

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES



**“LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE VENTAS AL
CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD
ECONÓMICA EN LA EMPRESA INVERSIONES PRO3
S.A.C. PERÍODO 2017-2018”**

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Willy Luis David Hilario Camarena".

WILLY LUIS DAVID HILARIO CAMARENA
IVAN SANTILLAN TRUJILLO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ivan Santillan Trujillo".

Callao, 2020
PERÚ

**LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU
INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA EMPRESA
INVERSIONES PRO3 S.A.C. PERÍODO 2017-2018”**

IVAN SANTILLAN TRUJILLO

WILLY LUIS DAVID HILARIO CAMARENA

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- MG. ECO. ROGELIO CESAR, CACEDA AYLLÓN PRESIDENTE
- DR. CPC. RAÚL WALTER, CABALLERO MONTAÑEZ SECRETARIO
- MG. CPC. JUAN CARLOS ESTUARDO, QUIROZ PACHECO VOCAL
- MG. CPC. JUAN ROMÁN, SÁNCHEZ PANTA MIEMBRO SUPLENTE

ASESOR: DRA, CPC Bertha Milagros Villalobos Meneses

Nº DE LIBRO

Nº DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

FECHA DE APROBACIÓN:

DEDICATORIA

A Dios por darnos la oportunidad de guiarnos en cada paso importante que damos, A nuestros padres, familiares, asesores y compañeros por el apoyo brindado a lo largo de estos meses de arduo trabajo orientados hacia nuestra meta: Todo este trabajo es posible por ellos.

LOS AUTORES

AGRADECIMIENTOS

A nuestros estimados profesores del curso de tesis, por su paciencia, comprensión, dedicación y espíritu de enseñanza, elementos esenciales que nos motivan e incentivan a seguir investigando en aras de nuestro desarrollo profesional.

A nuestra asesora de tesis por las horas de asesoramiento impartidas, su confianza y apoyo en nuestro trabajo de investigación, permitiéndonos concluir de manera oportuna y eficaz.

A nuestros padres y esposa, por su apoyo y confianza incondicional que con sus sabios consejos y con su ejemplo nos han enseñado a no rendirnos ante nada.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	01
TABLA DE CONTENIDO.....	04
TABLA DE FIGURAS.....	05
RESUMEN.....	06
ABSTRACT.....	07
INTRODUCCIÓN.....	08
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	09
1.1 Determinación del problema.....	09
1.2 Formulación del problema.....	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos.....	10
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
1.4 Limitantes de la investigación.....	11
1.4.1. Limitantes teóricas.....	11
1.4.2. Limitantes temporales.....	12
1.4.3. Limitantes espaciales.....	12
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes del estudio.....	13
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	13
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	18
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1. Gestión de cobranzas.....	24
2.2.2. Rentabilidad.....	29
2.3 Marco conceptual.....	34
2.3.1. Gestión de cobranzas.....	34
2.3.2. Rentabilidad económica.....	38
2.4 Definición de términos básicos.....	42
III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	47
3.1 Hipótesis generales e hipótesis específica.....	47

3.1.1.	Hipótesis general.....	47
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	47
3.2	Definición conceptual de las variables.....	47
3.2.1.	Variable independiente.....	48
3.2.2.	Variable dependiente.....	48
3.2.3	Operacionalización de las variables.....	49
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	50
4.1	Tipo y diseño de investigación.....	50
4.1.1.	Tipo de investigación.....	50
4.1.2.	Diseño de investigación.....	50
4.2	Método de investigación.....	50
4.3	Población y muestra.....	51
4.3.1.	Población.....	51
4.4	Lugar de estudio.....	51
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información.....	51
4.5.1.	Técnicas de recolección de datos.....	51
4.5.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	52
4.6	Análisis y procedimientos de datos.....	52
V.	RESULTADOS.....	53
5.1	Resultados descriptivos.....	53
5.1.1.	Resultados para la hipótesis específica 1.....	53
5.1.2.	Resultados para la hipótesis específica 2.....	54
5.1.3.	Resultados para la hipótesis específica 3.....	55
5.1.4.	Resultados para la hipótesis general.....	57
5.3	Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis	58
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	66
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	66
6.1.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis específica N°1 con los resultados.....	66

6.1.2. Contrastación y demostración de la hipótesis específica N°2 con los resultados.....	66
6.1.3. Contrastación y demostración de la hipótesis específica N°3 con los resultados.....	67
6.1.4. Contrastación y demostración de la hipótesis general con los Resultados.....	68
6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	68
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes	71
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	78
Anexo I. Matriz de Consistencia.....	79
Anexo II Carta de autorización de uso de información.....	80
Anexo III Estado de Situación Financiera 2018.....	81
Anexo IV Estado de Resultado 2018.....	82
Anexo V Estado de Situación Financiera 2017.....	83
Anexo VI Estado de Resultados 2017.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 5.1 Reporte de ventas por condición de pago.....	53
TABLA N° 5.2 Flujo de efectivo.....	53
TABLA N° 5.3 Control de cobranzas trimestrales.....	54
TABLA N° 5.4 Reporte de rentabilidad y financiamiento económico.....	55
TABLA N° 5.5 Rentabilidad sobre los cobranzas trimestrales.....	57
TABLA N° 5.6 Rentabilidad de las ventas	59
TABLA N° 5.7 Información de ventas de las empresa	60
TABLA N° 5.8 Periodo promedio de cobranza	60
TABLA N° 5.9 Estado de situación financiera	62
TABLA N° 5.10 Estado de situación financiera	63
TABLA N° 5.11 Rotación de cuentas por cobrar	63
TABLA N° 5.12 Tabla de rentabilidad económica.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 5.1 Reporte de ventas por condición de pago.....	53
FIGURA N° 5.2 Gestión de cobranzas con respecto al flujo de efectivo.....	54
FIGURA N° 5.3 Gestión de cobranzas trimestrales.....	55
FIGURA N° 5.4 Financiamiento y rentabilidad económica.....	56
FIGURA N° 5.5 Comparación de rentabilidad de cobranzas trimestrales.....	57
FIGURA N° 5.6 Rentabilidad de las ventas de los periodos	59
FIGURA N° 5.7 Periodo promedio de cobranza	61
FIGURA N° 5.8 Comparación trimestral de los índices de morosidad de los periodos 2017 y 2018.....	62
FIGURA N° 5.9 Comparación de la rotación de cuentas cobrar de los periodos 2017 y 2018	64
FIGURA N° 5.10 Rentabilidad económica.....	65

RESUMEN

En la actualidad, el crecimiento económico peruano, imposibilita a muchas empresas tener la liquidez inmediata para poder adquirir bienes y servicios, lo que trae como consecuencia que las empresas se vean obligadas a otorgar líneas de crédito comerciales como una forma de pago, siendo esta modalidad una forma de fidelizar al cliente y obtener un mayor volumen de ventas.

El optar por esta modalidad de negociación, atañe tener un control estricto y ordenado, para poder evitar la morosidad de los clientes y que no incida negativamente en la rentabilidad económica de la empresa.

La presente investigación titulada, “LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA EMPRESA INVERSIONES PRO3 S.A.C. PERÍODO 2017-2018”, tiene como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión de cobranzas y la rentabilidad económica de la empresa, así como la morosidad de clientes, las políticas de ventas adoptadas; la empresa en estudio, cuenta con seis líneas de trabajo las cuales son: Metal mecánica – exportación , metal mecánica – nacional, distribución de implementos de seguridad, distribución de lubricantes, tercerización laboral, elaboración y ejecución de proyectos.

Esta investigación es descriptiva, ya que describe la incidencia de la gestión de cobranzas, así como la rentabilidad económica. El diseño del presente informe de investigación es no experimental y longitudinal, puesto que los periodos a analizar son 2017 – 2018.

Como resultado, se muestra que los objetivos fueron alcanzados, así también se ha logrado identificar los factores más relevantes que intervienen en las incidencias de ventas al crédito y la rentabilidad económica, finalmente, se alcanzan algunas recomendaciones que servirá de ayuda a la empresa.

ABSTRACT

Today, Peruvian economic growth makes it impossible for many companies to have the immediate liquidity to be able to purchase goods and services, which results in companies being forced to provide commercial lines of credit as a form of payment, this modality being a way of loyalty to the client and obtaining a higher volume of sales.

The opting for this mode of negotiation, it concerns strict and orderly control, in order to avoid the delinquency of the customers and that does not adversely affect the economic profitability of the company.

This research entitled, "THE MANAGEMENT OF SALES COLLECTIONS TO CREDIT AND ITS INFLUENCE ON ECONOMIC COSTABILITY IN THE COMPANY INVERSIONES PRO3 S.A.C. PERIOD 2017-2018", has as its main objective to determine the impact of the management of collections and the economic profitability of the company, as well as the delinquency of customers, the sales policies adopted; the company under study, has six lines of work which are: Mechanical metal – export, mechanical metal – national, distribution of safety implements, distribution of lubricants, labor outsourcing, elaboration and execution of projects.

This research is descriptive, as it describes the impact of collection management, as well as economic profitability. The design of this research report is non-experimental and longitudinal, since the periods to be analyzed are 2017 – 2018.

As a result, it is shown that the objectives have been achieved, so has it been possible to identify the most relevant factors involved in the incidences of sales to credit and economic profitability, finally, some recommendations are reached that will help the company.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad toda empresa que busca tener un efectivo control de su gestión de cobranzas y minimizar los riesgos que le permitan lograr los objetivos previstos, deben necesariamente aplicar políticas de ventas y créditos. La gestión de cobranzas, son los procedimientos que evitan cualquier amenaza en la liquidez de la empresa, para poder seguir manteniendo el ritmo de producción y tener en orden nuestras obligaciones con terceros. Analizar la gestión de cobranzas de ventas al crédito, nos permitió dar resultados y recomendaciones idóneas, para una mejor gestión y toma de decisiones gerenciales.

La empresa Inversiones Pro3 S.A.C. es una compañía activa desde el año 2005 su domicilio fiscal se encuentra ubicada en Mz C Lote 7 Ceticos Paita Piura-Paita-Paita, se dedica a la venta de implementos de seguridad, producción y venta de piezas de metales a nivel nacional e internacional, esta empresa fue el objeto de estudio de la investigación, por lo cual se desarrolló los siguientes capítulos:

Capítulo I, Planteamiento del problema. descripción y formulación del problema. Capítulo II, Marco teóricos. Antecedentes de estudio, base teórica. Capítulo III, Hipótesis y variables. Capítulo IV. Diseño metodológico, tipo, método, población, muestra, técnica y análisis de datos. Capítulo V, Resultados, Capítulo VI, Discusión de resultado. Por último, las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Determinación del problema:

El rol que desempeña el crédito dentro de las economías a nivel internacional y nacional es de suma importancia, puesto que es un instrumento eficaz en el proceso de la actividad económica para impulsar el desarrollo económico de forma más rápida y eficaz.

Las empresas realizan ventas al crédito en su gran mayoría, esto se da en ocasiones puntuales previa negociación. Un ejemplo de este proceso en el que se realiza una venta al crédito constituye la venta de bienes y/o servicios en cantidades e importes relevantes.

Una de las premisas por la que se otorga líneas de crédito, es para lograr fidelizar al cliente y en otras circunstancias, para no perderlo; sin embargo, en muchas ocasiones estas formas no son las correctas, puesto que de una u otra manera desafían la naturaleza de las ventas con el fin de llegar a las metas mensuales, sin consensuar si en verdad el cliente tiene a futuro, cómo pagar lo adquirido.

Para las empresas es un reto alcanzar la rápida recaudación de efectivo proveniente de las ventas, y se concede mayor prioridad a las cobranzas de clientes provenientes de créditos otorgados a plazos pequeños (de 10 a 15 días); podríamos afirmar que en la mayoría de empresas que se encuentran en pleno crecimiento, dejan de lado un mecanismo importante como es el análisis del comportamiento financiero del cliente y muchas veces se soslaya este paso, lo que conlleva a un inminente riesgo de no efectuar cobro alguno.

Lo expuesto nos llevaría a indicar que aparentemente, en la empresa Inversiones Pro 3 S.A. se genera este problema, porque se estaría aplicando una inadecuada política de cobranzas, donde las personas encargadas de realizar la gestión de cobranzas son colaboradores con

experiencia empírica, además debemos de tener en cuenta que la empresa maneja seis líneas de trabajo como son: Metal mecánica – exportación , metal mecánica – nacional, distribución de implementos de seguridad, distribución de lubricantes, tercerización laboral, elaboración y ejecución de proyectos, donde los créditos de venta otorgados a clientes nacionales son de 30 días a más y a los clientes internacionales de 60 días a más , generando retraso en las cuentas por cobrar, de similar forma Tirado (2015) y Chávez & Toalombo, (2017), plantean la falta de gestión en las cobranzas de la cuentas por cobrar , donde apuntan a un conocimiento empírico y una falta estrategia de cobranza.

Estos retrasos estarían originando que la empresa trabaje con el sistema financiero, principalmente mediante letras en cobranza libre, facturas en descuento, pre y post embarque, factoring y otros; los que estarían generando pasivos a corto plazo y a la espera de ser canceladas con los ingresos provenientes de las ventas al crédito, además que debe cumplir con pagos a proveedores, planilla de trabajadores e impuestos, por lo cual esta investigación trata de determinar de qué forma la gestión de cobranza de las ventas al crédito inciden en la rentabilidad económica.

1.2 Formulación del problema.

1.2.1. Problema general:

¿De qué forma la gestión de cobranzas repercute en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro3 S.A.C. periodos 2017 - 2018?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Cómo la gestión de cobranzas repercute en el flujo de efectivo de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodos 2017-2018?

¿De qué manera la morosidad de los clientes repercute en la situación financiera de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodo 2017-2018?

¿Cómo el financiamiento económico repercute en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Poro 3 S.A.C. periodos 2017-2018?

10

1.3 Objetivos de la investigación:

1.3.1. Objetivo general:

Determinar de qué forma repercute la gestión de cobranzas en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C periodos 2017-2018.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar cómo repercute en la gestión de cobranzas en el flujo de efectivo la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodos 2017-2018.

Determinar de qué manera repercute la morosidad de los clientes en el estado situación financiera de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodos 2017-2018.

Determinar la repercusión del financiamiento económico en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodos 2017-2018.

