquidez de Importaciones Velzu

TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE CONTADORA PÚBLICA

**Autora:**

Velásquez Arias, Astrid Solange

**Asesor:**

Dr. Revilla Becerra, Misael

Chimbote – Perú

2018

## **PALABRAS CLAVE**

<b>Palabras Clave</b>	Cuentas por cobrar
<b>Especialidad</b>	Finanzas

## **KEYWORDS**

<b>Keywords</b>	Accounts Receivable
<b>Specialty</b>	Finance

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ÁREA:** Ciencias Sociales

**SUB ÁREA:** Economía y Negocios

**DISCIPLINA:** Economía

## **LINE OF RESEARCH**

**AREA:** Social Sciences

**SUB AREA:** Economy and Business

**DISCIPLINE:** Economy

## **TÍTULO**

Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de  
Importaciones Velzu

## **RESUMEN**

El trabajo de investigación titulado La gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Importaciones Velzu EIRL, periodos 2016 – 2017, tiene como objetivo principal establecer como una buena gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en la administración de capital de trabajo para este tipo de empresa, por ello se hizo primordial el uso de técnicas de investigación como son: la entrevista y encuesta; donde estuvo involucrado el personal administrativo.

En otro aspecto, se evidenció que unos de los problemas claves en este trabajo de investigación es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar, se especifican conclusiones y recomendaciones a fin de fortalecer los procesos de gestión de cobro y disminuir el margen de cuentas incobrable.

En conclusión, sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito y que una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar. Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago contribuyendo así a las mejoras de la empresa, manteniendo flujos contables óptimos para el desarrollo de sus operaciones y futuras inversiones.

## **ABSTRACT**

The research work entitled The management of accounts receivable and its impact on the liquidity of Importa Velzu EIRL, periods 2016 - 2017, has as its main objective to establish how good management of accounts receivable has a favorable impact on the management of working capital for this type of company, for this reason, the use of research techniques such as: the interview and survey was essential; where the administrative staff was involved.

In another aspect, it was evidenced that one of the key problems in this research work is the process of managing accounts receivable, conclusions and recommendations are specified in order to strengthen the collection management processes and reduce the margin of accounts bad.

. In conclusion, without a good credit policy it will not be possible for a company to reach reasonable levels of accounts receivable that favor the rotation of accounts receivable and the correct allocation of credit and that an efficient management of accounts receivable also means to be integrated into a banking technology platform, in order to access sales financing and improve the increase in cash and the rotation of accounts receivable. It is necessary to make corrections based on processes that start from the client's credit behavior until their payment, thus contributing to the company's improvements, maintaining optimal accounting flows for the development of its operations and future investments.

## ÍNDICE

PALABRAS CLAVE .....	i
TÍTULO .....	iii
RESUMEN .....	iiii
ABSTRACT.....	iv
INDICE.....	v
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA .....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.3 PROBLEMA.....	8
1.4 CONCEPTUACIÓN Y OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
1.5 HIPÓTESIS .....	29
1.6 OBJETIVOS .....	29
1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	29
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	29
II. METODOLOGÍA .....	29
2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
2.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	30
III. RESULTADOS .....	31
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	42
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	44
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	47
ANEXOS .....	49

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

#### REGIONALES:

**Barboza, D. y Silva, K. (2013)**, en su Tesis titulada “La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su incidencia de la Liquidez y la Rentabilidad de la Universidad San Pedro periodo 2008-2012 Chimbote – Ancash. En dicha investigación se determinó que la morosidad de las cuentas por cobrar fue mayor al 5%, asimismo los autores concluyen que las causas de la morosidad de las cuentas por cobrar se debe a que la USP no cuenta con las herramientas y políticas de cobranzas suficientes para la recuperación de la morosidad, además de no contar con personal calificado destinado a la recuperación de las deudas. Los autores para reducir la morosidad recomiendan reorganizar la gestión de cuentas por cobrar y capacitar al personal e implementar nuevas políticas de cobranza y estrategias para la recuperación de deudas vencidas.

**REVILLA, M. (2010)**, en su Tesis Titulada “Las cuentas por cobrar y su influencia en el desarrollo de la Universidad San Pedro”, nos dice que las cuentas por cobrar de la Universidad San Pedro se han incrementado por los últimos años, por debilidades del área de cobranza, lo cual permitió proponer la implementación de un sistema adecuado de cobranzas a los estudiantes. La propuesta realizó mediante un diagnóstico de documentos contables, económicos, financieros y académicos y elaborando objetivos y estrategias a seguir dando prioridad a la investigación con la finalidad de permitir un desarrollo sostenido de la USP.

**Saldaña, E. y Alejos, R. (2015)**, en su Tesis titulada “Influencia de Morosidad de Cuentas por Cobrar en la Liquidez – Universidad San Pedro periodo 2014 – Chimbote – Ancash”. En la investigación se determinó que la liquidez fue

mayor a la unidad y el índice de morosidad fue mayor al 10% al 31 de diciembre 2014, asimismo los autores concluyeron que las causas de morosidad de las cuentas por cobrar se debe a que la Universidad San Pedro no cuenta con los mecanismos, directivas y directrices capaces de generar un control propicio y eficiente en las cuentas por cobrar. Finalmente los autores presentan una propuesta para reducir la morosidad y recomiendan que la Universidad San Pedro debe otorgar herramientas actualizadas e imprescindibles para agilizar las actividades del área de cobranzas, asimismo medir y evaluar frecuentemente su eficiencia y eficacia, para efectuar los reajustes pertinentes y centrar parte de los recursos de la UPS para implementar un programa de capacitación y entrenamiento continuo para los profesionales encargados de las cobranzas.

**Barboza, D. y Silva, K. (2013)**, en su Tesis titulada “La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su incidencia de la Liquidez y la Rentabilidad de la Universidad San Pedro periodo 2008-2012 Chimbote – Ancash. En dicha investigación se determinó que la morosidad de las cuentas por cobrar fue mayor al 5%, asimismo los autores concluyen que las causas de la morosidad de las cuentas por cobrar se debe a que la USP no cuenta con las herramientas y políticas de cobranzas suficientes para la recuperación de la morosidad, además de no contar con personal calificado destinado a la recuperación de las deudas. Los autores para reducir la morosidad recomiendan reorganizar la gestión de cuentas por cobrar y capacitar al personal e implementar nuevas políticas de cobranza y estrategias para la recuperación de deudas vencidas.

**REVILLA, M. (2010)**, en su Tesis Titulada “Las cuentas por cobrar y su influencia en el desarrollo de la Universidad San Pedro”, nos dice que las cuentas por cobrar de la Universidad San Pedro se han incrementado por los últimos años, por debilidades del área de cobranza, lo cual permitió proponer



la implementación de un sistema adecuado de cobranzas a los estudiantes. La propuesta realizó mediante un diagnóstico de documentos contables, económicos, financieros y académicos y elaborando objetivos y estrategias a seguir dando prioridad a la investigación con la finalidad de permitir un desarrollo sostenido de la USP.

