

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**GESTIÓN DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA RHENG COMERCIAL SAC
LIMA METROPOLITANA 2017-2018**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:
SABE JAZMIN ROMERO ARCE,**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

LIMA, PERÚ

2019

A mi madre que es mi orgullo, te amo y no
habrá manera de devolverte todo lo ofrecido
esta tesis es un logro más que llevo a cabo y
sin lugar a duda ha sido gracias a ti.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por bendecir mis días y a mis Padres y hermanos que hicieron posible el desarrollo de la presente tesis.

INTRODUCCIÓN

La presente Tesis de titulada “*Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa Rheng Comercial SAC Lima Metropolitana 2017-2018*”, se realizó con un enfoque de que el análisis de la gestión de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad de los clientes. Se identificó las causas y las medidas correctivas para la mejora en la gestión de créditos y cobranzas

El trabajo esta dividió en cinco capítulos:

El primer capítulo se presenta el problema de investigación, los objetivos, la justificación y las delimitaciones.

En el segundo capítulo, se presenta el marco legal, teórico, marco conceptual y definiciones y la importación de créditos y cobranzas.

En tercer capítulo, conocemos la formulación de la hipótesis y las variables de análisis de la investigación.

En el cuarto capítulo se describe el marco metodológico que nos permite, determinar el método del diseño de la investigación, identificar la población toma de muestras de las variables.

En el quinto capítulo se aprecia una parte importante del estudio, la presentación de análisis de los resultados, mencionando las conclusiones y recomendaciones a las que hemos llegado a través de la investigación.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE	v
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	14
1.1 Descripción de la realidad Problemáticas	14
1.2 Formulación del Problema	15
1.2.1 Problema Principal	15
1.2.2 Problema Secundario	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación e importancia de la investigación	16
1.5 Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	17
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Antecedentes Nacionales	17
2.1.2 Antecedentes Internacionales	19
2.2 Bases teóricas Científicas	21

2.3 Definición de Términos básicos.....	27
2.3.1. La Ley de Títulos y Valores N°27287	27
2.3.2 Objetivos de la Contabilidad.....	30
2.3.3 Finanzas.....	30
2.3.4 Gestión Financiera.....	30
2.3.5 Gestión de Cobranza	31
2.3.6 El Crédito	31
2.3.7 El Riesgo de Crédito	32
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	36
3.1 Hipótesis y supuestos básicos	36
3.2 Identificación de variables o unidades de análisis	36
CAPÍTULO IV MÉTODO	37
4.1 Tipo y método de investigación.....	37
4.2 Diseño específico de investigación.....	37
4.3 Población, muestra de participación	38
4.4 Instrumentos de recogida de datos	38
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38
4.6 Procedimientos de ejecución de estudio	38
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
5.1. Datos cuantitativos.....	39
5.2. Análisis de Resultados	67
5.3. Discusión de resultados	67
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	69

REFERENCIAS	70
APÉNDICE	72

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	36
Tabla 2	La gestión de cobranzas cumple con los objetivos de la empresa	39
Tabla 3	Los Trabajadores conocen la visión y misión de la empresa	40
Tabla 4	Los trabajadores conocen el flujo grama de la gestión de créditos y cobranzas.....	41
Tabla 5	Se tiene establecidas las políticas de la empresa para otorgar créditos y cobranzas a los clientes	42
Tabla 6	El área de créditos y cobranzas cuenta con un expediente por cliente que se le otorga crédito	43
Tabla 7	La empresa tiene definido el importe máximo que se puede otorgar crédito de un cliente	44
Tabla 8	El cliente cumple el procedimiento de solicitud de crédito	45
Tabla 9	El área de créditos y cobranzas solicita al cliente referencias comerciales y se verifica la información.....	46
Tabla 10	Antes de otorgar crédito se consulta en las centrales de riesgo	47
Tabla 11	El área de créditos y cobranzas solicita avales para otorgar el crédito	48
Tabla 12	El área de créditos y cobranzas solicita al cliente sus estados financieros de dos últimos años para su evaluación	49
Tabla 13	El área de Créditos y cobranzas solicita al cliente sus dos últimas declaraciones juradas de la Sunat.....	50
Tabla 14	La empresa conoce, el procedimiento de cobro.....	51
Tabla 15	La empresa conoce, la política de crédito y cobranza.....	52
Tabla 16	Se entrega a los clientes sus estados de cuenta	53

Tabla 17	El área de créditos y cobranzas emite cartas recordatorias a los deudores sobre sus cuentas sin pagar	54
Tabla 18	La empresa ha procedido legalmente contra deudores morosos.....	55
Tabla 19	La empresa ha procedido notarial contra deudores morosos	56
Tabla 20	El área de créditos y cobranzas analizan cuentas para determinar su antigüedad	57
Tabla 21	La empresa tiene definido el tiempo de crédito máximo que se puede otorgar a un cliente.....	58
Tabla 22	La empresa suspende el servicio a los clientes deudores incumplidos	59
Tabla 23	La empresa tiene una base de datos de los clientes morosos	60
Tabla 24	La empresa tiene una base de datos de los clientes calificando su comportamiento de pago	61
Tabla 25	La empresa en los años 2017 y 2018 ha contabilizados cobranzas irrecuperables	62
Tabla 26	La empresa acepta como perdidas los créditos irrecuperables	63
Tabla 27	El área de créditos y cobranzas tiene proyectado de flujo de caja.....	64
Tabla 28	El área de Crédito y cobranzas hace conciliaciones bancarias diarias.....	65
Tabla 29	El área de Crédito y cobranzas hace seguimiento a su cartera de cliente en forma oportuna.....	66

LISTA DE FIGURAS

Figura 2. La gestión de cobranzas cumple con los objetivos de la empresa	39
Figura 3. Los Trabajadores conocen la visión y misión de la empresa.....	40
Figura 4. Los trabajadores conocen el flujo grama de la gestión de créditos y cobranzas.....	41
Figura 5. Se tiene establecidas las políticas de la empresa para otorgar créditos y cobranzas a los clientes	42
Figura 6. El área de créditos y cobranzas cuenta con un expediente por cliente que se le otorga crédito	43
Figura 7. La empresa tiene definido el importe máximo que se puede otorgar crédito de un cliente	44
Figura 8. El cliente cumple el procedimiento de solicitud de crédito	45
Figura 9. El área de créditos y cobranzas solicita al cliente referencias comerciales y se verifica la información.....	46
Figura 10. Antes de otorgar crédito se consulta en las centrales de riesgo	47
Figura 11. El área de créditos y cobranzas solicita avales para otorgar el crédito	48
Figura 12. El área de créditos y cobranzas solicita al cliente sus estados financieros de dos últimos años para su evaluación	49
Figura 13. El área de Créditos y cobranzas solicita al cliente sus dos últimas declaraciones juradas de la Sunat.....	50
Figura 14. La empresa conoce, el procedimiento de cobro.....	51
Figura 15. La empresa conoce, la política de crédito y cobranza	52
Figura 16. Se entrega a los clientes sus estados de cuenta.....	53
Figura 17. El área de créditos y cobranzas emite cartas recordatorias a los deudores sobre sus cuentas sin pagar	54

Figura 18. La empresa ha procedido legalmente contra deudores morosos	55
Figura 19. La empresa ha procedido notarial contra deudores morosos.....	56
Figura 20. El área de créditos y cobranzas analizan cuentas para determinar su antigüedad.....	57
Figura 21. La empresa tiene definido el tiempo de crédito máximo que se puede otorgar a un cliente	58
Figura 22. La empresa suspende el servicio a los clientes deudores incumplidos.....	59
Figura 23. La empresa tiene una base de datos de los clientes morosos.....	60
Figura 24. La empresa tiene una base de datos de los clientes calificando su comportamiento de pago.....	61
Figura 25. La empresa en los años 2017 y 2018 ha contabilizados cobranzas irrecuperables.....	62
Figura 26. La empresa acepta como perdidas los créditos irrecuperables	63
Figura 27. El área de créditos y cobranzas tiene proyectado de flujo de caja.....	64
Figura 28. El área de Crédito y cobranzas hace conciliaciones bancarias diarias	65
Figura 29. El área de Crédito y cobranzas hace seguimiento a su cartera de cliente en forma oportuna.....	66

RESUMEN

La presente tesis titulada “*GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA RHENG COMERCIAL SAC LIMA METROPOLITANA 2017-2018*” se realizó con un enfoque cuantitativo y de investigación no experimental. La muestra utilizada son 62 personas que corresponden a trabajadores de la empresa analizada, y la técnica que se utilizó fue una encuesta para recolectar los datos, con un cuestionario de preguntas como instrumentos de investigación que constaba de 28 preguntas en escala de valoración de Likert. Los resultados obtenidos se analizaron en el programa Excel, el cual empleó la codificación con tabulación ordenada. Se presentaron los resultados mediante tablas y gráficos, el cual nos dieron las frecuencias, la contratación de las hipótesis con la medida estadística del Chi cuadrado, demostrando que la variable (V1) gestión de créditos y cobranzas está relacionada directa y positivamente a la variable (V2) que es nivel de morosidad de *RHENG COMERCIAL SAC*. Finalmente se dan las respectivas conclusiones, recomendaciones sobre los resultados de investigación.

Palabras claves: Créditos, Cobranzas, Morosidad, Cuentas por cobrar

ABSTRACT

This thesis entitled "MANAGEMENT OF CREDITS AND COLLECTIONS AND ITS INCIDENCE ON THE NON-PAYMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE FROM THE COMPANY RHENG COMERCIAL SAC LIMA METROPOLITANA 2017-2018" was carried out with a quantitative approach and non-experimental research. The sample used is 62 people that correspond to workers of the company analyzed, and the technique that was used was a survey to collect the data, with a questionnaire of questions as research instruments that consisted of 28 questions on the Likert assessment scale. The results obtained were analyzed In the Excel program, which used coding with ordered tabulation, the results were presented by means of tables and graphs, which gave us the frequencies, the contrast of the hypotheses with the statistical measurement of Chi square, showing that the variable (V1) credit and collection management is directly and positively related to the variable (V2) that is level of delinquency of RHENG COMERCIAL SAC. Finally, the respective conclusions, recommendations on research results are given.

Keywords: Credits, Collections, Late payments, Accounts receivable

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Descripción de la realidad Problemáticas

En la actualidad las empresas de diversos tamaños satisfacen necesidades de Capital de Trabajo, adquieren bienes y servicios y ofrecen un financiamiento a corto plazo con créditos comerciales, en moneda nacional y extranjera, con la finalidad de incrementar sus ingresos dando facilidades de crédito y de mantener e incrementar la cartera de clientes.

Pero el otorgamiento de crédito tiene ventajas y desventajas, existe el riesgo del crédito, si el cliente no paga, acarrea pérdidas para la empresa. Para evitar que el riesgo crediticio se debe aplicar políticas de crédito y cobranza efectivas, analizando al cliente o evaluar el riesgo, implementando políticas de cobranza, y hacer el seguimiento de cartera de cuentas por cobrar.

Se debe realizar un análisis de la capacidad de pago del solicitante que garantice una adecuada evaluación antes de otorgar los créditos.

La empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C*, se dedica a la venta de equipos e instalación de aire acondicionado, el área de créditos y cobranzas ha tenido problemas en la liquidez ya que las ventas que se realizan mensualmente no se llegan a cobrar el crédito que es otorgado a 30 a 60 días y en algunos casos en los que existen fondo de garantía a un año, demorar más de un año.

Los problemas que tienen en el área de créditos y cobranzas son:

- No hay base datos de clientes actualizado
- No hay procedimientos de cobranzas
- No hay proyección de cobranzas por parte de tesorería
- En las conciliaciones bancarias, existen ingresos sin identificar

- No se lleva control de facturas por vencer y vencidas
- No hay gestión de otorgamiento de créditos

Esto ha ocasionado que el área de créditos y cobranzas asuma con más responsabilidad su función y que tenga objetivos como área de mejorar las cobranzas y no tener dificultades con los pagos a proveedores en el financiamiento de nuevos proyectos.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera incide la gestión del área de Créditos y Cobranzas en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C* periodo 2017-2018?

1.2.2 Problema Secundario

¿En qué medida la gestión del área de Créditos y Cobranzas incide en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C?* periodo 2017-2018?

¿En qué medida la gestión del área de créditos y cobranza influye en la liquidez de la empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C?*

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Identificar de qué manera incide la gestión del área de Crédito y cobranzas en la morosidad de la cartera de clientes en la empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C* del periodo 2017-2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar si la gestión del área de créditos y cobranzas incide en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C* periodo 2017-2018.

Determinar en qué medida la gestión del área de créditos y cobranzas influye en la liquidez de la empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C* 2017-2018.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Divulgar los conocimientos que van permite el desarrollo y beneficio de la empresa se establece objetivos al fin de alcanzar metas específicas.

1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones fueron la disponibilidad financiera por los gastos en que se incurrieron en la investigación de la tesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Catillo y Córdova (2017) en la tesis titulada “La gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max-2017” desarrollado en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega –Lima para obtener el Título de Licenciado de Administración tiene como finalidad mejorar la gestión de créditos y cobranzas para bajar el nivel de morosidad, la técnica elegida fueron encuestas el cual sirvió para recolectar datos, tuvo por objetivo conocer como la Gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de LIMPIA MAX y que actualmente tiene problemas por la falta de un sistema y/o procedimiento el cual permitirá un mejor control de la recaudación de los pagos de los clientes.

El objetivo de la propuesta fue implementar una gestión establecer políticas de créditos en la que detallan las garantías como contratos cartas fianzas para clientes del municipio y particulares, aplicando intereses y moras por falta de pago, según las fechas determinadas según acuerdos. Con respecto al procedimiento de cobranzas, es recomendable planificar con todo el área de créditos y cobranzas, de forma que se realicen una serie de pasos ordenados, aprobando constantemente las cuentas por cobrar; ya que la finalidad de un buen procedimiento de cobro es la maximización de la cobranza y la minimización de cuentas por cobrar.

Ruiz (2018) en la tesis titulada “El área de Créditos y Cobranzas y su Influencia en la Morosidad de la Cartera de Clientes de la Empresa Maccferi del Perú” –realizad en la Universidad Ricardo Palma –Lima para obtener el título de Contadora Publica, La empresa se dedica al rubro de la construcción y la minería del diseño y desarrollo de

soluciones complejas en el mercado de la ingeniería civil. La morosidad de su cartera de clientes, se analiza la gestión en el área de créditos y cobranzas de los periodos 2013 al 2015. La investigación tiene como objetivo conocer si el área de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad del cliente e identifica las causas para tomar medidas correctivas, optimando la gestión de esta área de la empresa, y de este modo no implique sobre la liquidez de la compañía.

El objetivo de la propuesta fue establecer políticas de crédito y cobranzas para que, con esta herramienta, los empleados del área puedan tener una guía estandarizada para realizar su trabajo de forma eficaz. Se requerirá documentación económica-financiera de los clientes, sobre evaluación cuantitativa y cualitativa, para determinar si tiene capacidad de pago, capital de respaldo, referencias y se actualizará los datos del cliente en la central de riesgo, y es preciada es una futura toma de decisión de crédito. Con las aprobaciones de los jefes correspondientes. Se recomienda realizar un seguimiento del crédito al momento de la facturación, con recuerdos y envíos de sus estados de cuenta, hasta que el cliente haga sus pagos de las facturas.

Chuquitaza y Oncoy (2017) en la tesis titulada “Incidencia del Sistema de Control Interno en la Cuentas por cobrar de la empresa Comercial Mantilla S.A.C Ubicada en los distritos de los Olivos, año 2013” desarrollado en la Universidad Ciencias y Humanidades –Lima. para obtener el título de Contador Público, en cual tiene la finalidad de investigación mejorar el sistema de control interno en la que se aplicara procedimientos de control de cuentas por cobrar que permitirá mejorar el nivel de cobranzas que obtenga mejor rentabilidad y Analizar como el Sistema de Control Interno; aporta en la liquidez e Identifica si tienen un adecuado Sistema de Control Interno.

El objetivo de la propuesta fue establecer los procedimientos, procesos y políticas por la empresa y contar con un sistema de Control Interno. Supervisar y verificar que el área de

cobranzas monitorea constantemente el cumplimiento de la realización del cobro de los créditos en un plazo determinado, que tenga sus ingresos en los tiempos concretados al momento de hacer el contrato con el cliente. La empresa debe cumplir los procesos del control interno para hacer un seguimiento correcto de los pagos que realizan los clientes, y deberá contar con entidades que verifiquen el cumplimiento del pago para confirmar la solvencia del cliente, por ejemplo: infocorp, SBS, cámara de comercio, etc.