1.4 Limitantes de la investigación:

1.4.1. Limitantes teóricas:

No existen limitantes, porque contamos con información de libros, investigaciones, revistas, relacionadas con nuestro tema de investigación.

1.4.2. Limitantes temporales:

Las limitantes temporales fueron las pocas horas de recopilación de información, ya que trabajamos.

11

1.4.3. Limitantes espaciales:

La investigación se desarrolló en la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. en el distrito de los Olivos, departamento de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Chávez & Toalombo, (2017), tuvieron como objetivo específico, “Proponer fundamentos teóricos financieros y metodologías que faciliten el análisis de las cuentas por cobrar”. (p.4). Al respecto concluyeron que: “El análisis de las cuentas por cobrar estableciendo los ratios de eficiencia nos ayudó a determinar su impacto en la liquidez” (p.53).

Además, el citado autor, también contempló el objetivo específico de “Diagnosticar alternativas de solución en base a resultados de los instrumentos de la investigación” (p.4). Concluyendo al respecto que: “La aplicación de los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación sirvieron para diagnosticar el análisis de los índices de las cuentas por cobrar”. (p.53) y también que, “Se diagnosticaron las causas del alto índice en las cuentas por cobrar las cuales son asignables a la falta de estrategias de cobro y seguimiento adecuado a los clientes. (p.53)

Respecto al tipo de investigación indica que fue de:

Método cualitativo se basa en el análisis de índices financieros como estudio analítico aplicado de gestión, que nos indicarán el nivel de eficiencia de utilización de recursos bajo nuestro criterio en base a la experiencia de conocimientos adquiridos. Al darle un enfoque de lo particular a lo general, nuestro caso de estudio es

inductivo ya que partiremos el análisis de una cantidad seleccionada de dato para proponer conceptos que abarquen una completa explicación del tema a investigar. (pp.24-25)

Podemos apreciar de los autores Chávez & Toalombo, (2017), que es importante contar con instrumentos financieros adecuados para una correcta medición de las cuentas por cobrar, sin dejar de lado los índices que podrían ser los causantes en el atraso de la empresa para poder recaudar la cobranza.

Tirado (2015), tuvo como objetivo específico, “Diagnosticar las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa de calzado Fadicalza para la toma de decisiones” (p.11) Concluyendo al respecto que:

La empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa. Por otro lado se pudo determinar que en la empresa no existe una capacitación continua sobre temas financieros, es decir existe un desconocimiento en esta materia por parte de los administradores.

A lo antes mencionado se tiene que añadir que en la empresa no existe un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no

se realiza un seguimiento a los clientes que tienen créditos a la empresa y mucho menos realizan una constante actualización de datos, lo que ha generado que las ciertas cuentas por cobrar se vuelvan cuenta incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado.

Sin embargo de acuerdo a los datos arrojados en la investigación se pudo constatar que existe en los empleados de la empresa gran disponibilidad para adoptar nuevos mecanismo de crédito y cobranza que se dicten en el manual propuesto. (p.88)

Además, el citado autor, también contempló el objetivo específico de “Evaluar los niveles de liquidez que posee la fábrica de calzado Fadicalza para acciones de previsión y revisión de cartera vencida” (p.11) al respecto indica que:

No es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionado, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras, pero en Fadicalza al constatar que existe un reducido nivel de liquidez (mismo que será verificado numéricamente en el siguiente capítulo), se identificaron problemas en todos los departamento y uno de ellos es el área operativa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual genero atrasos en la producción en el periodo de análisis.

Por otro lado la falta de liquidez si es un factor que afecta directamente puesto que el flujo de efectivo que se obtiene a través de las cobranzas a la cartera de clientes es por lo general en Fadicalza el medio para que la empresa se provea de material e insumos y así continuar la fabricación del calzado. (p.89)

Además, el citado autor, también contempló el objetivo específico de “Proponer un manual de políticas de crédito y cobranza que permita mejorar la gestión crediticia de la fábrica de calzado Fadicalza” (p.11) concluyendo al respecto que:

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

Sobre el tipo de investigación refiere:

La presente investigación, se encuentra enmarcada dentro del enfoque mixto; cuanti - cualitativo. La investigación cualitativa determina la profundidad en cuanto a la investigación, es

interpretativa entorno a las realidades que presenta a través de una muestra, para dichos resultados. (p.48)

Podemos decir que según Tirado (2015), si la empresa no adopta mejoras en sus procedimientos y políticas de cobranza, seguirán recayendo en constantes moras, restándole liquidez a la empresa.

En la investigación de Noriega (2011) tuvo como objetivo general:

Crear una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones a empresas que se dedican a la industria de maquilado de prendas de vestir en Guatemala. (p.20) concluyendo al respecto que: La administración eficiente de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la industria maquiladora de prendas de vestir, depende de la planificación e implementación de procedimientos y políticas de crédito acorde del giro del negocio, las cuales deben ser cumplidas a cabalidad, además de ser revisadas y controladas periódicamente para asegurar una óptima gestión administrativa de cuentas por cobrar. (p.68)

Además, el citado autor también contempló el objetivo específico de “Proponer políticas y procedimientos de crédito que beneficien la administración de cuentas por cobrar a empresas maquiladoras guatemaltecas de prendas de vestir” (p.20) concluyendo al respecto que

En el análisis financiero efectuado en el capítulo 4 del presente informe, se incluyó un análisis de escenarios que resultó en una

propuesta de políticas de crédito adecuadas al giro del negocio, que se ajusta a sus necesidades y también eleva sus utilidades. (p.67)

El tipo de investigación fue “Descriptivo cualitativo y cuantitativo para establecer procedimientos y políticas de crédito eficientes para la gestión de cuentas por cobrar, que mejoren la administración de los recursos, y que impacten positivamente los resultados económicos” (p.20)

Se puede apreciar que según Noriega (2011), la buena marcha de la empresa depende principalmente de la planificación e implementación de procedimientos y políticas de crédito, para poder lograr la rentabilidad y permanencia de la empresa en el mercado.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Nole (2017) tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe” (p.22), concluye que:

Sí existe correlación entre Estrategias de Cobranza la Morosidad de pagos, dado que la correlación de Pearson arrojó ($,719$), por lo tanto, sí existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe. (p.98)

Además, el citado autor también contempló el objetivo específico de “Analizar las estrategias de cobranza en EPSEL S.A. – Ferreñafe” (p.22), concluyendo que, “Las estrategias de cobranza en EPSEL S.A. son

ineficientes ya que el 94% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que la entidad EPSEL S.A; ponga mayor énfasis a su cobranza para poder contar con una buena recaudación” (p.98)

También contempló el objetivo específico de “Determinar el nivel de la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe” (p.22), concluyendo que:

El nivel de la morosidad de pagos de servicios EPSEL S.A; es muy alta ya que el 99% de personas encuestadas manifestaron que EPSEL S.A. – Ferreñafe; tiene un gran número de clientes morosos. (p.98)

El tipo de investigación fue de, “método inductivo – deductivo o también llamado método analítico”

Se puede apreciar que según Nole, (2015), si no se adopta una estrategia para la cobranza y un seguimiento oportuno a ello, los clientes recaerán en morosidad, dado que no existe una presión para el cumplimiento de pago, prolongando más el atraso de la cobranza.

Arce (2017) tuvo como objetivo principal, “Determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC” (p.31) concluyendo que:

Se ha determinado deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que realiza la empresa la misma que tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la empresa, ya que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy

lenta, lo que le impide tener a la empresa la suficiente liquidez para poder atender sus necesidades más inmediatas. (p.102)

Además, el citado autor también contempló el objetivo específico de “Analizar el efecto de las Políticas de contacto con el cliente en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.” (p.31)

El autor concluye que:

La empresa no pone énfasis en la aplicación de las políticas de contacto con el cliente ya que se detectó un nivel bajo de preocupación para atender de manera eficaz las quejas de los clientes, no hay preocupación por conocer las necesidades de los clientes, ni existe preocupación por brindar un buen servicio al cliente, no existen políticas claras al respecto. (p.102)

También contempló el objetivo específico de, “Analizar el efecto de Gestión Financiera en la liquidez de la Empresa Provenser SAC” (p.31) concluyendo que:

Existen deficiencias en la gestión financiera de la empresa, ya que no existe un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, no existe una adecuada evaluación de los clientes, ya que muchas veces no se les solicita ningún tipo de información, ya que la administración considera suficiente la firma de las letras de cambio, precisamente por el respaldo legal que este título valor proporciona. (p.102)

También contempló el objetivo específico de, “Examinar el efecto de la actitud frente a la gestión que realiza la empresa en la liquidez de la Empresa Provenser SAC” (p.31) concluyendo que:

La empresa no utiliza una adecuada actitud en cada una de las gestiones de cobranzas ya que se ha determinado que el personal que utiliza la empresa para las cobranzas no está capacitado para poder realizar las negociaciones con los clientes, ni existe preocupación por inculcarles técnicas exitosas de cobranzas (p.31)

Concerniente con el tipo de investigación, indica que fue el siguiente:

El método a desarrollarse en el siguiente trabajo será el método Inductivo - Deductivo, porque tomaremos variables específicas de la liquidez de la empresa y nos centraremos en el control de Gestión de Cobranza de la empresa Provenser S.A.C. (p.77)

Podemos decir de Arce, (2017) que adoptar nuevas formas de crédito mediante letras de cambio, es una forma segura de asegurar la cobranza de sus clientes, siempre y cuando sean empresas que tengan buen comportamiento de pago en el sistema financiero.

Morales & Vargas (2017) tienen como objetivo principal “Identificar los factores y la influencia de los índices de morosidad en una empresa comercializadora de producto de electricidad” (p.4) concluyendo que:

El nivel de morosidad de los clientes que compran los productos De electricidad se encuentran influenciados en primer nivel por la variable Capital (línea de crédito, pequeño: el 50% de valor de crédito, mediano: el 60% del crédito, grande: 80% de crédito), luego por la variable Colateral (Condiciones de pago: pequeño: 30 días útiles, mediano: 45 días útiles, grande: 60-90 días útiles) y la variable Carácter (hábitos de pago: pequeño: 100%, mediano: 95%, grande: 90%) la cual afecta el nivel de morosidad de estos respectivamente. (p.115)

Además, el citado autor también contempló el objetivo específico de, “Describir el carácter que influye en los índices de morosidad de una empresa comercializadora para productos de electricidad” (p.4) concluyendo que:

El nivel de morosidad es influenciado por los clientes que compran los productos de electricidad en la variable Carácter, específicamente en los hábitos de pago. Porque se caracteriza en la probabilidad de frecuencia de pago, por este motivo se desarrolla actividades para recordación. (p.115)

También contempló el objetivo específico de, “Determinar la capacidad de pago que influye en los índices de morosidad de una empresa

comercializadora para productos de electricidad” (p.4) concluyendo que:
“La capacidad de pago no influencia el nivel de morosidad, debido a que existen otros factores los cuales pueden explicar el comportamiento de los clientes de productos de electricidad” (p.115)

La investigación fue de “tipo no experimental, particularmente descriptiva y prospectiva” (p.89)

Se puede apreciar de Morales & Vargas, (2017) que la capacidad de pago de los clientes no determina el nivel de morosidad, sin embargo embargo son vulnerables en recaer en atraso.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de cobranza

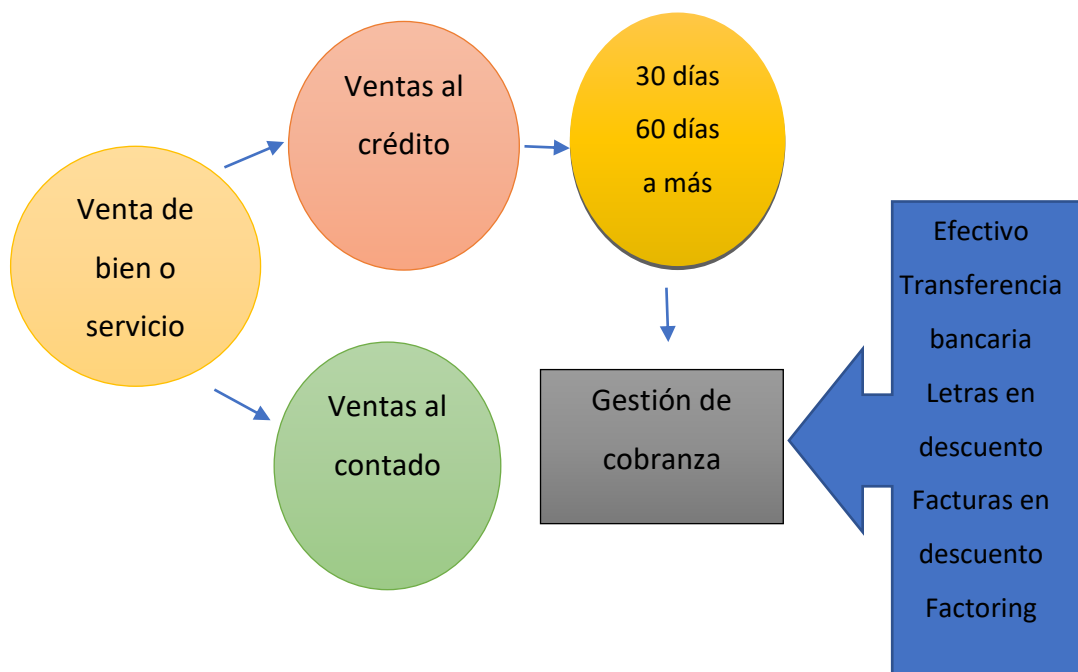
➤ Evolución de la cobranza

Según Hernandez, (2011) señala:

El término crédito es empleado para referirse a transferencias cuyo pago debe devolverse transcurrido cierto tiempo, es decir es una transacción, una compra o pago de un bien o servicio de manera diferida, toda vez que no será liquidada de manera inmediata sino a futuro. (p.2)

De lo antes expuesto, mediante el siguiente diagrama diseñamos el flujo que se seguiría en una gestión de cobranza:

GESTIÓN DE COBRANZA DE VENTAS AL CRÉDITO



Fuente recopilada de Hernandez (2011), elaboración de los investigadores.

