



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Gestión de cuentas por cobrar y morosidad en las empresas de servicios de montacargas, distrito de San Luis, año 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTOR:**

Villaverde Baca, Alfredo Elías (ORCID:0000-0002-8800-9549 )

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID:0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA - PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

A DIOS por ser el artífice en mi vida y el que me dio las fuerzas para poder seguir adelante. Sin EL no hubiera podido hacer nada

A mis padres Elías Villaverde y Victoria Baca, por ser esas columnas en mi vida muy fundamentales por ser un gran ejemplo a seguir en constancia, tenacidad y lucha insaciable sin ellos no hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he alcanzado en mi vida personal y profesional.

## **Agradecimiento**

A las personas más importantes mis padres quienes me forjaron como persona en la actualidad y que me desenvuelvo, mucho de mis logros se los debo a ustedes entre los cuales incluyo su gran motivación, fuerza y su constancia que me sirvieron de inspiración para seguir adelante en mis anhelos y metas.

A Mg. Arturo Zúñiga Castillo, su conocimiento y orientación incentivaron a ganarse mi respeto y admiración asimismo fue la persona que inculco mi sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no tendría una formación completa.

## Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice general .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficas .....	viii
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	28
3.2. Operacionalización de variables.....	31
3.3. Población, muestra y muestreo .....	34
3.4. Técnicas de recolección documentaria .....	35
3.5. Procedimientos.....	39
3.6. Metodos de analisis de datos .....	39
3.7. Aspectos eticos.....	39
IV. RESULTADOS .....	41
V. DISCUSIÓN .....	45
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50
Referencias.....	52
ANEXOS.....	57

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalizacion de Variables.....	32
<b>Tabla 2</b> Estadísticas de fiabilidad de la variable: Gestión de cuentas por cobrar .	38
<b>Tabla 3</b> Estadísticas de fiabilidad de la variable: Morosidad .....	38
<b>Tabla 4</b> Variables: Gestión de cuentas por cobrar y control de la morosidad.....	41
<b>Tabla 5</b> Hipótesis Específica 1: Cuentas por Cobrar y Procedimientos .....	41
<b>Tabla 6</b> Hipótesis Específica 2: Cuentas por Cobrar y Estrategias.....	42
<b>Tabla 7</b> Hipótesis General: Cuentas por Cobrar y Control de la Morosidad .....	43
<b>Tabla 8</b> Hipótesis Específica: Cuentas por Cobrar y Procedimientos .....	44
<b>Tabla 9</b> La empresa conviene las condiciones del servicio con sus clientes.....	60
<b>Tabla 10</b> La empresa cuenta con un responsable que autoriza el crédito de un servicio.....	61
<b>Tabla 11</b> La empresa negocia los créditos concedido al otorgar un servicio.....	62
<b>Tabla 12</b> Se emiten ordenes de servicio al cliente antes del inicio del servicio.....	63
<b>Tabla 13</b> Considera usted que el respaldo de un trabajo realizado son las ordenes de servicio .....	64
<b>Tabla 14</b> Tiene conocimiento si la empresa cuenta con varios medios o formas de pago .....	65
<b>Tabla 15</b> La empresa se está adecuando a las formas de pagos de cada cliente	66
<b>Tabla 16</b> La empresa autoriza y ejecuta las políticas de cobranza en cada cliente .....	67
<b>Tabla 17</b> La empresa indica al cliente al iniciar un servicio, las formas de financiamiento .....	68
<b>Tabla 18</b> El financiamiento del servicio es igual para todo los clientes o se prioriza en algunos.....	69

<b>Tabla 19</b> Cuenta la empresa con herramientas que brinde una información clara y precisa respecto a los tipos de financiamiento que se le pueda otorgar al cliente	70
<b>Tabla 20</b> La empresa cuenta con estrategias para reducir el riesgo de falta de liquidez cuando se presenta	71
<b>Tabla 21</b> El dpto. De cobranza realiza el seguimiento continuo de los clientes pendientes de cobro reduciendo el riesgo de impagos	72
<b>Tabla 22</b> La empresa informa a los clientes acerca de las deudas que mantienen	73
<b>Tabla 23</b> Considera que la empresa debe avisar antes a los clientes del vencimiento que se acerca	74
<b>Tabla 24</b> La empresa cuenta con un software de cobranza para verificación más rápida de las deudas	75
<b>Tabla 25</b> El departamento de tesorería cuenta con el respaldo de los medios tecnológicos adecuados	76
<b>Tabla 26</b> La empresa cuenta con un área legal que se encargue de estos tipos de asuntos	77
<b>Tabla 27</b> La empresa envía notificaciones de giro a los clientes en caso de incumplimiento	78
<b>Tabla 28</b> Se actualiza el registro de las cuentas por cobrar por cada cobro	79
<b>Tabla 29</b> Considera usted que la empresa debería de contar con un registro de movimiento de cuentas por cobra	80
<b>Tabla 30</b> Se controla los saldos de las cuentas por cobrar	81
<b>Tabla 31</b> Considera usted que la empresa debe de contar con un registro de saldos de cuentas por cobrar	82
<b>Tabla 32</b> Considera que en la empresa, un buen manejo de un registro de demora sería necesario	83
<b>Tabla 33</b> La empresa cuenta con una base de datos de registro histórico de demora por cada cliente y el tipo de crédito otorgado y la modalidad de cobro	84