Revisar y actualizar los procedimientos para otorgar préstamos basados en los antecedentes de cada cliente, considerando cómo cumplen con sus deudas acordadas

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Ramírez (2016) en la tesis titulada “Modelo de Crédito- Cobranza y Gestión Financiera en la empresa “Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar Provincia del Rio” realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES - Ecuador – para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad Superior Auditoria y Finanzas C.P.A el cual tiene la finalidad de proponer de un Modelo de Crédito – Cobranza para mejorar la gestión financiera de la comercial de electrodomésticos “Facilito”, que esta ubicada en la Av. Granda Centeno y Demetrio Encalada sector # 3 de la Provincia de los Ríos, para darle apoyo a su propietaria de tomar decisiones oportunas y confiables. Primeramente, se realiza el modelo de la propuesta, se hizo un análisis de la Gestión financiera, para lograr los objetivos propuestos. Esta investigación está desarrollado según las pautas de la investigación, por lo tanto, la metodología es cuantitativa con tendencia cualitativa, ya que se analiza la administración del crédito y el otorgamiento del mismo. La empresa no tiene un sistema de cobranza, que especifique que clientes son deudores y no deudores, lo que ocasiona una deficiencia en el departamento financiero y no hay políticas de crédito actualmente y tienen un índice de morosidad muy alto comercial.

El objetivo de la propuesta es desarrollar un modelo de crédito – cobranza que permita vigilar los procesos de los créditos y cobranzas que se otorgan en el comercial a los clientes. Tener unos procedimientos de cobranzas, cobranza inicial que son llamadas, cobranzas medianas envié de cartas y cobranzas aceleradas representan un alto riesgo y también estrategias para optimizar las cobranzas y procedimientos de control.

Macias (2017) en la tesis Titulada “Control en la Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Global Olimp S.A de la ciudad de Guayaquil” desarrollado en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, el cual tiene el propósito de las cuentas por cobrar la empresa comercial en la que se sugiere una reestructuración e implementación del área de crédito y cobro para evaluar el riesgo de crédito y proceder con el cobro respectivo mejorando la liquidez de la compañía, teniendo un control de las pautas de las cuentas por cobrar con los resultados obtenidos, ya que la empresa tiene muchas deficiencias e irregularidades en las que no hay manuales de crédito y cobro porque existe una desorganización entre los departamentos de ventas y crédito, porque todos creen que están haciendo su trabajo, incluso sabiendo lo serio errores Otorgar créditos sin tener la documentación adecuada para la verificación y análisis del mismo incluso hasta que la empresa tenga una carpeta de la historia del cliente, se venda por el deseo de vender y atraer clientes. El fracaso es porque no hay control y supervisión de un liderazgo.

El objetivo de la propuesta es desarrollar que las carteras de clientes cuyo período de pago supere los dos meses se establezcan como política, en aquellos meses que excedan la base del flujo máximo de cuentas, el área del Tesoro debe ser responsable de hacer una proyección en el a largo plazo, para que todas las áreas involucradas trabajen juntas en el cumplimiento del flujo para cancelar obligaciones. Defina el mínimo

disponible que debe mantenerse en las cuentas para que no haya insolvencias a largo plazo. Para concluir, se recomienda establecer un parámetro de riesgo límite donde la empresa GLOBALOLIMP S.A. puede estar expuesta para que sus indicadores financieros no se deterioren.

2.2 Bases teóricas Científicas

- Morales y Morales (2014) en el libro titulado Créditos y Cobranzas en los 10 capítulos tiene como finalidad demostrar las claves para los recursos, para que la empresa sea competitiva y productiva.

En el capítulo N°1 Antecedentes del Crédito.- Es la historia el crédito ha sido otorgado en los campesinos en épocas romanas, industriales y comerciantes a lo largo de los años ha sido una evolución con Antecedentes muy importantes relacionadas al crédito y cobranza, desde el siglo XX, donde se practicaban el comercio, que sirvieron de cimientos para leyes que en la actualidad nos rigen.

En el capítulo N°2 El Crédito y la Economía.- Saber el ciclo económico, así como factores e indicadores que afecten o beneficien cuando se solicita un crédito. De igual forma el comportamiento del empresario y las entidades financieras en el ciclo económico. Y todo concerniente a la empresa que tenga la necesidad de solicitar un crédito.

En el capítulo N°3 Clasificación de Crédito - Conocer los diferentes tipos de clasificación de crédito que hay y se visualiza las características. Los usos que se le da a cada tipo de crédito y pueden ser créditos por garantías, personales y por el tiempo de crédito otorgado. En el capítulo N°4 Estructura del Departamento de Créditos y Cobranzas. – En la organización deben dar importancia para lograr los objetivos establecidos en la forma en que debe hacerse para el funcionamiento adecuado de la

organización y la necesidad que tiene de una estructura organizativa. Muestra cómo podemos organizar o estructurar la empresa, se conocerán la relevancia de los principios básicos de organización, las etapas de la organización o el proceso de estructuración, así como las funciones básicas y objetivas del departamento de crédito y cobranza, cómo reestructurar para un mejor funcionamiento en la compañía.

En el capítulo N°5 Otorgamiento de Crédito. – El proceso que debe seguirse para otorgar un crédito será el siguiente:

- Conozca el proceso que se sigue para otorgar un crédito.
- Identificar el proceso de investigación y análisis en la concesión de créditos.
- Evaluar cada uno de los elementos utilizados en la evaluación de los solicitantes de crédito, tanto cualitativos como cuantitativos.

- Conocer los métodos de verificación de la información de los solicitantes de crédito y su importancia para evitar posibles fraudes.

- Conocer los criterios utilizados en el análisis de riesgo de crédito.

El capítulo N°6 Administración de la Cobranza. Son los procesos y la importancia de cada de ellas:

- Conocerá el proceso que se sigue para realizar el cobro después de que se haya otorgado el crédito.

- Analizar la importancia de la recaudación para las finanzas empresariales.
- Aprenda a administrar una cartera de cuentas por cobrar.
- Puede diseñar las políticas de crédito necesarias para cobrar los créditos otorgados.

El capítulo N° 7 Contabilidad cuentas por Cobrar.- El formulario de contabilidad de cuentas por cobrar nos muestra cómo el lector conocerá el proceso contable de los clientes. Cómo aplicar el NIF en los registros contables de los clientes. Se formarán los

registros contables relacionados con el crédito otorgado a los clientes, descuentos, devoluciones y pagos. Identificaremos el proceso contable para la venta de cuentas por cobrar a clientes. Y se conocerá la presentación de la cuenta del cliente en el estado de situación financiera.

1. Conocer el proceso contable de los clientes.
2. Aplicar los estándares de información financiera en los registros contables de los clientes.
3. Conozca los registros contables relacionados con los créditos otorgados a clientes, descuentos, devoluciones, pagos.
4. Identificar el proceso contable de la venta de cuentas por cobrar a clientes.
5. Conocer la presentación de clientes en el estado de situación financiera.

En el capítulo N ° 8 Análisis financiero en la administración de cuentas por cobrar.- Se conocerán herramientas de análisis financiero que se utilizan en la gestión de cobranzas. Identificar métodos de monitoreo de patrones de recolección. Aprenderá a calcular resultados financieros sobre decisiones que incluyen términos, tasas de descuento, tasas de interés utilizadas por la administración de cuentas por cobrar. Además, conocerá herramientas que se utilizan en la administración de las cuentas por cobrar.

En el capítulo N ° 9, Títulos de crédito.- Es el análisis de los diferentes tipos y también analizará la evolución de los títulos de crédito. Poseerá la capacidad de diseñar las garantías para recuperar los créditos que se otorgan con nuevos títulos de crédito que en la actualidad existen en el mercado financiero. El crédito comercial generalmente usa valores como letra de cambio por su versatilidad y conocimiento en el campo comercial; La tarjeta de crédito y el pagaré se utilizan en el sistema financiero como instrumentos de garantía en la concesión de crédito bancario, para operaciones de crédito a clientes y

comerciantes, con periodicidad para incrementar su capital de trabajo, adquirir mercancías o aumentar sus activos.

En el capítulo N°10 Crisis en la economía por el uso de créditos.-

La crisis financiera generalmente es el desempleo, depreciación de la moneda, caída de la bolsa de valores, inflación y pérdidas de confianza que los inversionistas no arriesgan al invertir es la inestabilidad en los mercados la crisis también afecta a los capitales, divisas y metales.

La crisis bursátil afecta a las Bolsas de Valores cuando se desarrolla una caída del precio en las cotizaciones de los valores objeto de negocio y un bajo volumen de negociación.

Crisis cambiaria o crisis de la balanza de pagos, en los países las autoridades quieren defender la paridad del tipo de cambio de su moneda del país y que a muchos llevan es una devaluación de la misma.

Gonzales y García (2004) VIII CIAEC 02 “La Morosidad un problema colateral de la Crisis Económica” tiene como finalidad el estudio de dar a conocer cada perspectiva de análisis de la morosidad, la mora provoca la falta de pago a los proveedores y conduce a un aumento en la estructura circulante que con lleva un crecimiento de las necesidades de financiamiento a su vez una falta de liquidez.

El crédito y la morosidad forma parte circunstancia de la vida de la empresa que resulta de lo más habitual de solicitar y conceder aplazamientos de las operaciones comerciales, así como también el financiamiento de los recursos propios. La morosidad provoca unos efectos negativos tanto como los de los acreedores como también del deudor, que obliga amabas implicadas en una situación de mora adoptar medidas,

Los principales efectos acreedores son:

Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso, esta pérdida afectara el valor de la empresa que reduce el valor de los activos, daña las cuentas de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.

- **Molina (2002)** en el libro de “Gestor de cobranzas “tiene como finalidad recuperar las cuentas y documentos por cobrar que representa grados de dificultad y debe realizarse de manera adecuada, deben ser oportuna y no dejar de pasar largo tiempo para ejercer presión en el cobro.

El gestor de cobranzas tiene que alinearse a la estructura de la empresa quien fija los caminos para surgir la gestión de cobranzas y debe seguir los siguientes pasos para evitar inconvenientes con los clientes:

A la gente intimidada con amabilidad

A la gente irracional con calma

A los jóvenes, tratando de pensar como piensan ellos

A la gente indiferente, con buenos argumentos

A la gente silenciosa con perseverancia

Morales (2014) Libro FINANZAS, ECONOMÍA EMPRESARIAL Y CONTABILIDAD el sistema tienen como finalidad la importancia del sistema financiero

- **Pere (2012)** en el libro de “Gestión del crédito y cobro “tiene como finalidad que existen servicios financieros y de seguros que eliminan o minimizan el riesgo crediticio de clientes y aseguran el cobro de las operaciones comerciales

El seguro de crédito es el sistema más fiable ya que las garantías bancarias frente a riesgos incobrables e insolvencias,

Los tres grandes sistemas de recolección: Obviamente, hay muchos métodos y canales de recolección, y se pueden hacer muchas clasificaciones diferentes:

Los que controla el cliente. El pago se realiza mediante la reposición de fondos, la iniciativa está en manos del cliente para que pueda extender los términos a voluntad.

Aquellos que están controlados por una entidad bancaria o parabancaria Por ejemplo, cuando el pago se realiza por factoring o leasing y es la entidad financiera la que realiza el pago. El efecto de alargamiento se produce cuando el banco utiliza la fecha de cobro a su favor.

Los medios de pago cuando el cliente liquida las facturas por regeneración de fondos remitiendo un instrumento de pago son:

- cheque de cuenta corriente
- cheque bancario
- pagaré normalizado con función de giro
- pagaré de cuenta corriente
- efecto negociables emitidos por el cliente
- **Castro (2014)** “Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar
“Tiene como finalidad como contar con la suficiente liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pagos que se logra crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos de la empresa. El departamento de tesorería juega un papel de suma importancia para las organizaciones ya que el manejo de los recursos financieros será clave para el éxito de la compañía. Con este objetivo, es esencial la eficiente administración del capital de trabajo el cual se compone de aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, también es conocido como activo circulante (efectivo, inversiones a corto plazo, cartera de clientes e inventarios). Las cuentas por cobrar son importantes ya que representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa. Generalmente en

la empresa la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

2.3 Definición de Términos básicos

2.3.1. La Ley de Títulos y Valores N°27287

Artículo 1.- Título Valor

Concepto : La Nueva Ley de Títulos Valores" Ley 27287 proporciona una versión amplia de los diferentes conceptos hallados y las reglas fundamentales que posibilitan que los valores cumplan su función, con el derecho de exigencia de pago del beneficio que contiene el título.

Permitiendo los siguientes valores que son: letra de cambio, pagaré, la factura conformada, el cheque, certificado bancario de moneda extranjera y moneda nacional.

El título valor sirve tanto a la persona física como a las personas jurídicas.

Títulos y Valores Art. 1 y 4

La característica principal de los valores debe estar destinada a la circulación.

Reglas básicas, conocidas como los principios que los cambian. Estos son:

- Literalidad
- Incorporación,
- Formalidad
- Autonomía
- Circulación

2.3.2 Objetivo de la NIC

El Objetivo de la Norma es fundar la presentación de los EE. FF de propósito general, para verificar que los mismos sean comparables, correspondiente a periodos anteriores.

Alcances de la NIC

Esta Norma prepara y presenta estados financieros con la finalidad de informar de forma general según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2.3.3 NIC 2 Existencias

Los objetivos de la Norma son prescribir el tratamiento contable de las existencias. En el área de la contabilidad de existencias se encuentra el monto del costo que debe reconocerse como un activo y diferirse hasta que se reconozcan los ingresos correspondientes.

Alcance: Son aquellos activos en ventas como en proceso de producción, materiales y suministros o de servicios.

Cuentas por cobrar (clientes comerciales y anticipos)

2.3.4 NIC 7 Estado de flujo de Caja

Objetivo Es la información de flujos de efectivo exigir ala entidades que suministran información de sus movimientos históricos a través del equivalente de efectivo A partir de los estados financieros, se pueden tomar decisiones económicas y evaluar la capacidad de la entidad para generar efectivo y equivalentes de efectivo, así como las fechas en que ocurren y el grado de certeza relativa.

Las Entidades de Alcance deben preparar un estado de flujos de efectivo, de acuerdo con los requisitos establecidos en esta Norma, y deben presentarlo como parte integral de sus estados financieros, para cada año en que la presentación de estos sea obligatoria.

- Esta Norma reemplaza la antigua NIC 7 Declaración de cambios en la posición financiera, aprobada en julio de 1977.

Liquidez (cuentas por cobrar –clientes)

2.3.5 Norma Internacional de Información Financiera

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), también conocidas por sus siglas en inglés como NIIF (International Financial Reporting Standard), corresponden a un conjunto único de normas estándar legalmente exigibles y aceptadas universalmente.

Estas normas se basan en principios que permiten que la información incluida en los estados financieros sea comparable y transparente. Esto ayuda a los inversores y otras partes interesadas que interactúan en los mercados de capitales de todo el mundo a tomar decisiones financieras.

2.3.5.1 NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes

El objetivo de la Norma es establecer los principios que una entidad aplicará para presentar información apropiada a los que trabajan con los estados financieros sobre la naturaleza, cantidad, oportunidad e incertidumbre de ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivos que surgen de forma contractual con un cliente.

El alcance de la entidad aplicará esta Norma a todos los contratos con clientes, excepto en los siguientes casos:

- (a) contratos de arrendamiento dentro del alcance de la NIC 17 Arrendamientos;
- (b) contratos de seguro dentro del alcance de la NIIF 4 Contratos de seguro;
- (c) instrumentos financieros y otros derechos u obligaciones contractuales dentro del alcance de la NIIF 9 Instrumentos financieros, la NIIF 10 Estados financieros consolidados, la NIIF 11 Acuerdos conjuntos, la NIC 27 Estados financieros separados y la NIC 28 Inversiones en asociadas y negocios conjuntos.
- (d) intercambios no económicos entre entidades en la misma línea de negocios ejecutadas para facilitar las ventas a clientes o clientes potenciales.

Los contratos que se han aplicado con NIIF 15 que presentan la Situación Financiera, son los siguientes:

Contrato de activos. - Derecho de una entidad a ser considerado a cambio de los bienes o servicios que la entidad ha transferido al cliente.

Responsabilidades del contrato. - Obligación de que una entidad tenga que transferir bienes o servicios a un cliente que la organización ha recibido para su consideración (o esa consideración ya se requiere del cliente).