**Saldaña, E. y Alejos, R. (2015)**, en su Tesis titulada “Influencia de Morosidad de Cuentas por Cobrar en la Liquidez – Universidad San Pedro periodo 2014 – Chimbote – Ancash”. En la investigación se determinó que la liquidez fue mayor a la unidad y el índice de morosidad fue mayor al 10% al 31 de diciembre 2014, asimismo los autores concluyeron que las causas de morosidad de las cuentas por cobrar se debe a que la Universidad San Pedro no cuenta con los mecanismos, directivas y directrices capaces de generar un control propicio y eficiente en las cuentas por cobrar. Finalmente los autores presentan una propuesta para reducir la morosidad y recomiendan que la Universidad San Pedro debe otorgar herramientas actualizadas e imprescindibles para agilizar las actividades del área de cobranzas, asimismo medir y evaluar frecuentemente su eficiencia y eficacia, para efectuar los reajustes pertinentes y centrar parte de los recursos de la UPS para implementar un programa de capacitación y entrenamiento continuo para los profesionales encargados de las cobranzas.

#### **NACIONALES:**

**Hidalgo, C. (2011)**, en su Tesis titulada “Rediseño en el proceso de cobranzas manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pincel S.A.C.” en la ciudad de Trujillo – La Libertad, señala en sus conclusiones que la empresa Distribuidora Pincel S.A.C. presenta problemas de liquidez por falta de políticas establecidas por parte de la gerencia. Y en cuanto a la gestión de cobranzas, esta se lleva de manera empírica y no tienen personal exclusivo para

dichas funciones. Para combatir la morosidad de los clientes, la empresa opto por realizar constantes llamadas telefónicas, se entregaron los estados de cuenta detallado, constantes visitas, envío de correos, entre otras acciones. Por otro lado el autor propone y enfatiza que se implemente un rediseño del proceso de cobranza que sin duda mejorar los índices de liquidez y morosidad, lo cual permitirá tener un mejor flujo de efectivo, y por ende un impacto en la rentabilidad del negocio.

**Manrique, J. (2012)**, en su Tesis Titulada “El factoring y su impacto en la gestión financiera de la mediana empresa en la actividad comercial en el Departamento de Lima”, es un tema relacionado con la operatividad, las condiciones que deben prevalecer para la ejecución de este contrato, aspectos importantes como es el caso del análisis del bien o servicio prestado por el cliente, el estudio del mercado y de sus Posibilidades de éxito, la revisión del estado de situación económica y financiera de la empresa, y el estudio de la solvencia de los clientes del futuro contratante.

Posibilidades de éxito, la revisión del estado de situación económica y financiera de la empresa, y el estudio de la solvencia de los clientes del futuro contratante.

El objetivo principal de la tesis fue demostrar si el factoring impacta en la gestión financiera de la mediana empresa en la actividad comercial en el Departamento de Lima. Es una investigación aplicada, su diseño corresponde a una investigación no-experimental, transeccional, de tipo descriptivo, correlacional. La unidad de análisis corresponde a los trabajadores de la mediana empresa en la actividad comercial; llegando a la conclusión de que la mediana empresa en la actividad comercial no usa el Factoring como herramienta para optimizar la gestión financiera, recomendando se impulse el uso del factoring mediante la elaboración de un marco legal que permita que las facturas puedan ser endosadas como títulos valores, a fin de que los

proveedores tengan la opción de vender a los bancos sus papeles sin que deban esperar la aprobación de la empresa pagadora. Asimismo, recomienda que los bancos difundan esta forma de financiamiento como los “spots publicitarios” que se ven hoy en día para otros tipos de financiamiento que representan un porcentaje importante de colocaciones en el sistema financiero.

**Luna, M. N. (2005)**, en su Tesis Titulada “Incidencia de la Tecnología crediticia en el índice de morosidad del crédito a la micro y pequeña empresa en la Caja Rural de Ahorros y Créditos Nor Perú Periodo 2001 – 2004”, concluye que el método de evaluación utilizado en una micro financiera es un factor preponderante para determinar el nivel de morosidad, ya que se ha comprobado que usando el método de evaluación adecuada de la tecnología de créditos a la Pequeña y Microempresas es una decisión acertada ya que ha permitido disminuir a la tasa de morosidad en la Caja Nor Perú, de 17.45% en setiembre del 2002, a 3,07% en diciembre del 2004.

#### **INTERNACIONALES:**

**Coronel, J (2012)**, en su Tesis titulada “Implantación de un sistema de procedimientos metodológicos para mejorar el control de la cartera por cobrar de la Distribuidora Dismarex de Santo Domingo de las Tsachilas, durante el periodo Mayo-Diciembre 2011”, mantiene en relación al área de cobranzas y créditos, así como las funciones relacionadas con ellas, va a depender del volumen de operaciones y el número de clientes que necesite controlar la empresa. Una empresa pequeña, con pocos clientes y poco volumen de operaciones, administraría sus cuentas por cobrar sin necesidad de tener dentro de su organización un departamento de créditos. Es interesante notar que el autor señala que el control interno cumple un rol muy importante para que la morosidad de las cuentas por cobrar no sea mayor, y por lo tanto depende también del tamaño de la organización, siendo el control interno más riguroso

en el área de cobranzas, empleando mecanismos de control efectivos más minuciosos

**Oto, B. (2011)**, en su Tesis titulada “Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa Riobamba S.A. – Ecuador” concluye que la morosidad viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

Por ello atendiendo a este último factor se debe de tener en cuenta la clasificación del deudor o la cartera de créditos. El índice de morosidad promedio del sistema tuvo un buen indicador, pues la baja morosidad se ubicó con un record histórico de 2,5% al cierre del 2008 y provisiones que equivalen dos veces la cartera vencida, con una tendencia decreciente, reflejando el buen manejo, adecuada calificación y correcta administración del crédito en el sistema, además del eficiente control por parte de la Superintendencia de Bancos

**Noriega, J. (2011)**, en su Tesis titulada “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala”, cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir.

Del análisis efectuado, se concluyó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%; dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. También se concluyó, a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para

optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio. Se describen además, herramientas de análisis de cartera con el fin de que los mismos contribuyan a administrar la cartera de clientes, de forma clara, sencilla, responsable y eficiente.

Al finalizar, se presenta como resultado de esta investigación, una propuesta de procedimientos y políticas expresados en conclusiones y recomendaciones para el perfeccionamiento de la gestión administrativa de cuentas por cobrar

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

El trabajo de investigación es necesario porque la gestión de cuentas por cobrar es deficiente y no permite cumplir con los objetivos de la empresa para alcanzar la eficiencia y la efectividad en las operaciones y así obtener la liquidez que necesita para poder cumplir oportunamente con sus obligaciones, buscando obtener calidad en el resultado.

Esta investigación se orienta a establecer que, con una adecuada gestión de cuentas por cobrar, se alcance el desarrollo empresarial, solucionando sus problemas que lo afectan y se introdujo propuestas de políticas de crédito, herramientas y técnicas adecuadas para una eficiente gestión para mejorar significativamente la administración de las cuentas por cobrar de Importaciones Velzu EIRL en el periodo 2016 – 2017 , buscando solucionar los problemas frecuentes y contribuyendo al aumento de los resultados financieros.

## **1.3 PROBLEMA:**

¿De qué manera una eficiente gestión de cuentas por cobrar, impacta favorablemente en Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 – 2017?

## 1.4 CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

### 1.4.1 CUENTAS POR COBRAR

**Julián Pérez Porto y María Merino (2010)** Las cuentas por cobrar son importes que representan derechos de la empresa exigibles a terceros. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Forman parte del activo de la empresa.

