



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Implementación de políticas de créditos y cobranzas para
incrementar el efectivo de una empresa de sistemas, Lima 2018.**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Conde Llactas, Marlene Virginia

ORCID: 0000-0001-5561-6580

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2019

Resumen

La presente Investigación titula “Implementación de políticas de créditos y cobranzas para incrementar el efectivo de una empresa de sistemas SAC,2018”, tuvo como objetivo principal realizar estrategias para incrementar la liquidez de la empresa, el problema de la empresa se debe contar con políticas establecidas, lo cual ha generado morosidad por parte de los clientes y la mala gestión al momento de realizar la cobranza.

La metodología empleada en la investigación fue de sintagma holístico y de enfoque mixto lo cual está compuesto por el enfoque cualitativo y cuantitativo, a través de tipo proyectivo, nivel comprensivo, los métodos utilizados son deductivos e inductivos, las técnicas empleadas fueron la entrevista y análisis documental. El instrumento fue la guía de entrevista lo cual ayudó a preparar las preguntas para realizar la entrevista a los informantes los cuales están conformados por tres trabajadores, la población es la empresa en general y la muestra fueron el contador, el asistente de cobranzas, personal de facturación. Para realizar la triangulación de datos se utilizó el programa Atlas.Ti.

Los resultados obtenidos a través de las entrevistas y el análisis documental, indica que la empresa no cuenta con efectivo a pesar que existe un elevado nivel de cuentas por cobrar, este es el motivo que se busca, usar estrategias para la recuperación de créditos otorgados y a futuro las cuentas por cobrar tenga un seguimiento constante, realice las gestiones correctas y el personal se encuentre capacitado, es por ello que se sugiere la implementación de políticas de créditos y cobranzas donde se establecerán los procedimientos correctos, también establecerá las área que intervienen ´ en el proceso de las cobranzas.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, clientes, morosidad, políticas.

O Resumo

A presente pesquisa, intitulada “Implementação de políticas de créditos e cobrança para incrementar a efetivo em uma empresa de sistemas SAC,2018” teve como principal objetivo realizar estratégias para aumentar a liquidez da empresa, o problema da empresa é devido á não contabilização com políticas estabelecidas, que geraram inadimplência por parte dos clientes e má gestão no momento da realização da cobrança.

A metodologia utilizada na pesquisa foi de abordagem holística e mista, composta pela abordagem qualitativa e quantitativa, através do tipo projetivo, nível abrangente, métodos utilizados são dedutivos e indutivos, técnicas utilizadas na entrevista e análise documental o instrumento foi o guia de entrevistas que ajudou a preparar as perguntas para a realização da entrevista aos informantes, compostos por três trabalhadores, a população é a empresa em geral e a amostra foi o contador, o assistente de coleta, a equipe de faturamento o programa Atlas.ti foi utilizado para realizar a triangulação de dados.

Os resultados obtidos nas entrevistas e na análise documental indicam que a empresa não possui Caixa, apesar do alto nível de contas a receber, razão pela qual buscamos utilizar estratégias para a recuperação de créditos concedidos e, no futuro as contas a receber têm um acompanhamento constante, tomam as providências corretas e a equipe é treinada, razão pela qual é sugerida a implementação de políticas de créditos e cobrança onde os procedimentos corretos serão estabelecidos, além de estabelecer as áreas envolvidas no processo de as coleções.

Palavras-chave: contas a receber, clientes, inadimplência, políticas.

IV. RECOMENDACIONES

4.3 Recomendaciones

Primera : Implementar políticas de créditos y cobranzas en la empresa previa evaluación por gerencia, la cual debe estar compuesta por los procesos que debe pasar el comprobantes antes de realizarse la gestión, también debe estar establecido los plazos máximos de crédito, los requisitos que debe tener un cliente para brindar una línea de crédito, las acciones que se debe aplicar a un cliente moroso y por último las tácticas que debe contar para la recuperación de crédito.

Segunda : Para tratar el problema de las cuentas por cobrar, la entidad debería contratar a un personal con experiencia en temas de cobranzas, también debe ser capacitado constantemente en temas de gestiones de cobranzas y temas legales, el personal debe realizar seguimiento constante a las cuentas pendientes de cobro ,también debe realizar un control de actualizaciones de datos con los comentarios de los clientes (promesa de pago) .

Tercera : El gerente de la empresa debe tomar las acciones correspondientes para solucionar los problemas referentes a las cuentas por cobrar, lo cual ayudara a incrementar la solvencia de la entidad, para la recuperación de créditos deberían establecer tácticas o estrategias que beneficie a ambas partes y lograr la recuperación de un porción de la deuda, por último se debe realizarse evaluaciones antes de otorgar un crédito para evitar la morosidad.