2.3.2 Objetivos de la Contabilidad

Brindar información sobre eventos económicos y financieros generados en la empresa y de manera continua, ordenada y sistemática. Es proporcionar información para la toma de decisiones. Es útil porque le permite controlar la operación del negocio, planificar sus operaciones comerciales y acciones futuras. (Universidad de Antioquía, 2015)

2.3.3 Finanzas

Las Finanzas estudia transacciones que se relacionan con la administración óptima de recursos financieros. Entre sus áreas de estudio se encuentran:

- El estudio de la rentabilidad de las inversiones: es cuándo se analiza si es conveniente o no invertir en algún proyecto o elegir entre varios proyectos.
- Manejar adecuadamente el endeudamiento: tener el endeudamiento bajo control y aprovechar sus beneficios para progresar más adelante.
- Mantenga los cambios en el valor del dinero a lo largo del tiempo bajo control: controle la pérdida de valor del dinero en escenarios con inflación.
- La determinación de los precios de los activos tangibles e intangibles: de acuerdo con su riesgo y la tasa de rendimiento esperada

2.3.4 Gestión Financiera

La gestión financiera se trata de la administración de recursos que tiene la organización. Por lo tanto, la empresa puede administrar sus gastos e ingresos de la

manera más adecuada para que el gerente financiero funcione correctamente. Y dentro del organigrama financiero de la empresa, está a cargo de planificar y organizar la estrategia financiera de la empresa, pero también de controlar las operaciones financieras que se llevan a cabo en la empresa. Por lo tanto, el papel del gerente financiero es vital para la salud de cualquier organización, ya que debe tener en cuenta tanto el pasado, el presente y el futuro de la organización y el mercado. Solo así puede evitar errores pasados, evaluar riesgos u oportunidades futuros y analizar la situación económico-financiera actual para lograr mayores niveles de rentabilidad y beneficios. (Cegos, 2019)

2.3.5 Gestión de Cobranza

Son estrategias establecidas y aplicadas en su momento por una compañía para conseguir la recuperación de créditos en el menor tiempo posible.

Las tácticas y estrategias aplicadas en cobrar deudas pendientes de una compañía están estrechamente ligadas a la capacidad de crecimiento del negocio.

Con buenas estrategias en el cobro, se puede aumentar el flujo de efectivo, y si una empresa tiene efectivo puede cumplir con sus obligaciones e incluso hacer inversiones que beneficien su crecimiento.

Recordar que el cliente es diferente, y se deben aplicar métodos de recolección que se adapten a sus necesidades, establecer condiciones de pago que sean beneficiosas para ambos.

La gestión de la colección requiere una comunicación continua con el cliente, esta relación no debe ser amical, debe ser respetuosa y comercial solamente (CCC-SA, 2018)

2.3.6 El Crédito

El crédito se define como una operación financiera – comercial en donde un agente económico (acreedor), otorga un financiamiento a otro agente económico denominado

(deudor); en donde puede abarcar desde operaciones créditos bancarios y/o operaciones de índole comercial en transferencia de bienes y servicios

2.3.7 El Riesgo de Crédito

Riesgo: proveniente del latín "risicare" significa "atreverse". El riesgo se relaciona con la posibilidad de un evento que resulte en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como inversores, deudores o entidades financieras.

Elementos de medición del riesgo de crédito, son los siguientes.

Los factores que deben tenerse en cuenta al medir el riesgo de crédito son:

1. Las posibilidades de incumplimiento,
2. Correlaciones entre bienes predeterminados,
3. La concentración de la cartera,
4. Exposición del deudor
5. Tasa de recupero en caso de incumplimiento del pago.

Probabilidad de incumplimiento (PD). Es la medida de la probabilidad de que una persona no cumpla con sus obligaciones contractuales. Su valor mínimo es cero, lo que indica que es imposible que no cumpla con sus obligaciones, y 1, que es el valor máximo que seguramente violará.

Correlación entre Incumplimientos. Mide la dependencia o el grado de asociación que existe entre el comportamiento crediticio de dos deudores.

Concentración de cartera. Concentración significa que hay mucho crédito en unas pocas manos, lo que puede ser arriesgado. La concentración puede ocurrir de muchas maneras y es más peligrosa cuando ocurre en segmentos riesgosos de la cartera.

Por lo general, se mide a través de un indicador que resume en un solo número cómo se distribuye por saldos una cartera de crédito o cualquiera de sus segmentos.

Exposición. Es lo que el deudor debe en un momento dado en caso de incumplimiento. El acrónimo utilizado es EAD por sus siglas en inglés.

Gravedad de la pérdida. Esto es lo que pierde el acreedor en caso de incumplimiento por parte del deudor y se mide como una proporción de la exposición. Su complemento con respecto a la unidad (incumplimiento de 1 pérdida dada) se conoce como "tasa de recuperación de crédito". En la jerga del riesgo de crédito, la gravedad está representada por sus siglas en LGD.² En resumen, la gravedad representa el costo neto del incumplimiento de un deudor; es decir, la parte no se recupera cuando el acreedor no cumple una vez que se han tenido en cuenta todos los costos involucrados en dicha recuperación. (por ejemplo, el costo de recuperación, costos judiciales, etc.) (Riesgodcredito, 2012)

Asientos de ventas

Asiento de venta	Debe	Haber
12 Cuentas por cobrar comerciales	xxxxx	
121 facturas , boletas y otros comprobantes por cobrar		
1213 factura en cobranza		
40 Tributos		xx
401 Gobierno central		
4011 Impuesto general a las ventas		
70 Ventas		xxx
701 Mercaderia		
7011 Mercaderia Manufacturada		
x/x Por la venta realizada a la empresa		

	Debe	Haber
Asiento de Pago cliente		
10 efectivo equivalente de efectivo	xxx	
104 cuentas corrientes en instituciones financiera		
1041 cuentas corriente banco BBVA		
12 Cuentas por cobrar comerciales		xxx
121 facturas , boletas y otros comprobantes por cobrar		
x/x Por el cobro de la Factura		

Asiento de Cobranza Dudosa

Existen aspectos sustanciales que la empresa debe cumplir:

la deuda está vencida y se demuestra la existencia de dificultades financieras del deudor que hacen previsible el riesgo de incobrable, mediante un análisis periódico de los créditos otorgados o por otros medios cartas

La morosidad del deudor queda demostrada por la documentación que evidencia los procedimientos de cobro después del vencimiento de la deuda, o la protesta de los documentos, o el comienzo de los procedimientos de cobro judicial,

Que han transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que se haya cumplido.

	Debe	Haber
Asiento de Cobranza Dudosa		
68 Valuación y deterioro de activos y provisiones	xxx	
684 Valuación de activos		
6841 Estimación de cuentas por cobrar		
19 Estimación de cuentas de cobranzas dudosa		xxx
191 Cuentas por cobrar a comerciales		
1911 Facturas , boletas y otros comprobantes		
x/x Por la estimación de las cuentas de cobranza dudosa		

	Debe	Haber
Asiento por la recuperación parcial de factura cobranza dudosa		
19 Estimación de cuentas de cobranzas dudosa	xxx	
191 cuentas por cobrar a comerciales		
1911 facturas , boletas y otros comprobantes		
75 Otros ingresos de gestión		xxx
755 Recuperación de cuentas de valuación		
7551 Recuperación cuentas de cobranza dudosa		
x/x Por la recuperación parcial de factura considerada como cobranza dudosa		

	Debe	Haber
Asiento de Pago cliente cobranza dudosa		
10 efectivo equivalente de efectivo	xxx	
104 cuentas corrientes en instituciones financiera		
1041 cuentas corriente banco BBVA		
75 Otros ingresos de gestión		xxx
755 Recuperación de cuentas de valuación		
7551 Recuperación cuentas		
x/x Por el cobro de la deuda considerada como cobranza dudosa		

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y supuestos básicos

La gestión de créditos y cobranzas incide en la morosidad de las Cuentas por Cobrar de la Empresa RHENG Comercial SAC en la ciudad de Lima metropolitana periodo 2017-2018

Variable Independiente:

Gestión de Créditos establece y desarrolla los procedimientos para la evaluación y el análisis del otorgamiento de crédito

Gestión de Cobranzas. gestionar el cobro del cliente por vencer y vencidos a favor de la empresa

Variable Dependiente:

La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).

3.2 Identificación de variables o unidades de análisis

Tabla 1

Operacionalización de variables

TIPO	VARIABLES	DIMENSIONES
Variable Independiente X:	Gestión de Créditos: Establece y desarrolla los procedimientos para la evaluación y análisis del otorgamiento de crédito.	Asignación de Créditos, Evaluación de Créditos, Políticas de Crédito, Políticas de Cobranzas Revisión y verificación documentaria
	Gestión de Cobranzas: Gestionar el cobro de cliente por vencer y vencidos a favor de la empresa.	Estimación de cuentas incobrables, Monitoreo de Estado de Ctas. de los clientes Análisis de cuentas, Plazo Promedio de Cobranza, Porcentaje de las deudas vencidas, Porcentaje de clientes gestionados
Variable dependiente Y:	La morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable).	Razon Corriente, Capital de Trabajo, Razón de Acidez Rotación de Cuentas por Cobrar, Periodo promedio de Cobro, Rotación de Activos Totales ROE, ROA, Du Pont

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

La presente tesis es una distribución de los datos que este análisis utiliza para evaluar bien una muestra de datos categóricos que se ajusta a una distribución.

Método descriptivo: tiene como objetivo evaluar algunas características de una población o escenario particular. El objetivo es describir el comportamiento o el estado de una serie de variables. El método descriptivo guía al investigador en el método científico.

Método explicativo: busca las razones que causan ciertos fenómenos. Su objetivo final es explicar por qué ocurre un fenómeno y bajo qué condiciones ocurre, está orientado a la verificación de hipótesis, identificación y análisis de las causas (variables independientes) y sus resultados, que se expresan en hechos verificables (variables dependientes).

Método deductivo: es una estrategia de razonamiento utilizada para sacar conclusiones lógicas de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que se dirige desde lo general (leyes o principios) hacia lo particular (fenómenos o hechos concretos).

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño a realizar la investigación es transversal que consta con un diseño que describen las variables y analiza sus incidencia e interrelación que se recolecta datos en un tiempo determinado, periodo 2017-2018.

4.3 Población, muestra de participación

La población es infinita está constituida por las empresas comerciales de la ciudad de Lima. La muestra es de 62 trabajadores de la empresa RHENG COMERCIAL SAC, de las áreas comercial, finanzas y contabilidad de la empresa RHENG COMERCIAL SAC.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

Las técnicas que se utilizó como instrumentos de recolección de datos fueron fichas textuales de resumen teniendo como fuente informes y documentos de la Empresa, y se aplicó una encuesta de 28 preguntas, con ítems de respuesta que van en un rango del 1 al 5, donde 1 corresponde a Siempre, 2 a Casi siempre, 3 A veces, 4 a Nunca y 5 a Casi Nunca.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas que se utilizó son un cuestionario o encuesta de preguntas cerradas, a los trabajadores de la empresa. Se aplicará la encuesta a los colaboradores, y se usarán las tablas estadísticas en la recopilación de datos que se obtendrán en la tabulación de datos de las dimensiones de las variables dependiente e independiente.

4.6 Procedimientos de ejecución de estudio

Se aplicaron las encuestas a la muestra indicada, el cual, luego se procesaron y tabularon en el programa Excel y en el programa estadístico SPSS v25, y se obtuvieron los resultados en las tablas y graficadas para su mejor comprensión, datos que usaremos para darle respuesta a nuestra investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Datos cuantitativos

Pregunta 1

Tabla 2

La gestión de cobranzas cumple con los objetivos de la empresa

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	2	3.2
A veces	12	19.4
Nunca	14	22.6
Casi Nunca	33	53.2
Total	61	98.4

Elaboración propia

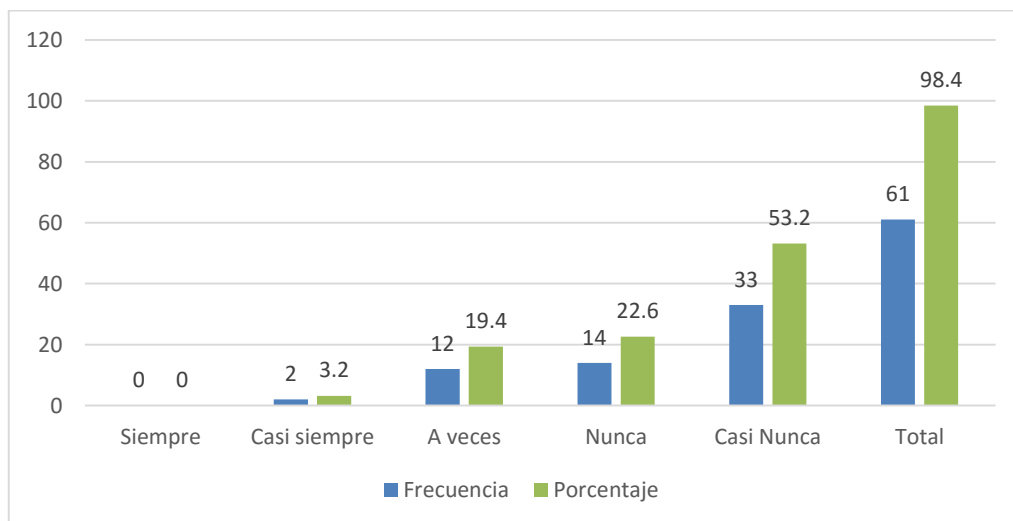


Figura 1. La gestión de cobranzas cumple con los objetivos de la empresa
Elaboración propia

Nota: cómo podemos observar en la gráfica del total del el 53.2% tienen la opinión de casi nunca el área de cobranzas cumple con los objetivos de la empresa siendo la tasa de frecuencia mayor.

Pregunta 2

Tabla 3

Los Trabajadores conocen la visión y misión de la empresa

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.6
Casi siempre	6	9.7
A veces	15	24.2
Nunca	15	24.2
Casi Nunca	25	40.3
Total	62	100.0

Elaboración propia

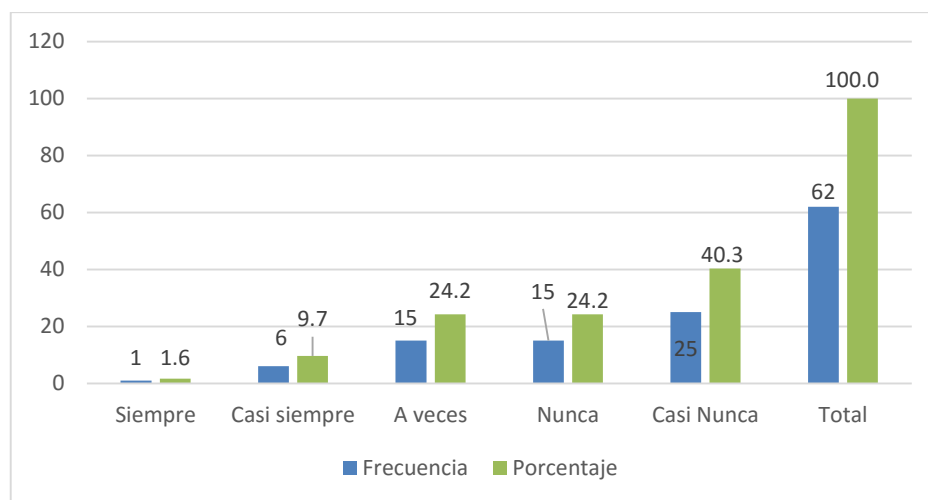


Figura 2. Los Trabajadores conocen la visión y misión de la empresa
Elaboración propia

Nota: cómo podemos observar en la gráfica del total el 40.3% tienen la opinión de casi nunca lo trabajadores conocen la visión y misión de la empresa siendo la tasa de frecuencia mayor.

Pregunta 3

Tabla 4

Los trabajadores conocen el flujo grama de la gestión de créditos y cobranzas

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.6
Casi siempre	15	24.2
A veces	17	27.4
Nunca	13	21.0
Casi Nunca	16	25.8
Total	62	100.0

Elaboración propia

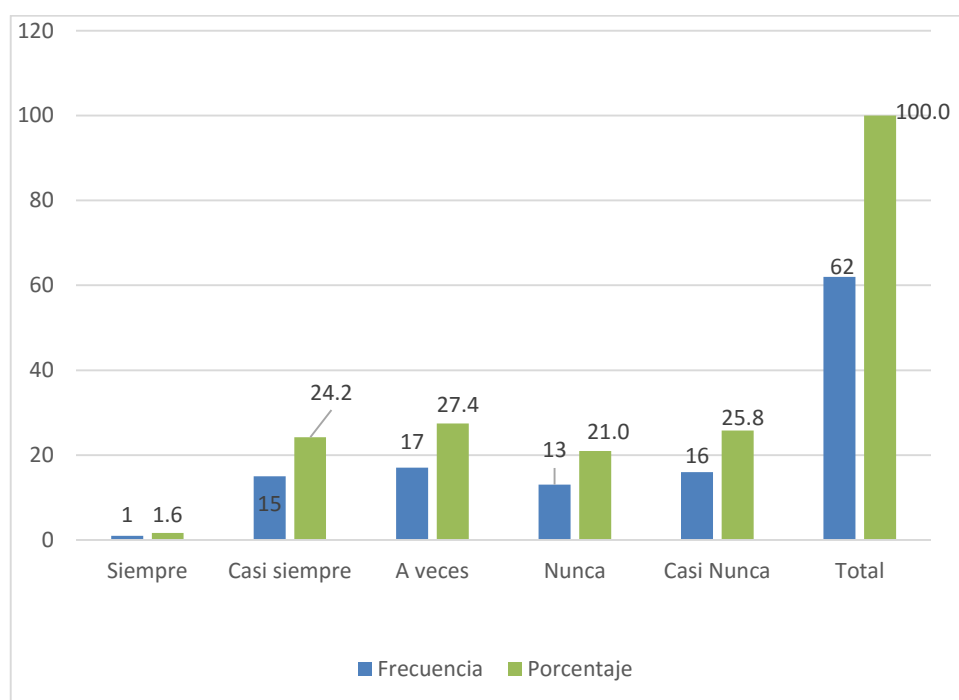


Figura 3. Los trabajadores conocen el flujo grama de la gestión de créditos y cobranzas
Elaboración propia

Nota: El 27% si muestra interés por la gestión y cobranza que ejerce la empresa sobre sus trabajadores y con una frecuencia de 17 lo demuestra.