Usualmente, cuando una empresa entrega una mercadería a crédito, genera una factura que entrega al cliente, que debe cancelarla en un período de tiempo especificado. En empresas de servicios como telefonía, gas natural, electricidad, la empresa otorga un servicio por un período de tiempo, al finalizar el mismo se genera una factura que indica el consumo y la fecha de vencimiento de la misma. En ciertos casos, también se indica el interés que se cobrará en caso de no abonar la factura luego de la fecha de vencimiento. Cada sector económico suele tener prácticas estandarizadas con respecto a los plazos y formas de entrega. Las empresas pueden realizar acuerdos personalizados con grandes clientes.

En ciertas empresas, como las empresas dedicadas a los préstamos personales, las cuentas por cobrar representan una gran parte de sus activos y su evolución es fundamental para la salud de la empresa.

Cuando se trata de muchas transacciones frecuentes con el mismo cliente, se pueden preferir diferir las mismas para poder agruparlas y de este modo disminuir los costos de transacción agrupando muchos pagos menores en un sólo pago, por ejemplo, a fin de mes.

Las empresas pueden utilizar las ventas a crédito como una forma de ganar clientes y promover las ventas. En algunos casos, empresas se aprovechan de sus clientes cobrando tasas de interés muy superiores a las del mercado

y generando de este modo, ingresos financieros adicionales a la actividad principal de la empresa. Por ejemplo, si una empresa ofrece un descuento del 15% pagando de contado efectivo en relación al precio pagando dentro de 30 días, la tasa de interés efectiva, para el pago a 30 días, es 435% anual, algo que muchos clientes no tienen en cuenta por falta de educación financiera, porque no la tienen en cuenta el costo financiero o porque en el momento de tomar la decisión no realizan el cálculo.

**Gitman, L. (1996)**, opina que las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia, en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a depender una buena Administración de las cuentas por Cobrar.

### **Administración de cuentas por cobrar**

**Gómez Giovanni. (2002)** Para conservar los clientes y atraer nuevos, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa.



## **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.

Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar comerciales. Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.
- Cuentas por cobrar diversas. Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas.

## **Política de crédito**

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

**Gitman (2003)**, “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

**Ettinger (2000)**, manifiesta que son “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados”. Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización.

### **Estándares de crédito**

**Gómez Giovanni. (2002)** Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio 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.

### **Política de cobranza**

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

**Gitman, L. (1996)**, el monto de las cuentas por cobrar así como la antigüedad de las mismas, va a depender de la política de cobro establecida por la empresa. La Política de Cobro no es más que los diferentes no es más que los diferentes procedimientos que va a utilizar el Departamento de Crédito y Cobranza para agilizar el periodo promedio de cobro, así como disminuir el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables. De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos. A mayor esfuerzo por el Departamento de Cobranza para cubrir sus acciones, va a traer consigo un aumento en la rentabilidad de la empresa, ya que se supone que van a disminuir las perdidas en cuentas incobrables.

Es importante que los encargados del área de cobros, estén al tanto del historial de la cartera de crédito, así como aquellas personas que tengan un atraso en su pago. Cuando el cliente superó el periodo de pago, se debe de llamar la atención y de debe de poner todas las herramientas hacía él.

#### **1.4.2 MOROSIDAD**

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes, por lo que no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

Es general, la morosidad se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad. Puede ser la Administración Pública, la banca, empresas en general o personas individuales. Esta tasa se calcula dividiendo la cuantía de créditos morosos, esto es, que ya han sobrepasado la fecha de vencimiento, entre la cuantía total de crédito que posea una organización. En este caso, es preciso discernir entre mora y fallo. Mientras que la morosidad tan sólo significa demora en la asunción de obligaciones, los créditos fallidos o incobrables son aquellos que se han depreciado su valor y no existe posibilidad de asumir la deuda, ya sea por quiebra o negligencia.

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser un ratio de interés en el campo de las finanzas así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes.

Para proteger el mercado y las transacciones de situaciones de morosidad, existen registros públicos en los cuales se incluyen a individuos que cuentan con la condición formal de morosos, con el fin de negarles financiación y transacciones y no extender así los impagos.

**Camargo (2003)**, en su libro “Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú”, menciona lo siguiente: el indicador de la morosidad es el análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera, requiriendo la utilización de un indicador adecuados para tales fines. No existe sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cual este “adecuado indicador” de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia.

El indicador de cartera atrasada se define como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. El indicador de cartera de alto riesgo es un ratio de calidad de activos más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

Es de señalar que para el caso de los créditos de microempresa estas clasificaciones son efectuadas exclusivamente en función a los días de morosidad y por la totalidad del saldo deudor. Por otro lado, este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, a los ocho días de atraso, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora (y no solo estas) como cartera atrasada.

Las limitaciones de estos indicadores se basa en que el registro de las colocaciones vencidas, refinanciadas, reestructuradas, así como las clasificaciones de créditos de las entidades micro financieras, se establecen en criterios netamente contables y regulatorios debido a que no existen mecanismos de registro a valores de mercado; la confiabilidad y exactitud de estas cifras estará en función del grado de cumplimiento de la normatividad vigente por cada entidad financiera.

#### **a) La teoría de la morosidad**

**Brachfield, P. (2013)**, explica que con cierta frecuencia sucede que las entidades que han alcanzado un notable éxito y han conseguido un buen nivel de ventas, presentan morosidad de pagos. La explicación a este inesperado fracaso empresarial está en que dichas empresas han descuidado la gestión del crédito otorgado a los clientes y el cobro de sus ventas. Dado por la circunstancia les ha provocado serios

problemas de liquidez, crisis de tesorería, problemas para financiar su realizable y por ultimo una situación de insolvencia transitoria. Indudablemente la morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente.

**Ramos, M. (2008)**, en su libro “Gestión eficaz del plan de cobros” dice lo siguiente; el cambio es una realidad en el mundo actual y la empresa que no tengo esto como rumbo, en poco tiempo se encontrará fuera. El departamento de cobros debe ser dinámico en este entorno complejo y diseñar procesos bien coordinador y ejecutados que sirvan para garantizar el propósito en una dirección común con los demás departamentos.

#### **b) La cultura de la Mora**

**Brachfield, P. (2013)**, sostiene que hay que desmitificar la idea de que la morosidad es un problema de la crisis económica. Asimismo, el autor comenta que en cada nación la gente tiene sus propias costumbres, su cultura, sus tradiciones y sus leyes. En cada país, en función de una serie de condicionantes de tipo histórico, cultural, económico, jurídico y sociológico, existe una forma diferente de pagar las deudas. Por los tanto, los hábitos de pago de cada país son diferentes y estos vienen condicionados por determinantes que han intervenido en su consolidación a través de muchas generaciones. Sin duda, existen razones de índole económica, financiera, jurídica, social y cultural que explican el fenómeno de la morosidad.

Por otro lado, el autor comenta que en España está arraigada en todas partes, es decir, en las empresas, en los ciudadanos particulares y en las administraciones públicas. Afirma que en España hay mucha gente

con disfunción pagantil, esto fundamentado en un estudio llevado a cabo por la Comisión Europea en el 2008 que reveló que España merece figurar en el libro de los record Guinness como el estado de la UE con el mayor porcentaje de morosos intencionales; concretamente la morosidad es intencional en el 62% de los impagos comerciales.