➤ **Teoría económica:**

Encontramos la siguiente definición de teoría económica, la cual consideramos como importante, según Folke (1997) define a la teoría económica como:

Se puede encontrar una diversidad de definiciones de economía, pero la más precisa quizás es aquella que la considera como el estudio de la asignación de recursos escasos entre fines alternativos. (p.27)

Teniendo en cuenta la definición del autor podríamos definir que la teoría económica es la asignación de recursos monetarios y no monetarios para fines del giro del negocio.

➤ **Gestión de cobranza:**

Encontramos la siguiente definición de gestión de cobranza, la cual consideramos como importante la cual es mencionada a continuación:

Para Morales y Morales, (2014) define a la gestión de cobranza como:

Las deudas prescriben a los cinco años y es un castigo para quien no ha sabido cobrar, porque significa que ha fracasado en su labor de reembolso, sin embargo, un simple hecho, como una carta recordatoria de la deuda, rompe la prescripción. (p.143).

Teniendo en cuenta la definición del autor podríamos definir que la gestión de cobranza es el proceso adecuado de los cobros al crédito, otorgado al deudor (cliente), aplicando políticas de créditos y cobranzas adecuada para poder optimizar los márgenes de morosidad esperada

➤ **Fases de la gestión de cobranza:**

Para nuestro trabajo de investigación aplicaremos las siguientes fases de gestión de cobranza.

Según Morales y Morales, (2014), describe a la gestión de cobranza en cuatro fases:

- 1) Previsión: Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos. (p.146).
- 2) Cobranza: Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. (p.146)
- 3) Recuperación: Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo. (p.146)
- 4) Extinción: Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (p.146)

Teniendo en cuenta las definiciones descritas por el autor, podemos definir a las fases de la gestión de cobranza son:

- a) Previsión: Son los procedimientos administrativos que evitan la demora de cancelación de deuda de un cliente.
- b) Cobranza: Es el cobro en forma monetaria o no monetaria al cliente por una deuda por vencer o vencida.

- c) Recuperación: Es la gestión administrativa que pone énfasis en el recupero de cobranza de las cuentas por cobrar morosas de clientes, con plazos vencidos a la fecha de su observación.
- d) Extinción: Es la cancelación total de las cuentas por cobrar.

➤ **Tipos de cobranza:**

Para nuestro trabajo consideraremos como tipos de cobranza lo señalado por el autor a continuación:

Morales & Morales, (2014), establece diversos tipos de cobranza, detallados a continuación:

Cobranza normal: Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito. (p.153).

Cobranza preventiva:

En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitantes. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (p.153)

Cobranza administrativa:

La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es

necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes. (p.153).

Cobranza domiciliaria:

Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera: (p.153)

- **Cobros en efectivo:** significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido).

- **Por convenio:** recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.

- Recuperación de mercancía.

Cobranza extrajudicial:

Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera: (p.154).

- 1.- Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.
- 2.- Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.
- 3.- Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

Cobranza prejudicial:

En este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca

persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

Cobranza judicial:

Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. (p.154).

De lo antes mencionado, se entiende por el conjunto de tipos de cobranza a sus parámetros administrativos, que permiten definir una correcta política de cobranza, y a su vez permiten un mejor desarrollo del análisis de otorgamiento de créditos a potenciales clientes a través de los siguientes tipos de cobranza:

- Cobranza normal.
- Cobranza preventiva.
- Cobranza administrativa.
- Cobranza domiciliaria.
- Cobranza extrajudicial.
- Cobranza prejudicial.
- Cobranza judicial.

2.2.2. Rentabilidad

➤ **Evolución de la economía en el imperio inca:**

Para los autores Lumbreras, Kaulicke, Santillana y Espinoza, (2008), en especial para Espinoza, el punto álgido y deslumbrante se da en el Tahuantinsuyo donde “Se sabe que tal estructuración económica era fundamental para su existencia, por lo que estaba ligada con su funcionamiento social, con el régimen de gobierno, con su tecnología y con sus instituciones mágico-religiosas expresadas a través de rituales.” (p.315).

Estos autores establecen que en el imperio del Tahuantinsuyo hubo una estructura económica dedicada a un tipo de economía:

Economía debería versar, en lo fundamental, sobre el examen del volumen y naturaleza de la producción o, mejor dicho, establecer los verdaderos ingresos de los individuos, de las familias, de las comunidades y del Estado, y medir la cantidad de recursos necesarios para conseguir tales utilidades”. (p.316).

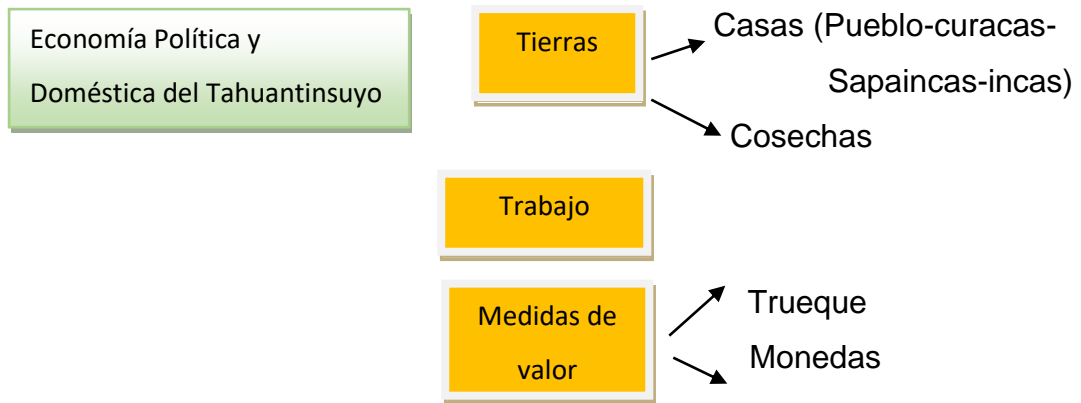


Imagen N°2 Formas de trabajo del Tahuantinsuyo



Imagen N°3 Organización social del Tahuantinsuyo

➤ Rentabilidad

Encontramos muchas definiciones de rentabilidad, pero consideramos que las más importantes son las que a continuación mencionamos. (Parada, Rentabilidad Empresarial Un enfoque de Gestión, 1988) Lo definió como:

Rentabilidad está definido por el ratio Utilidad: Inversión y sirve para evaluar el grado de eficiencia de los recursos invertidos en cuanto a la generación de utilidades. Este concepto tiene validez tanto espacial como temporal, lo que quiere decir que es una medida que adquiere validez cuando se compara dentro de un sector específico y para un tiempo determinado. (p.15).

De manera similar Alvarez, (2004), lo define como “La relación existente entre el resultado obtenido y los medios empleados para su consecución, debiéndose matizar que estos medios vienen referidos a los capitales –económicos o financieros-empleados”. (p.10).

Teniendo en cuenta las definiciones de los autores ya mencionados y relacionando con nuestro proyecto de investigación, consideramos que la rentabilidad es la inversión económica y medios empleados que tiene como fin generar utilidades en el tiempo a corto, mediano y largo plazo.

➤ **Evaluación de rentabilidad**

Para un mejor entendimiento de rentabilidad, es necesario identificar los tipos de evaluación que existen. Alvarez, (2004), considera que existen dos tipos de evaluación de la rentabilidad:

- a) Evaluación de la rentabilidad económica:** Alvarez, (2004) lo definió como: La forma en que se determina la rentabilidad económica consiste en comparar el resultado alcanzado por la empresa –y ello con independencia de la procedencia de los recursos financieros implicados-, en relación con los activos empleados para el logro de tal resultado. (p.11)

El autor representa la rentabilidad económica con las siguientes formulas:

Rentabilidad económica: Resultado del periodo / Activo total

Rentabilidad económica: Resultado de la explotación / Activo total

- b) Evaluación de la rentabilidad financiera:** Para Alvarez, (2004) es: “La cuantía de los fondos propios, por lo cual esta rentabilidad constituye un test de rendimiento o rentabilidad para el accionista o propietario de la empresa”. (p.12)

El autor ya antes mencionado representa la rentabilidad financiera con las siguientes formulas:

Rentabilidad financiera: Resultado neto / Fondos propios

Rentabilidad financiera: Margen de beneficio / Rotación de los
fondos propios

Donde:

Margen de beneficio: Resultado neto / Ventas netas

Rotación de los fondos propios: Ventas netas / Fondos propios

Por otro lado Raffino, (2019) estableció los siguientes tipos de rentabilidad:

Rentabilidad económica:

Tiene que ver con el beneficio promedio de una organización u empresa respecto a la totalidad de las inversiones que ha realizado. Suele representarse en términos porcentuales (%), a partir de la comparación entre lo invertido globalmente y el resultado obtenido: los costes y la ganancia.

Rentabilidad financiera:

Este término, en cambio, se emplea para diferenciar del anterior el beneficio que cada socio de la empresa se lleva, es decir, la capacidad individual de obtener ganancia a partir de su inversión particular. Es una medida más próxima a los inversionistas y propietarios, y se concibe como la relación entre beneficio neto y patrimonio neto de la empresa.

Rentabilidad social:

Se emplea para aludir a otros tipos de ganancia no fiscal, como tiempo, prestigio o felicidad social, los cuales se capitalizan de otros modos distintos a la ganancia monetaria. Un proyecto puede no ser rentable económicamente pero sí serlo socialmente. (párr.4-6)

De los dos autores mencionados anteriormente y para un mejor desarrollo de nuestro proyecto, podemos decir que concordamos con Alvarez, (2004), dividiendo la rentabilidad en dos tipos:

Rentabilidad económica, que mide el resultado alcanzado por la empresa independientemente de los activos aplicados para alcanzar un resultado.

Rentabilidad financiera, mide la el resultado obtenido por la aplicación de los fondos propios de los accionistas u terceros.

La diferencia entre la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera, es que la primera se aplica todos los activos propios para poder llegar a un beneficio y es en base a un resultado bruto (antes de impuestos e intereses) y la financiera solo usa los fondos que posee la empresa y es en base a un resultado neto (después de impuestos e intereses).

2.3 Marco conceptual

Para nuestro trabajo de investigación aplicaremos las siguientes definiciones y conceptos.

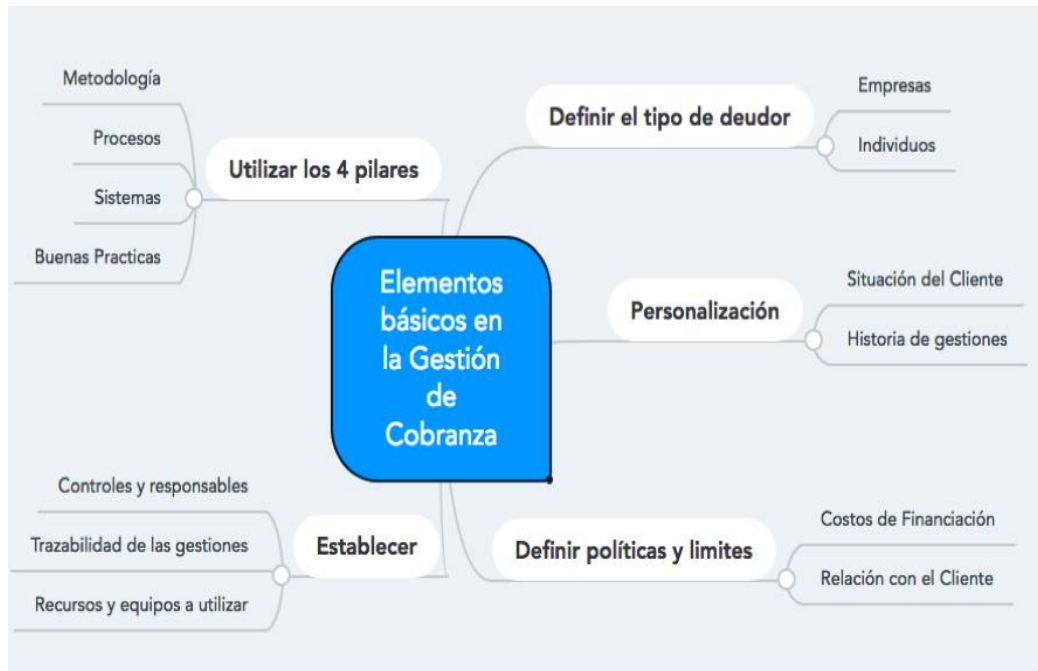
2.3.1. Gestión de cobranza:

Según Morilla, (2018), define como:

El conjunto de acciones y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de créditos vencidos. Transformando las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible y revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. (párr.1)

Podemos definir que la gestión de cobranzas es el proceso de negociación con el cliente, con el fin de recuperar un pago atrasado u olvidado, sin alterar las relaciones con el cliente.

Para Morilla, (2018), existen los siguientes elementos:



Estrategia para organizar la cobranza, para Morilla, (2018), la estrategia más eficaz es “contactarlos y la coordinación y seguimiento a las acciones previas. De esta manera, elegir con mayor precisión los canales de comunicación y las soluciones de pago que más se ajusten a sus necesidades”. (párr.9).

Procesos de gestión de cobro, para el autor Morilla, (2018), “Es necesario utilizar **campañas** de acciones y mensajes para incentivar al cliente a que pague la deuda o servicio impago, ofreciéndole la posibilidad de pagar e informar si ha tenido problemas con el servicio, atención o producto”. (párr.14)

Políticas de venta al crédito: Según el autor Morales y Morales, (2014), las define como:

La palabra crédito viene del latín *Creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o

jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. (p.23)

Para el autor Morales y Morales, (2014), existen tres formas de evaluar al solicitante del crédito:

1. El método de las 8 c, es un procedimiento mediante el cual se evalúa y determina el grado de riesgo de crédito por conceder, aplicando los siguientes factores: carácter, capacidad, capital, colaterales, condiciones, cobertura, consistencia y categoría (clasificación de clientes). Algunos autores consideran sólo 4, que incluyen carácter o confianza, capital, capacidad y condiciones. Éstas son las comúnmente aceptadas. (p.25)

2. El método de capacidad financiera estudia y evalúa la capacidad financiera o capital de trabajo mínimo que debe tener un cliente para otorgarle crédito. (p.25)

3. El análisis discriminante estima la relación entre una sola variable dependiente no métrica y un conjunto de variables independientes métricas, con lo cual se pueden establecer, por ejemplo, las características que determinan el perfil de los clientes de cartera vencida y los que pertenecen a cartera sana. (p.25)

De las definiciones del autor consideramos que las políticas de venta al crédito deben ser canalizadas y analizadas por el método de capacidad financiera, así mismo nosotros definimos a las políticas de venta al crédito como la gestión administrativa basada en el comportamiento de la oferta y demanda, que promueve e incentiva a generar créditos hacia el consumidor final.