Pregunta 4

Tabla 5

Se tiene establecidas las políticas de la empresa para otorgar créditos y cobranzas a los clientes

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.6
Casi siempre	5	8.1
A veces	4	6.5
Nunca	27	43.5
Casi Nunca	25	40.3
Total	62	100.0

Elaboración propia

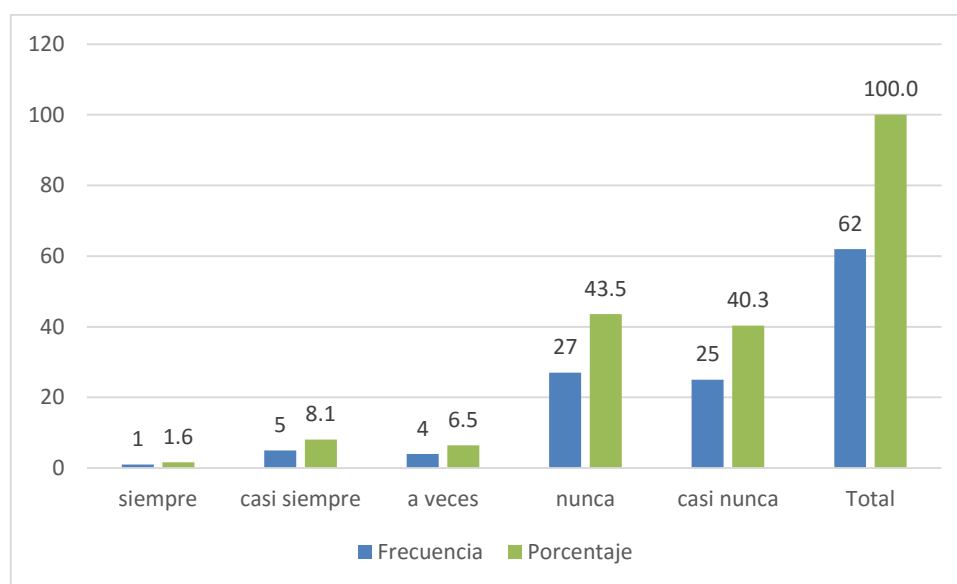


Figura 4. Se tiene establecidas las políticas de la empresa para otorgar créditos y cobranzas a los clientes

Elaboración propia

Nota: El 27.4% indica que a veces se establecen políticas para otorgar crédito y cobranza, quizás se deba a la poca información que las empresas brindan sus clientes.

Pregunta 5

Tabla 6

El área de créditos y cobranzas cuenta con un expediente por cliente que se le otorga crédito

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	6.5
Casi siempre	0	0.0
A veces	4	6.5
Nunca	33	53.2
Casi Nunca	21	33.9
Total	62	100.0

Elaboración propia

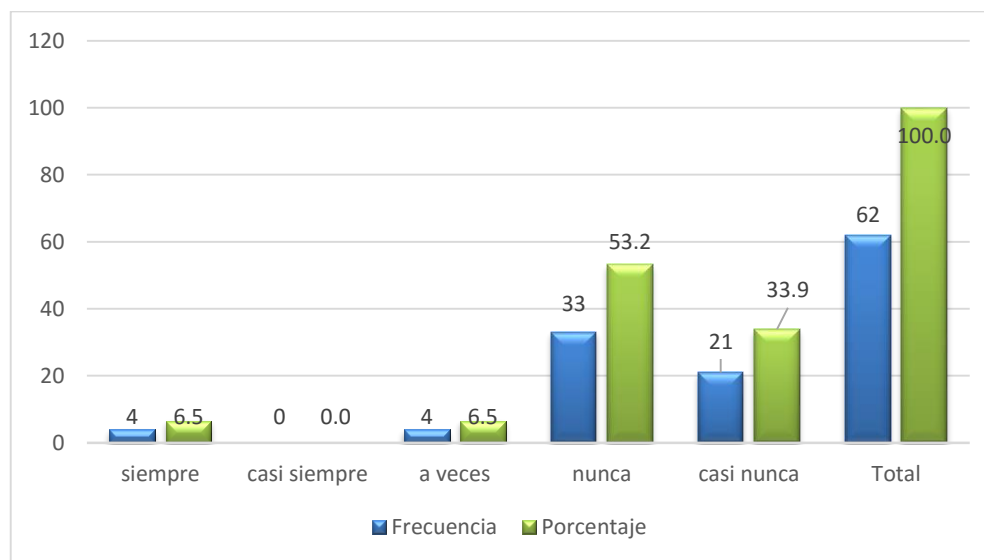


Figura 5. El área de créditos y cobranzas cuenta con un expediente por cliente que se le otorga crédito

Elaboración propia

Nota: El 53% de los encuestados indican que nunca el área de créditos y cobranzas no cuenta con un expediente de crédito para los clientes, en la mayor parte el área de créditos y cobranza archiva sus facturas.

Pregunta 6

Tabla 7

La empresa tiene definido el importe máximo que se puede otorgar crédito de un cliente

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.6
Casi siempre	1	1.6
A veces	7	11.3
Nunca	33	53.2
Casi Nunca	20	32.3
Total	62	100

Elaboración propia

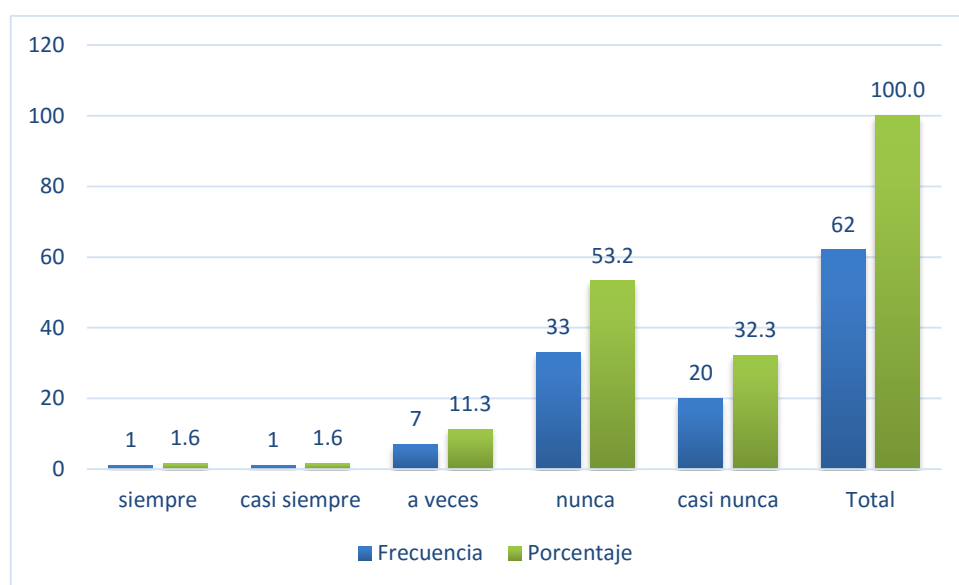


Figura 6. La empresa tiene definido el importe máximo que se puede otorgar crédito de un cliente

Elaboración propia

Nota: El 53.2% indican que no la empresa no tiene definido un importe real de otorgar crédito y esto causa confusión con el área d ventas.

Pregunta 7

Tabla 8

El cliente cumple el procedimiento de solicitud de crédito

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	3.2
Casi siempre	1	1.6
A veces	11	17.7
Nunca	19	30.6
Casi Nunca	29	46.8
Total	62	100.0

Elaboración propia

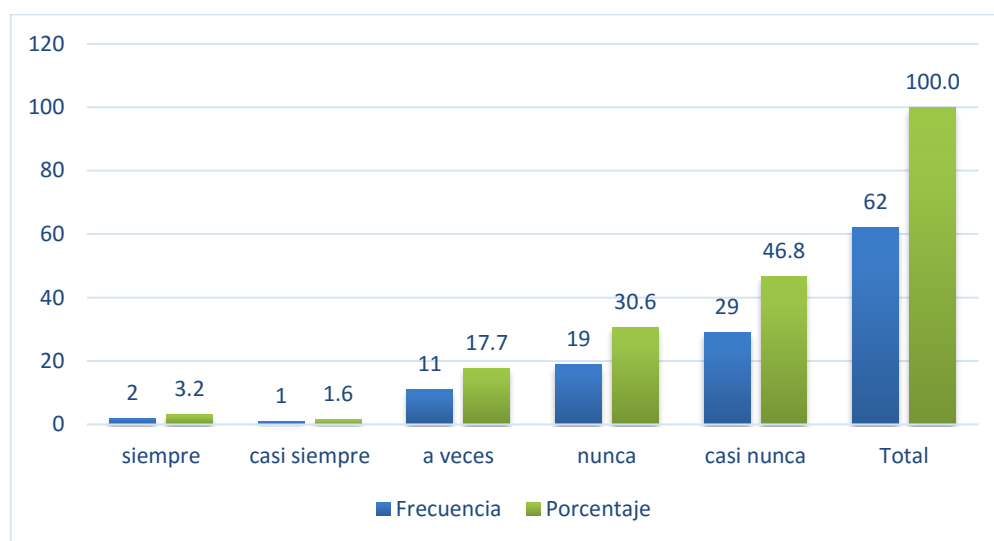


Figura 7. El cliente cumple el procedimiento de solicitud de crédito

Elaboración propia

Nota: El 46.8 % de los encuestados indican que casi nunca cumplen con las solicitudes presentadas por las empresas, lo que generaría que se pueda recaudar poca información y eso dificulte los préstamos a futuro.

Pregunta 8

Tabla 9

El área de créditos y cobranzas solicita al cliente referencias comerciales y se verifica la información

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.6
Casi siempre	5	8.1
A veces	10	16.1
Nunca	30	48.4
Casi Nunca	16	25.8
Total	62	100.0

Elaboración propia

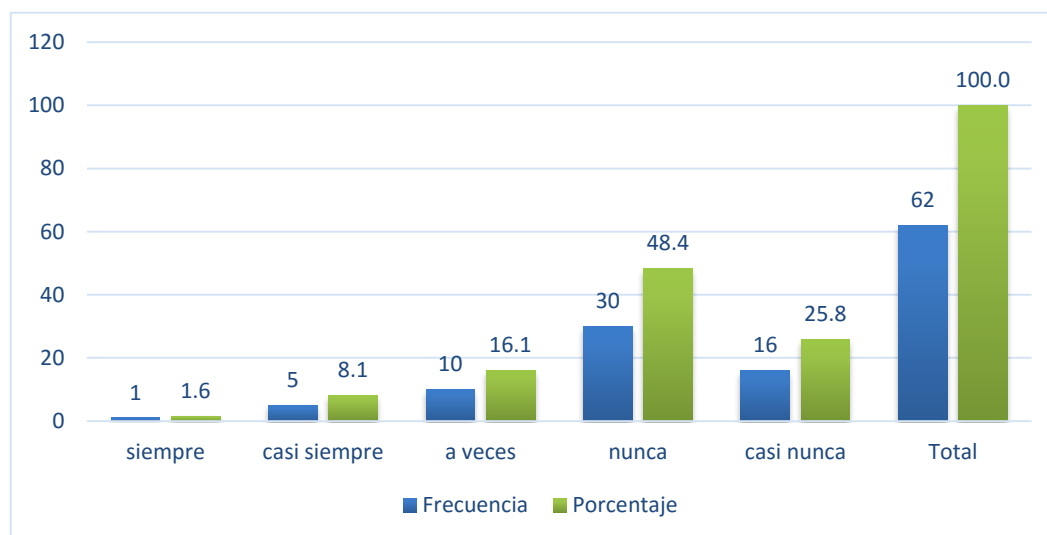


Figura 8. El área de créditos y cobranzas solicita al cliente referencias comerciales y se verifica la información

Elaboración propia

Nota: El 48.4% de los encuestados indican que nunca se verifica la información brindada por los clientes, por lo tanto, el área de crédito y cobranza necesita generar referencias comerciales

Pregunta 9

Tabla 10

Antes de otorgar crédito se consulta en las centrales de riesgo

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	6.5
Casi siempre	1	1.6
A veces	7	11.3
Nunca	38	61.3
Casi Nunca	12	19.4
Total	62	100.0

Elaboración propia

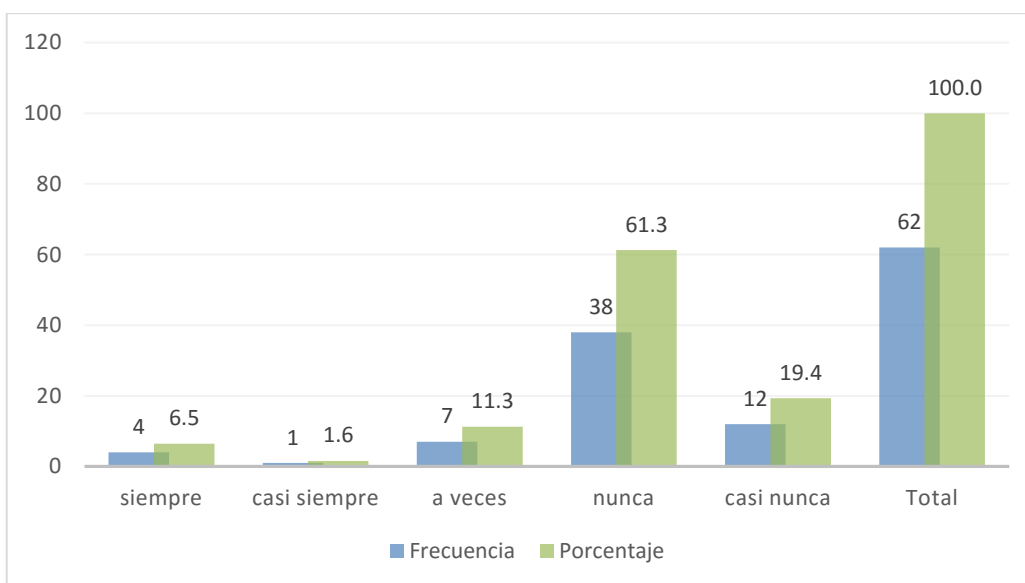


Figura 9. Antes de otorgar crédito se consulta en las centrales de riesgo
Elaboración propia

Nota: El 61.3 % de los encuestados indican que nunca se hace consulta la central de riesgo antes de otorgar un crédito a los clientes.

Pregunta 10

Tabla 11

El área de créditos y cobranzas solicita avales para otorgar el crédito

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	8.1
Casi siempre	11	17.7
A veces	18	29.0
Nunca	14	22.6
Casi Nunca	14	22.6
Total	62	100.0

Elaboración propia

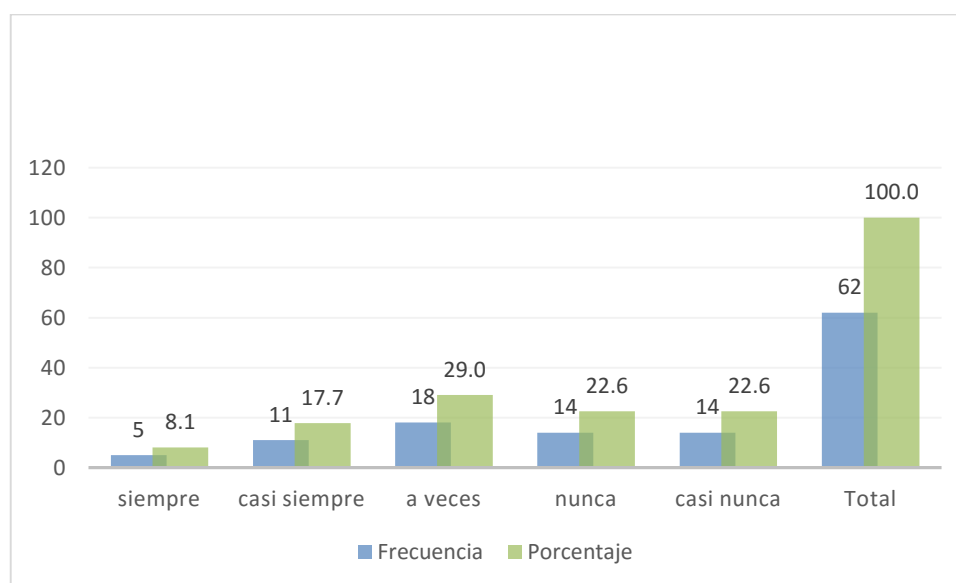


Figura 10. El área de créditos y cobranzas solicita avales para otorgar el crédito
Elaboración propia

Nota: El 29% de los encuestados indican que el área de créditos solicita avales a los clientes nuevos y los clientes frecuentes.

