



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión de cobranzas y su incidencia en La Rentabilidad de la empresa de servicios Maecon  
SAC. Trujillo, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTOR:**

Miranda Fabián, Joseline Rosita

**ASESORES:**

Mg. Araujo Calderón Wilder Adalberto

Dra. Ugaz Barrantes Clara Elizabeth

**LINEA DE INVESTIGACION**

Finanzas

**TRUJILLO-PERU**

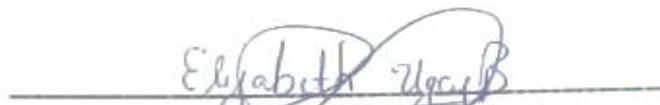
**2018**

## PAGINA DEL JURADO



Mq. Araujo Calderón Wilder Adalberto

Presidente



Dra. Ugaz Barrantes Clara Elizabeth

Secretario



Mq. Cabanillas Ñaño Sara

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien ha guiado mi camino e iluminado cada uno de mis pasos, además que me ha cuidado y permitido culminar mi carrera profesional.

A mis padres y hermano, los cuales han sido mi apoyo, motivación para concluir con cada sueño, meta y objetivo trazado.

A mi mejor amigo y novio, quien estuvo en cada paso de mi vida universitaria, acompañándome y mostrando su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme llegar a esta etapa de mi vida y poder cumplir con un objetivo más en mi vida personal.

A mi familia, que son y serán el motivo de todo lo que pueda lograr en la vida, con su apoyo, confianza amor.

A mis asesores por sus orientaciones y conocimientos que han permitido el logro de esta investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Joseline Rosita Miranda Fabian, identificado con DNI N° 72454229, a consecuencia de cumplir con las normas vigentes establecidas en el Reglamento de Grado y Titulo de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda documentación, datos e información que se presenta en la tesis es veraz y autentica.

De tal modo asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la siguiente investigación, si así lo cree conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2018



.....  
Joseline Rosita, Miranda Fabian

DNI 72454229

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes, la tesis titulada: Gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC. Trujillo, año 2017, con la finalidad de determinar como la gestión de cobranzas incide en la rentabilidad de la empresa Maecon SAC, año 2017. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Contador Público, esperando cumpla con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

<b>PAGINA DEL JURADO .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>I.INTRODUCCION .....</b>	<b>xi</b>
<b>1.1 Realidad Problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Trabajos Previos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.1. Gestión de Cobranzas .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.2. Rentabilidad.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Formulación de Problema .....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Justificación del estudio .....</b>	<b>15</b>
<b>1.6 Hipótesis .....</b>	<b>15</b>
<b>1.7 Objetivos .....</b>	<b>16</b>
<b>1.7.1 Objetivo General .....</b>	<b>16</b>
<b>1.7.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>16</b>
<b>II.METODO.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Diseño de investigación .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Variables, Operalización.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Población y Muestra.....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>20</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>20</b>
<b>2.6 Aspectos Éticos .....</b>	<b>20</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Generalidades de la Empresa .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Situación actual de la gestión de cobranzas de la empresa de servicios Maecon SAC, año 2017.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3 Análisis de la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC.....</b>	<b>32</b>
<b>3.4 Determinar como la gestión de cobranzas incide en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC, Trujillo ,2017.....</b>	<b>34</b>

3.5	Contrastación de la hipótesis.....	36
<b>IV.</b>	<b>DISCUSION .....</b>	<b>37</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>VII.</b>	<b>PROPUESTA.....</b>	<b>44</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>51</b>
<b>IX.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>55</b>

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar como la gestión de cobranza incide en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC, de la ciudad de Trujillo en el año 2017. Los datos fueron obtenidos a través de la técnica de la entrevista y el análisis documental en la recolección y revisión de la información del periodo 2016 y 2017, la población se conformó por la empresa de servicios Maecon SAC, y como muestra la empresa de servicios Maecon SAC, además se utilizó un diseño de investigación no experimental de corte transversal. Donde se concluye que la gestión de cobranzas incide de forma positiva en la rentabilidad, puesto que para el año 2017 se decidió implantar políticas de cobro para mejorar la efectividad de los cobros, lo que contribuyó al aumento de su rentabilidad, las ventas aumentaron, no obstante la disminución de sus cuentas por cobrar fue de un 4% para este último año.

Palabras clave: gestión de cobranza, políticas de cobro, rentabilidad, cuentas por cobrar.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine how collection management affects the profitability of the service company Maecon SAC, of Trujillo in 2017. The data was obtained through the interview technique and the documentary analysis. In the collection and review of the information for the 2016 and 2017 period, the population was formed by the service company Maecon SAC, and as shown by the services company Maecon SAC, in addition to using a non-experimental research design of a cross-sectional nature. Where it is concluded that collection management has a positive impact on profitability, since for the year 2017 it was decided to implement collection policies to improve the effectiveness of collections, which contributed to increase profitability, sales increased, However, the decrease in accounts receivable was 4% for this last year.