REFERENCIAS

- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. Univesidad de Sevilla, España.
- Arana, M. J. (2017). La morasidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C. Trujillo, Trujillo: (Tesis para obtener el título de contador) Universidad Privada del Norte.
- Avelino, R. M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cia.Lta. Ecuador, Quayaquil: (Obtención de título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoria - CPA) Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Bastos, B. I. (2006). Introducciòn a la venta personal y a la Direcciòn de ventas. España: Ideaspropias.
- Berhar Rivero, D. (2008). Metodología de la Investigación (Shalom ed.).
- Brachfield, P. (2009). Gestión del crédito y cobro. Barcelona, España: Profit.
- Canales Cerón, M. (2006). Metodologías de investigación social (LOM ed.). Santiago de Chile, Chile.
- Cardenal de la Nuez, M. E. Guía de diseño de la entrevista y grupo de discusión. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Australia.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez de una empresa social del estado prestadora de servicio de salud. Facultad Nacional de Salud Pública , 10.
- Carrera Navarrete, S. L. (2017). Analisis de la gestión de cuenta spor cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015. Guayaquil, Ecuador .
- Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. Revista Nacional de Administración , 54.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptimo edición ed.). México: Mc Graw Hill.

Fernandez Callado, C., Baptista Lucio, P., & Hernandez Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta ed.). Mexico : Mc Graw Hill.

Fernández Moreno, J. A. (2014). Contabilidad de la estructura financiera de la empresa. México: Grupo editorial Patria.

Flores Morales, M. K., & Naval Carrasco, Y. Gestión cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodos 2010 al 2014. Universidad Peruana Unión , Lima, Perú.

Folke, K. (1997). Teoria de Económica. Lima: Centro de Investigación (CIUP).

Hernández Sampieri, R. (2010). Metodologia de la investigación (MC Graw Hill ed.). D.F, México.

Hernández Sampieri, R., Fernandez Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Hernández y Rodríguez, S. J. (2011). Introducción a la Administrativo (Quinta ed.). (M. G. Hill, Ed.) México.

Jaramillo Castillo, L. (2017). Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa HoldingSAC. Lima, Perú.

Lopes Cardoso, R., Luiz Riccio, E., & Galvao de Albuquerque, L. (2009). um estudo sobre a existencia de uma estrutura de interdependencia. Brasil: universidade de Sao Paulo.

Mendoza Roca, C. (2004). Presupuestos para empresas de manufactura. Barranquilla, Colombia: Uninorte.

Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). Credito y Cobranza. México: Grupo Editorial Patria.

Muñiz Muñiz, W. G., & Mora Reyes, W. K. (2017). Propuesta de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Promochaters. Guayaquil, Ecuador: (tesis para obtener el título de contador público) Universidad de Guayaquil.

Robles Roman, C. L. (2012). Fundamentos de Administración Financiera. viveros de la Loma, Tlalnepantla, México: Red Tercer Milenio S.C.

Romero López, A. J. (2012). Contabilidad Intermedia (tercera ed.). Puebla, México: Mc Graw Hill.

Serrano, S. L. (1970). El seguro de credito. Chile: Juridica de Chile.

Solis, C. T. Analisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercializadora el Baraton Baratronsa S.A. Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. Universidad Laica Vicente Rocafurte de Quayaquil, Ecuador.

Sunder, S. (1997). Teoría de la contabilidad y el control. Bogota, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Taco, Y. E. (2018). Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales. Lima: (para optar el grado de Bachiller) Universidad Norbert Wiener.

Taylor, S., & R.Bogdan. (1994). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires, Argentina: Paidos.

Tschohl, J. (2008). El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Minesota, EE.UU: Service Qualite Institute.

Vasquez Muñoz , L. E., & Vega Plasencia , E. M. (2016). Gestión cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C ., distrito de Huanchaco , año 2016. Huanchaco, Trujillo, Perú: (título profesional Contador Público) Universidad Privada Antenor Orrego .

Von Bertalanffy, L. (1989). Teoria general de Sistemas. México: Fondo de Cultura Económica.

Carrillo Vasco, G. (2015). La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azuelejos Pelileo. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Cegarra Sanchez , J. (2012). Los Métodos de Investigación. Madrid: Edición Díaz de Santos Albanzans,2 .
- Gomez M., M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Brujas.
- Loyola Ibañez , C. S. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en las empresas comercializadoras de Agroquímicos en el distrito de Trujillo. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Merino Sandoval, E., Muñoz Muñoz, J., & Peralta Badarracco, M. T. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del centro educativo privado Luis E. Galván E.I.R.L. Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas .
- Morales Angueta , J., & Villavicencio Peñaranda , E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 11.
- Muñoz Rocha, C. (2015). Metodología de la investigación. México: Progreso S.A.
- Ramos Armaulía, B. S. (2018). Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial inversiones Tambrico S.A. CLima, 2018. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Lima, Peru: Universidad Norbert Wiener.
- Solis Cabrera , T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez . Observatorio de la Economía Latinoamericana , 10.
- Tirado Torres , M. G. (2015). Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. Ambito, Ecuador: Universidad Técnica de Ambito.
- Torres Miranda , J. E., & Avelino Ramirez, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Edecar Cía LTDA. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Vásquez Muñoz , L. E., & Vega Plasencia , E. M. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia de la empresa Consermet S.A.C. Huanchaco, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.