Pregunta 11

Tabla 12

El área de créditos y cobranzas solicita al cliente sus estados financieros de dos últimos años para su evaluación

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	12.9
Casi siempre	6	9.7
A veces	8	12.9
Nunca	19	30.6
Casi Nunca	21	33.9
Total	62	100.0

Elaboración propia

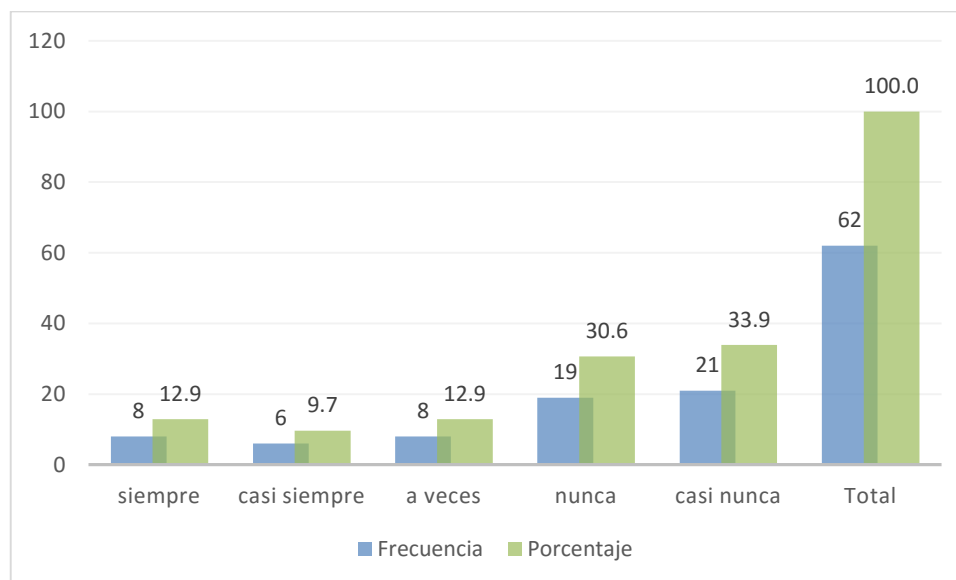


Figura 11. El área de créditos y cobranzas solicita al cliente sus estados financieros de dos últimos años para su evaluación

Elaboración propia

Nota: El 33.9% de los encuestados indican que casi nunca el área de crédito no solicita los estados financieros de los clientes para ver si es un cliente rentable.

Pregunta 12

Tabla 13

El área de Créditos y cobranzas solicita al cliente sus dos últimas declaraciones

juradas de la Sunat

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	14.5
Casi siempre	6	9.7
A veces	7	11.3
Nunca	18	29.0
Casi Nunca	22	35.5
Total	62	100.0

Elaboración propia

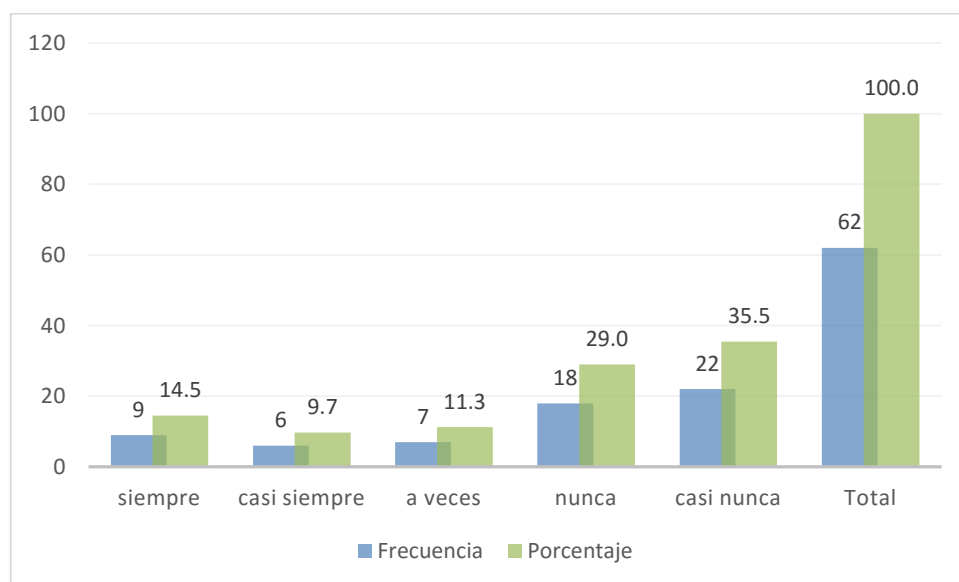


Figura 12. El área de Créditos y cobranzas solicita al cliente sus dos últimas declaraciones juradas de la Sunat

Elaboración propia

Nota: El 35% de los encuestados indican que casi nunca solicita información para el otorgamiento de crédito

Pregunta 13

Tabla 14

La empresa conoce, el procedimiento de cobro

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.6
Casi siempre	5	8.1
A veces	7	11.3
Nunca	23	37.1
Casi Nunca	26	41.9
Total	62	100.0

Elaboración propia

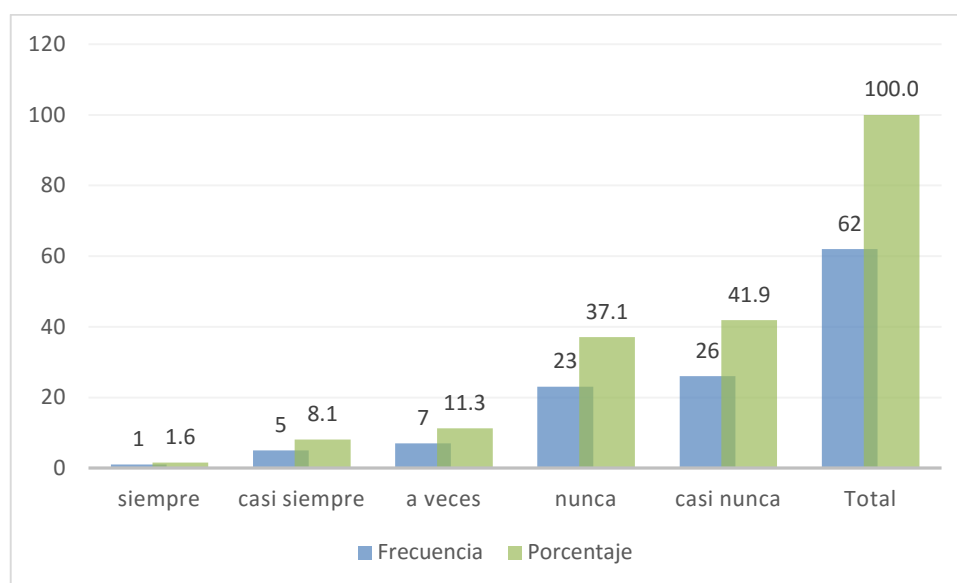


Figura 13. La empresa conoce, el procedimiento de cobro

Elaboración propia

Nota:

En la mayoría las empresas no aplican los procedimientos que son debidos ya que agiliza más los contratos o ayuda a efectuar una venta segura.

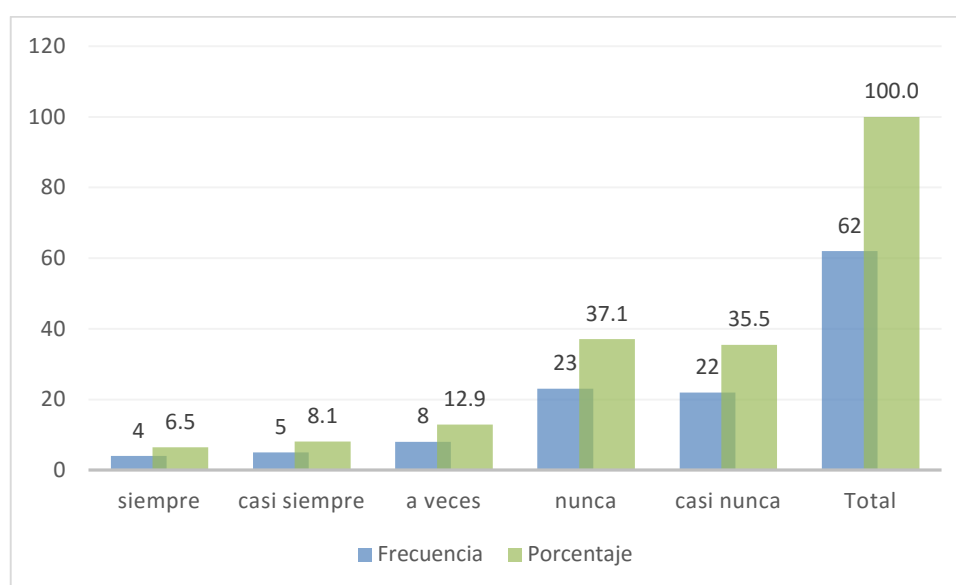
Pregunta 14

Tabla 15

La empresa conoce, la política de crédito y cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	6.5
Casi siempre	5	8.1
A veces	8	12.9
Nunca	23	37.1
Casi Nunca	22	35.5
Total	62	100.0

Elaboración propia

*Figura 14. La empresa conoce, la política de crédito y cobranza*

Elaboración propia

Nota: El 37% de los encuestados indican que no conocen las políticas de cobranza y

Ni tampoco los asesores comerciales ya que ellos solo venden y no ven los riesgos de los

clientes

Pregunta 15

Tabla 16

Se entrega a los clientes sus estados de cuenta

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	3.2
Casi siempre	4	6.5
A veces	10	16.1
Nunca	23	37.1
Casi Nunca	23	37.1
Total	62	100.0

Elaboración propia

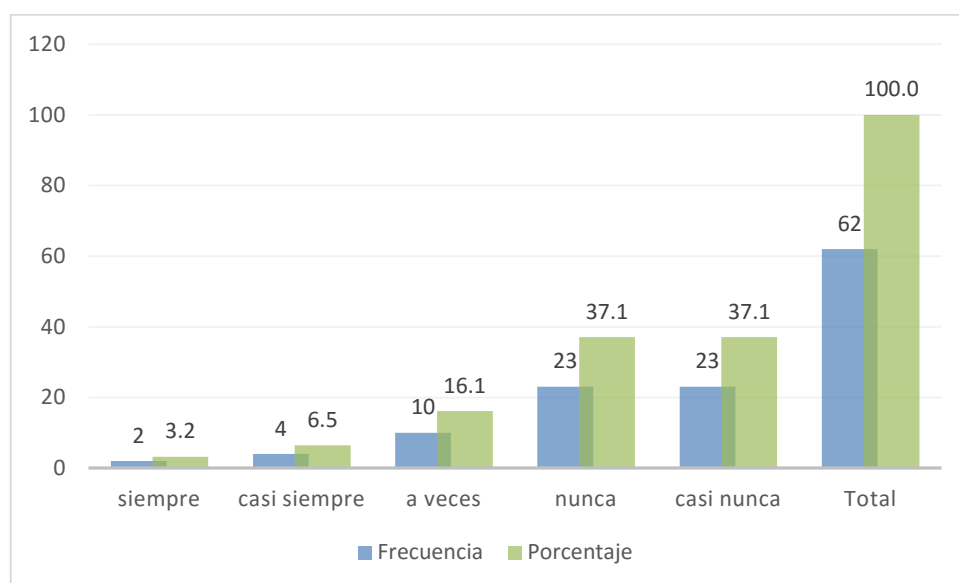


Figura 15. Se entrega a los clientes sus estados de cuenta

Elaboración propia

Nota: El 37 % de los encuestados indican que nunca el área de cobranzas se observa no que no se está cumpliendo con sus funciones

Y hay quejas de clientes ya que no le envían sus estados de cuenta.

Pregunta 16

Tabla 17

El área de créditos y cobranzas emite cartas recordatorias a los deudores sobre sus cuentas sin pagar

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	4.8
Casi siempre	4	6.5
A veces	10	16.1
Nunca	27	43.5
Casi Nunca	18	29.0
Total	62	100.0

Elaboración propia

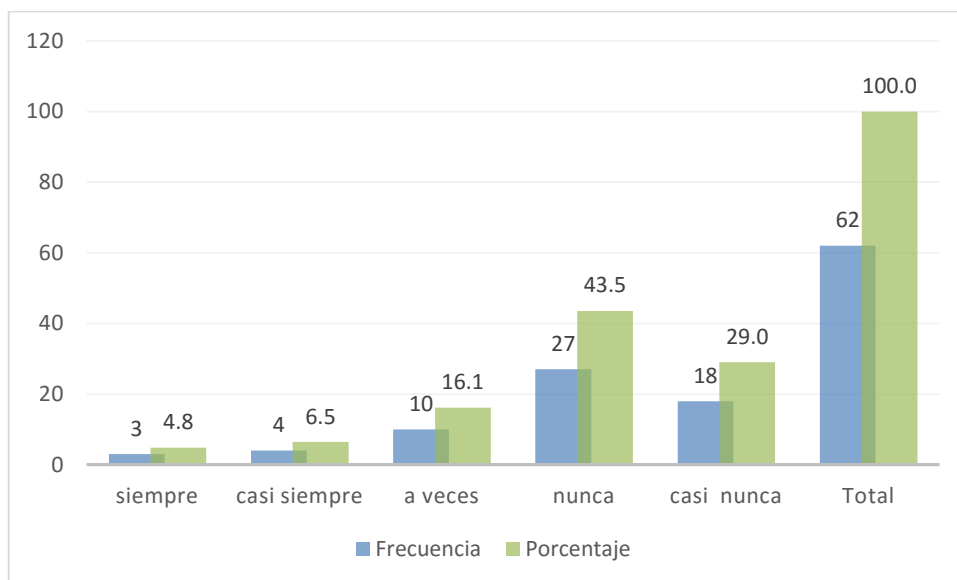


Figura 16. El área de créditos y cobranzas emite cartas recordatorias a los deudores sobre sus cuentas sin pagar

Elaboración propia

Nota: el 43 % de los encuestados indican que el área de cobranzas no emite cartas de cobranzas eso da referencia que el área no está cumpliendo sus funciones

Pregunta 17

Tabla 18

La empresa ha procedido legalmente contra deudores morosos

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	17.7
Casi siempre	9	14.5
A veces	16	25.8
Nunca	13	21.0
Casi Nunca	13	21.0
Total	62	100.0

Elaboración propia

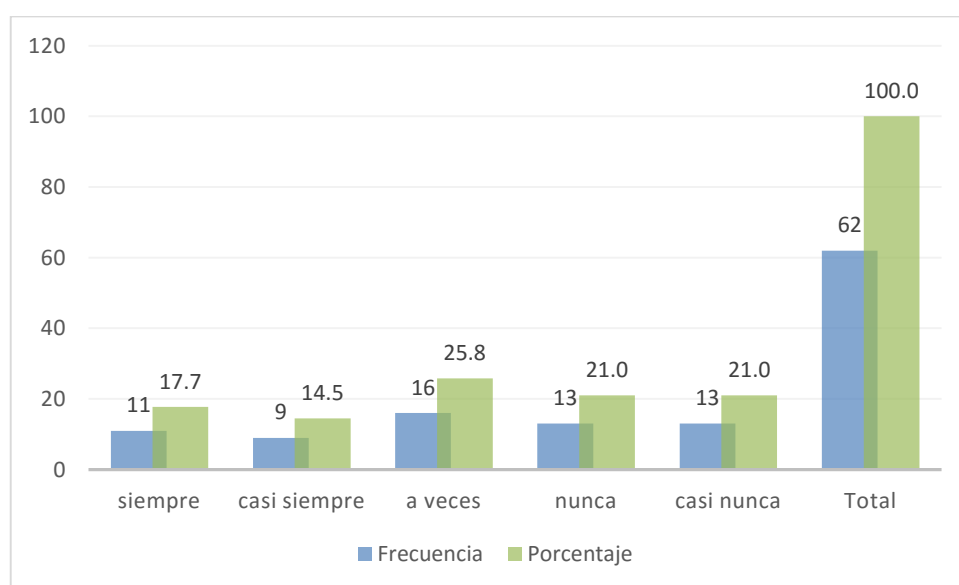


Figura 17. La empresa ha procedido legalmente contra deudores morosos
Elaboración propia

Nota: El 25% de los encuestados indican que la empresa ha procedido legal con las cobranzas, ya que la empresa no cuenta con un área legal estable.