Keywords: collection management, collection policies, profitability, accounts receivable

# I.INTRODUCCION

# **I. INTRODUCCION**

## **1.1 Realidad Problemática**

Con el fin de cumplir sus objetivos y continuar con sus operaciones las empresas hoy en día se han visto en la necesidad de implementar políticas y mejorar sus estrategias financieras. Aun sí estas cuentan con dificultades con el retorno de su efectivo, dado que ahora producto del desarrollo empresarial, la competencia respecto al sector ha aumentado, las empresas se encuentran hoy con dos maneras de vender los productos o servicios que ofrecen, que son las ventas al contado y a crédito. Las ventas al crédito crean una nueva gestión en la empresa a manera de recuperación de sus cuentas por cobrar, ya que la venta no se concluye hasta el pago de esta.

Una parte esencial para el logro de objetivos, es la gestión adecuada y oportuna de las cobranzas. Una empresa que no gestiona adecuadamente sus cobranzas pierde liquidez lo que también disminuye el capital de inversión con el que la empresa realiza sus actividades operacionales, y al no continuar cómo con normalidad, a futuro podría producirse pérdida de solvencia, y por ende rentabilidad; y una empresa que no es rentable no tiene motivo a existir, porque el generar utilidad es la principal finalidad de una empresa.

Flores (2011) En la actualidad el crédito es una herramienta notable en la transacción de un bien o servicio por lo cual debe manejarse con mucha atención, tomando las medidas respectivas como la evaluación de capacidad de pago, revisando su historial de cumplimiento, y si fuera posible buscar garantías ya que al no aplicarlo de la manera adecuada puede tener numerosos riesgos. El objetivo es reducir los riesgos que implican estas deudas. (párr. 2)

Benjamín (s.f.) Hoy en día el primordial problema del que carecen las empresas en la recuperación de su cartera es el de disminuir el tiempo del recobro. El retraso de las cuentas por cobrar se originan primordialmente de manera interna no es que el cliente no tenga culpa alguna pero nace en la organización por que los dirigentes pueden tomar medidas respecto a su área y establecer políticas de cobro que abalen los procedimientos debidos proporcionando la solución adecuada para el retorno y recuperación de su efectivo. (párr. 3)

Redondo (2004) Indica que el manejo adecuado dentro de las cuentas por cobrar sería implantar el principio de separación de funciones, dando más énfasis a las ventas, donde

encontramos los registros de la cuenta por cobrar y la recepción de efectivo. De esta manera podremos tener un manejo minucioso, y sin intervenciones de otras áreas generando desorden, desorganización que puede perjudicar a la empresa. (párr. 2)

Santillana (2001) nos dice que un correcto control administrativo no se realiza solo con la adecuada organización por ello es necesario que estos procedimientos sean formales escritos de manera de garantizar su cumplimiento y solidez. (párr. 3)

Para este autor el correcto procedimiento de control que debería aplicarse a las cuentas por cobrar es: Realizando arqueos sorpresivos a la persona encargada de la documentación de las cuentas por cobrar, las políticas de cobranza deben amoldarse a la condición del mercado, poseer un registro de las cuentas incobrables ya canceladas y en especial crear un reporte mensual con la información que muestre la antigüedad de los saldos y el comportamiento de los clientes, en especial de los morosos.

A nivel mundial, las cuentas por cobrar continúan siendo uno de los mayores problemas que enfrentan los administradores de las empresas. Por ello es de suma importancia que las empresas mejoren sus estrategias de cobro por una más eficiente y oportuna, ya que una mala gestión puede verse reflejada en la rentabilidad de la empresa al terminar el periodo, siendo así que una gestión de cobranza adecuada se convierte en una necesidad para las empresas.

En el Perú, estos últimos años las ventas y la prestación de servicios de manera crediticia se han convertido en un mecanismo generador de ingresos de una organización, que nació a exigencia del mercado, por el desarrollo empresarial el cual trajo consigo la competencia y la búsqueda de nuevas prácticas como la mercadotecnia que es un conjunto de técnicas y tiene como fin aumentar los ingresos a través de las ventas del negocio.

Maintenance Engineering and Construction Narva SAC (Maecon SAC) es una empresa prestadora de servicio en mantenimiento y reparación de vehículos, la cual satisface las necesidades de sus clientes brindando sus servicios y ofreciéndoles facilidades de pago previa evaluación, Maecon empezó a trabajar a créditos hace dos años aproximadamente debido a las exigencias de mercado, y la alta competitividad, la empresa al no tener un adecuado control en sus cobros estaba generando una acumulación en sus cuentas por cobrar, la empresa tuvo una clara mejora el último año tras incurrir en el uso de políticas de cobranza de manera empírica.

En consecuencia a lo expuesto surge la necesidad de elaborar esta investigación con el objetivo de analizar la gestión de cobranzas de la empresa de servicios Maecon S.A.C, a través de la evaluación de la situación actual de la misma y analizar su rentabilidad, con el propósito a que la empresa fortalezca su gestión de cobros, y que sirva de ayuda para disminuir el porcentaje de cuentas por cobrar y a la vez servir de apoyo a la gestión financiera, para la correcta toma de decisiones y que pueda verse reflejado de manera positiva en la rentabilidad de la empresa como en el último año.