<b>Tabla 34</b> El personal de caja-tesorería facilita las condiciones en el cobro a cada cliente.....	85
<b>Tabla 35</b> El personal conoce los procedimientos para brindar el mejor control en el cobro a sus cliente.....	86
<b>Tabla 36</b> Considera usted que la empresa debe de hacer un seguimiento a los clientes de manera habitual .....	87
<b>Tabla 37</b> Para la empresa es muy importante hacer este tipo de monitoreo para ver las principales necesidades del cliente .....	88
<b>Tabla 38</b> La empresa al iniciar un servicio negocia con el cliente acerca de los términos de pago .....	89
<b>Tabla 39</b> Sabe usted si este término de pagos es exclusiva a todo cliente o es distintos en otros.....	90
<b>Tabla 40</b> Considera usted que se deben hacer reclamaciones inmediatas ya sea personal o vía telefónica.....	91
<b>Tabla 41</b> En la empresa hay un registro de reclamación exclusiva a cada cliente.....	92
<b>Tabla 42</b> La empresa realiza reclamaciones judiciales o solicita los servicios de terceros.....	93
<b>Tabla 43</b> La empresa envía notificaciones judiciales de pago en caso de impuntualidad o demora .....	94

## Índice de gráficas

<b>Gráfica 1</b>	La empresa evalúa las condiciones del servicio ofertado.....	60
<b>Gráfica 2</b>	La empresa conviene las condiciones del servicio con sus clientes ...	61
<b>Gráfica 3</b>	La empresa conviene las condiciones del servicio con sus clientes ...	62
<b>Gráfica 4</b>	La empresa negocia los créditos concedido al otorgar un servicio.....	63
<b>Gráfica 5</b>	Se emiten órdenes de servicio al cliente antes del inicio del servicio....	64
<b>Gráfica 6</b>	Considera usted que el respaldo de un trabajo realizado son las ordenes de servicio .....	65
<b>Gráfica 7</b>	Tiene conocimiento si la empresa cuenta con varios medios o formas de pago .....	66
<b>Gráfica 8</b>	La empresa se está adecuando a las formas de pagos de cada cliente .....	67
<b>Gráfica 9</b>	La empresa autoriza y ejecuta las políticas de cobranza en cada cliente .....	68
<b>Gráfica 10</b>	La empresa indica al cliente al iniciar un servicio, las formas de financiamiento .....	69
<b>Gráfica 11</b>	El financiamiento del servicio es igual para todos los clientes o se prioriza en algunos casos.....	70
<b>Gráfica 12</b>	Cuenta la empresa con herramientas que brinde una información clara y precisa respecto a los tipos de financiamiento que se le pueda otorgar al cliente .....	71
<b>Gráfica 13</b>	La empresa cuenta con estrategias para reducir el riesgo de falta de liquidez cuando se presenta .....	72
<b>Gráfica 14</b>	El dpto. De cobranza realiza el seguimiento continuo de los clientes pendientes de cobro reduciendo el riesgo de impagos.....	73
<b>Gráfica 15</b>	La empresa informa a los clientes acerca de las deudas que mantienen .....	74