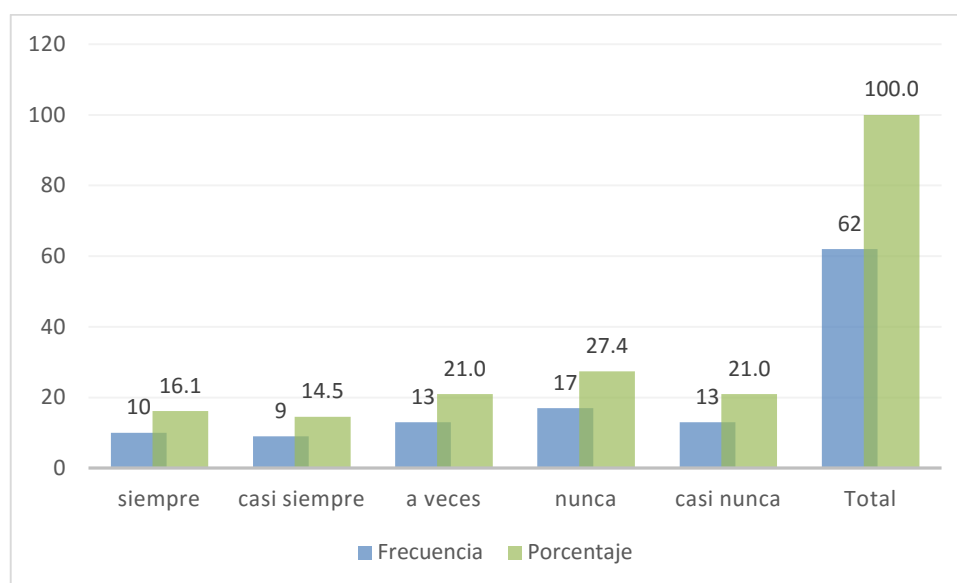
Pregunta 18

Tabla 19

La empresa ha procedido notarial contra deudores morosos

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	16.1
Casi siempre	9	14.5
A veces	13	21.0
Nunca	17	27.4
Casi Nunca	13	21.0
Total	62	100.0

Elaboración propia

*Figura 18. La empresa ha procedido notarial contra deudores morosos*
Elaboración propia

Nota: El 27% de los encuestados indican que casi nunca han procedido con carta notarial para hacer la cobranza a deudores mo

Pregunta 19

Tabla 20

El área de créditos y cobranzas analizan cuentas para determinar su antigüedad

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.6
Casi siempre	5	8.1
A veces	11	17.7
Nunca	27	43.5
Casi Nunca	18	29.0
Total	62	100.0

Elaboración propia

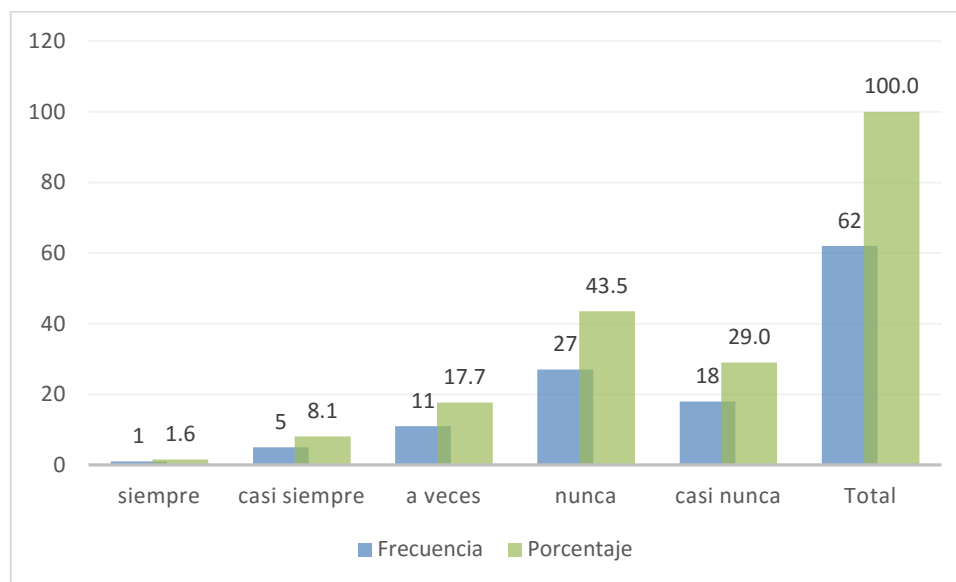


Figura 19. El área de créditos y cobranzas analizan cuentas para determinar su antigüedad

Elaboración propia

Nota: El 43% de los encuestados indican que nunca El área de créditos y cobranzas analizan cuentas para determinar su antigüedad

Pregunta 20

Tabla 21

La empresa tiene definido el tiempo de crédito máximo que se puede otorgar a un cliente

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	3.2
Casi siempre	3	4.8
A veces	6	9.7
Nunca	28	45.2
Casi Nunca	23	37.1
Total	62	100.0

Elaboración propia

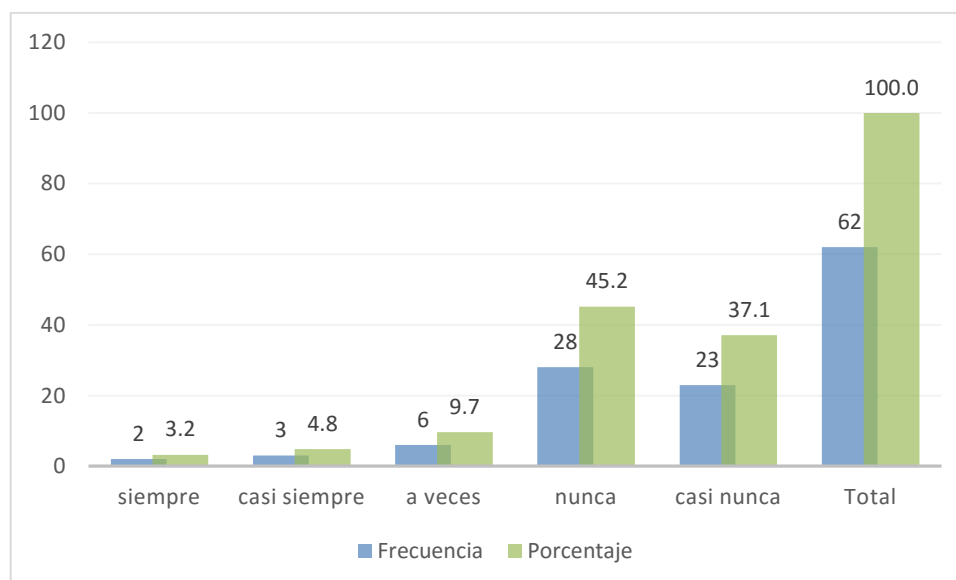


Figura 20. *La empresa tiene definido el tiempo de crédito máximo que se puede otorgar a un cliente*

Elaboración propia

Nota: El 45% de los encuestados indican La empresa tiene definido el tiempo de crédito máximo que se puede otorgar a un cliente.

Pregunta 21

Tabla 22

La empresa suspende el servicio a los clientes deudores incumplidos

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	3.2
Casi siempre	2	3.2
A veces	7	11.3
Nunca	31	50.0
Casi Nunca	20	32.3
Total	62	100.0

Elaboración propia

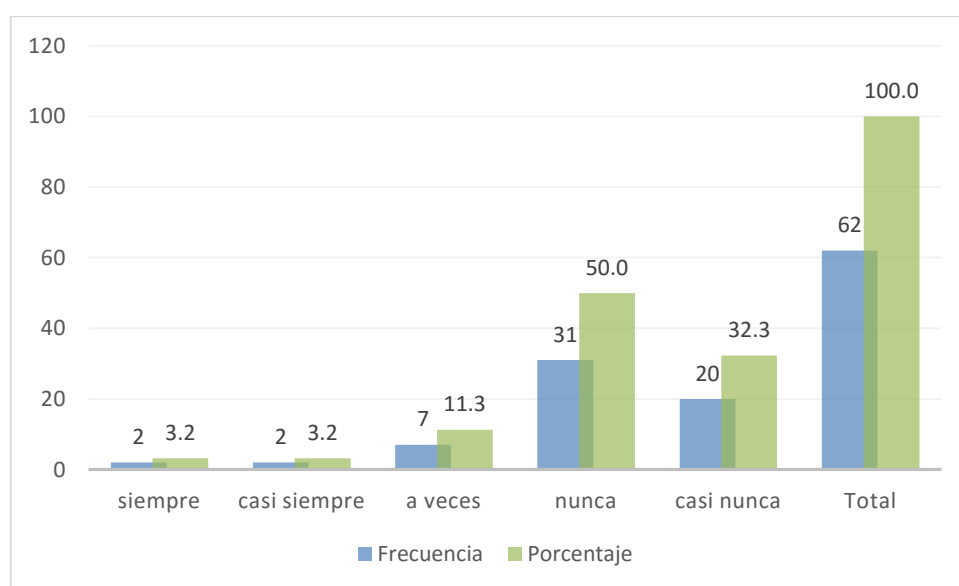


Figura 21. La empresa suspende el servicio a los clientes deudores incumplidos

Elaboración propia

Nota: El 50% de los encuestados indican que la empresa suspende el servicio a los clientes deudores incumplidos

Pregunta 22

Tabla 23

La empresa tiene una base de datos de los clientes morosos

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	3.2
Casi siempre	2	3.2
A veces	6	9.7
Nunca	33	53.2
Casi Nunca	19	30.6
Total	62	100.0

Elaboración propia

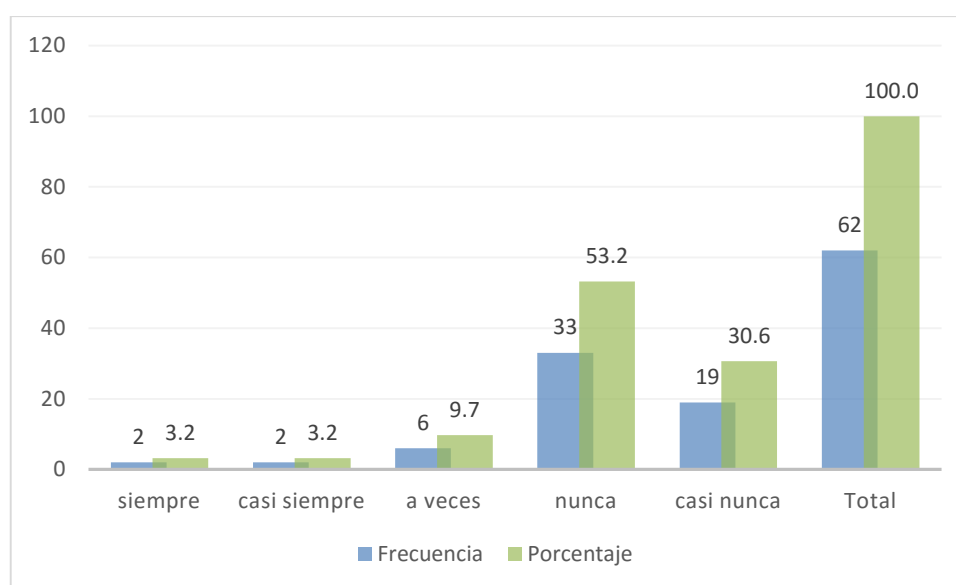


Figura 22. La empresa tiene una base de datos de los clientes morosos
Elaboración propia

Nota: El 53% de los encuestados indican La empresa no tiene una base de datos de los clientes morosos

Pregunta 23

Tabla 24

La empresa tiene una base de datos de los clientes calificando su comportamiento de pago

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1.6
Casi siempre	4	6.5
A veces	13	21.0
Nunca	27	43.5
Casi Nunca	17	27.4
Total	62	100.0

Elaboración propia

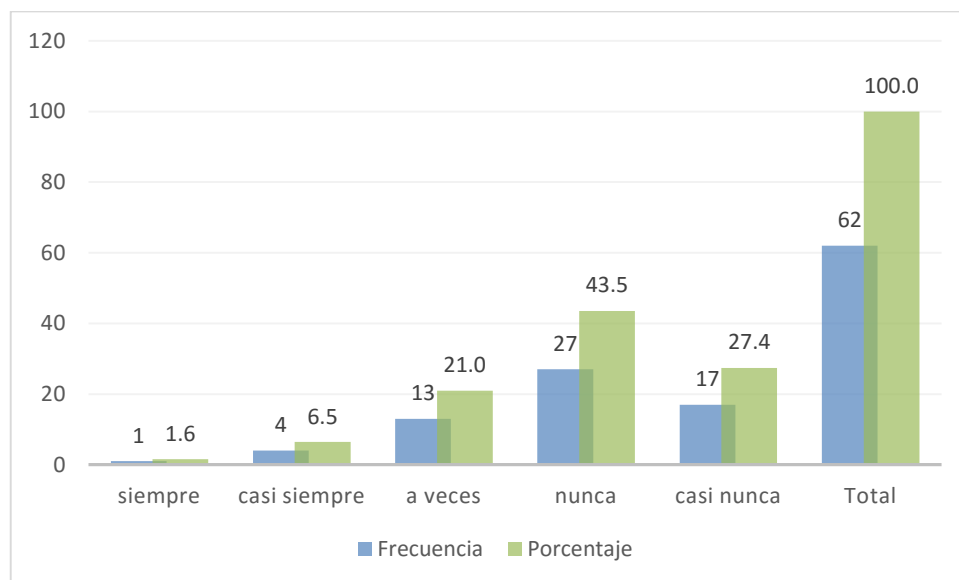


Figura 23. La empresa tiene una base de datos de los clientes calificando su comportamiento de pago

Elaboración propia

Nota: el 43% de los encuestadores indican que La empresa tiene una base de datos de los clientes calificando su comportamiento de pago

Pregunta 24

Tabla 25

La empresa en los años 2017 y 2018 ha contabilizados cobranzas irre recuperables

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	8.1
Casi siempre	9	14.5
A veces	20	32.3
Nunca	11	17.7
Casi Nunca	16	25.8
Total	61	98.4

Elaboración propia

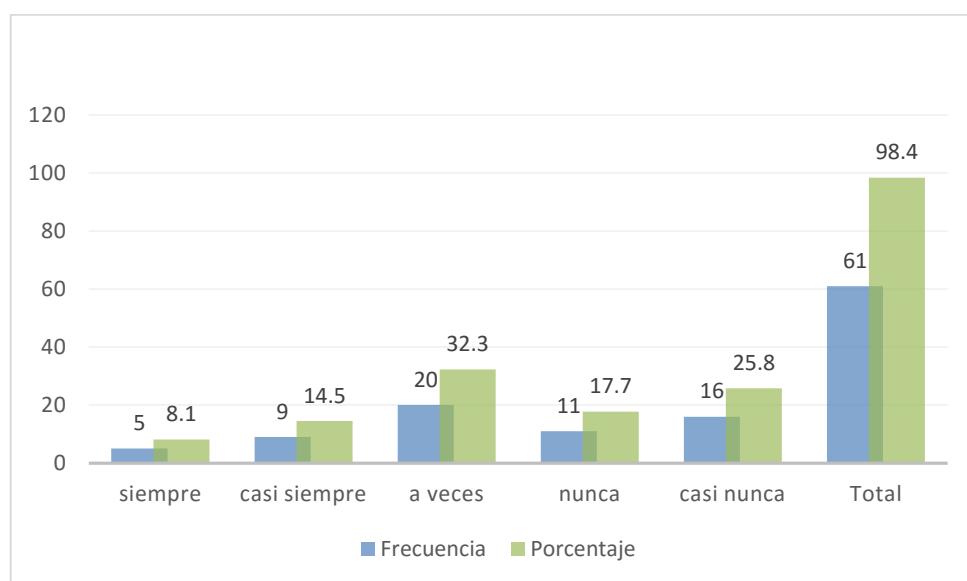


Figura 24. La empresa en los años 2017 y 2018 ha contabilizados cobranzas irre recuperables

Nota: Elaboración propia

Nota: el 32% de los encuestados indican que a veces La empresa en los años 2017 y 2018 ha contabilizados cobranzas irre recuperables

Pregunta 25

Tabla 26

La empresa acepta como perdidas los créditos irrecuperables

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	6.5
Casi siempre	6	9.7
A veces	21	33.9
Nunca	11	17.7
Casi Nunca	19	30.6
Total	61	98.4

Elaboración propia

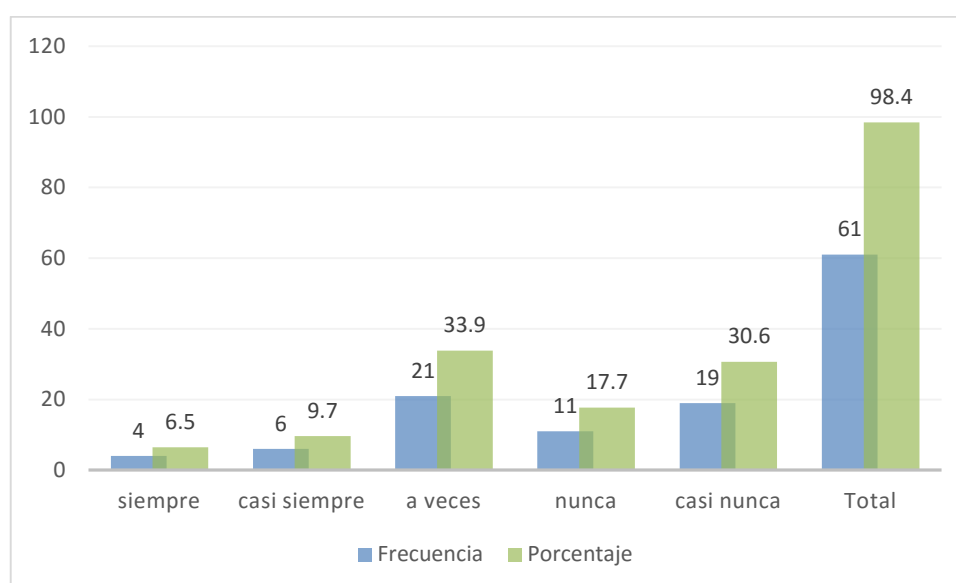


Figura 25. La empresa acepta como perdidas los créditos irrecuperables
Elaboración propia