## **1.2 Trabajos Previos**

El presente trabajo se elaboró, mediante de la examinación a trabajos previos de investigación, referente al tema propuesto, siendo una base para el desarrollo del mismo, se encontraron los siguientes antecedentes:

### **Internacional**

Chiviassa (2016) En su tesis, “Determinar la combinación optima de la cartera crediticia” Tesis de Maestría en dirección de negocios. Córdoba- Argentina. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de ciencias económicas.

Esta investigación tiene un estudio descriptivo, con el fin de conocer las debilidades de la industria y aumentar las ventas otorgando créditos, En esta investigación se realizó un análisis DAFO, un análisis crediticio, las situación actual e historia; que concluyó diciendo que si una deuda no es cobrada en el tiempo pactado se corre el riesgo que esta se vuelva una cuenta incobrable, o que los flujos de caja de ingresos dependan de los clientes deudores. Se concluyó recomendando conocer mejor la industria, para poder implantar políticas de acuerdo al mercado y cliente de acuerdo a sus comportamientos.

Cueva (2013) En su tesis, Planificación Financiera y análisis de liquidez en la empresa Servillanta Loja Store. Tesis de Maestría, Universidad nacional de Loja. Carrera Contabilidad y Auditoría. Ciudad Loja-Ecuador, periodo 2012-2013.

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo ya que describe y analiza sus variables, y nació en la búsqueda de resolver las dificultades y de incrementar la rentabilidad la empresa ha tenido inconveniente los que han surgido a raíz de no poseer una planificación financiera que avale su crecimiento.

La empresa “Servillanta Loja Store, es una empresa que trabaja específicamente con vehículos suministrando con repuestos, accesorios, partes y piezas de autos, desde el año 2006. Pese a su calidad de servicio y ya ser reconocida en la ciudad de Loja, la empresa no ha realizado una planificación financiera, que le facilite cumplir sus objetivos y metas tanto a mediano como a largo plazo, los cuales buscan mejorar la liquidez y rentabilidad empresarial. En este estudio se pudo demostrar que la falta de una planificación, están basadas en el desconocer y falta de capacitación sobre el tema. Por lo cual se estima esencial una planificación financiera que pueda ordenar las operaciones, y tener una dirección que sirva de base para realizar mejor las actividades y optimizar la utilidad con el adecuado uso de los recursos.

### **Nacional.**

Aguilar (2013) en su tesis nacional, Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. año 2012. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres, Escuela de contabilidad y finanzas, concluye:

Con diseño metodológico, no experimental y tipo de investigación aplicada. Corporación Petrolera S.A.C, carece de políticas eficientes, pues al otorgar créditos a los posibles clientes solo se toma en cuenta el prestigio de este y su antigüedad en el mercado, eso genera inestabilidad al are de cobros al no haber recibido la suficiente información, además la empresa ofrece uso de factoring el cual un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa. (p. 93)

Las ventas al crédito brindan ganancias, pero a la misma vez poseen riesgos los cuales deben prevenirse estableciendo sobre todo una política de créditos

efectivos, ya que estas pueden ayudar significativamente en la recuperación de los créditos y en las actividades en general.

Vásquez (2013) en su tesis Análisis, e implementación de un sistema de recaudación de deudas. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Informático. Lima, Perú: Universidad Católica del Perú. Facultad de ciencias ingeniería concluye que:

Posee diseño metodológico no experimental y muestra que implementar un método que asigna a los gestores de cobranza experiencia ayuda a que su gestión sea eficaz pues al realizar seguimiento de las deudas más difíciles de cobrar estas cuentas disminuyen porque posee un mecanismo que analiza los comportamientos de los datos propios de los gestores y las deudas así como la información personal de los deudores. A través de este método se podrá distribuir la carga de trabajo a los colaboradores, ayudando que todos tuviesen tareas acorde a sus capacidades y aumentar el éxito al cobrar sus deudas. (p. 81)

## **Local**

Vásquez y Vega (2016) en su tesis, Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C, año 2016. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público: Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego, Escuela profesional de Contabilidad, demuestra que:

Aplica el método explicativo causal siendo la variable independiente la causa y la dependiente el efecto. En la empresa Consermet S.A.C existe un control deficiente de las cuentas por cobrar, ya que no se aplican adecuadamente las políticas y procedimientos establecidos en la empresa sobre el manejo de esta, también hay una incorrecta segregación de funciones del personal. Por el contrario una adecuada gestión de sus cuentas puede prever situaciones contractuales a la empresa, contribuyendo a los logros y generando activo circulante para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Gutiérrez (2018) en su trabajo de investigación, “Gestión de Créditos y Cobranzas y la Rentabilidad” Para obtener el título de Bachiller en Administración, Trujillo, Perú. Universidad Privada del Norte. Concluye que:

Posee un diseño metodológico longitudinal, con investigación no experimental. Las investigaciones se relacionaron de manera significativa, estableciendo en algunos factores como el mal manejo de área de créditos y cobranzas, falta de políticas, no poseer sistemas de análisis al efectuar el crédito y falta de capacitación del personal de dicha área. Es importante destacar la necesidad de emplear nuevas metodologías y diseños de investigación que permita controlar la gestión para verse reflejado al final del periodo a través de su utilidad.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de Cobranzas**

Según Goxens (2008, citado por Peraza, R., 2013), la gestión de cobranza es “el conjunto de actividades que realizan las empresas para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito” (p.56) Además el autor describe que para las operaciones de cobranza se incorpora también la coordinación de los objetivos políticas y actividades del otorgamiento del crédito.