Morosidad de clientes: Pedrosa, (2016), afirma que “Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación”. (párr.1)

Podemos definir que la morosidad es el atraso de pago del cliente, después del periodo de crédito otorgado, originando incertidumbre sobre las ventas realizadas.

Cálculo de la morosidad: Pedrosa, (2016), afirma que “Esta tasa se calcula dividiendo la cuantía de créditos morosos, esto es, que ya han sobrepasado la fecha de vencimiento, entre la cuantía total de crédito que posea una organización. En este caso, es preciso discernir entre mora y fallo”. (párr.2).

Financiamiento económico: Para López, (2016), es “serán las vías que utilice la empresa para conseguir fondos. Para que la empresa pueda mantener una estructura económica, es decir, sus bienes y derechos, serán necesario unos recursos financieros. (párr.1).

Podemos definir al financiamiento económico como el medio de prever recursos financieros a la empresa, destinados para los fines específicos del giro de negocio o como medio de subsistencia.

El autor antes mencionado menciona también las siguientes fuentes de financiación:

Préstamos: Se firma un contrato con una persona física o jurídica (sociedad) para obtener un dinero que deberá ser devuelto en un plazo determinado de tiempo y a un tipo de interés. Hablaremos de préstamos a corto plazo si la cantidad prestada debe devolverse en menos de un año. (párr.9)

Leasing: Es el contrato por el cual una empresa cede a otra el uso de un bien a cambio del pago de unas cuotas de alquiler periódicas durante un determinado periodo de tiempo. Al término del contrato, el usuario del bien o arrendatario dispondrá de una opción de compra sobre el bien. Es una fuente de financiación a largo plazo. (párr.10)

Factoring: Una sociedad cede a otra el cobro de sus deudas. (párr.11)

Confirming: El confirming es un producto financiero en donde una empresa (cliente) entrega la administración integral de los pagos a sus proveedores (beneficiarios) a una entidad financiera o de crédito. (párrs.12)

Pagaré: es un documento que supone la promesa de pago a alguien. Este compromiso incluye la suma fijada de dinero como pago y el plazo de tiempo para realizar el mismo. (párr.13)

Crowdfunding: También llamado micromecenazgo, consiste en financiar un proyecto a través de donaciones colectivas. Una gran plataforma para ello es Internet. (párr.14)

Crowdlending: Es un mecanismo de financiación colectiva por el que pequeños inversores prestan su dinero a una empresa con el objetivo de recuperar la inversión en un futuro sumada al pago de unos intereses. Es una alternativa a los préstamos bancarios. (párr.15)

Rotación de cuentas por cobrar: Según Ricra, (2014), es el “Este ratio calcula el número de veces que han sido renovadas las cuentas por cobrar”. (p.38)

La fórmula para este ratio sería:

R.CXC: Ventas netas al crédito / Promedio de cuentas por cobrar

2.3.2. Rentabilidad económica

Para Pérez - Carballo, (2010), “la rentabilidad económica mide el rendimiento contable generado por la inversión sin tener en cuenta la estructura financiera de la empresa”. (p.60)

Para el autor Aching, (2005):

La rentabilidad económica: Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo. Según Aching, las clasificaciones más importantes para la medición de este ratio serían:

Rendimiento sobre la inversión: “Lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles”. (p.28).

El autor expresó lo dicho de la siguiente manera:

Rendimiento sobre la inversión = Utilidad neta / Activo total = %

Utilidad activo: Aching, (2005) concluye que “este ratio indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa, lo calculamos dividiendo las utilidades antes de intereses e impuestos por el monto de activos”. (p.29).

Aching, (2005) lo formula de esta manera:

UT. ACTIVO= UT. ANTES DE INTERSES E IMPUESTOS / ACTIVO = %

Margen Bruto: El autor indica que:

Este ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas con las ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende. (p.30).

El autor expresó lo dicho mediante esta fórmula:

$$\text{MARGEN UT. BRUTA} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTOS DE VENTAS}}{\text{VENTAS}} = \%$$

De lo antes definido podemos definir que la rentabilidad económica refleja los resultados obtenidos por los activos de la empresa antes de impuestos e intereses, por ello la utilización de los ratios antes ya mencionados que nos permiten medir la utilidad neta, la eficiencia para generar utilidad neta, y el rendimiento de las ventas sobre la utilidad.

- **Estado de resultados:** Según Raffino, Concepto de Estados Financieros, (2019), afirma que “Aquí se refleja cómo fue que se consiguió el resultado de cada ejercicio en un tiempo específico de forma ordenada y detallada”. (párr.1)

El autor antes mencionado también comenta que:

Este documento es de vital importancia para cada empresa y su realización consiste en obtener los gastos e ingresos de categorías específicas y separadas, de modo tal que se puedan obtener resultados. El resultado varía si se consiguió antes o después de impuestos. (párr.2).

- **Flujo de efectivo:** Según Ricra, (2014):
Sirve para explicar cómo las operaciones de la empresa han afectado su efectivo. No es bueno tener mucha liquidez por los costos que esto representa, pero tampoco déficit como para no poder pagar obligaciones a tiempo o no permitir como para no poder pagar obligaciones a tiempo o no permitir el crecimiento de la empresa vía compra de inventarios o de activo fijo. (p.16).

- **Capital de trabajo Ucha, (2014)**, “el capital de trabajo está compuesto por los activos, ya sean tangibles o intangibles, que dispone la empresa en cuestión y que sirven para determinar la capacidad económica y de inversión que presenta dicha empresa en la actividad diaria.” (párr.1)

- **Estados financieros:** Según Raffino, Concepto de Estados Financieros, (2019):
 - Los estados financieros son informes y documentos con información económica, de un individuo o entidad. También conocido con el nombre de *estados contables*, estos informes exponen la situación económica en que se encuentra una empresa, como así también sus variaciones y evoluciones que sufren durante un período de tiempo determinado. (párr.1).

De lo antes expuesto podemos decir que la gestión de cobranzas y rentabilidad económica son parte importante de la organización administrativa y económica de la empresa, además de aspectos fundamentales que nos permitió construir nuestro informe de investigación, de esta forma las políticas de ventas al crédito, la morosidad de los clientes, el financiamiento económico, cartera de clientes, periodo de promedio de cobranza, rotación de cuentas por cobrar, indicadores de morosidad, prestamos financieros, intereses y comisiones financieras , que representan a nuestra variable independiente nos ayudaron a determinar u demostrar cómo repercute necesariamente en la rentabilidad económica de la empresa.

2.4 Definición de términos básicos

Acreeedor: Toda persona física o moral que tiene derecho a exigir de otra una prestación cualquiera si lo mereciera incluidos en un negocio de entrega valores, efectos, mercancías, derechos o bienes de cualquier clase y recibe en cambio una promesa de pago o un crédito que establezca o aumente un saldo a su favor de reclamar.

Control de Gestión, Javier, (2011) El control de gestión es una función de análisis y supervisión, de difusión de información para la toma de decisiones. No debe tener una posición jerárquica en la empresa y su ubicación en el organigrama puede no ser fundamental si la persona o departamento encargado del control de gestión es capaz de, manteniendo una visión global de la compañía, ejercer la influencia suficiente en los decisores para que éstos puedan asumir sus responsabilidades con conocimiento de causa.

Decisiones: Perez, J. & Merino, M. (2010) indicó que “Es una determinación o resolución que se toma sobre una determinada cosa. Por lo general la decisión supone un comienzo o poner fin a una situación; es decir, impone un cambio de estado”.

Efectivo: Pérez, J. (2008) indicó que “Es un estado en el que se encuentra una moneda de curso legal y que puede ser utilizado para saldar una deuda pública o privada o cumplir con una obligación

financiera. La forma más común de referirse al efectivo es hablar de dinero”

Eficacia. Lam & Hernández, (2018) Se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible.

Estructura: Pérez, J & Gardey, A (2010) indicó que “Es la distribución de las partes de un cuerpo, aunque también puede usarse en sentido abstracto. El concepto, que procede del latín estructura, hace mención a la disposición y el orden de las partes dentro de un todo”

Estado de Situación Financiera: Pérez, J & Gardey, A (2009): indicó que “Documento que muestra valor y la naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses conexos a los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada”

Estructura Pérez, J & Gardey, A (2010) es la distribución de las partes de un cuerpo, aunque también puede usarse en sentido abstracto. El concepto, que procede del latín estructura, hace mención a la disposición y el orden de las partes dentro de un todo.

Estado de Situación Financiera Pérez, J. & Gardey, A. (2009).

Documento que muestra valor y la naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses conexos a los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada.

Índice financiero Sánchez, (2011) Un índice financiero consiste en una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea como acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

Información Villanueva, (2015) indicó que “La información es la materia prima fundamental en la toma de decisiones de toda organización, el cual permite tomar decisiones eficientes, efectivas y con un bajo costo para la empresa; pues de ello dependerá el éxito o fracaso de una organización. La toma de decisiones en la organización y el gran valor del profesional de la información en su desarrollo”

Periodo (Gerencie.com) se refiere a que las operaciones económicas de una empresa se deben reconocer y registrar en un determinado tiempo, que por regla general es de un año, que va desde el 01 de enero a 31 de

diciembre, aunque se puede también trabajar con periodos de tiempo diferentes como el mes, semestre, trimestre, etc.

Periodo (Gerencie.com) se refiere a que las operaciones económicas de una empresa se deben reconocer y registrar en un determinado tiempo, que por regla general es de un año, que va desde el 01 de enero a 31 de diciembre, aunque se puede también trabajar con periodos de tiempo diferentes como el mes, semestre, trimestre, etc.

Procedimiento Rivera & García, (2014) Es definida como la sucesión cronológica de operaciones encadenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Procesos Choy (2011) Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Procedimiento Rivera & García, (2014) Es definida como la sucesión cronológica de operaciones encadenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis generales e hipótesis específica.

3.1.1. Hipótesis general:

La gestión de cobranzas repercute en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodos 2017-2018.

3.1.2. Hipótesis específicas:

La gestión de cobranzas repercute en el flujo de efectivo disminuyendo la liquidez de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodos 2017-2018
Analizar Problema y objetivo que este igual.

La morosidad de los clientes repercute en las cuentas por cobrar reflejadas en la situación financiera de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodos 2017-2018.

El financiamiento económico repercute en la rentabilidad económica debido al costo o gasto operativo en la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodos 2017-2018.

3.2 Definición conceptual de variables:

De acuerdo con nuestras hipótesis formuladas anteriormente, nuestras variables son:

3.2.1. Variable independiente:

Gestión de cobranzas (x)

Se define que la gestión de cobranzas según el autor Morales y Morales, (2014) son “Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito”. (p-152).

3.2.2. Variable dependiente:

Rentabilidad económica (y)

Según Parada, Rentabilidad Empresarial Un enfoque de Gestión, Primera edición, (septiembre de 1988), afirma que está definido por el ratio Utilidad: Inversión y sirve para evaluar el grado de eficiencia de los recursos invertidos en cuanto a la generación de utilidades, donde se debe buscar como instancia básica que los ingresos originados por una inversión iguallen o superen a los costos provocados por dicha inversión (ingreso/costo). (pp.17.18)

3.2.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	MÉTODO	TÉCNICA
Variable Independiente Gestión de Cobranzas (X)	Políticas de ventas al credito	Cartera de clientes	Días	Cuantitativo	Análisis y observación de Norma de Créditos
		Periodo promedio de cobranza	Días	Cuantitativo	Análisis y observación de Norma de Créditos
	Morosidades de clientes	Rotación de cuentas por cobrar	Días	Cuantitativo	Análisis y observación de ventas por cliente
		Indicador de morosidad	Días	Cuantitativo	Análisis y observación de ventas por cliente
	Financiamiento Económico	Préstamos Financieros	SOLES	Cuantitativo	Análisis y observacion de Estados Financieros
		Intereses y comisiones financiera	SOLES	Cuantitativo	Análisis y observacion de Estados Financieros
Variable dependiente RENTABILIDAD ECONÓMICA (Y)	Ventas	Porcentaje de clientes nuevos	%	Cuantitativo	Análisis y observacion de Estados Financieros
	Capital de trabajo	Ingreso de ventas netas	%	Cuantitativo	Análisis y observacion de Estados Financieros
	Utilidad de las ventas	Rentabilidad de las ventas	%	Cuantitativo	Análisis y observacion de Estados Financieros

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El nivel de esta investigación fue descriptivo.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2006) es una investigación descriptiva porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice; los estudios descriptivos miden de manera independientes los conceptos o variables a los que se refieren y se centran a medir con la mayor precisión posible”. (p.5), y longitudinal porque se emplearán los periodos 2017 y 2018 como fuente de información y análisis.

4.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, de corte longitudinal, según Hernández et al. (2006) “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir se trata de una investigación donde no se hacen variar intencionalmente las variables independientes”.

Se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después analizarlos, teniendo como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables.

4.2 Método de Investigación

El método de investigación es cuantitativo, puesto que se reflejarán en los análisis cuadros estadísticos con resultados porcentuales. Según Hernández et al. (2006) refiere que se debe seguir cada paso de

manera ordenada sin altear la secuencia, tratando de evitar algunos pasos; se trata de un método secuencial y probatorio.

4.3 Población y muestra

4.3.1. Población y muestra:

Se tomó como población y muestra los estados financieros de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. periodo 2017-2018.

4.4 Lugar de estudio

El trabajo de investigación se realizó en la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C., ubicada en Jr. Caraz Nro. 996 Urb. Covida Lima, Los Olivos.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

4.5.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue:

a.- Observación. - Utilizado para recopilar información respecto de los elementos de estudio, vale decir los estados financieros del periodo 2017-2018 y toda la documentación que sustenta y respalde la elaboración de dichos estados financieros, análisis, interpretación y conclusiones.

b. Análisis documental. - Una vez examinados los estados financieros y las normas legales se procedió a analizar dichos documentos con la finalidad de demostrar nuestra hipótesis y evaluar la situación financiera de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. de los periodos 2017 - 2018.