Nota: El 33% de los encuestados indican que a veces La empresa acepta como perdidas los créditos irrecuperables

Pregunta 26

Tabla 27

El área de créditos y cobranzas tiene proyectado de flujo de caja

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	8.1
Casi siempre	3	4.8
A veces	8	12.9
Nunca	18	29.0
Casi Nunca	27	43.5
Total	61	98.4

Elaboración propia

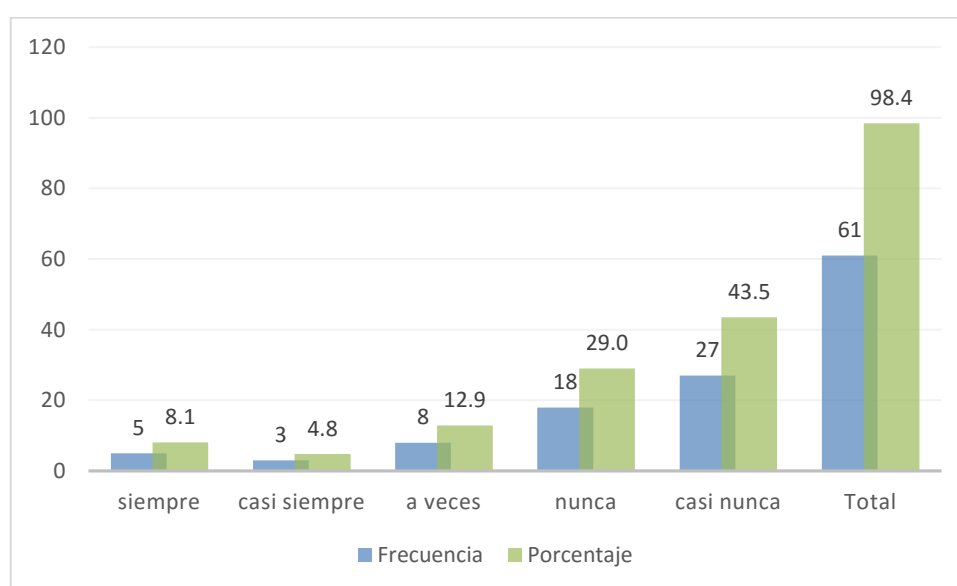


Figura 26. El área de créditos y cobranzas tiene proyectado de flujo de caja
Elaboración propia

Nota: El 43% de los encuestados indican que casi nunca el área de créditos y cobranzas tiene proyectado de flujo de caja

Pregunta 27

Tabla 28

El área de Crédito y cobranzas hace conciliaciones bancarias diarias

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	3.2
Casi siempre	5	8.1
A veces	19	30.6
Nunca	17	27.4
Casi Nunca	18	29.0
Total	61	98.4

Elaboración propia

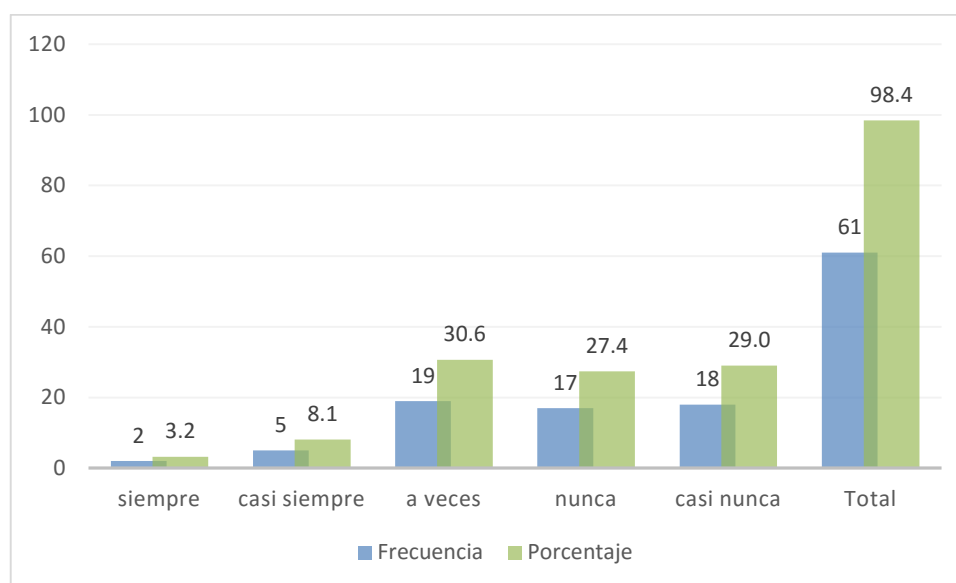


Figura 27. El área de Crédito y cobranzas hace conciliaciones bancarias diarias
Elaboración propia

Nota: El 30% de los encuestados indican que a veces El área de Crédito y cobranzas hace conciliaciones bancarias diarias

Pregunta 28

Tabla 29

El área de Crédito y cobranzas hace seguimiento a su cartera de cliente en forma oportuna

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	1	1.6
A veces	14	22.6
Nunca	27	43.5
Casi Nunca	20	32.3
Total	62	100.0

Elaboración propia

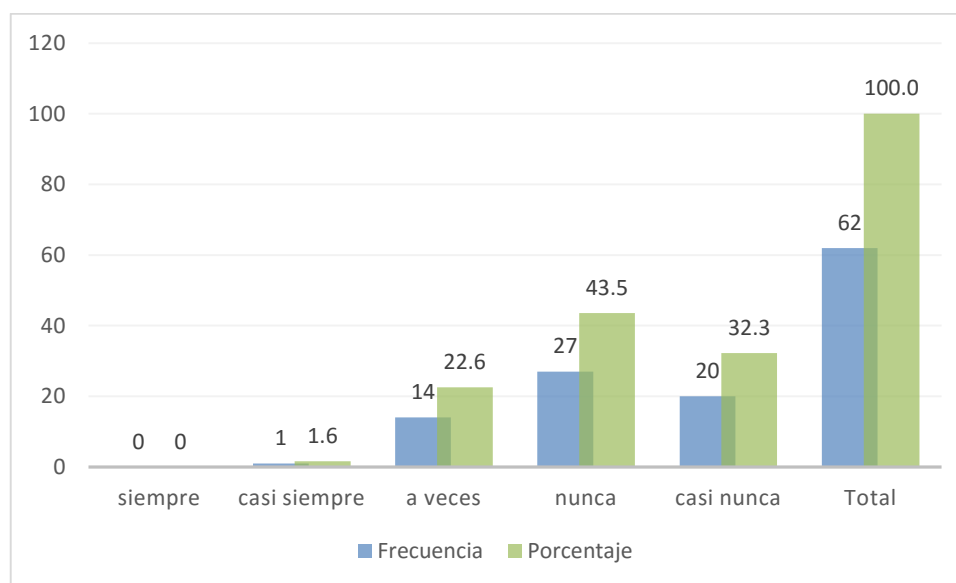


Figura 28. El área de Crédito y cobranzas hace seguimiento a su cartera de cliente en forma oportuna

Elaboración propia

Nota: El 43% de los encuestados indican que la empresa nunca el área de créditos y cobranzas hace seguimiento a la cartera de clientes y por eso existe morosidad.

5.2. Análisis de Resultados

La prueba Chi –cuadrada es la adecuada para el estudio de investigación para estudiar variables con un nivel de mediación y ordinal

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula Donde

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

f_0 = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

5.3. Discusión de resultados

En los resultados Hipótesis Específicas. Y Hipótesis Alternativa La Obligación Contractual actual influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C*, Hipótesis Nula H_0 La Obligación Contractual actual no influye en el Nivel de Morosidad de la Empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C*,

CONCLUSIONES

1. Queda demostrado que el área de Gestión de Créditos y Cobranzas interviene en el desempeño eficiente en la disminución del Nivel de Morosidad en la Empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C.*
2. Al Finalizar las encuestas se concluyó que los resultados obtenidos de la empresa, aún le falta organizarse y regularizar ya que no hay una política de crédito y los reglamentos de crédito y de recuperaciones de crédito al no haber los reglamentos existe perdida financiera, ya que hay una desorganización de los departamentos de ventas y créditos. Proceden a entregar créditos sin la documentación adecuada ni la verificación y análisis apropiado.
3. La gestión de cobranza en la empresa es deficiente ya que la morosidad, del año 2017 al 2018 ha incrementado y no se ha tomado las medidas necesarias. La labor de cobranzas se realiza fuera de tiempo y no se realiza seguimiento de los créditos. Asimismo, se verificó que la gestión de cobranza influye en el incremento de la morosidad.
4. El otorgamiento de créditos que se otorga en la empresa se hace sin previa evaluación adecuada no se pide documentos como antecedentes para dar un crédito y se les vuelve a otorgar a los clientes un nuevo crédito y sin considerar que no termina de cancelar las facturas pendientes así mismo se verifico que el otorgamiento de los créditos, influye en el aumento de la morosidad.

RECOMENDACIONES

1. El gerente financiero de la Empresa *RHENG COMERCIAL S.A.C.* debe realizar reuniones mensuales con el área de créditos y cobranzas para establecer las políticas de créditos y cobranzas y dar a conocer a los trabajadores los acuerdos de las políticas que se tomarán.
2. Se recomienda que la gestión de cobranza realice un seguimiento del crédito desde que se factura, haciendo recordaciones y envíos de sus estados de cuenta y realizar una revisión diaria a las fechas de vencimiento de las facturas de los clientes.
3. Gestión de créditos se debe evaluar según los procedimientos de las políticas créditos a clientes nuevos y clientes antiguos, desde el inicio de la prestación del servicio hasta la facturación y pago del mismo. Asimismo, establecer políticas para reducir el riesgo antes del otorgamiento del crédito, con la finalidad que el nivel de morosidad disminuya.
4. Los nuevos clientes pasan por evaluación previa, teniendo que llenar la solicitud de crédito, se evaluara en las centrales de riesgo que pueden ser de infocorp , sentinel verificando el riesgo financiero que puede tener el cliente y el comportamiento financiero.

REFERENCIAS

- Aguilar, D. (2008). *La Nueva Ley Peruana de Títulos Valores 27287*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos42/titulos-valores-peru/titulos-valores-peru.shtml>
- Castro, J. (2014). *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar* . Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- CCC-SA. (2018). *¿Qué es la gestión de cobranza?* Obtenido de Consorcio Consulto en Crédito SAS: <http://ccc-sa.com/2018/11/15/que-es-la-gestion-de-cobranza/>
- Cegos. (2019). *¿Qué es la gestión financiera?* Obtenido de <https://www.egosonlineuniversity.com/que-es-la-gestion-financiera/>
- Consultorio Tributario. (2011). *¿Casos Prácticos? Provisión y Castigo de Cuentas Incobrables* . Obtenido de https://www.asesoresempresarial.com/web/blog_i.php?id=188&id_grupo=
- Ixcoy, W, y Gonzales, M. (2019). *Métodos de investigación explicativo* . Obtenido de <http://pse-metiv.blogspot.com/p/explicativo.html>
- Juarez, R. (2013). *Proceso económico*. Obtenido de <https://pt.slideshare.net/juarezabogado/proceso-econmico-27625153/5>
- MEF. (2014). *Norma Internacional de Información Financiera 15*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF15_2014_v12112014.pdf
- Molina, E. (2002). *El Gestor de Cobranza*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Morales, A. (2017). *Crédito y Cobranza*. Grupo editorial patria. Obtenido de <https://www.freelibros.me/economia/credito-y-cobranza-arturo-morales-castro>

Nostrum. (2007). *NIC 2.- Existencias*. Obtenido de

<http://plancontable2007.com/index.php/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-02.html>

Nostrum. (2007). *Nic 7- Estado de flujos de efectivo*. Obtenido de

<http://plancontable2007.com/index.php/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-07.html>

Okdiario. (2018). *¿Qué es el método descriptivo?* . Obtenido de

<https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>

PUCP. (2012). *Departamento Academico de ciencias administrativas*. Obtenido de

Universidad Pontifica Católica del Perú :

<http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/>

Riesgodcredito. (2012). *Riesgo de Crédito* . Obtenido de

<http://riesgodcredito.blogspot.com/2012/05/el-riesgo-de-credito.html>

Significados. (2013). *El Metodo deductivo*. Obtenido de

<https://www.significados.com/metodo-deductivo/>

Universidad de Antioquía. (2015). *Objetivo general de la contabilidad*. Obtenido de

Plataforma Educativa :

http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/men_udea/mod/page/view.php?id=19365

Zamora, E. (2019). *Ratio de Liquidez: Fórmula, Interpretación y Ejemplos*. Obtenido de

<https://www.contabilidae.com/ratio-liquidez/>

APÉNDICE

APÉNDICE A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Problema General: ¿De que manera la gestión de Créditos y Cobranzas mide en el nivel de la morosidad en la cartera de clientes de la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i> , periodo 2017-2018	Objetivo General: Determinar como la gestión del área de Crédito y cobranzas incide en la morosidad de la cartera de clientes en la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i> del periodo 2017-2018	Hipótesis General La gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en la morosidad de la cartera de clientes en la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i>	Variable Independiente X; Gestión De Créditos Y Cobranzas , las áreas deben ir separados e independientes en la organización Crédito: Analiza nuevas cuentas, control de las cuentas, autoriza los pedidos de venta, investigar creditico, otorgamiento de crédito. Cobranza: gestionar y hacer cobros, coordinar y supervisar la recuperación de cuentas	X1 Planeamiento	Misión - Visión – objetivos	encuesta
				X2 Control Interno	Control de procedimientos, comunicación eficaz	encuesta
				X4 Análisis Cualitativo	Base de datos de clientes morosos	encuesta
Problemas Secundarios : En que medida la gestión del área de Créditos y Cobranzas incide en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i> periodo 2017-2018	Objetivos Específicos: Determinar si el procedimiento de gestión del área de créditos y cobranzas incide en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i> periodo 2017-2018	Hipótesis Especifica El procedimiento de Gestión del área de créditos y cobranzas incide disminuyendo la morosidad de la cartera de clientes de la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i> C. periodo 2017-2018	Variable dependiente Y; Morosidad: la cobranza de pagos retrasados, se presenta en forma esquemática una serie de propuestas de acciones para emprender el seguimiento y control de los deudores que no cumplen en tiempo y forma con los pagos del crédito.	Y1; análisis Cuantitativo	Informe de importe de morosidad	encuesta
				X3; Área Contable	Resultados - Situación Financiera - Flujo de caja	encuesta
				Y2; Procedimientos	Análisis de Cuentas por antigüedad - Conciliación Bancaria	encuesta
En que medida la gestión del área de créditos y cobranza influye en el flujo de liquidez de la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i>	Determinar en que medida LA GESTION DEL área de créditos y cobranzas influye en el flujo de liquidez de la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i> 2017-2018	LA GESTION DEL área de créditos y cobranzas influye POSITIVAMENTE en el flujo de liquidez de la empresa <i>RHENG COMERCIAL S.A.C</i> 2017-2018	Variable dependiente Y; Flujo de efectivo: La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede que conducir problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra	Y3: Evaluación de Riesgos	Central de Riesgo, Garantías al crédito	encuesta

APÉNDICE B. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- 1: Siempre
- 2: Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Nunca
- 5. Casi Nunca