Gitman (2003) de clara que:

Son procedimientos realizados por la empresa con el fin de percibir ingresos mediante la cobranza de sus ventas que fueron realizadas a crédito cuando llega el fin de su plazo.

Dentro de estos métodos se encuentran:

- *Comunicados por escrito (notificación)*, es la primera etapa del proceso de las cuenta por cobrar se ejecuta a los dos días de estar vencida, si el cliente ignora la primera se pasa a mandar una segunda notificación más severa. Para terminar se emite una última con mención a mora.

- *Llamadas telefónicas.* Esta es la segunda elección, entra a tallar cuando la primera no rindió efecto en consecuencia el jefe del área de crédito, deberá exigir al cliente el pronto pago de la deuda pendiente.
- *Visititas,* es la tercer alternativa, este método suele ser el más efectivo, ya que el cobro se realiza al instante.
- *Agencias de cobro.* Por lo general este cuarto paso suele ser poco rentable para la empresa ya que se incurre en gastos de agencias encargadas al cobro o de abogados que gestionen el pago del cliente. Es el que las empresas menos incurren por su el gasto que implica.
- *Recursos legal,* este último es el más drástico y mucho más costoso que el anterior aun así no garantiza el pago pendiente del cliente. (p. 242)

Levy (2009) reitera que:

En una gestión de cobro es elemental que los procedimientos a los que se va recurrir cubran las necesidades del mismo, lo esencial de su diseño debe reflejarse en el mercado sus clientes sus fines y políticas para poder recuperar sus cuentas vencidas. (p. 212).

Ante lo expuesto en las citas ambos autores encajan en el mismo punto de vista, para las cuentas por cobrar, coincidiendo en que las políticas de cobranza dirigen los métodos para ejecutar su oportuno cobro luego del vencimiento.

La gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades aplicadas de manera adecuada y oportuna a los clientes para alcanzar el cobro de las deudas que fueron originadas por las ventas a crédito. Con el fin de que estos activos exigibles puedan convertirse a corto plazo en efectivo, de una forma rápida y a la vez eficaz pudiendo mantener al estable al cliente para posteriores contratos.

Es así que este proceso ofrece trato directo con los clientes, a fin de analizar su situación y poder brindarle dentro del acuerdo alternativas para cada situación en la que se sitúa el cliente, con su respectivo registro para poder realizar el seguimiento correspondiente y la supervisión del cumplimiento de lo negociado. (Wittlinger, B., Carranza, L y Mori, T., 2008).

### **Definición De Gestión**

Heredia (1985) expresa que es “La acción y efecto de realizar tareas -con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (p.25).

Rementería (2008) indica que:

Son las actividades profesionales con misión a cumplir sus objetivos, desarrollando estrategias y sistemas de organización. En el concepto de gestión es muy importante la acción, que connota que en una manifestación de intención o expresión de interés puede influir en una situación. La acción hace la diferencia frente al concepto de administración. (p. 1)

“La gestión es un conjunto de reglas, procedimientos y métodos operativos que se basan en la eficiencia y eficacia de una actividad empresarial encaminado a alcanzar sus objetivos trazados” (Andrade, 1996, p.282).

### **Gestión de Cobro**

“El responsable de llevar a cabo la gestión del crédito debe ejecutar un diseño para el control de la gestión, pudiendo asegurar que todas las actividades que realiza la compañía contribuyen a alcanzar los objetivos generales” (Martínez, 2009, p.119).

### **Gestión de Cuentas por cobrar**

El autor Weston F, indica que:

En general las empresas preferirían vender al contado que a crédito, sin embargo por las presiones de la competencia, se ven de manera obligatoria a ofrecer su producto o servicio a crédito, con este procedimiento es que se crea una cuenta por cobrar, las cuales tienen costos directos y también indirectos, aunque también tiene un beneficio importante que es el incremento de sus ventas.

Por esto un sistema de control es necesario, ya que si no lo tiene, las cuentas por cobrar se acumularán, hasta llegar a ser excesivas.

### **Definición de Cobranza**

Son actos que tienen como consecuencia el cobro de dinero por una actividad de servicio o venta lo que genera el cobro de esas deudas.

En este estudio de investigación el término cobranza se vincula directamente a las cuentas por cobrar de una sociedad.

Flores (2013) manifiesta en su obra “Finanzas Aplicadas a la Gestión empresarial” Las empresas que ceden créditos a sus clientes en consecuencia poseen cuentas por cobrar las que para el autor son los activos de la empresa, pues al momento de la transacción de bienes o servicios brindados al crédito nace una responsabilización frente a los clientes con la empresa.

Para cualquier empresa el cobro de su servicio registrado en sus cuentas por cobrar es indispensable, para cubrir con sus actividades que le permiten funcionar y cumplir con sus correspondientes obligaciones. Este dispositivo llamado cobro se relaciona directamente a las cuentas por cobrar de la organización, por lo que necesita tener una eficiente gestión para producir efecto positivo, generar liquidez y evidenciar por ende rentabilidad.