El autor destaca además que los estudios auspiciados por la Comisión Europea para averiguar las causas reales de los impagos empresariales en Europa evidenciaron que la intencionalidad (por parte del deudor) es la primera causa de la morosidad, y no los problemas de liquidez del cliente para poder cumplir con su obligación a su vencimiento. A Continuación las estadísticas:

Retraso en el pago intencionales	35%
Dificultades financieras del deudor	23%
Falta de eficacia administrativa del deudor	17%
Litigios e incidencias con los artículos	07%
Otras causas	08%

### c) Solución al problema de la morosidad

**Gonzales, J. y García, C. (2012)**, sostienen que el problema de la morosidad no es solo un problema español sino que afecta a cualquier empresa sea del país que sea, por lo que todos los países deben tratar de dar una respuesta a este problema de la forma más eficaz posible. En la Unión Europea se tomó una medida comunitaria tratando de paralizar el problema con la aprobación de la directiva 2000/35/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de junio del 2000 en la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las

operaciones comerciales. Asimismo, la directiva se planteó tomando en cuenta 03 objetivos claros:

- Establecer, como medida coercitiva, unos tipos de interés de demora por encima del precio oficial del dinero.
- El acreedor podrá resarcirse de los costos del cobro moroso mediante la repercusión de dichos costos al deudor.
- Instaurar procedimientos judiciales más rápidos (90 días de duración como máximo) y ágiles tratando de buscar la eficacia en la lucha contra la morosidad para llevar a cabo el cobro cuando se utiliza la vía judicial.

**d) Importantes consideraciones para contrarrestar la morosidad**

La alta gerencia debe tener en cuenta que el departamento de cobros no es la cenicienta de la empresa y que es uno de los más importantes de la estructura financiera, por lo que debe ser considerado al momento de formular el plan corporativo. De esta manera estará mejor estructurado para enfrentar la realidad.

Los países en desarrollo tienen problemas con la visión global al momento de competir, lo que se refleja en el departamento de cobros. Este departamento es percibido a menudo en la organización como uno que necesita a la tecnología para funcionar. Esto es absurdo, ya que la única manera de lograr una respuesta rápida al momento de aplicar una acción de cobro es contar con la tecnología adecuada.

Los clientes a medida que el tiempo pasa, vuelven más expertos y, por lo tanto, adquiere una conciencia más clara de lo que desea. Cada día son más las empresas que ofrecen el mismo producto, por lo que



mantener la lealtad se vuelve más complejo. Ya sea que el cliente sea un intermediario o el usuario del producto, la empresa deberá estar preparada para conquistar nuevos clientes y defender a los que pertenecen ya a su cartera.

El cliente que interesa es aquel que aporta rentabilidad en las relaciones comerciales, ya que la empresa con frecuencia, al buscar más mercado, no se da el tiempo necesario para realizar una evaluación completa del riesgo a asumir y con ellos puede generarse una cartera no deseada de cuentas incobrables.

- ***La administración de cobranzas***

El gerente de cobros, junto con el gerente de crédito, juega un papel determinante, o en el caso de que el mismo gerente de cobros sea también de crédito, se deben tener bien especificados los requerimientos; por ellos debe pasar el cliente antes de ser aceptado para el crédito solicitado. En numerosas ocasiones la empresa tiene una política de crédito, según la obliga el mercado y como no posee recursos suficientes para financiar la cuenta por cobrar, puede experimentar los problemas de liquidez, Esto le perjudica a largo plazo y puede desaparecer del mercado.

Es importante contar con una cuenta de clientes saneada, ya que así se empleara menos tiempo en la planificación de cobros, así como la realización de los mismos. Una forma de aumentar la productividad en la cartera de cobros es trabajar con menos clientes, pero más rentables. Así, el monto ahorrado podrá destinarse a mejorar los servicios ofrecidos a estos, lo que incrementa su lealtad.

- *Un plan de cobros efectivo*

El plan de cobros es un documento que se elabora cada año para que sirva de guía en los establecimientos de objetivos, estrategias y programa de acción, a fin de que la empresa disminuya los riesgos y aumente la probabilidad de conseguir la meta.

La mayoría de las empresas utiliza hoy en día el crédito como medio de negociación, por lo que esta actividad genera una laborar de gran importancia en la administración de la empresa. Una de las mayores causas de fracaso empresarial lo constituye una política de cobros adecuado. Se le presta más atención a la función de ventas que a la de cobros, siendo esto causa de conflicto entre el departamento de ventas y el departamento de cobros. A menudo el primero, en su marcado interés por vender, genera con su acción un volumen más grande de cuentas incobrables.

### **1.4.3 LA ADMINISTRACION DEL CAPITAL DE TRABAJO**

La administración de capital de trabajo se refiere al manejo de todas las cuentas corrientes de la empresa que incluyen todos los activos y pasivos corrientes, este es un punto esencial para la dirección y el régimen financiero.

La administración de los recursos de la empresa son fundamentales para su progreso, este escrito centra sus objetivos en mostrar los puntos claves en el manejo del capital de trabajo, porque es este el que nos mide en gran parte el nivel de solvencia y asegura un margen de seguridad razonable para las expectativas de los gerentes y administradores.

El objetivo primordial de la administración del capital de trabajo es manejar cada uno de los activos y pasivos circulantes de la empresa de tal manera que se mantenga un nivel aceptable de este.

Los principales activos circulantes a los que se les debe poner atención son la caja, los valores negociables e inversiones, cuentas por cobrar y el inventario, ya que estos son los que pueden mantener un nivel recomendable y eficiente de liquidez sin conservar un alto número de existencias de cada uno, mientras que los pasivos de mayor relevancia son cuentas por pagar, obligaciones financieras y los pasivos acumulados por ser estas las fuentes de financiamiento de corto plazo.

#### **1.4.4 CAPITAL DE TRABAJO:**

El capital de trabajo puede definirse como **“la diferencia que se presenta entre los activos y los pasivos corrientes de la empresa”**. Se puede decir que una empresa tiene un capital neto de trabajo cuando sus activos corrientes sean mayores que sus pasivos a corto plazo, esto conlleva a que si una entidad organizativa desea empezar alguna operación comercial o de producción debe manejar un mínimo de capital de trabajo que dependerá de la actividad de cada una.

##### **Origen y necesidad del Capital de Trabajo**

El origen y la necesidad del capital de trabajo está basado en el entorno de los flujos de caja de la empresa que pueden ser predecibles, también se fundamentan en el conocimiento del vencimiento de las obligaciones con terceros y las condiciones de crédito con cada uno, pero en realidad lo que es esencial y complicado es la predicción de las entradas futuras a caja, ya que los activos como las cuentas por cobrar y los inventarios son rubros que en el corto plazo son de difícil convertibilidad en efectivo, esto pone en evidencia que entre más predecibles sean las entradas a caja futuras, menor será el capital de trabajo que necesita la empresa

## **Importancia de la administración del capital de trabajo**

La administración del capital de trabajo, es importante por diferentes razones. Básicamente, el activo circulante de una empresa típica de manufactura representa más de 50% de su activo total. En el caso de una compañía de distribución, significa un porcentaje incluso mayor. Los niveles excesivos de activo circulante pueden contribuir de manera significativa a que una obtenga un rendimiento de su inversión por debajo de lo normal. Sin embargo, las compañías con muy poco activo circulante pueden tener pérdidas y problemas para operar sin contratiempos.