<b>Gráfica 16</b> Considera que la empresa debe avisar antes a los clientes del vencimiento que se acerca.....	75
<b>Gráfica 17</b> La empresa cuenta con un software de cobranza para verificación más rápida de las deudas .....	76
<b>Gráfica 18</b> El departamento de tesorería cuenta con el respaldo de los medios tecnológicos adecuados .....	77
<b>Gráfica 19</b> La empresa cuenta con un área legal que se encargue de estos tipos de asuntos.....	78
<b>Gráfica 20</b> La empresa envía notificaciones de giro a los clientes en caso de incumplimiento .....	79
<b>Gráfica 21</b> Se actualiza el registro de las cuentas por cobrar por cada cobro .....	80
<b>Gráfica 22</b> Considera usted que la empresa debería de contar con un registro de movimiento de cuentas por cobrar.....	81
<b>Gráfica 23</b> Se controla los saldos de las cuentas por cobrar .....	82
<b>Gráfica 24</b> Considera usted que la empresa debe de contar con un registro de saldos de cuentas por cobrar.....	83
<b>Gráfica 25</b> Considera que, en la empresa, un buen manejo de un registro de demora sería necesario .....	84
<b>Gráfica 26</b> La empresa cuenta con una base de datos de registro histórico de demora por cada cliente y el tipo de crédito otorgado y la modalidad de cobro ....	85
<b>Gráfica 27</b> El personal de caja-tesorería facilita las condiciones en el cobro a cada cliente.....	86
<b>Gráfica 28</b> El personal conoce los procedimientos para brindar el mejor control en el cobro a sus clientes.....	87
<b>Gráfica 29</b> Considera usted que la empresa debe de hacer un seguimiento a los clientes de manera habitual .....	88
<b>Gráfica 30</b> Para la empresa es muy importante hacer este tipo de monitoreo para ver las principales necesidades del cliente .....	89

<b>Gráfica 31</b> La empresa al iniciar un servicio negocia con el cliente acerca de los términos de pago .....	90
<b>Gráfica 32</b> Sabe usted si este término de pagos es exclusiva a todo cliente o es distintos en otros .....	91
<b>Gráfica 33</b> Considera usted que se deben hacer reclamaciones inmediatas ya sea personal o vía telefónica.....	92
<b>Gráfica 34</b> En la empresa hay un registro de reclamación exclusiva a cada cliente .....	93
<b>Gráfica 35</b> La empresa realiza reclamaciones judiciales o solicita los servicios de terceros.....	94
<b>Gráfica 36</b> La empresa envía notificaciones judiciales de pago en caso de impuntualidad o demora .....	95

## Resumen

El desarrollo de investigación de este trabajo se titula gestión de cuentas por cobrar y morosidad en las empresas de servicios de montacargas, distrito de San Luis, año 2019, el motivo global fue establecer cómo la gestión de cuentas por cobrar y morosidad se relacionan entre sí. De los autores que respaldaron este estudio los principales fueron Santandreu (2009) y Artículos científicos; al respecto del primero propone reforzar las políticas de cobro en las empresas a través de ratios, mejorando la gestión y verificación de la cuenta de los clientes además de la correcta persistencia de las cuentas impagas. Mientras que el segundo califica a la morosidad como un control en las que se debe realizar exámenes de riesgo o gestionar los impagos con sus reclamaciones correspondientes.

El presente trabajo científico es de tipo descriptivo, correlacional básico y de diseño no experimental transversal, y la herramienta aquí utilizada es el cuestionario procesado a través del SPSS 24.0 y producto de ello se discutió, concluyó y recomendó.

Este estudio concluyó en que ambas variables se relacionan significativamente en las empresas de servicios de montacargas. Porque de acuerdo a la conclusión se logró evidenciar el error que hay dentro de las áreas de cobranzas para lograr administrar y por consiguiente hacer la recuperación las ventas hechas al crédito, ya que hay una carencia de persistencia y verificación de las cuentas en mención.

Palabras claves: gestión, cuentas por cobrar, morosidad, circuito administrativo, políticas de cobro, gestión de cobro, procedimientos y estrategias.

## **Abstract**

The research development of this work is entitled accounts receivable management and delinquency in forklift service companies, San Luis district, year 2019, the general objective was to determine how the management of accounts receivable and delinquency are related between yes. Of the authors who supported this study, the main ones were Santandreu (2009) and Scientific Articles; Regarding the first, it proposes to reinforce the collection policies in the companies through ratios, improving the management and control of the clients' account in addition to the correct monitoring of the unpaid accounts. While the second classifies delinquencies as a control in which risk examinations or defaults must be managed with their corresponding claims.

The present scientific work is descriptive, basic correlational and non-experimental cross-sectional design, and the instrument used here is the questionnaire processed through SPSS 24.0 and as a result it was discussed, concluded and recommended.

This study concluded that both variables are significantly related in forklift service companies. Because according to the results obtained, the shortcomings in the collection area are evidenced to manage the recovery of sales placed on credit, with little follow-up and control of the accounts mentioned.

Keywords: management, accounts receivable, delinquency, administrative circuit, collection policies, collection management, procedures and strategies.