### **Morosidad**

“Luego que la cuota de crédito no es pagada en la fecha indicada, la cuenta no cobrada se considera como un crédito en mora” (Noriega, 2011, p. 12).

La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que es un ratio de interés en el campo de las finanzas. Un moroso que es la persona que causa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual como, contrato, Factura, cheque y cualquier documento de cobro, en el cual se ven reflejados las condiciones de pago como las hechas y las partes de dicho cobro.

Se calcula mediante tasa para poder conocer la calidad y la situación de una entidad. Su cálculo es dividiendo la cuantía de créditos morosos, los cuales han sobrepasado la fecha de vencimiento, y entre la cuantía total de crédito que posea la organización. (Fernández, 2014, p. 98).

### **Departamento de Cobranza**

Del Valle (s. f) Refiere que en los pequeños negocios por lo general el dueño o propietario es el que se encarga directamente de los cobros, cobrando de manera personal sus ventas a crédito, tienden a ser efectivos porque son conscientes de que necesitan recuperar su capital de trabajo. Aunque no siempre es completamente efectivos esta labor realizada por el dueño de la entidad. Estudios detectaron que los fallos en los negocios tienen como causa una debilidad en las políticas de cobro, y en la mayoría de ocasiones no poseen ninguna política.

El éxito de una compañía puede definirse en la eficiencia en la recuperación de la cartera de sus cuentas por cobrar. Es por esto que el gerente debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un solo individuo o un departamento en particular. (p. 66)

### **Cuentas por Cobrar**

Gitman (1996) Nacen cuando se realiza una venta al crédito en un tiempo prolongado, esta se compone por fondos comprometidos a través de la empresa y el cliente.

Navarro (2015) Las cuentas por cobrar son herramientas importantes que las empresas usan hoy en día para realizar sus operaciones económicas, ofreciéndoles facilidad de pago futuro. Esta herramienta es utilizada para superar la competencia mediante las técnicas de mercadotecnia que favorece las ventas.

En definición las cuentas por cobrar son fundamentales en una empresa que quiera generar beneficios a pesar de la rivalidad del mercado, es por eso que financieramente las cuentas por cobrar constituyen una base considerable para superar la competencia.

Documentos por cobrar:

- Comprobantes de pago: factura, boleta de venta, notas de débito.
- Títulos valores: letra de cambio, pagare, cheques.

### **Ratios de Cuentas por cobrar**

Caballero (2009), Mediante estos índices se reflejan el tiempo que tardan los clientes en pagar los créditos, de la misma forma nos ayuda a saber cuántas veces han rotado las cuentas por cobrar en un año. (p. 3)

$$\text{Perio. Prom. de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobr. + dias al año}}{\text{Ventas anuales en cuenta}}$$

$$\text{Rotacion de cts por cobr.} = \frac{\text{Ventas al Credito}}{\text{Promedio de Cuentas por cobr.}}$$

### **Gestión de Cuentas por Cobrar**

Bravo (2007) Una gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, prestamos, los cuales en el periodo determinado se transformaran en efectivo, realizada la oportuna gestión. (p. 10)

De acuerdo a las variables de la investigación una apropiada gestión de cobros a las cuentas por cobrar repercute en la futura rentabilidad de la empresa, pudiendo verse afectada la liquidez de manera inmediata.

### **Políticas de Cobranza**

Apaza (1999) Es un conjunto de reglamentos y formas de trabajo que debe poseer un cumplimiento de manera persistente. Este conjunto de normas deben ser indispensables en una empresa para llegar a su objetivo de forma efectiva. Una variable de la política de cobranza es advertir el tipo de mercado por empresa, ya que no es el mismo tipo de política para todas las empresas.

Los procedimientos deben ser diseñados de manera que se puedan controlar el tiempo que a demorar en la recuperación de cuentas por cobrar y por parte del cliente la concientización que e tenga frente a su promesa de cumplimiento de pago a la fecha indicada de vencimiento, de no darse como lo implantado por escrito se procederá a tomar medidas con el fin de presionar a que el cliente cumpla con el pago debido. (p. 583)

En el caso de incobrabilidad de créditos aplazados, debe también la empresa plantear políticas de cobranzas para estos, para atacar debidamente estos riesgos y minimizarlos al máximo límite posible, y no ver la repercusión en otras áreas de la empresa que dependen del efectivo encontrado en los créditos brindados a clientes.