En el caso de las empresas pequeñas, el pasivo circulante es la principal fuente de financiamiento externo. Estas compañías no tienen acceso a mercados de capital a más largo plazo, que no sean los préstamos hipotecarios. Las empresas más grandes de rápido crecimiento también recurren al financiamiento del pasivo circulante. Por lo tanto, los directores y el personal de los departamentos financieros dedican mucho tiempo al análisis del capital de trabajo. Su responsabilidad *directa* es la administración del efectivo, los valores comercializables, las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, las acumulaciones y otros fuentes de financiamiento a corto plazo; el manejo de los inventarios es la única actividad que de su campo. Además, las responsabilidades administrativas requieren una supervisión continua y cotidiana. A diferencia de las decisiones inherentes a la estructura de los dividendos, es imposible estudiar el problema, tomar una decisión y dejar a asunto durante muchos meses. Entonces, la administración del capital de trabajo importante debido al tiempo que le deben dedicar los directores financieros. No obstante es fundamental el efecto de las decisiones sobre el capital de trabajo en el riesgo, rendimiento y precio de las acciones de las empresas.

**Paco López (2008) y Varona Reyes (2010)** coinciden en que el fondo de maniobra es el importe necesario de recursos circulantes para operar en un periodo futuro, es decir, el capital de trabajo planificado, mientras que el capital de trabajo es la inversión en los niveles de activo circulante en una fecha de cierre contable; criterio con el que concuerda la autora de esta investigación.

#### **1.4.5 LIQUIDEZ**

La liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero gastable en el corto plazo sin tener que arriesgar a vender ese activo a un precio más barato. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se mueve mucho dinero y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero.

El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento.

Para una empresa o una persona, la liquidez es la capacidad para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo. La forma más eficaz de calcular el ratio de liquidez de una empresa es dividir el activo corriente (recursos más líquidos de la empresa) entre el pasivo corriente (deudas a corto plazo de la empresa). Si el resultado es mayor que uno, significa que la entidad podrá hacer frente a sus deudas con la cantidad de dinero líquido que tienen en ese momento; si el resultado es menos de uno, significa que la entidad no tiene liquidez suficiente para hacer frente a esas deudas. El siguiente paso para una empresa es analizar su solvencia, que es la liquidez a largo plazo.

Cuando hablamos de liquidez de mercado nos referimos a la capacidad de ese mercado de intercambiar dinero por sus activos. Los mercados de valores son mercados muy líquidos, cuánto más volumen de negociación hay sobre una acción más líquido es, ya que más fácil y rápidamente podremos venderla.

La liquidez es una de las características de los activos financieros, junto con la rentabilidad y el riesgo, con los que mantiene una estrecha relación.

Uno de los sectores más ilíquidos es el de los bienes inmuebles. Ya que vender una casa por ejemplo, lleva bastante tiempo y es más difícil encontrar un comprador. Si los precios siempre fueran estables, sería algo más líquido, ya que si quisiéramos vender nuestra casa, podríamos asegurar que podemos vender a ese precio casi seguro fácilmente.

**Miranda M. y otros (2010)**, “El concepto de liquidez se vincula a la facilidad para comprar (transformar el dinero en activos financieros en dinero) el máximo volumen efectivo posible, en el mínimo tiempo posible y con la mínima perturbación de precios del mercado.”

**Norther Rock dice:** “Eso significa que no tienen dinero para pagar”. Todo parte de una confusión bastante habitual entre problemas de liquidez y problemas de solvencia. “Una empresa no es solvente cuando sus activos no son suficientes para respaldar sus pasivos. Es decir, que ni vendiendo todo lo que tiene podrá pagar sus deudas. Un problema de liquidez no es lo mismo, simplemente es un problema de pagos cobros a corto plazo. Llevado a lo sencillo, no tiene dinero contante y sonante para hacer frente a los pagos a corto plazo”.

**Rodríguez O. y otros (2007)**, “El concepto de liquidez es, también, un concepto económico”. Una persona presenta una situación patrimonial de liquidez, cuando los bienes del activo disponible son, por lo menos,

iguales al pasivo exigible a corto plazo. En el activo disponible, se incluyen efectivo y cuentas a cobrar.

En economía, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez, de igual manera los depósitos bancarios a la vista, conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero.

#### **1.4.6 RENTABILIDAD**

La rentabilidad es cualquier acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados. Es decir, la rentabilidad es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo. Es una forma de comparar los medios que se han utilizado para una determinada acción, y la renta que se ha generado fruto de esa acción.

**Faga, H y Ramos, M. (2006)**, definen la rentabilidad como:

Sinónimo de ganancia, utilidad, beneficio. Se trata de un objetivo válido para cualquier empresa, ya que a partir de la obtención de resultados positivos ella puede mirar con optimismo no solo su presente, que implica la supervivencia, sino también su futuro: es decir, el desarrollo de la organización en el tiempo.

Por definición, la rentabilidad que se obtiene de los activos, tiene que ser superior al coste del pasivo. Pero también por necesidades de supervivencia de la empresa. Sin embargo, la realidad pone de manifiesto muchas veces otra cosa bien distinta.

#### a) **Rentabilidad Financiera**

La rentabilidad es una condición de aquello que es rentable: es decir que genera renta (provecho, utilidad, ganancia o beneficio). Financiero, por su parte, es lo que se asocia a las finanzas (vinculadas a los caudales o el dinero).

La idea de rentabilidad financiera está relacionada a los beneficios que se obtiene mediante ciertos recursos en un periodo temporal determinado. El concepto, también conocido como ROE por la expresión inglé *return on equity*, suele referirse a las utilidades que reciben los inversionistas.

Lo que hace la rentabilidad financiera, en definitiva, es reflejar el rendimiento de las inversiones. Para calcularla, suelen dividirse los resultados obtenidos por los recursos o fondos propios que se emplearon: **Resultado neto / Fondos propios a su estado neto**. Pero esta ecuación puede tener otros numeradores, como se aprecia a continuación:

- **Resultados ante de impuestos:** con el objetivo de efectuar la medición del rendimiento de los fondos propios de manera independiente del impuesto de sociedades;
- **Resultados de las actividades ordinarias:** de forma que sea posible prescindir del efecto que causan los resultados extraordinarios y el impuesto sobre sociedades;



- **Resultado previo a la deducción de provisiones y amortizaciones:** ya que no resulta fácil estimar dichos costes y pueden llegar a distorsionar el resultado real.

El cálculo de la rentabilidad financiera variará de acuerdo a como se entiendan los conceptos de beneficios y recursos. Las utilidades, por ejemplo, pueden medirse antes o después del pago de impuestos, lo que hará cambiar la debilidad financiera. Respecto a los recursos, suelen emplearse los fondos propios y no aquellos que el inversor generó a partir de contraer una deuda.

Es importante señalar que si la rentabilidad financiera resulta insuficiente, se crea una limitación que bloquea el acceso a fondos propios nuevos por dos caminos: en primer lugar, el bajo nivel indica que los fondos producidos internamente por la compañía son escasos; además, esto puede dar lugar a que ciertas empresas externas se nieguen a brindarle servicios de financiación, por miedo a que no pueda hacer frente a sus deudas

#### **b) Rentabilidad Económica**

La Rentabilidad Económica son los activos de una empresa para generar beneficios, sin tener en cuenta como han sido financiados.

Los beneficios que se tienen en cuenta para conocer la rentabilidad económica de una empresa, son antes de haber descontado los intereses e impuestos correspondientes que la empresa tiene que pagar.