4.5.2. Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos que utilizamos son los Estados Financieros, libro diario, libro mayor, control de ventas por cliente, flujo de efectivo.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos usamos Microsoft Excel 2013 con la finalidad de efectuar Tablas y figuras estadísticas de forma vertical y horizontal, así como la aplicación y análisis de razones financieras.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos.

5.1.1. Resultado para la hipótesis específica 1

La gestión de cobranzas repercute en el flujo de efectivo de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017 – 2018.

Para demostrar la hipótesis específica 1 se determinó tomando los totales de las ventas y cuentas por cobrar efectuadas en los periodos 2017 y 2018.

CONCEPTOS	I Trim. 2017	I Trim. 2018	II Trim. 2017	II Trim. 2018	III Trim. 2017	III Trim. 2018	III Trim. 2017	III Trim. 2018
VENTAS	2,551,717	2,878,374	2,607,638	3,270,732	2,392,325	3,365,340	3,705,669	2,792,741
VENTAS AL CONTADO	819,251	1,158,762	866,649	829,487	965,342	558,568	1,482,574	320,223
VENTAS AL CREDITO	1,732,466	1,719,613	1,740,989	2,441,244	1,426,983	2,806,772	2,223,095	2,472,518

Tabla N°5.1: Reporte de ventas por condición de pago.

Elaboración: Propia

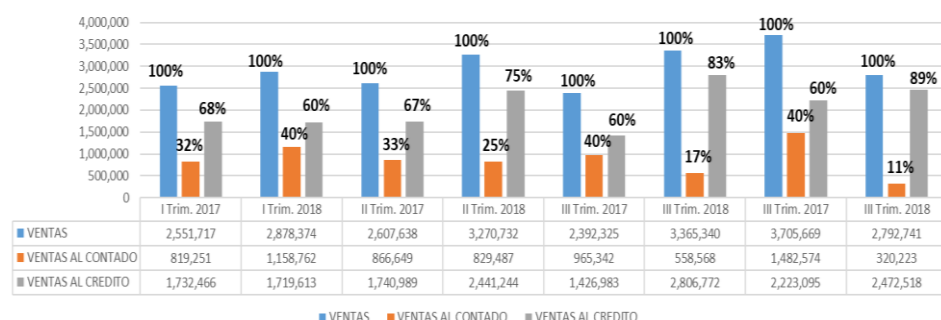


Figura N°5.1: Reporte de ventas por condición de pago – Tabla N°1

Elaboración: Propia

CONCEPTOS	I Trim. 2017	I Trim. 2018	II Trim. 2017	II Trim. 2018	III Trim. 2017	III Trim. 2018	IV Trim. 2017	IV Trim. 2018
SALDO EFEC. ANTERIOR	1,813,937	1,799,830	2,186,322	2,222,301	1,718,543	2,471,297	2,176,867	2,507,693
INGRESOS VTAS CONTADO	819,251	1,158,762	866,649	829,487	965,342	558,568	1,482,574	320,223
INGRESOS VTAS CREDITO	1,668,950	2,211,683	1,562,439	2,387,101	1,493,840	2,443,573	1,923,364	2,706,905
TOTAL INGRESOS	4,302,138	5,170,276	4,615,411	5,438,890	4,177,726	5,473,437	5,582,806	5,534,821
TOTAL EGRESOS	5,457,328	7,062,484	5,548,816	7,357,806	5,239,721	8,025,245	5,432,652	7,708,141
DIFERENCIA TOTAL	-1,155,190	-1,892,209	-933,405	-1,918,916	-1,061,995	-2,551,807	150,153	-2,173,320

Tabla N°5.2: Flujo de Efectivo

Elaboración: Propia

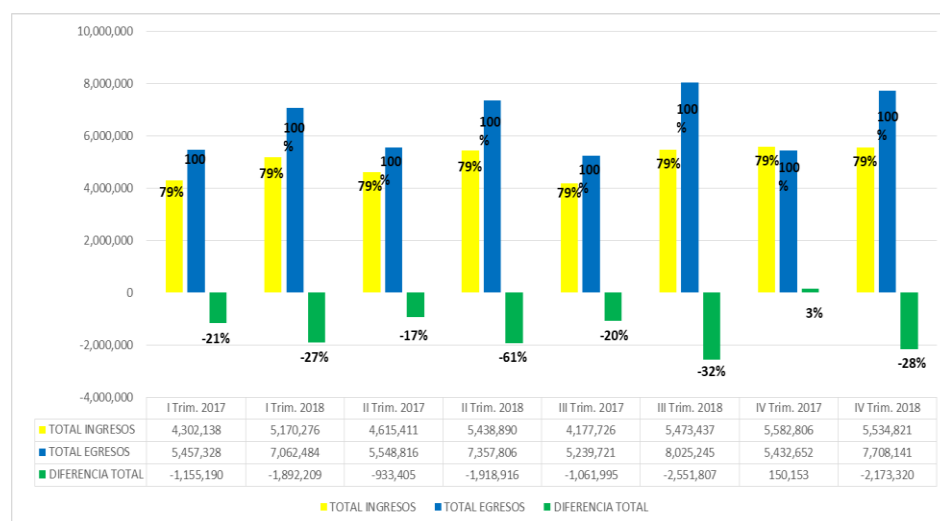


Figura N°5.2: Gestión de cobranzas con respecto al flujo de efectivo – Tabla N°3

Elaboración: Propia

Comentario:

En la figura N°5.1, podemos observar como las ventas al crédito son mayores a las ventas al contado en todos los periodos, mientras que en la figura N° 5.2, demostramos como la gestión de cobranza es menor a nuestras obligaciones mensuales, es por ello que repercute significativamente en el flujo de efectivo, notándose cómo el comportamiento de las cobranzas se acumula para los siguientes trimestres, siendo desfavorable para la empresa en cuanto a su naturaleza periódica.

5.1.2. Resultado para la hipótesis específica 2

La morosidad de los clientes repercute en las cuentas por cobrar de la situación financiera de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018

CONCEPTOS	I Trim. 2017	I Trim. 2018	II Trim. 2017	II Trim. 2018	III Trim. 2017	III Trim. 2018	IV Trim. 2017	IV Trim. 2018
VENTAS AL CREDITO	1,732,466	1,719,613	1,740,989	2,441,244	1,426,983	2,806,772	2,223,095	2,472,518
COBRO CON ATRASO 2016	1,668,950	0	253,669	0	0	0	0	0
COBRO CON ATRASO 2017	0	2,088,442	1,308,770		1,493,840		1,923,364	
COBRANZA ACTUAL		123,241		2,387,101		2,443,573		2,706,905

Tabla N°5.3: Control de cobranzas trimestrales

Elaboración: Propia

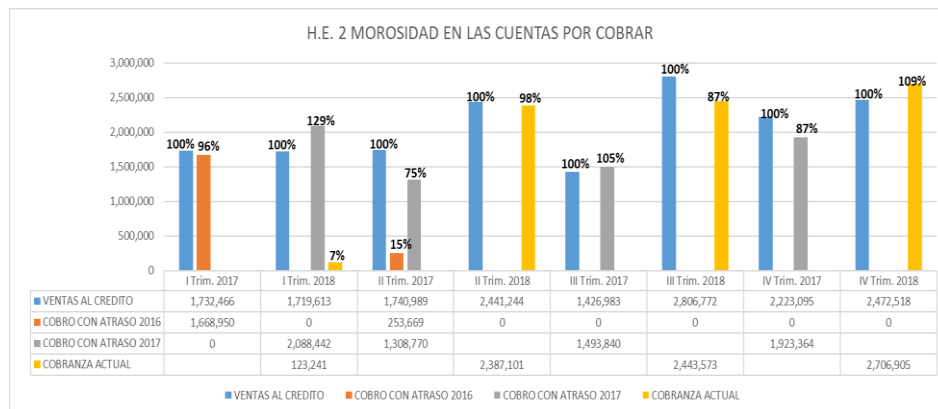


Figura N°5.3: Gestión de cobranzas Trimestrales

Elaboración: Propia

Comentario:

En la figura N° 5.3, observamos la naturaleza de las cobranzas en forma trimestral por ambos periodos, donde se demuestra que las morosidades provienen del ejercicio 2016, mientras que también se observa que en el 2017, se sigue plasmando el mismo indicador, donde los siguientes ingresos se dan a más de 90 días generando morosidad y acumulación en las cuentas por cobrar al termino de cada período.

5.1.3. Resultado para la hipótesis específica 3

El financiamiento económico repercute en rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018.

CONCEPTOS	I Trim. 2017	I Trim. 2018	II Trim. 2017	II Trim. 2018	III Trim. 2017	III Trim. 2018	IV Trim. 2017	IV Trim. 2018
VENTAS	S/. 2,349,191.00	S/. 2,878,374.00	S/. 2,539,052.00	S/. 3,270,732.00	S/. 2,392,325.00	S/. 3,365,339.00	S/. 3,705,669.00	S/. 2,792,741.00
PROVEEDORES	S/. 1,102,744.00	S/. 1,974,012.00	S/. 1,162,694.00	S/. 2,210,446.00	S/. 1,132,629.00	S/. 2,295,827.00	S/. 1,330,703.00	S/. 2,002,076.00
PLANILLA	S/. 482,007.37	S/. 530,176.13	S/. 481,375.51	S/. 339,838.03	S/. 537,487.65	S/. 185,859.66	S/. 374,283.81	S/. 231,292.44
RENTABILIDAD	S/. 764,439.63	S/. 374,185.87	S/. 894,982.49	S/. 720,447.97	S/. 722,208.35	S/. 883,652.34	S/. 2,000,682.19	S/. 559,372.56
FINAN.ECON.	S/. 2,951,051.09	S/. 3,560,884.51	S/. 3,027,730.00	S/. 4,272,785.29	S/. 2,780,101.37	S/. 5,260,542.90	S/. 2,210,202.87	S/. 4,279,687.00
RESULTADO	S/-.2,186,611.46	S/-.3,186,698.64	S/-.2,132,747.51	S/-.3,552,337.32	S/-.2,057,893.02	S/-.4,376,890.56	S/-.209,520.68	S/-.3,720,314.44

Tabla N°5.4: Reporte de Rentabilidad Y Financiamiento Económico

Elaboración: Propia

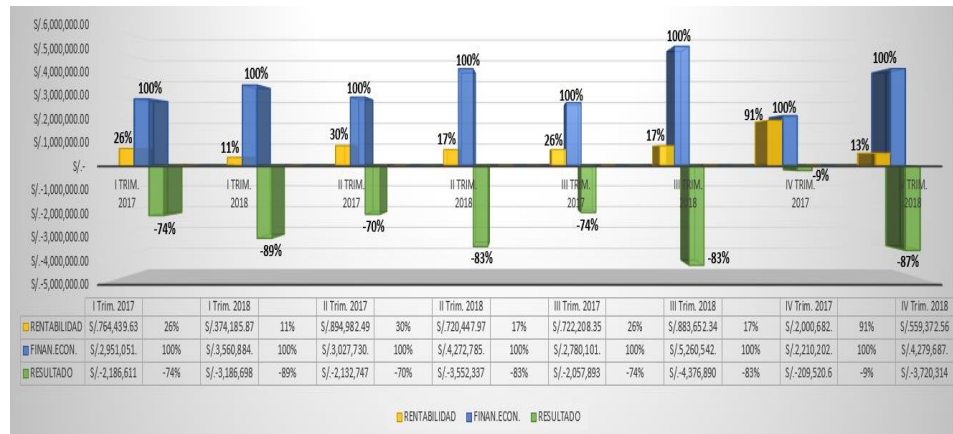


Figura °5.4: Incidencia del Financiamiento económico y la Rentabilidad Económica.
Elaboración: Propia

Comentario:

En la figura N°5.4, podemos demostrar como el financiamiento económico repercute en la rentabilidad económica de la empresa, obteniendo una diferencia negativa del 15% en el 2018 con respecto al 2017, también obtuvimos en el segundo trimestre una diferencia negativa del 13% en el 2018 con respecto al 2017, también obtuvimos en el tercer trimestre una diferencia negativa del 9% en el 2018 con respecto al 2017, y en el cuarto trimestre obtuvimos una diferencia negativa del 78% en el 2018 con respecto al 2017, estas diferencias negativas se dan por el financiamiento económico a la cual la empresa se adquiere para seguir con su ciclo de producción y distribución, que terminan absorbiendo la rentabilidad económica de la empresa, que a futuro influye de manera importante para la toma de decisiones.

5.1.4. Resultado para la hipótesis general

La gestión de cobranzas repercute en la rentabilidad de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017 – 2018.

En los periodos 2017-2018 se realizó un estudio sobre la gestión de cobranzas y la rentabilidad en la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C, sobre las ventas de forma trimestral, la cual mostramos a continuación.