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	La gestion de cobranzas cumple con los objetivos de la empresa					
2	Los Trabajadores conocen la visión y misión de la empresa					
3	Los trabajadores conocen el flujo grama de la gestión de créditos y cobranzas					
4	Se tiene establecidas las políticas de la empresa para otorgar créditos y cobranzas a los clientes					
5	El área de créditos y cobranzas cuenta con un expediente por cliente que se le otorga crédito					
6	La empresa tiene definido el importe máximo que se puede otorgar crédito de un cliente					
7	El cliente cumple el procedimiento de solicitud de crédito					
8	El área de créditos y cobranzas solicita al cliente referencias comerciales y se verifica la información					
9	Antes de otorgar crédito se consulta en la centrales de riesgo					
10	El área de créditos y cobranzas solicita avales para otorgar el crédito					
11	El área de créditos y cobranzas solicita al cliente sus estados financieros de dos últimos años para su evaluación					
12	El área de Créditos y cobranzas solicita al cliente sus dos ultimas declaraciones juradas de la Sunat					
13	La empresa conoce , el procedimiento de cobro					
14	La empresa conoce , la política de crédito y cobranza					
15	Se entrega a los clientes sus estados de cuenta .					
16	El área de créditos y cobranzas emite cartas recordatorias a los deudores sobre sus cuentas sin pagar					
17	la empresa ha procedido legalmente contra deudores morosos					
18	la empresa ha procedido notarial contra deudores morosos					
19	El área de créditos y cobranzas analizan cuentas para determinar su antigüedad					
20	La empresa tiene definido el tiempo de crédito máximo que se puede otorgar a un cliente					
21	La empresa suspende el servicio a los clientes deudores incumplidos					
22	La empresa tiene una base de datos de los clientes morosos					
23	La empresa tiene una base de datos de los clientes calificando su comportamiento de pago					
24	La empresa en los años 2017 y 2018 ha contabilizados cobranzas irrecuperables					
25	La empresa acepta como perdidas los créditos irrecuperables					
26	El área de créditos y cobranzas tiene proyectado de flujo de caja					
27	El área de Crédito y cobranzas hace conciliaciones bancarias diarias					
28	El área de Crédito y cobranzas hace seguimiento a su cartera de cliente en forma oportuna					

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 y 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

	NOTAS	AL 31 de Diciembre de			NOTAS	AL 31 de Diciembre de	
		2018	2017			2018	2017
ACTIVO		S/	S/	PASIVO Y PATRIMONIO NETO		S/	S/
Activo Corriente				Pasivo Corriente			
efectivo y equivalente de efectivo	2	1,384,425	4,341,816	Tributos por pagar	12	427,290	34,750
Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros	I 3	8,489,473	5,079,415	Remuneraciones por Pagar	13	682,717	676,198
Cuentas por Cobrar Comerciales relacionadas	4	573,278	642,882	Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	14	3,352,012	1,580,607
Cuentas por Cobrar Accionistas y Personal	5	1,428,157	1,733,086	Cuentas por Pagar Comerciales Relacionadas	15	403,544	842,309
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	6	3,186,882	823,571	Cuentas por Pagar Diversas Terceros	16	2,035,510	241,627
Cuentas por Cobrar Diversas Relacionadas	7	200,000	200,000	Cuentas por Pagar Diversas Relacionadas	17	87,749	87,749
Mercaderias	8	1,842,534	1,695,729	Obligaciones Financieras	18	174,693	1,198,341
Material Auxiliar , Suministros y Repuestos	9	87,582	571,778	Provisiones	19	75,606	20,606
Existencias por Recibir		1,664,844	45,336	Otros Pasivo Corriente	20	1,365,479	1,882,168
Total Activo Corriente		<u>18,857,175</u>	<u>15,133,613</u>	Total Pasivo Corriente		<u>8,604,600</u>	<u>6,564,355</u>
Activo Fijo Neto				Patrimonio			
Inmuebles , Maquinaria y Equipo	10	820,693	667,757	Capital Social		8,447,285	2,005,860
Intagibles		55,115	51,790	Resultados Acumulados		1,041,206	6,441,425
Depreciacion y Amort.Acumulada		-422203	-303,323	Resultados del Ejercicio		1,651,572	1,485,060
Activo Diferido			224,822	Total Patrimonio	21	<u>11,140,063</u>	<u>9,932,345</u>
Otros Activos	11	433,882	722,041				
Total Activo Fijo Neto		<u>887,487</u>	<u>1,363,087</u>				
TOTAL ACTIVO		<u>19,744,662</u>	<u>16,496,700</u>	TOTAL PASIVO YPATRIMONIO		<u>19,744,662</u>	<u>16,496,700</u>

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
EXPRESADO (Nuevos Soles)

	AL 31 de Diciembre de	
	2018	2017
	S/	S/
Ingresos	33,802,297	32,793,626
Total ingresos	33,802,297	32,793,626
Costo de venta	-24,727,367	-24,790,334
Gasto de administracion	-2,849,391	-2,024,458
Gasto de ventas	-3,602,622	-3,256,655
Utilidad Operativa	2,622,917	2,722,179
Otros ingresos y egresos		
Ingresos financieros	89,924	288
Gastos financieros	-260,221	-324,028
Otros ingresos y egresos	88,626	122,290
Ganancia por diferencia de cambio	68,166	-172,866
Resultado antes de participaciones e impuesto	2,609,412	2,347,863
Participacion de Utilidades 10 %	-262,063	-236,061
Resultado antes impu.renta	2,347,350	2,111,802
Impuesto ala renta 29.5%	695,778	-626,742
Resultado del Ejercicio	1,651,572	1,485,060

NOTAS DE BALANCE

Nota 1 CAJA Y BANCO

El saldo de esta cuenta al 31 de diciembre del 2018 está conformado de la siguiente forma

	S/
Caja	4,000
Banco de Crédito soles	691,168
Banco de Crédito dólares	421,713
banco Scotiabank soles	46,010
banco Scotiabank dólares	4,864
banco Financiero soles	24,426
banco financiero dólares	82,341
Banco BIF soles	2,189
banco BIF dólares	7,968
Banco de la Nación	84,684
Banco Continental soles	9,350
banco continental dólares	5,712
Total	<u>1,384,425</u>

Nota 2 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES (Terceros)

El saldo de esta cuenta al 31 de diciembre del 2018 representa las facturas y letras por cobrar a los diversos clientes de la empresa y cuyo monto acumulado a dicha fecha asciende a la suma de S/ 8,489,473 según anexo N° I adjunto

(422,203)

Nota 3 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES RELACIONADAS

El saldo de esta cuenta al 31 de diciembre del 2018 representa la cuenta por cobrar a nuestras empresas relacionadas cuyo monto acumulado a dicha fecha asciende a la suma de S/ 573,278

Uezu Ingenieros SRL S/573,278

Nota 4 CUENTAS POR COBRAR ACC. Y PERSONAL

El saldo de esta cuenta al 31 de diciembre del 2018 representa los préstamos y entregas a rendir por cobrar a los trabajadores y accionistas, cuyo monto acumulado a la fecha asciende a S/ 1,428,157

Nota 5 CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS TERCEROS

El saldo de esta cuenta al 31 de diciembre del 2018 representa las cuentas por préstamos y reclamaciones a terceros cuyo monto acumulado a dicha fecha asciende a S/ 3,186,882

	S/
20602872468 TEKKO PERU SAC	2,370,729
20100105862 BANCO FINANCIERO DEL PERU	402,664
20601086701 DISTRIBUCIONES GAVATY SAC	139,581
20131312955 SUNAT	132,516
20419026809 ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO	75,236
20602058221 GROUP PEÑA SAC	21,700
20600163451 CONSULTING SERVICE AND PROJECTS SAC	18,200
20332970411 EL PACIFIF VIDA CIA DE SEGUROS Y REASEGUROS SA	7,591
10095419882 LOPEZ SALAS JESSICA MERCEDES	6,000
10443390044 PEÑA QUISPE JACKELINE GERALDINE	5,357
20601946221 JC INSTALACIONES PERU SAC	2,892
10098586372 CAM MEJIA DEL PILAR	2,207
CONSOLIDADO	<u>2,209</u>
TOTAL GENERAL	<u><u>3,186,882</u></u>

Nota 6 CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS RELACIONADAS

El saldo de esta cuenta al 31 de diciembre del 2018 representa las cuentas por cobrar a la empresa Corporación Uezu SAC y cuyo monto acumulado a dicha fecha asciende a S/ 200,000

Nota 7 EXISTENCIAS (MERCADERIA)

El saldo de esta cuenta , representa el valor de las mercancías en stock al 31 de diciembre del 2018 y la valorización correspondiente es de S/ 1,842,534

Nota 8 MATERIAL AUXILIAR , SUMINISTRO Y REPUESTOS

El saldo de esta cuenta , representa el valor de los suministros en stock y existencias por recibir al 31 de diciembre del 2018 y la valorización correspondiente es de S/ 87,582

Suministros	S/ 87,582
Existencias por recibir	<u>1,664,844</u>
Total	<u>1,752,426</u>

Nota 9 INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO (NETO DE DEPRECIACION)

El saldo de esta cuenta , representa el valor de los activos fijos de la empresa deducida la depreciación al 31 de diciembre del 2018 el importe valorado a dicha fecha es como sigue

Inmueble maquinaria y equipo	S/ 820,693
Intangibles	55,115
(-) depreciación y amortización acumulada	<u>-422,203</u>
	<u>453,605</u>

Nota 10 OTROS ACTIVOS

El saldo de esta cuenta , representa los gastos diferidos siendo el saldo acumulado al 31 de diciembre del 2018 gasto diferido ,eso fue del año 2017 el importe a dicha fecha es como sigue

Adelanto a proveedores	S/ 433,882
Total	<u>433,882</u>

Nota 11 TRIBUTOS POR PAGAR

Esta cuenta , representa las obligaciones tributarias pendientes de pago con el gobierno central e instituciones publicas , siendo su saldo al 31 de diciembre del 2018 como sigue

IGV saldo a favor	S/ 84,259
IGV retención por pagar	11,560
Renta de 3era categoría	278,766
Renta de 4ta categoría	3,825
Renta de 5ta categoría	13,586
Es salud	14,896
ONP	4,360
AFP	<u>16,038</u>
Total	<u>427,290</u>

Nota 12 REMUNERACIONES POR PAGAR

Esta cuenta, representa las vacaciones, cts. y participaciones de los trabajadores calculadas al 31 de diciembre del 2018 , suma S/ 682,717

Nota 13 CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES (Terceros)

Esta cuenta , representa las obligaciones contenidas en facturas por pagar diversos proveedores producto de la adquisición de mercadería , siendo el saldo al 31 de diciembre del 2018 la suma de S/ 3,352,012 según anexo II Adjunto.

Nota 14 CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES RELACIONADAS

Esta cuenta , representa las obligaciones por pagar a nuestras empresas relacionadas siendo el saldo al 31 de diciembre del 2018 la suma de S/. 403,544

Nota 15 CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS TERCEROS

Esta cuenta , representa las reclamaciones y alquiler por pagar siendo el saldo al 31 de diciembre del 2018 la Suma de S/. 2,035,510.

20100047218 BCP	S/ 1,086,929
10105740633 Uezu Castro Javier	867,489
20504999018 Merma Jacinto & Asociados consolidado	77,510
	<u>3,582</u>
Total	<u>2,035,510</u>

Nota 16 CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS RELACIONADAS

Esta cuenta , representa las cuentas por pagar prestamos de nuestras empresas relacionadas siendo el saldo acumulado al 31 de diciembre del 2018 S/ 87,749

Uezu Ingenieros SRL	S/ 87,749
Total	<u>87,749</u>

Nota 17 OBLIGACIONES FINANCIERAS

Esta cuenta , representa las obligaciones por pagar , siendo el saldo al 31 de diciembre del 2018 siendo la suma de S/ 174,693

Letras en descuento	S/ 174,693
Total	<u>174,693</u>

Nota 18 PROVISIONES

Esta cuenta , representa las provisiones de ingreso al almacén siendo el saldo acumulado al 31 de diciembre Del 2018 de S/. 75,606

Provisiones de ingresos al almacén	S/ 75,606
Total	<u>75,606</u>

Nota 19 OTROS PASIVOS CORRIENTES

Esta cuenta , representa los adelantos de clientes siendo el saldo acumulado al 31 de diciembre del 2018

Adelanto de Clientes	S/ 1,365,479
Total	<u>1,365,479</u>

Nota 20 PATRIMONIO

Este rubro , agrupa los saldos de las cuentas patrimoniales al 31 de diciembre del 2018 y el detalle es como sigue

Capital Social	S/ 8,447,285
Resultados Acumulados	1,041,206
Resultados Del Ejercicio	<u>1,651,572</u>
Total	<u>11,140,063</u>

Relación de Factura por cobrar

CTA 12	FACTURAS Y LETRAS POR COBRAR	S /
20514964778	INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS	2,895,332
20109072177	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.	671,697
20503362121	H Y HE CONTRATISTAS GENERALES SAC	538,517
20602872468	TEKKO PERU SAC	520,726
20601487889	CONSORCIO CHACARILLA	369,539
20503563704	CHUNG & TONG INGENIEROS SAC	289,339
20100047218	BANCO D ECREDITO DEL PERU	257,883
20462509236	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU SAC	205,907
20554545743	CORPORACION PRIMAX S.A.	184,576
20106758477	MANT. CONTS Y PROYECTOS GRALES SAC	173,660
20101145868	TECNICAS METALICAS INGENIEROS SAC	165,864
20545699550	EP DE RESTAURANTES SAC	161,450
20101869947	ALERT DEL PERU S.A.	153,744
20298384885	LG INGENIEROS S.A	129,977
20518792360	LOY SING SAC	110,479
20516711559	BANCO SANTANDER PERU S.A.	109,710
20100123330	DELOSI S.A.	108,609
20206018411	TECSUR S.A.	87,602
20557387421	CORPORACION SENSUS S.A.	81,203
20393001926	ASA ACERO & CLIMATIZACION SAC	80,887
20545699126	EP DE FRANQUICIAS SAC	67,939
20154996991	HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA	62,580
20602058221	GROUP PEÑA SAC	56,898
20100053455	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU -INTERBANK	56,425
20547728239	PISCIS GRUP EIRL	44,515
20153045021	SIGDELO S.A.	42,334
20521370042	ETERNO RETORNO SAC	40,512
20520965026	AIR MASTER COLD SAC	38,553
20512002090	MIFARMA SAC	38,357
20100105862	BANCO FINANCIERO DEL PERU	38,247
20600188349	CLIMATECNOBEL EIRL	37,206
20515568281	CAFEREY INGENIEROS SAC	36,937
20600593685	LUCHA PARTNERS SAC	36,492
10083950795	LLACSAHUANGA POMA RODOLFO	32,822
20602743960	CADENA DE COMERCIO PERU S.A.C.	32,587
20163901197	INDUSTRIAS DEL ESPINO SA	31,487
20537257084	CONSORCIO GUADALUPE SAN ISIDRO	31,339
20369155360	COMPRATAMOS FINANCIERA S.A.	29,645
7509831	PEÑA QUISPE ALEXANDER	28,247
10098586372	CAM MEJIA MARIA DEL PILAR	27,731
20505897812	CORPORACION PERUANA DE RESTAURANTES S.A.	26,546
20101036813	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	23,855
20392471431	DOBLE E INVERSIONES SAC	22,802
20296027945	C.A.M.E. CONTRATISTAS Y SERV, GENERLES S.A.	21,365
844562	JAIEM HUMBERTO ZOGBI LINARES	20,095
20549249681	CONTRATAS E INGENIERIA SAC	18,919
20546458211	SAZON CRIOLLA SAC	14,113
20601149053	CONTRATISTAS GENERALES AVG EIRL	10,994
20566099544	SUSHIPOP LA MOLINA SAC	10,598
20502797230	DIVEIMPORT S.A.	10,366
20601774438	JHORD & OLL COMPANY SAC	10,027
20553273600	INVERSIONES Y REPRESENTACIONES PANORTE SAC	9,634
20416162299	BESCO SAC	9,166
20549779990	CLIMA PERUANA EIRL	9,023
20453745482	BBC SERVICIOS DE INGENIERIA SAC	8,912
20602529534	J LEGUIA INGENIEROS SAC	7,286
20463828114	VALITIS INGENIEROS SAC	7,254
9384278	SOTOMAYOR ARCINIEGA JOSE ANDRES	7,242
20518891261	LTA INGENIEROS SAC	6,797
20424222667	FERNANDO TABOADA R CONTRATISTAS GRLES S.A.	6,653
20519384702	IL PLACERE SAC	6,537
20536091981	A+S CONTRATISTAS GENERALES SAC	6,218

20603252901	DULCE ARTE EIRL	6,192
20515579991	ASCENSORES GS & F SAC	6,163
20100331285	ILENDER S.A.	6,123
2060177982	ND DISEÑO Y CONSTRUCCION SAC	5,048
	CONSOLIDADO EN MONTOS MENORES	83,991
	TOTAL POR COBRAR	8,489,473

APÉNDICE C. INSTRUMENTO DE APOYO

RATIO DE LIQUIDEZ

Liquidez General

	2018	2017	2018	2017
Activo corriente	18,857,175.00	15,133,613.00	2.	
Pasivo corriente	8,604,600.00	6,564,355.00	19	2.31

COMENTARIO

En el año 2017 se cuenta con un 2.31 lo cual indica que la liquidez es óptima , mientras en año 2018 hubo una variación de -0.12 en contra de la empresa, Aun puede afrontar el pago de sus obligaciones a corto plazo.

RATIO DE GESTION

Periodo Promedio de Cobranza

	2018	2017	2018	2017
Cuentas por cobrar x360	8489473x360	5079415x360		
ventas anuales	33802297	32793626	90	56

COMENTARIO

En el año 2017 podemos observar que las cuentas por cobrar están circulando en periodos de 56 días (un mes y medio) mientras en 2018 en el periodo aumento a 90 días la empresa tiene que mejorar el procedo de cobranzas y recuperación de liquidez.