### **Tipos de políticas de cobranza**

Existen tres formas de como cobrar a los clientes, por lo que la empresa debe tenerlas en cuenta al decidir adoptar una Política de Cobranza, ya que todos los clientes no responden de la misma manera. Por eso obtenemos que ver cuál de los tres tipos de cobro podrían nuestros clientes verse empapados (p. 810):

- ***Políticas Restrictivas:*** Créditos de periodos cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Con esta política se busca reducir al mínimo las pérdidas. Podría traer como consecuencia la reducción de ventas y la utilidad.
- ***Políticas Liberales:*** Lo contrario a las políticas restrictivas, estas suelen ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan en el proceso de cobranza. Por consecuencia trae un aumento de sus cuentas por cobrar como también posibles pérdidas por cuentas incobrables. Esta política no estimula aumentos compensatorios en las ventas y utilidades.
- ***Políticas Racionales:*** sus plazos son razonables, su objetivo es que se cumpla la gestión de cuentas por cobrar, el que se basa en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

### **1.3.2. Rentabilidad**

Zamorano (s. f.) Es la medida de rendimiento con el que la empresa gestiona sus recursos. Se refiere que la rentabilidad muestra cómo se ha venido gestionando durante un cierto periodo los recursos encargados. En efecto la rentabilidad es un correcto indicador del desempeño pues evalúa a modo artificial la gestión, lo que nos permitirá confrontar con otras empresas o consigo misma en un prolongado periodo. (p. 47)

Flores (2015) Es el nivel en que se utiliza y maneja el rendimiento de inversiones de la empresa o de sus activos, se puede calcular a través de ratios, los cuales pueden mostrar la eficiencia de la gestión y de cómo maneja sus recursos. (p. 196)

Gitman y Zutter (2012) Se refleja en los estados financieros de la empresa a través del desarrollo de sus indicadores de medida mostrando como resultado su capacidad de generar utilidad. (p. 73)

Por lo tanto la rentabilidad es el rendimiento que se produce después de realizar una inversión en un determinado tiempo, se puede concluir diciendo que una empresa es rentable si sus ingresos son mayores que sus egresos,

### **Ratios de rentabilidad**

Gitman y Zutter (2012) muestran los siguientes índices:

#### **Margen utilidad bruta**

Mide los ingresos que genera una compañía con relación a sus costos, los que incide un producto vendido. (p. 74) .Se obtiene el cálculo mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Margen Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}} \times 100$$

#### **Margen utilidad operativa**

Demuestra la eficacia que la empresa es capaz de producir dentro de un periodo determinado, esta utilidad es el beneficio puro ya que se encarga solo de medir esa obtención de ganancia. Mediante sus operaciones realizadas (p. 75)

$$\text{Margen Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$$

### **Margen de utilidad neta**

Esta utilidad es distribuida entre los socios o beneficiarios, por eso mide la eficacia de la entidad, pues las ventas son convertidas a un beneficio neto. Mientras mayor sea el margen neto para la empresa mucho mejor. Y su cálculo es de la próxima manera. (p. 76)

$$\text{Margen Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

### **Rendimiento sobre los activos totales (roa)**

También denominado retorno de la inversión (ROI), este índice mide la eficiencia total de la administración, el procedimiento en la generación de utilidad en razón a los activos correspondientes. (p. 76)

Su cálculo es de la siguiente manera:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Total de Activos}}$$

### **Retorno sobre el patrimonio**

“Es el encargado de medir el retorno ganado de la inversión de los accionistas comunes en la compañía, a cuanto más elevado sea el retorno sobre el patrimonio mayor será el beneficio de los propietarios” (p. 76).

Se calcula de la siguiente forma:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

## **1.4 Formulación de Problema**

¿De qué manera la gestión de cobranza incide en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C. Trujillo, 2017?

## 1.5 Justificación del estudio

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2010) el siguiente estudio de investigación se justifica con los siguientes criterios:

**Conveniencia:** El desarrollo de la siguiente investigación, basa su estudio analizar la gestión de cobranzas y su incidencia Rentabilidad de la empresa Maecon S.A.C

**Relevancia Social.** Permitirá a la empresa regenerar sus deficiencias en la gestión de cobranza, implementando estrategias a manera que esta lleve un determinado control de sus actividades, y detectando lo que ocasiono una menor utilidad

**Implicancia práctica.** Contribuir a una mejor gestión de cobranza, en la cual se implementen estrategias y procedimientos que reduzcan las cuentas por cobrar lo que genere liquidez y continuidad con sus operaciones que a futuro se verá reflejado en el índice de rentabilidad.

**Valor teórico.** Los procedimientos aplicados forman parte componente de finanzas, el estudio científico pretende acrecentar la gestión financiera mediante un adecuado proceso de cobranza.

**Utilidad Metodológica.** Mediante este estudio se podrá amplificar la información a estudiantes que requieran del tema y así lograr el desarrollo de conocimientos de la materia de gestión de cobranzas y su relación en la rentabilidad.

## 1.6 Hipótesis

La gestión de Cobranzas incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C. Trujillo, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar cómo la gestión de cobranzas incide en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C Trujillo, 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Describir la situación actual de la gestión de cobranzas de la empresa de servicios Maecon S.A.C, año 2017.
- Analizar .la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C, año 2017.
- Proponer alternativas para mejorar la gestión de cobranza de la empresa de servicios Maecon S.A.C, año 2017.

# **II.METODO**

## II. METODO

Según Hernández, Fernández & Baptista (2003) el siguiente estudio de investigación poseerá la siguiente metodología:

### 2.1 Diseño de investigación

No experimental ya que no se va manipular ninguna variable y sólo será objeto de estudio. Según la temporalización será de:

-Método Transversal, porque este método tiene como propósito describir las variables gestión de cobranza y rentabilidad y a la vez analizar su incidencia y la información investigada que se recolectará será del periodo 2017.