CONCEPTOS	I Trim. 2017	I Trim. 2018	II Trim. 2017	II Trim. 2018	III Trim. 2017	III Trim. 2018	IV Trim. 2017	IV Trim. 2018
VENTAS	2,349,191	2,878,374	2,539,052	3,270,732	2,392,325	3,365,339	3,705,669	2,792,741
COSTO	1,102,744	1,974,012	1,162,694	2,210,446	1,132,629	2,295,827	1,330,703	2,002,076
GASTOS OPERATIVOS	482,007	530,176	481,376	339,838	537,488	185,860	374,284	231,292
1 RENTAB. ECONOM.	1,584,751	2,504,188	1,644,070	2,550,284	1,670,117	2,481,687	1,704,987	2,233,368
2 INGRESOS AL CONTADO	819,251	1,158,762	866,649	829,487	965,342	558,568	1,482,574	320,223
3 INGRESOS AL CREDITO 2016	1,668,950	0	253,669	0	0	0	0	0
4 INGRESOS AL CREDITO 2017	0	2,088,442	0	0	0	0	0	0
5 INGRESOS DEL PERIODO	0	123,241	1,308,770	2,387,101	1,493,840	2,443,573	1,923,364	2,706,905
INGRESOS TOTALES	2,488,201	3,370,445	2,429,088	3,216,588	2,459,182	3,002,141	3,405,938	3,027,128
RESULTADO	903,449	866,257	785,018	666,304	789,065	520,454	1,700,951	793,760

Tabla N°5.5: Flujo de efectivo

Elaboración: Propia

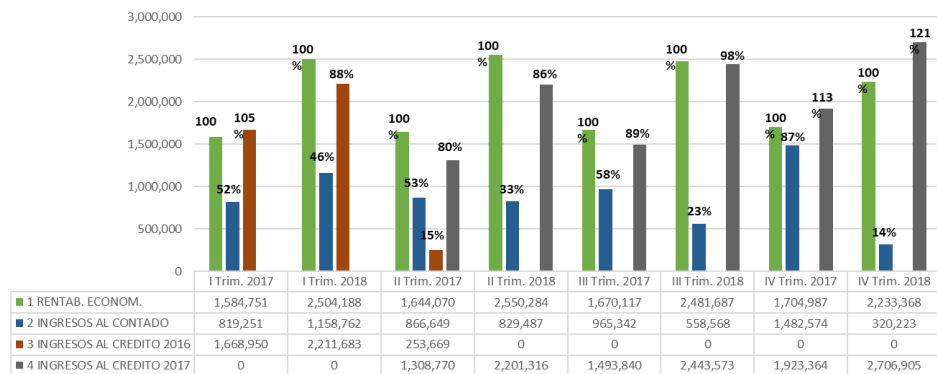


Figura N° 5.5: Comparación de cobranzas con rentabilidad

Elaboración Propia

Comentario:

En la figura N° 5.5, demostramos de forma trimestral en los periodos 2017 – 2018 la gestión de cobranza y la rentabilidad de

la empresa, de la cuales obtuvimos que en el primer trimestre la gestión de cobranza no está siendo efectiva con respecto a la rentabilidad proyectada dentro de los periodos 2017 – 2018.

Demostramos que la empresa mantiene el ritmo de sus ventas, sin embargo, el impacto que se visualiza en las cobranzas pertenecientes al primer trimestre son de los periodos 2016-2017, donde hay una diferencia en la cobranza de ventas al contado del 6% a favor en el 2017 del primer trimestre con relación al primer trimestre del 2018, también se demuestra que los ingresos de ventas al crédito del 2017 pertenecen a ventas del 2016 y parte del 2017, donde hay una diferencia de la cobranza de ventas al crédito del 17% a favor en el 2017 del primer trimestre con relación al primer trimestre del 2018, donde hay una diferencia en la cobranza de ventas al contado del 20% a favor en el 2017 del segundo trimestre con relación al segundo trimestre del 2018, también se demuestra que los ingresos de ventas al crédito del 2017 pertenecen a ventas del 2016, donde hay una diferencia de la cobranza de ventas al crédito del 17% a favor en el 2017 del primer trimestre con relación al primer trimestre del 2018.

5.3 Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis.

De acuerdo al planteamiento tratado, tenemos los siguientes ratios que nos ayudan a demostrar nuestro problema e hipótesis.

Margen de Utilidad o Margen Bruto:

ESTADO DE RESULTADOS

	2017	2018
Ventas netas	S/. 10,348,912	S/11,298,473
Costo de ventas	S/. -7,368,374	S/ -7,871,184
Utilidad bruta	<u>S/. 2,980,538</u>	<u>S/ 3,427,289</u>

Formula:

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD : } \frac{\text{VENTAS - CV}}{\text{VENTAS}} \times 100$$

Tabla N° 5.6 Rentabilidad de las Ventas

RENTABILIDAD DE LAS VENTAS		
	2017	2018
MARGEN DE UTILIDAD	28.80%	30.33%

Tabla N°5.6: Rentabilidad de las Ventas.

Elaboración: Propia.

Figura N° 5.6: Rentabilidad de las ventas de los periodos 2017 y 2018

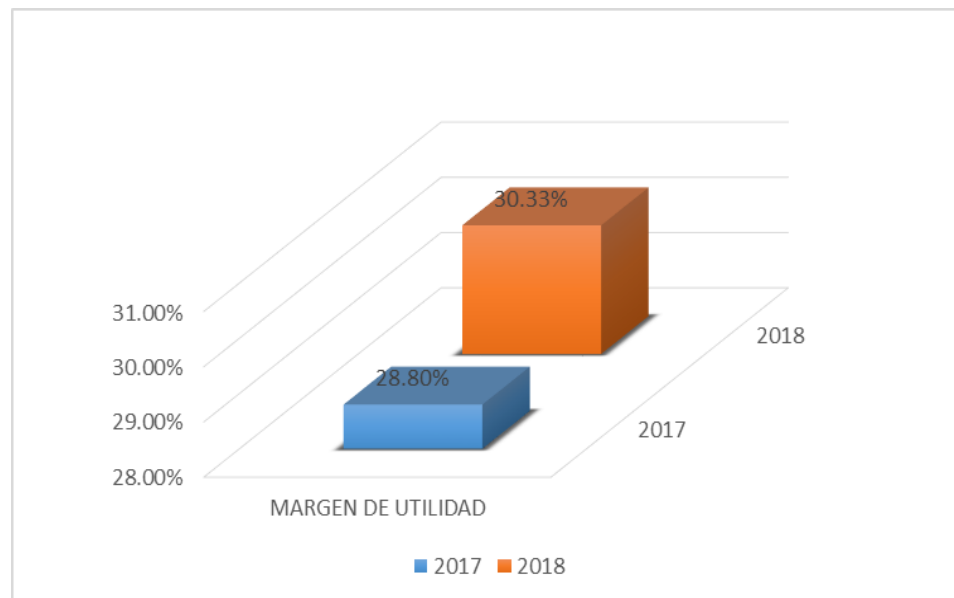


Figura N°5.6: Rentabilidad de las ventas de los periodos 2017 y 2018.

Elaboración: Propia

Comentario:

Del análisis diferencial de los dos periodos 2017 y 2018 se puede observar en el comparativo que el margen de utilidad o rentabilidad de las ventas en el 2017 es del 28.80 %; y con respecto al 2018 también observamos un diferencial de del margen de utilidad o rentabilidad de las ventas del 30.33%, lo que sugiere que en el 2018 hubo un incremento de 1.53% sobre el margen de utilidad del periodo 2017.

PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA:

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA: } \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR X 365}}{\text{VENTAS NETAS AL CRÉDITO}}$$

DATO:

Tabla N° 5.7: Información de ventas de la empresa

	VENTAS	
	2017	2018
CONTADO	S/. 4,133,816.00	S/. 2,867,040.00
CREDITO	S/. 7,123,533.00	S/. 9,440,147.00
CUENTAS POR COBRAR	S/. 2,397,558.00	S/. 2,088,442.00

Tabla N°5.7: Información de ventas de la empresa.

Elaboración: Propia

Tabla N° 5.8: Periodo promedio de cobranza

PERIODO PROMEDIO COBRO
Expresado en días

	2017	2018
P.COBRANZA	129	86

Tabla N°5.8: Periodo promedio de cobranza.

Elaboración: Propia

Figura N° 5.7: Periodo promedio de cobranza

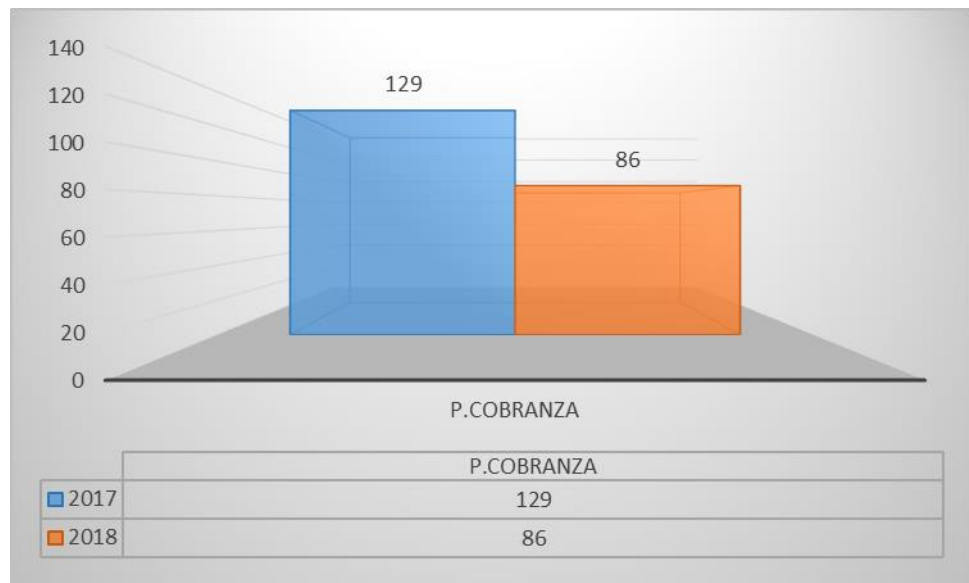


Figura N°5.7: Comparación de los periodos promedios de cobranza de los periodos 2017 y 2018.
Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

Del análisis diferencial de los dos periodos 2017 y 2018 se puede observar en el comparativo que el periodo promedio de cobranza en el 2017 es de 129.25 días, también observamos un diferencial en el periodo promedio de cobranza de 85.95 días, lo que sugiere que en el 2018 hubo un mejor promedio de cobro a comparación del periodo 2017 por la diferencia de 43.30 días.

INDICE DE MOROSIDAD:

Fórmula:

$$\text{INDICE DE MOROSIDAD: } \frac{\text{Saldo de la cartera de crédito vencida}}{\text{Saldo de la cartera de crédito total}}$$

CÁLCULO DE INDICE DE MOROSIDAD

INDICE DE MOROSIDAD ENERO - MARZO 2017	$\frac{S/. 1.856.784,87}{S/. 2.292.327,00}$	81%	INDICE DE MOROSIDAD ENERO - MARZO 2018	$\frac{S/. 1.753.388,43}{S/. 2.015.389,00}$	87%
INDICE DE MOROSIDAD ABRIL - JUNIO 2017	$\frac{S/. 1.739.110,62}{S/. 2.095.314,00}$	83%	INDICE DE MOROSIDAD ABRIL - JUNIO 2018	$\frac{S/. 1.839.179,57}{S/. 2.215.879,00}$	83%
INDICE DE MOROSIDAD JULIO - SEPTIEMBRE 2017	$\frac{S/. 1.632.644,16}{S/. 2.148.216,00}$	76%	INDICE DE MOROSIDAD JULIO - SEPTIEMBRE 2018	$\frac{S/. 1.716.181,83}{S/. 2.118.743,00}$	81%
INDICE DE MOROSIDAD OCTUBRE - DICIEMBRE 2017	$\frac{S/. 2.037.924,30}{S/. 2.397.558,00}$	85%	INDICE DE MOROSIDAD OCTUBRE - DICIEMBRE 2018	$\frac{S/. 1.649.869,41}{S/. 2.088.442,29}$	79%

Tabla N° 5.9: Estado de situación financiera

	INDICE DE MOROSIDAD	
	2017	2018
ENERO - MARZO	81%	87%
ABRIL - JUNIO	83%	83%
JULIO - SEPTIEMBRE	76%	81%
OCTUBRE - DICIEMBRE	85%	79%

Tabla N°5.9: Estado de situación Financiera.

Elaboración: Propia.

Figura N° 5.8: Comparación trimestral de los índices de morosidad de los periodos 2017 y 2018

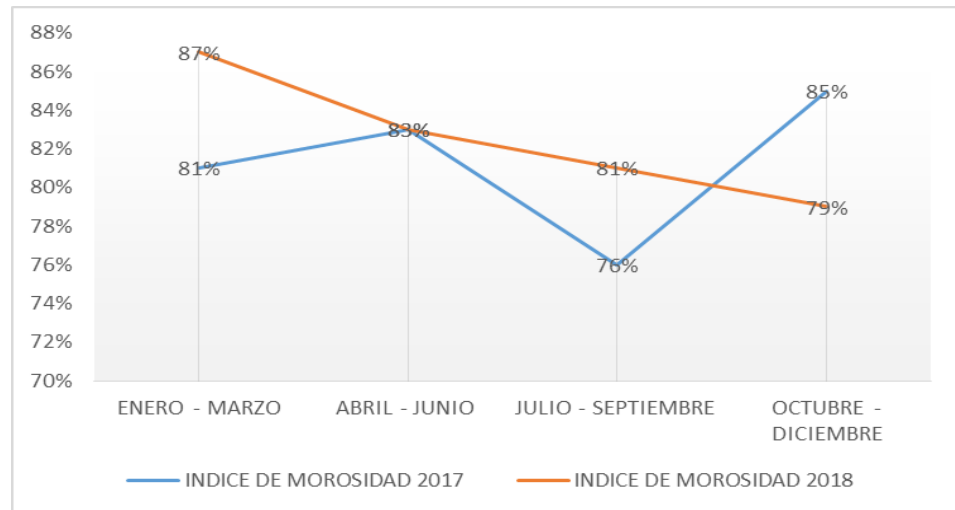


Figura N°5.8: Comparación trimestral de los índices de morosidad de los periodos 2017 y 2018.

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

Del análisis diferencial de los trimestres de los periodos 2017 y 2018 se puede observar lo siguiente, en el primer trimestre del periodo del 2017 la morosidad es del 81%, en el segundo trimestre es del 83%, en el tercer trimestre es del 76%, y el cuarto trimestre es del 85%, mientras que en el primer trimestre del periodo 2018 es del 87%, el segundo trimestre es del 83%, el tercer trimestre es del 81% y el cuarto trimestre es del 79% trimestre, donde se encuentra una diferencia mayor del 5% en el periodo 2018, siendo su pico más alto el primer trimestre con 87%.

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR:

Fórmula:

$$\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{Ventas anuales al crédito}}{\text{cuentas por cobrar}}$$

Tabla N° 5.10: Estado de situación financiera

Cálculo:

	2017		2018	
Rotación de cuentas por cobrar	S/.6,770,499.00		S/.8,868,397.00	
	S/.2,397,558		S/.2,088,442	
Rotación de cuentas por cobrar	2.82	MES	4.25	MES
Rotación de cuentas por cobrar	360		360	
	2.82		4.25	
Rotación de cuentas por cobrar	127	DIAS	85	DIAS

Tabla N°5.10: Estado de situación Financiera.

Elaboración: Propia.

Tabla N° 5.11: Rotación de cuentas por cobrar

ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR		
	2017	2018
DIAS	127	85

Tabla N°5.11: Rotación de cuentas por cobrar.