La rentabilidad económica mide la tasa de devolución por un beneficio económico (anterior a los intereses y los impuestos) respecto al capital total, incluyendo todas las cantidades prestadas y el patrimonio neto (que sumados forman el activo total). Además es totalmente independiente de la estructura financiera de la empresa.

c) **Rentabilidad Social**

Una actividad es **rentable socialmente** cuando provee de más beneficios que pérdidas a la sociedad en general, independientemente de si es rentable económicamente para su promotor. Se utiliza como contrapartida al concepto de rentabilidad económica, donde la rentabilidad sólo concierne al promotor.

Un ejemplo típico de cálculo de rentabilidad social es el de las líneas de ferrocarril. Una línea es rentable económicamente si los ingresos que obtiene a través de la venta de billetes es mayor que los gastos, mientras que es *rentable socialmente* si lo que la sociedad ahorra con esa línea (el coste del desplazamiento en coches particulares u otros medios, el menor tiempo dedicado al transporte, etc.) es mayor que los gastos que genera la infraestructura.

## **1.5 HIPOTESIS**

Una eficiente gestión de cuentas por cobrar impactará favorablemente en la administración del capital de trabajo de Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 – 2017

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 OBJETIVOS GENERAL**

Determinar como una eficiente gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 – 2017?

### **1.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Determinar como la política de créditos incide en la rotación de cuentas por cobrar de Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 - 2017
- Determinar la manera como los límites de crédito influye en los riesgos de morosidad de Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 -2017
- Determinar en qué medida el financiamiento de ventas impacta en el nivel de cuentas por cobrar de Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 - 2017

## **II. METODOLOGIA**

### **2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo Descriptiva y básica, con diseño no experimental, de corte transversal.

## **2.2 POBLACION Y MUESTRA**

Para la presente investigación la población estará constituida por la empresa materia de estudio, es decir la empresa IMPORTACIONES VELZU EIRL, está constituida por el Gerente, Administrador y Contador. Teniendo en cuenta que la técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia.

## **2.3 TECNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

### **2.3.1. TÉCNICA:**

- Entrevista
- Análisis documental

### **2.3.2. INSTRUMENTO:**

- Guía de entrevista
- Guía de análisis documental

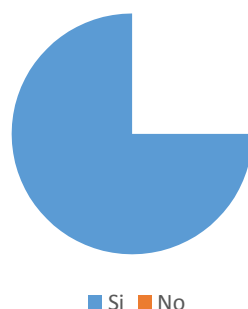
### III. RESULTADOS

**TABLA N° 1:**

**CONOCEREMOS SI IMPORTACIONES VELZU EIRL CUENTA  
CON UNA POLITICA DE CRÉDITOS**

ALTERNATIVAS	ENCUESTADOS	%
Si	3	100
No	0	
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 1: CONOCIMIENTO SI CUENTA CON UNA POLITICA  
DE CRÉDITOS**

**Interpretación:**

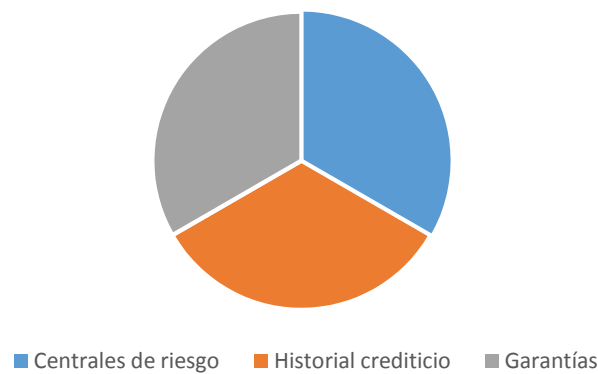
Como se aprecia en el gráfico el 100% de los encuestados señaló que si cuenta con una política de créditos.

**TABLA N° 2:**

**QUE CRITERIO TOMA EN CUENTA LA EMPRESA EN LA POLITICA DE CRÉDITOS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Centrales de riesgo	1	33.33
Historial crediticio	1	33.33
Garantías	1	33.33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 2: CONOCIMIENTO DE QUE CRITERIO TOMA EN CUENTA LA EMPRESA EN POLITICA DE CRÉDITOS**

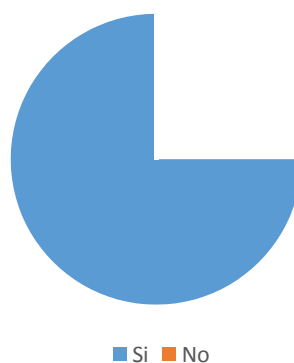
**Interpretación:**

Del total de las personas encuestadas, se obtiene que el 33,33% toma en cuenta el criterio de centrales de riesgo, el 33.33% el historial crediticio y por último el 33.33% el criterio de garantías.

**TABLA N° 3:**  
**COMO CALIFICA EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Escaso	3	100
Suficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 3: CONOCIMIENTO DE COMO CALIFICA EL CAPITAL DE TRABAJO**

**Interpretación:**

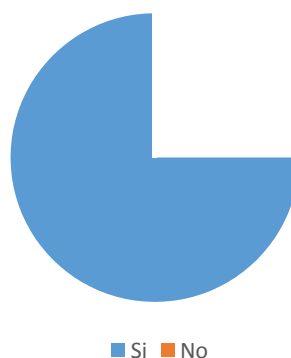
Del total de las personas encuestadas, se obtiene que el 100% califica como suficiente el capital de trabajo de la empresa.

**TABLA N° 4:**

**EL SISTEMA FINANCIERO TIENE ALTERNATIVAS DE TRATAMIENTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE CAPITAL DE TRABAJO DE ESTA EMPRESA**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Afirmativo	3	100
Negativo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 4: CONOCIMIENTO SI EL SISTEMA FINANCIERO TIENE ALTERNATIVAS DE TRATAMIENTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE CAPITAL DE TRABAJO**

**Interpretación:**

Apreciando el gráfico se tiene que el 100% cree que el sistema financiero tiene alternativas de tratamiento de acuerdo a sus necesidades de capital de trabajo.

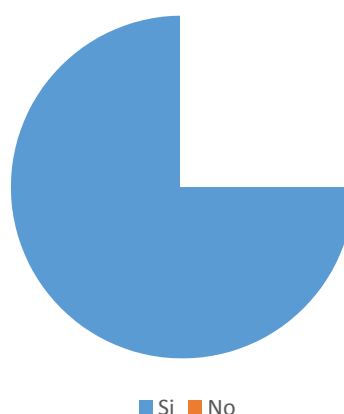


**TABLA N° 5:**

**LA EMPRESA CUENTA CON LÍNEA DE CRÉDITO APROBADA  
POR ALGÚN BANCO**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Verdadero	3	100
Falso	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 5: CONOCER SI CUENTA CON LINEA DE CRÉDITO  
APROBADA POR EL BANCO**

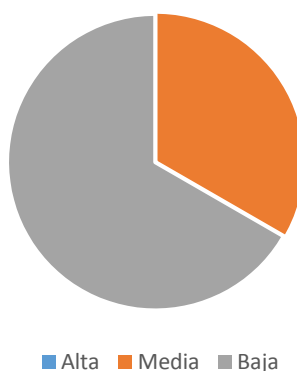
**Interpretación:**

Según el gráfico obtenido de las encuestas, se tiene que el 100% señaló que si cuenta con una línea aprobada por algún banco.