#### **Tipo de Estudio**

Estudio Descriptivo, ya que se describirán las variables tal como se recolectan sin manipulación alguna.

### 2.2 Variables, Operalización

#### 2.2.1. Variables

**Variable Independiente:** Gestión de Cobranza

Podremos recopilar datos necesarios y a través de un análisis determinar de qué manera está incidiendo en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C, será manipulada de acuerdo al enfoque de este estudio y su investigación

**Variable dependiente:** Rentabilidad

Al analizar esta variable, se podrá distinguir los cambios sufridos por la misma en los periodos en los que se va trabajar y los resultados señalaran la variabilidad, que podrá permitir la contrastación de la hipótesis.

### 2.2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de cobranza</b>	Gitman (2003) de clara que: Son procedimientos realizados por la empresa con el fin de percibir ingresos mediante la cobranza de sus ventas que fueron realizadas a crédito cuando llega el fin de su plazo. (p. 42)	Esta variable será medida con la técnica del análisis documental	-Políticas de cobranza -Periodo de recuperación - Cobranza -Ingresos sobre ventas	-Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro -Tiempo promedio de cobro -Porcentaje de comprobantes de pago cobradas/ emitidos -Volumen de ventas del periodo	Razón
<b>Rentabilidad</b>	Flores (2015) Es el nivel en que se utiliza y maneja el rendimiento de inversiones de la empresa o de sus activos, se puede calcular a través de ratios, los cuales pueden mostrar la eficiencia de la gestión y de cómo maneja sus recursos. (p. 196)	Esta variable será medida con la técnica del análisis documental	Indicadores de rentabilidad	-Margen de Utilidad Bruta -Margen de Utilidad Operativa -Margen de Utilidad Neta -Retorno sobre el patrimonio (ROE) -Rendimiento sobre los activos (ROA)	Razón

## **2.3 Población y Muestra**

**Población:** Se encuentra conformada por la Empresa de Servicios Maecon S.A.C

**Muestra:** Es la Empresa de servicios Maecon S.A.C. Año 2017

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas e instrumentos**

*La Entrevista:* Tiene como instrumento la guía de entrevista, la cual se presentará mediante los datos que se recopilarán a través de la entrevista hecha al Gerente General de la empresa sobre la aplicación de la gestión de cobranzas y a la vez la relación con su utilidad obtenida.

*Análisis documentario:* Tiene como instrumento la ficha de registro de datos, se analizará la Gestión de cobranza, así como también analizará la utilidad a través de la herramienta estado de ganancias y pérdidas, lo que permitirá examinar su desempeño respecto a las ventas comparando periodos.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Para comprobar que el instrumento es válido, la guía de entrevista fue evaluada por docentes de la Universidad Cesar Vallejo, escuela de Contabilidad, los cuales podrán analizar y dar sus observaciones y aprobar su valor.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Con los datos obtenidos directamente de la empresa, se analizará su Gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad a través de los resultados encontrados al final del periodo. Se procesará en los programas Microsoft, Excel, aplicando las fórmulas de índices de rentabilidad y cuadros entre otros.

## **2.6 Aspectos Éticos**

El presente estudio se realiza mostrando lo real de una empresa y los datos obtenidos serán obtenidos de la misma, siendo estos confiables y veraces, permitiendo al estudio realizar un amplio análisis y con la honestidad requerida.

# **III. RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Generalidades de la Empresa

Maintenance Engineering and Construction Narva SAC (Maecon SAC), también conocida como Maecon SAC, inició sus actividades el 01 de junio del 2014, con RUC 20601265029, es una empresa de servicios, cuya actividad económica consta en el mantenimiento y reparación de automotores como actividad principal, además otros servicios que ofrece son:

- Venta de aceites, repuestos e implementos mecánicos.
- Reparación de motos
- Mantenimiento y Suspensión de autos en general.
- Mecánica general en diésel y gasolineras.
- Lavado salón, equipos de última tecnología.
- Asesorías técnicas, de acuerdo al uso de productos ofrecidos.

#### 3.2 Situación actual de la gestión de cobranzas de la empresa de servicios Maecon SAC, año 2017

Para el desarrollo del siguiente objetivo, se llevará a cabo una entrevista, y un análisis documentario el cual permitirá describir la gestión de cobranzas de la empresa.

- ✓ **Guía de Entrevista** – La entrevista fue realizada al Gerente General de la empresa, la cual nos llevó a concluir que la empresa posee procedimientos de cobranza de manera empírica, esto quiere decir que no se encuentran por escrito ni aprobadas por un documento que valide esa información y a la vez la respalde cuando sea necesario su ejecución.

Además de observar que la empresa tiene como mecanismo generador de sus ventas, al crédito, se pudo concluir que la empresa no efectúa contratos formales escritos, el mismo que da lugar a que no se respeten los plazos de pago establecidos de forma verbal para el pago de su factura.