Elaboración: Propia

Figura N° 5.9: Comparación de la rotación de cuentas cobrar de los periodos 2017 y 2018

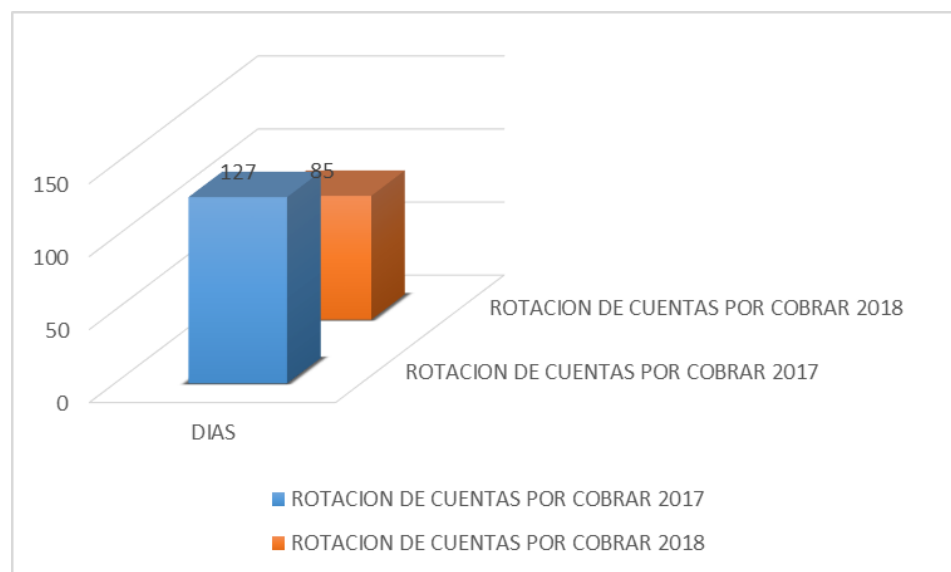


Figura N°5.9: Comparación de la rotación de cuentas por cobrar de los periodos 2017 y 2018.

Fuente: Elaboración propia.

Comentario:

Del análisis diferencial de los periodos 2017 y 2018 se puede observar lo siguiente, el ratio de las cuentas por cobrar en el periodo 2017 es de 127 días, mientras que en el periodo 2018 el ratio de cuentas por cobrar es 85 días, lo que significa que las cuentas por cobrar tardan más en recuperarse a comparación del 2017.

Tabla N° 5.12: Tabla de Rentabilidad Económica

RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) 2018	$\frac{\text{INGRESOS TOTALES} - \text{GASTOS TOTALES}}{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{ACTIVO NO CORRIENTE}} \times 100$	RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) 2017	$\frac{\text{INGRESOS TOTALES} - \text{GASTOS TOTALES}}{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{ACTIVO NO CORRIENTE}} \times 100$
RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) 2018	$\frac{\$/601,308}{\$/6,508,506 + \$/2,850,624} \times 100$	RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) 2017	$\frac{\$/2,669,930}{\$/5,532,638 + \$/982,254} \times 100$
RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) 2018	$\frac{\$/601,308}{\$/9,359,130} \times 100$	RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) 2017	$\frac{\$/2,669,930}{\$/6,514,892} \times 100$
RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) 2018	6%	RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI) 2017	41%

RENTABILIDAD ECONOMICA	2017	2018
	41%	6%

Tabla N°5.12: ROI (Return On Investment) en español Retorno de la inversión.
Elaboración: Propia

Figura N° 5.10: Rentabilidad Económica

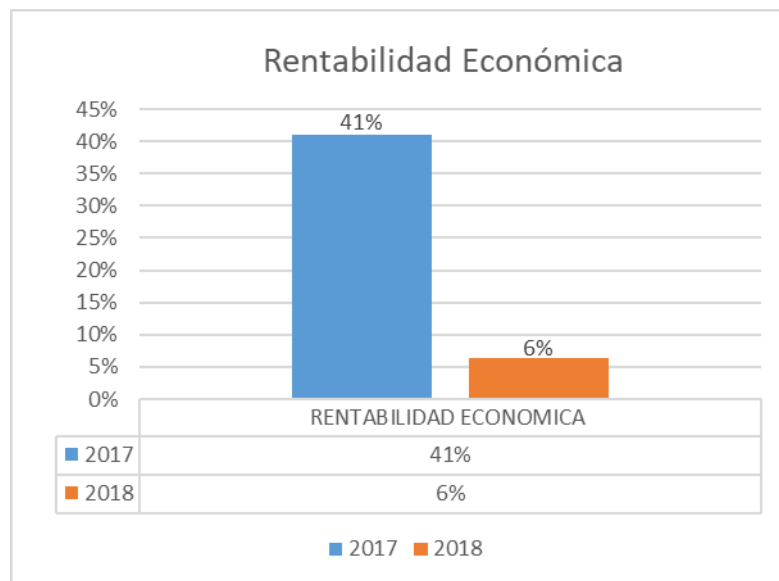


Figura N°5.10: ROI (Return On Investment) en español Retorno de la inversión.
Fuente: Elaboración propia.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1.- Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados:

6.1.1. Hipótesis específica N°1:

Manifestando los resultados alcanzados por la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C., se comprobó que la gestión de cobranzas influye en el flujo de efectivo, tal como se puede observar en la tabla N° 5.1, 5.7 y la figura N° 5.1, donde en el primer trimestre se refleja las ventas al contado y las ventas al crédito, habiendo una diferencia de 8% en ventas al contado en el 2018 y una diferencia del 8% también en el 2017 en comparación del 2018.

También se demuestra que los ingresos en el primer trimestre son provenientes del ejercicio 2017 y 2018, lo que hace tomar en cuenta que los créditos otorgados en el 2017 y 2018 según el figura N°5.7 , hay una diferencia positiva hacia el periodo 2018 en promedio al del 2017 por 43.3 días, lo que en consecuencia origina que todos los periodos, tengamos obligaciones acumuladas con los proveedores.

Asimismo, según nuestra evaluación y análisis de los ratios, se observa que el ratio de periodo promedio de cobranza no es el más óptimo, el cual está por encima de las fechas de cobro proyectadas.

6.1.2. Hipótesis específica N°2:

Manifestando los resultados alcanzados por la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C., se puede afirmar que la morosidad repercute en las cuentas por cobrar, tal como se puede observar en la tabla y figura N° 5.3, los ingresos del primer trimestre siempre provienen de las cuentas por cobrar del ejercicio anterior, teniendo siempre como referencia que los

atrasos que se dan fluctúan dentro de los 30 y 60 días aproximadamente, como se demuestra en la tabla y figura N°5.9, según el indicador de morosidad tenemos que en el ejercicio 2017 tenemos una morosidad histórica del 325% y una morosidad del 85% al final de ejercicio, en el 2018 se obtuvo una morosidad histórica del 330% y una morosidad del 79% al final del ejercicio, se observa que la morosidad en el 2018 es menor en un 6% con respecto a la del 2017, sin embargo al nivel histórico en el 2018 se elevó un 5% más a comparación del 2017, lo que al final del ejercicio genera una cuenta por cobrar efectiva al siguiente ejercicio.

6.1.3. Hipótesis específica N°3:

Manifestando los resultados alcanzados por la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C., se puede afirmar que el financiamiento económico influye en la rentabilidad económica de la empresa, puesto que, sin tener los ingresos necesarios en el periodo correspondiente, como se proyectó.

La empresa se ve en la necesidad de obtener obligaciones financieras para poder mantener la producción y el ciclo de ventas, como se muestra en la tabla N° 5.4 y la figura N°5.4, los financiamientos son mayores a la rentabilidad en la figura N°5.4, donde en el primer trimestre existe una diferencia del 15% en el 2018 con respecto al 2017, también se observo que en el segundo trimestre existe una diferencia del 13% en el 2018 con respecto al 2017, así mismo se observo una diferencia de 9% en el 2018 con respecto al 2017 y en el ultimo trimestre del 2018 se observo un apalancamiento financiero en el 2018 por un 78% a diferencia del 2017.

Se observó en la tabla N° 5.6 y la figura N° 5.6 que la rentabilidad de las ventas de los ejercicios 2017 y 2018, donde en el 2017 existe una rentabilidad del 28.8% y en el 2018 30.33%, las mismas que fueron

consumidas por las obligaciones financieras para poder tener en funcionamiento la empresa.

6.1.4. Hipótesis general:

Manifestando los resultados alcanzados por la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C., se puede decir que la gestión de cobranza incide en la rentabilidad de la empresa, tal como se puede observar en la tabla N° 5.11 y figura N° 5.9, hay una diferencia entre los periodos del 2017 y 2018 de 42 días, lo que genera que las cuentas por cobrar en el periodo 2018 se recuperen lentamente, viéndose involucrada también la morosidad de los clientes como se muestra en la tabla y figura N° 5.8 donde la morosidad histórica es mayor en un 5% en el 2018 a comparación del 2017, lo cual generó retraso en la rentabilidad.

Se observó en la tabla N° 5.6 y la figura N° 5.6 el crecimiento de las ventas tiene una variación del 1.53% en el 2018 con relación a la del 2017, sin embargo a causa de los incumplimientos en los pagos y una mala gestión de cobranzas esta misma se ve mermada en relación a una rentabilidad esperada en los periodos con proyecciones de inversión, tal como se mostró en la tabla N° 5.5 y figura N° 5.5.

Confirmamos en la tabla N° 5.12 y la figura N° 5.10 que el cálculo de la rentabilidad económica, demuestra nuestra hipótesis general habiendo una diferencia de S/ 34.56 de cada 100 lo que se esperaba, en el año 2017 con respecto al 2018.

6.2.- Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En el desarrollo del presente estudio, se investigaron otros trabajos con los que podemos contrastar los resultados obtenidos.

- Tirado (2015) en su tesis “Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza” , concluye que, “la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa. Por otro lado se pudo determinar que en la empresa no existe una capacitación continua sobre temas financieros, es decir, existe un desconocimiento en esta materia por parte de los administradores” (p.88).

Al respecto, la investigación desarrollada concuerda con lo concluido por el autor, la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C., basa sus operaciones crediticias y gestión de cobranza a través de procedimientos administrativos empíricos desarrollados por encargados de los departamentos de ventas y cobranzas, ocasionando inconvenientes, en cambio si la empresa tuviese una mejor política de ventas al crédito mejoraría eficazmente su gestión de cobranza y su rentabilidad económica no se vería afectada.

- Nole, (2015) en su tesis “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A. 2015”, concluye que, “si, existe correlación entre Estrategias de Cobranza la Morosidad de pagos, dado que la correlación de Pearson arrojó (,719), por lo tanto si existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe. (p.98), además también concluye que, “El nivel de la morosidad de pagos de servicios EPSEL S.A; es muy alta ya que el 99% de personas encuestadas manifestaron que EPSEL S.A. – Ferreñafe; tiene un gran número de clientes morosos. (p.98).

Al respecto, la investigación desarrollada concuerda con lo concluido por el autor, en la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. sí existe una correlación entre estrategia de cobranzas y morosidad, sin embargo, en el caso de nuestra investigación no hicimos uso de la correlación de Pearson y la empresa es una empresa industrial metalmecánica dedicada a la fabricación de piezas para todo tipo de máquina o vehículo en general.

- Morales & Vargas, (2017) en su tesis “Identificar los Factores Externos y su Influencia en los Índices de Morosidad en una Empresa Comercializadora de Productos de Electricidad : Estudio de Caso 2016”, concluye que “El nivel de morosidad de los clientes que compran los productos de electricidad se encuentran influenciados en primer nivel por la variable Capital (línea de crédito, pequeño: el 50% de valor de crédito, mediano: el 60% del crédito, grande: 80% de crédito), luego por la variable Colateral (Condiciones de pago: pequeño: 30 días útiles, mediano: 45 días útiles, grande: 60-90 días útiles) y la variable Carácter (hábitos de pago: pequeño: 100%, mediano: 95%, grande: 90%) la cual afecta el nivel de morosidad de estos respectivamente”. (p.115)

Al respecto, la investigación desarrollada concuerda con lo concluido por el autor, en la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C., tiene similitud con el nivel de morosidad de los clientes según las líneas de créditos otorgadas, puesto que a cada fecha de vencimiento el pago se alarga de 15 a 20 días más, lo cual si afecta directamente al flujo de efectivo de la empresa, además cabe señalar que la empresa es una empresa industrial, que necesita de sus cobranzas para poder seguir operando.

6.3.- Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.

De acuerdo a los reglamentos vigentes y la normativa de ética, los autores suscritos de esta investigación, nos confirmamos que los datos son fehacientes, así como las muestras y conclusiones adjuntas.

CONCLUSIONES

A) La gestión de cobranzas de ventas al crédito si incide en el flujo de efectivo de la empresa INVERSIONES PRO 3 SAC, de acuerdo a los resultados obtenido en los análisis, de los tablas y gráficos N° 5.1, tabla N° 5.2 y figura N° 5.3.

Asimismo, según nuestra evaluación y análisis de los ratios, se observa que el ratio de periodo promedio de cobranza no es el más óptimo, el cual está por encima de las fechas de cobro proyectadas, como se muestra en la tabla y figura N° 5.8, donde de alguna manera la empresa redujo en 43.30 días sus cobranzas en el 2018 en comparación al 2017, sin embargo esto no es suficiente para la mejora de las cobranzas en la empresa, que se ve reflejado en la tabla N° 5.12 y la figura N° 5.10, donde se demuestra que existe una variación mayor de S/ 34.56 de cada 100, en el año 2017 con respecto al 2018, esto a causa de no tener una política de cobranza.

B) La empresa INVERSIONES PRO 3 S.A.C. tiene el mayor porcentaje de sus ventas que son al crédito, por lo que se entendería que debería haber una política de venta adecuada, sin embargo, no cuenta con una política de ventas que cumplir, lo que ocasiona que la morosidad repercute a las cuentas por cobrar de fin de año, como se muestra en la tabla y figura N° 5.3, donde visualizamos que las cobranzas tienen un atraso de más de 80 días, lo que origina que trabajadores, proveedores y clientes, no tengan un patrón que seguir además que la empresa concede muchos días de crédito; ocasionando pocos ingresos propios de cobranza y recurriendo a un apalancamiento financiero para poder compensar lo estimado.