**TABLA N° 6:**  
**NIVEL DE RECUPERACIÓN DE SUS CUENTAS POR COBRAR**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Alta		
Media	1	33.33
Baja	2	66.67
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 6: CONOCER NIVEL DE RECUPERACIÓN DE SUS CUENTAS POR COBRAR**

**Interpretación:**

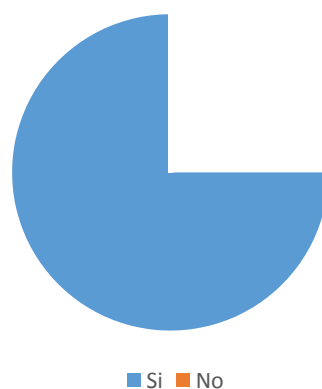
Referente al nivel de recuperación de sus cuentas por cobrar, se obtiene que el 33.33% afirmó que es media y un 66.66% asume que es baja.

**TABLA N° 7:**

**LA EMPRESA TIENE UN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CUENTAS MOROSAS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Afirmativo	3	100
Negativo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 7 CONOCER SI TIENE UN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CUENTAS MOROSAS**

**Interpretación:**

Referente a la revisión de cuentas morosas, el 100% manifestó que si cuenta con un procedimiento para la revisión de estas.

**TABLA N° 8:**  
**NEGOCIA SUS CUENTAS PARA AUMENTAR LA LIQUIDEZ**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si negocia	3	100
No negocia	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 8: CONOCIMIENTO SI NEGOCIA SUS CUENTAS PARA EL AUMENTO DE LIQUIDEZ**

**Interpretación:**

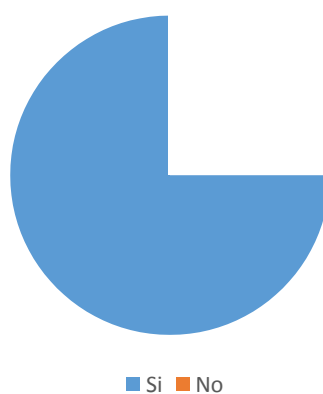
En el gráfico tenemos que el 100% manifestó que si negocia sus cuentas por cobrar para aumentar su liquidez y asumir sus obligaciones con terceros.

**TABLA N° 9:**

**OTORGA INCENTIVOS PARA AUMENTAR LAS VENTAS AL  
CONTADO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Verdadero	3	100
Falso	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.



**FIGURA N° 9: CONOCIMIENTO AUMENTO DE VENTAS AL  
CONTADO**

**Interpretación:**

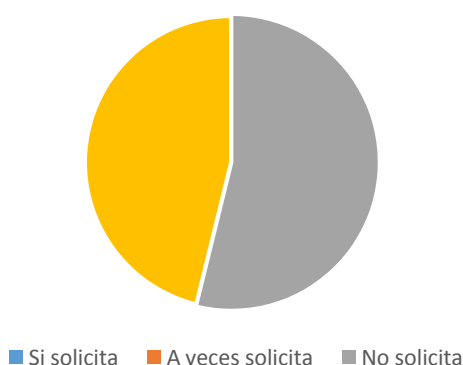
Como se puede apreciar en el gráfico adjunto, el 100% si concede incentivos para aumentar sus ventas al contado.

**TABLA N° 10:**

**SOLICITA GARANTIA EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si solicita	1	33.33
No solicita	0	0
A veces solicita	2	66.66
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**FIGURA N° 10: CONOCIMIENTO SI SOLICITA GARANTIA EN LOS CRÉDITOS OTORGADOS**

**Interpretación:**

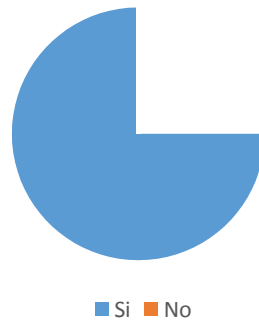
De todas las personas encuestadas, se tiene que el 66.66% señaló que a veces se solicita garantías en los créditos otorgados por montos importantes, mientras que el 33.33% opinó que si solicita garantías en los créditos.

**TABLA N° 11:**

**UTILIZA EL FACTORING**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Afirmativo	3	100
Negativo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador



**Fuente:** Cuestionario dirigido al gerente, administrador y contador.

**TABLA N° 11: CONOCER SI UTILIZA EL FACTORING**

**Interpretación:**

En el gráfico se puede apreciar que el 100% manifestó que si utiliza el factoring.

#### IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Según la TABLA N° 02, Importaciones Velzu EIRL. , le da mucho realce a la evaluación de otorgamiento de créditos dentro de su política crediticia, tal como se demostró en el reporte donde se consideran las centrales de garantías, el historial de créditos y las centrales de riesgo. Tal resultado concuerda con el presentado por Luna, M. N. (2015) en su tesis: “INCIDENCIA DE LA TECNOLOGIA CREDITICIA EN EL INDICE DE MOROSIDAD DEL CREDITO A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN LA CAJA RURAL DE AHORROS Y CREDITOS NOR PERU PERIODO 2001-2004”, donde describe que el método de evaluación utilizado en una micro financiera es un factor preponderante para determinar el nivel de morosidad, ya que se ha comprobado que usando el método de evaluación adecuada de la tecnología de créditos a la pequeña y microempresas es una decisión acertada ya que ha permitido disminuir la tasa de morosidad.

Según la TABLA N° 06, referente a las frecuencias de la recuperación de las cuentas por cobrar, al revisar el informe se tuvo 33.33% es media mientras que el 66% manifiesta que es baja, con esto se sustenta que la lenta recuperación de las cuentas por cobrar. Esto concuerdo por lo presentado por Barboza, D y Silva, K. (2013), en su tesis: “LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA DE LA LIQUIDEZ Y LA RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERIODO 2008-2012 CHIMBOTE”, en dicha investigación se determinó que la morosidad de las cuentas por cobrar fue mayor al 5%, asimismo concluyen que las causas de la morosidad se debe a que la USP no cuenta con las herramientas y políticas de cobranzas suficientes para la recuperación de la morosidad.



Según la TABLA N° 11, sobre el uso de factoring que aplicaron las empresas se tuvo que el 100% de los entrevistados manifestó que si usan factoring. Este resultado concuerda con lo presentado con Manrique, J. (2012) en su tesis: “EL FACTORING Y SU IMPACTO EN LA GESTION FINANCIERA DE LA MEDIANA EMPRESA EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA”, el objetivo principal de la tesis fue demostrar si el factoring impacta en la gestión financiera de la mediana empresa en la actividad comercial en el Departamento de Lima. Es una investigación aplicada, su diseño corresponde a una investigación no-experimental, transaccional, de tipo descriptivo, correlacional.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

- Sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito.
- Cuando una empresa no cuenta con límites de crédito (llamadas también líneas de crédito) ésta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos.
- Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Implementar una política de créditos que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar en los plazos previstos y que garanticen la asignación del crédito y una mayor rotación de las cuentas por cobrar.
- Analizar la capacidad de endeudamiento de cada cliente, estableciendo límites de crédito a fin de que la empresa no esté expuesta al riesgo de morosidad. Así mismo la empresa debe tener como política revisar periódicamente los límites de crédito de cada cliente para reflejar los cambios en la situación financiera de los clientes si así fuera el caso.
- Con el avance de la Banca electrónica, es imperativo que la empresa negocie con la debida anticipación líneas de crédito con los bancos.

## AGRADECIMIENTO

*Quiero agradecer a mi familia por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor hacia todos nosotros.*

## VI. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- **Barboza, D. y Silva, K. (2013)** “La Morosidad de las Cuentas por Cobrar y su incidencia de la Liquidez y la Rentabilidad de la Universidad San Pedro periodo 2008-2012 Chimbote – Ancash”
- **Camargo (2003)** “Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú”,
- **Coronel, J (2012)** “Implantación de un sistema de procedimientos metodológicos para mejorar el control de la cartera por cobrar de la Distribuidora Dismarex de Santo Domingo de las Tsachilas, durante el periodo Mayo-Diciembre 2011”
- **Hidalgo, C. (2011)** “Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pincel S.A.C.” en la ciudad de Trujillo – La Libertad”
- **Luna, M. N. (2005)** “Incidencia de la Tecnología crediticia en el índice de morosidad del crédito a la micro y pequeña empresa en la Caja Rural de Ahorros y Créditos Nor Perú Periodo 2001 – 2004”
- **Manrique, J. (2012)** “El factoring y su impacto en la gestión financiera de la mediana empresa en la actividad comercial en el Departamento de Lima”
- **Noriega, J. (2011)** “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala”
- **Oto, B. (2011)** “Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa Riobamba S.A. – Ecuador”
- **Ramos, M. (2008)**, en su libro “Gestión eficaz del plan de cobros”

Solvencia Financiera y Morosidad en Sedalib S.A.

<http://buenastareas.com/ensayos/Solvencia-Financiera-y-Morosidad-En>

<http://buenastareas.com/ensayos/La-Morosidad-En-Los-Pagos.html>

<http://www.elmundo.com.ve/liquidez.aspx>

<http://wikifinanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0475>

<http://www.elmundo.com.ve/liquidez.aspx>

<http://www.elmundo.com.ve/liquidez.aspx>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Liquidez#cite\\_note-3](https://es.wikipedia.org/wiki/Liquidez#cite_note-3)

<http://ficoaex.blogspot.pe/2010/12/la-famosa-prueba-del-acido.html>

<https://www.gerencie.com/rentabilidad.html>

<https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-economica/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad\\_econ%C3%B3mica](https://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad_econ%C3%B3mica)

<http://definicion.de/rentabilidad-financiera/>

<http://definicion.de/rentabilidad-financiera/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad\\_social](https://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad_social)

<http://www.educacionenred.pe/noticia/?portada=29621>

- **REVILLA, M. (2010)** “Las cuentas por cobrar y su influencia en el desarrollo de la Universidad San Pedro”
- **Saldaña, E. y Alejos, R. (2015)** “Influencia de Morosidad de Cuentas por Cobrar en la Liquidez – Universidad San Pedro periodo 2014 – Chimbote – Ancash”

# ANEXOS

## **ANEXO N° 1**

### **PROPUESTA**

Esta propuesta tiene como objetivo elaborar estrategias que permitan la gestión de las cuentas por cobrar Importaciones Velzu EIRL; a fin de disminuir el impacto que sobre los clientes la empresa ha tenido el manejo actual de las cuentas por cobrar.

Hacer un plan estratégico que permita el mejoramiento de las Cuentas por Cobrar en Importaciones Velzu EIRL.

Precisar cuales son las actividades que debe realizar cada uno de los encargados de la gestión de cuentas por cobrar, debido a que se pudo concluir que las funciones de las cuentas por cobrar, son independientes de la gestión de cobranzas.

Diseñar estrategias dirigidas al manejo integral de las cuentas por cobrar, tal como lo es el establecimiento de las políticas del departamento, la elaboración del análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, creación de formatos que puedan servir de ayuda en el análisis de vencimiento de las mismas y la elaboración de los procedimientos relacionados con la gestión de cobranzas.



**ANEXO N° 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>“LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE IMPORTACIONES VELZU”</b></p>	<p style="text-align: center;">¿De qué manera una eficiente gestión de cuentas por cobrar, impacta favorablemente en Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 – 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar como una eficiente gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 – 2017?</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar como la política de créditos incide en la rotación de cuentas por cobrar de Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 – 2017</li> <li>• Determinar la manera como los límites de crédito influye en los riesgos de morosidad de Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 - 2017</li> <li>• Determinar en qué medida el financiamiento de ventas impacta en el nivel de cuentas por cobrar de Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 - 2017</li> </ul>	<p>Una eficiente gestión de cuentas por cobrar impactará favorablemente en la administración del capital de trabajo de Importaciones Velzu EIRL, periodo 2016 – 2017</p>	<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>Tipo:</b> De tipo Descriptiva y básica</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No Experimental, de corte Transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p>Población: IMPORTACIONES VELZU EIRL</p> <p>Muestra: Gerente general, Administrador, Contador.</p> <p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Análisis documental</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Entrevista</li> <li>• Guía de análisis documental</li> </ul>

**ANEXO N° 3**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Gestión de cuentas por cobrar</p>	<p>Las cuentas por cobrar son importes que representan derechos de la empresa exigibles a terceros. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Forman parte del activo de la empresa.</p>	<p>Las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia, en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a depender una buena Administración de las cuentas por Cobrar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Créditos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préstamo</b></li> </ul>
<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Capital de trabajo</p>	<p>La administración de capital de trabajo se refiere al manejo de todas las cuentas corrientes de la empresa que incluyen todos los activos y pasivos corrientes, este es un punto esencial para la dirección y el régimen financiero.</p>	<p>El capital de trabajo es la inversión en los niveles de activo circulante en una fecha de cierre contable; criterio con el que concuerda la autora de esta investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ratios financieros</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Porcentajes</b></li> </ul>

## **ANEXO N° 4**

### **ENTREVISTA**

**1.- ¿Importaciones Velzu EIRL cuenta con una política de créditos?**

- ✓ Afirmativo
- ✓ Negativo

**2.- ¿Qué criterios toma en cuenta Importaciones Velzu EIRL en la política de crédito?**

- ✓ Tasa de interés
- ✓ Plazos de cobranza
- ✓ Ambos

**3.- ¿Cómo calificaría el capital de trabajo de la empresa?**

- ✓ Escaso
- ✓ Suficiente
- ✓ Siempre falta

**4.- ¿El sistema financiero tiene alternativas de tratamiento de acuerdo a las necesidades de capital de trabajo de esta empresa?**

- ✓ Verdadero
- ✓ Falso

**5.- ¿La empresa cuenta con línea de crédito aprobada por algún banco?**

- ✓ Afirmativo
- ✓ Negativo

**6.- ¿Cuál es el nivel de recuperación de sus cuentas por cobrar?**

- ✓ Alta
- ✓ Media
- ✓ Baja

**7.- ¿Tiene la empresa un procedimiento de revisión de cuentas morosas?**

- ✓ Afirmativo
- ✓ Negativo

**8.- ¿Importaciones Velzu EIRL negocia sus cuentas por cobrar para aumentar la liquidez?**

- ✓ Si negocia
- ✓ No negocia

**9.- ¿Importaciones Velzu EIRL otorga incentivos para aumentar las ventas al contado?**

- ✓ Verdadero
- ✓ Falso

**10.- ¿La empresa solicita garantías en los créditos otorgados por montos importantes?**

- ✓ Sí solicita
- ✓ No solicita
- ✓ A veces solicita

**11.- ¿La empresa utiliza el factoring?**

- ✓ Afirmativo
- ✓ Negativo