C) La empresa utiliza en mayor medida la concesión de crédito a sus clientes como un medio para lograr aumentar sus ventas y apoyar su crecimiento.

Sin embargo, el impacto por el incumplimiento de los crédito otorgados se manifiesta en los periodos de atraso, cuando la empresa se ve en la necesidad de obtener nuevas obligaciones financieras para cubrir su ciclo de ventas como se muestra en la tabla N° 5.4 y la figura N° 5.5 los financiamientos son mayores a la rentabilidad en la figura N° 5.5 donde el primer trimestre existe una diferencia de l 15% en el 2018 con respecto al 2017, ocasionan una situación financiera débil al reducir su obtención de flujos de efectivo, lo que deteriora su liquidez y aumenta su probabilidad de insolvencia.

RECOMENDACIONES

- A) Convocar a una reunión de trabajo en donde se planteen ideas útiles para la emisión de políticas y lineamientos de acción para las áreas involucradas, para de esta manera disminuir las facturas pendientes de cobro y la empresa no ponga en riesgo su liquidez.
- B) Debido a que la empresa INVERSIONES PRO 3 SAC realiza en gran cantidad ventas al crédito, deberían establecer sus políticas de crédito de manera formal, ya que toda organización debe tener claras y documentadas los lineamientos que deben seguir sus colaboradores para de esta manera poder ejecutar sus actividades, esto además ayuda a tener una base idónea de los clientes que deberán seguir y cumplir con sus obligaciones y así el flujo de efectivo no se vea afectado.
- C) Establecer dentro de las políticas un lineamiento que abarque un castigo a los clientes que no cumplan con sus obligaciones en la fecha que le corresponde, y de esa manera disminuir los clientes morosos y no afecte la situación financiera de la empresa.
- D) Incrementar el precio de venta, reducir los costos de producción, capacitación del personal de ventas y administración, para la gestión de una cobranza óptima.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching, C. (2005). *Ratios Financiero y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Lima: Pro Ciencia y Cultura S.A. Recuperado, de https://es.slideshare.net/Marcelo_Delpino/2647331-libroratiosfinancierosmatdelamercadotecnia130627085618phpapp02?from_action=save
- Alvarez, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación*. Madrid: Imprenta Modelo, S.L. Recuperado—de https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/rentabilidad_empresarial._propuesta
- Arce, L. (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provender S.A.C*. Universidad Autónoma del Perú, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/376/1/Arce%20Huamani%2c%20Luz%20Angelica.pdf>
- Chávez, N., & Toalombo, G. (2017). *Alto índice de cuentas por cobrar en la empresa de insumos PRONEPAC S.A*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24214/2/TESIS%20FINAL%2011-10-2017.pdf>
- Gerencie.com. Periodo contable. Disponible en: <https://www.gerencie.com/periodo-contable.html>. Artículo web. Consultada el 06 de Febrero de 2020.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2006). *Metodología de la investigación* 4ta edición. México D.F.: Editorial Mc Gaw-hill
- López, D. (Febrero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/fuente-de-financiacion.html>
- Lumbreras, L. G., Kaulicke, P., Santillana, J. I., & Espinoza, W. (2008). *Economía Prehispánica* (Vol. Tomo 1). (C. Contreras, Ed.) Lima, Lima,

- Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado el 07 de Febrero de 2020, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/libros/historia/1-economia-prehispanica.pdf>
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México, México. Recuperado el 06 de Febrero de 2020, de <https://librosenpdf.org/libro-pdf-credito-y-cobranza/>
- Morales, M., & Vargas, N. A. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016*. Pontificia Universidad Católica del Perú , Lima, Perú. Recuperado el 05 de Febrero de 2020, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morilla, G. (10 de Octubre de 2018). *Debitia Cobranzas simples y efectivas*. Recuperado el 05 de Febrero de 2020, de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Nole Zeña, G. I. (2017). ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A –2015. PIMENTEL, CHICLAYO, PERU.
- Noriega Castro, J. V. (SETIEMBRE de 2011). ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR, UN ENFOQUE PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA INDUSTRIA MAQUILADORA DE PRENDAS DE VESTIR EN GUATEMALA . GUATEMALA.
- Parada, J. R. (1988). *Rentabilidad Empresarial Un enfoque de Gestión*. Concepción, Chile: Editorial Universidad de Concepcion. Recuperado el 04 de Febrero de 2020, de

<http://www2.udec.cl/~rparada/LibrosPublicados/LibroRentabilidadEmpresarial2.pdf>

Parada, J. R. (Primera edición, septiembre de 1988). *Rentabilidad Empresarial Un enfoque de Gestión*. Concepción, Chile: Editorial Universidad de Concepción . Recuperado el 04 de Febrero de 2020, de <http://www2.udec.cl/~rparada/LibrosPublicados/LibroRentabilidadEmpresarial2.pdf>

Pedrosa, S. J. (Enero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Pérez - Carballo, J. (2010). *El diagnóstico económico - financiero de la empresa*. Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado el 05 de Febrero de 2020, de https://books.google.com.pe/books?id=xNvHBAAAQBAJ&pg=PT8&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false

Raffino, M. E. (29 de Noviembre de 2019). *Concepto.de*. Recuperado el 04 de Febrero de 2020, de <https://concepto.de/rentabilidad/>

Raffino, M. E. (18 de Febrero de 2019). *Concepto.de*. Recuperado el 05 de Febrero de 2020, de <https://concepto.de/estados-financieros/>

Ricra, M. (2014). *Análisis Financiero en la Empresas*. Lima, Perú. Recuperado el 05 de Febrero de 2020, de https://www.academia.edu/34688266/Libro_Analisis_Financiero_-_Maria_Ricra_Milla

Tirado Torres, M. G. (Abril de 2015). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FÁBRICA DE CALZADO FADICALZA. Ambato, Ecuador.

Ucha, F. (Junio de 2014). *Definición ABC*. Recuperado el 05 de Febrero de 2020, de <https://www.definicionabc.com/economia/capital-de-trabajo.php>

ANEXOS

- 8.1.1. Anexo I - Matriz de consistencia**
- 8.1.2. Anexo II - Carta de autorización de uso de información**
- 8.1.3. Anexo III - Estado de situación Financiera 2018**
- 8.1.4. Anexo IV - Estado de resultados 2018**
- 8.1.5. Anexo V - Estado de Situación Financiera 2017**
- 8.1.6. Anexo VI - Estado de Resultados 2017**

8.1.1. Anexo I Matriz de consistencia

Anexo 1. Matriz de Consistencia

LA GESTION DE COBRANZAS DE VENTAS AL CREDITO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONOMICA EN LA EMPRESA INVERSIONES PRO 3 SAC PERIODO 2017-2018

Objeto de estudio	DETERMINACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES	DIMENSIONES	Metodología
LA GESTION DE COBRANZAS DE VENTAS AL CREDITO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONOMICA EN LA EMPRESA INVERSIONES PRO 3 SAC PERIODO 2017-2018	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		Tipo de investigación: Según su naturaleza
	¿De que forma la gestión de cobranzas repercute en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. Periodos 2017-2018?	Determinar de qué forma repercute la gestión de cobranzas en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C 2017-2018.	La gestión de cobranzas repercute en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018.		X1: Políticas de ventas al crédito	
				Gestión de cobranzas (x)	X2: Morosidades de clientes	
					X3: Financiamiento económico	
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE		Según nivel: Descriptivo
	1.- ¿De qué forma la gestión de cobranzas repercute en el flujo de caja de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018?	1.- Determinar cómo repercute en la gestión de cobranzas en el flujo de efectivo la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018.	1.- La gestión de cobranzas repercute en el flujo de efectivo de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018			
	2.- ¿De qué manera la morosidad de los clientes afecta en la situación financiera de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C.2017 - 2018?	2.- Determinar de qué manera repercute la morosidad de los clientes en el estado situación financiera de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018.	2.- La morosidad de los clientes repercute en las cuentas por cobrar de la situación financiera de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018		Y1: Ventas	
				Rentabilidad Económica (Y)	Y2: Capital de trabajo	
					Y3: Utilidad de las ventas	
	3.- ¿Cómo el financiamiento económico repercute en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Poro 3 S.A.C. 2017-2018?	3.- Determinar la repercusión del financiamiento económico en la rentabilidad económica de la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C. 2017-2018.	3.- El financiamiento económico repercute en la rentabilidad económica debido al costo o gasto operativo en la empresa Inversiones Pro 3 S.A.C.			
					Diseño de la investigación: No experimental de	
					Método de investigación: Cuantitativo y	

8.1.2. Anexo II Carta de autorización de uso de información



RUC: 20510620195

Lima, 10 de Febrero del 2020

CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION

Señores

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Yo, Gianluigi Sambuceti Garcia con DNI 03693152 , gerente General de la empresa INVERSIONES PRO 3 SAC con RUC 20510620195 autorizo a Willy Luis David Hilario Camarena con DNI 46207761 , en calidad de autor del trabajo de tesis "LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONÓMICA EN LA EMPRESA INVERSIONES PRO 3 SAC PERIODOS 2017 – 2018" ,para que haga uso de informacion de la empresa.

INVERSIONES PRO3 SAC
RUC 20510620195


Gianluigi Sambuceti Garcia
GERENTE GENERAL

INVERSIONES PRO3 SAC MZA. C LOTE. 7 CETICOS PAITA PIURA- PAITA - PAITA

8.1.3. Anexo III Estado de Situación Financiera 2018

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 de Diciembre del 2018

(En soles)

<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO</u>	
Efectivo y Equivalente en Efectivo	S/ 656,876	Tributos, aportes al SNP y ESSalud por Pagar	S/ 108,146
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	S/ 2,088,442	Remuneraciones y Participaciones por Pagar	S/ 178,992
Cuentas por Cobrar Diveras - Terceros	S/ 839,575	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	S/ 1,032,673
Cuentas por cobrar a Socios y Accionistas	S/ 138,347	Cuentas por Pagar Diveras - Terceros	S/ 132,750
Anticipo proveedores	S/ 952,247	Obligaciones Financieras	S/ 3,520,129
Existencias	S/ 529,660	Total Pasivo Corriente	<u>S/ 4,972,690</u>
Materia Prima	S/ 423,271		
Producto Terminado	S/ 557,337	Obligaciones Financieras	S/ 1,005,237
Activos diferidos	S/ 159,154		
Otros Activos	S/ 163,597		
Total Activo Corriente	<u>S/ 6,508,506</u>	Total Pasivo No Corriente	<u>S/ 1,005,237</u>
		<u>PATRIMONIO</u>	
Inversiones Mobiliarias	S/ 3,300	Capital	S/ 1,560,024
Inmuebles Maquinaria y Equipo	S/ 3,799,110	Resultados Acumulados	S/ 944,119
Depreciacion y Agotamiento Acumulado	S/ 951,787	Resultado del Ejercicio	S/ 877,060
Total Activo No Corriente	<u>S/ 2,850,624</u>	Total Patrimonio	<u>S/ 3,381,203</u>
TOTAL ACTIVO	<u>S/ 9,359,130</u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>S/ 9,359,130</u>

CPC Giner Portocarrero Sanchez
Contador
Matricula 32020

Gianluigi Sambuceti Garcia
Gerente General
DNI: 03693152

8.1.4. Anexo IV Estado de Resultado 2018

ESTADO DE RESULTADOS
Al 31 de Diciembre del 2018
(Expresado en soles)

Ventas gravadas	S/	11,298,473
Costo de ventas	S/	7,871,184
Utilidad bruta	S/	3,427,289
Gastos administrativos	S/	-907,293
Gastos de ventas	S/	-1,371,886
Utilidad operativa	S/	1,148,110
Gastos financieros	S/	-396,067
Ingresos financieros	S/	125,017
Utilidad antes del impuesto	S/	877,060
Impuesto a la Renta		
Utilidad del Ejercicio	S/	877,060

CPC Giner Portocarrero Sanchez
Contador
Matricula 32020

Gianluigi Sambuceti Garcia
Gerente General
DNI: 03693152

8.1.5. Anexo V Estado de Situación Financiera 2017


**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017
(En soles)**

ACTIVO CORRIENTE

Efectivo y Equivalente en Efectivo	S/	820,350
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	S/	2,397,558
Cuentas por Cobrar Diveras - Terceros	S/	646,087
Cuentas por cobrar a Socios y Accionistas	S/	146,609
Existencias	S/	799,940
Materia Prima	S/	544,909
Activos diferidos	S/	177,185
Otros Activos	S/	-
Total Activo Corriente	S/	<u>5,532,638</u>

Inversiones Mobiliarias	S/	3,300
Inmuebles Maquinaria y Equipo	S/	1,796,672
Depreciacion y Agotamiento Acumulado	S/	817,718
Total Activo No Corriente	S/	<u>982,254</u>

TOTAL ACTIVO **S/** **6,514,892**



CPC Giner Portocarrero Sanchez
Contador
Matricula 32020


PASIVO

Tributos, Contratos y Aportes al SNP Y Salud por Pagar	S/	131,096
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	S/	29,020
Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	S/	65,780
Obligaciones Financieras	S/	3,322,073
Total Pasivo Corriente	S/	<u>3,547,969</u>
Obligaciones Financieras	S/	371,751
Total Pasivo No Corriente	S/	<u>371,751</u>

PATRIMONIO

Capital	S/	1,560,024
Resultados Acumulados	S/	305,518
Resultado del Ejercicio	S/	729,630
Total Patrimonio	S/	<u>2,595,172</u>

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO **S/** **6,514,892**



Gianluigi Sambuceti Garcia
Gerente General
DNI: 03693152

8.1.6. Anexo VI Estado de Resultados 2017

ESTADO DE RESULTADOS
Al 31 de Diciembre de 2017
(Expresado en soles)

Ventas gravadas	S/	10,348,912.00
Costo de ventas	S/	-7,368,374.00
Utilidad bruta	S/	2,980,538.00
Gastos administrativos	S/	-660,500.00
Gastos de ventas	S/	-1,351,949.00
Utilidad operativa	S/	968,089.00
GASTOS FINANCIEROS	S/	-344,210.00
INGRESOS FINANCIEROS	S/	105,751.00
Utilidad antes del impuesto	S/	729,630.00



CPC Giner Portocarrero Sanchez
Contador
Matricula 32020



Gianluigi Sambuceti Garcia
Gerente General
DNI: 03693152