**Tabla 3.0: Entrevista realizada al Gerente General para la descripción de la gestión de cobranza de la empresa**

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA	COMENTARIO	EFEECTO	EVIDENCIA
1	¿Qué tipo de política de cobranza aplica la empresa?	Se ejecuta una cobranza basada en la experiencia de la persona encargada, la cual podría llamarse empírica ya que no están escritos pero son usados	Al año 2017 se puede verificar que hubo una posible mejora después de trabajar con la misma, a diferencia del año anterior.	Esto determina una variación de 58 900 de disminución en las cuentas por cobrar del año 2016 al 2017	Puede verse reflejado en el estado de situación financiera-cuentas por cobrar, Tabla 3.6
2	¿Para esos procedimientos cual considera usted que es el nivel de cumplimiento?	En general alto, ya que los procedimientos de cobro son realizados a través de una gestión, enfocada en la meta	Un nivel alto de cumplimiento genera estabilidad para la empresa y sus posteriores operaciones	Mayores ingresos a diferencia del año anterior con políticas de cobranza no escritas pero utilizadas.	Ver Tabla 3.2 ,Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro
3	¿Se envía correos, notificaciones, llamadas a los clientes como medida cautelar para cobrar?	Si llamadas telefónicas como también correo electrónico a empresa que se le brindo el servicio, haciéndole recordar el compromiso que tiene frente a la entidad.	Enviar recordatorios y realizar llamadas son procedimientos empíricos que forma parte de la gestión implantada en la cobranza.	Reflejado a final del periodo el total del monto cobrado, dando como resultado mejora en la gestión de año a año reflejado en la efectividad de la cobranza.2016-2017	Ver tabla 3.8, Resumen de efectividad de la cobranza año 2017-2016
4	¿Qué tipo de cobranza se aplica luego de haber agotado los métodos internos?	Con todos los clientes se trabaja de la misma forma, y cuando sus cuentas por pagar pasan a estar vencidas se les exige el pronto pago.	La empresa podría implantar un tipo de cobranza, para no causar esta acumulación en sus cuentas por cobrar y	Esto aumenta a corto plazo sus cuentas por cobrar, luego de vencidos los plazos establecidos, lo que también generaría un	Se envían notificaciones y llamadas con quien posee el compromiso.

			poder trabajar sin afectar su liquidez y operaciones.	costo adicional para la empresa.	
5	¿Cuánto es el periodo promedio de cobro?	La empresa otorga sus créditos con un mínimo de días de 15 de cobro y un máximo de 30	Tener un tiempo promedio de cobro es fundamental para la empresa ya que organiza sus cobros	Si el periodo es acatado, tendrá un efecto positivo para la empresa	Ver Tabla 3.3. Tiempo promedio de cobro de cuentas por cobrar
6	¿El cliente que se retrasó se le sigue otorgando créditos?	Si, ya que la empresa otorga créditos de sus servicios a clientes potenciales, es decir empresas con lo que mantiene un trabajo continuo.	La empresa brinda una línea de crédito a sus clientes permanentes, los que también ayudan a su crecimiento	Aquí nace el efecto de aumento en cuentas por cobrar. Las cuales son manejadas de forma directa por el encargado	Ver Anexo03, Registro actualizado de pagos de créditos por entidad
7	¿Los reportes de recibos cobrados son llevados a contabilidad?	Si, pues este medio respalda el pago del compromiso de nuestros clientes, contabilidad lleva toda la documentación, cuentas por cobrar, y créditos.	Esta organización permite garantizar la satisfacción del cliente, en cuanto a sus créditos actualizados.	Tener los documentos de pago actualizados es necesario para el respaldo de pagos es necesario para toda entidad, y es positivo con ello.	Ver Anexo 04, Registro de créditos por empresa, con deuda pendiente a pago
8	¿Cuál es el porcentaje del monto recaudado de cobros?	En los últimos dos años 2016 y 2017 en promedio 60 y 75% respectivamente en base a los comprobantes de pago emitidos, frente a los cobrados	Refleja el efecto de una mejor gestión respecto al año anterior ya que aumento en un 15%	Este aumento es favorable para la entidad ya que a mayor monto mayor ingreso de efectivo y actividad para la misma.	Ver Tabla 3.4, Porcentaje de comprobantes de pago cobrados frente a emitidos.
9	¿Monitorean las facturas	Si, todas las facturas a crédito son monitoreadas, ya que lo que se espera es que	Esta medida es indispensable dentro de una organización	Permite organización a la entidad y podría ser la misma causante de la mejora de la gestión al	Los monitorean por medio del programa Excel donde se

pendientes de cobro?	la empresa pueda concluir su servicio al ser cobrada	que trabaje de forma crediticia.	año último en la entidad.	encuentran sus registros.
10 ¿En qué medida se ve afectada la rentabilidad de la empresa por incumplimiento de los pagos de los clientes?	Tener cuentas por cobrar vencidas por si solas ya es dañino para la empresa, ya que si estas cuentas por cobrar no se hacen efectivas en los plazos acordados repercuten directamente en la liquidez de la empresa, generando un desequilibrio en los compromisos que esta también posee, y podría verse reflejado en la rentabilidad.	La empresa obtuvo mejores resultados a fin del año 2017, ya que tuvo una disminución en sus cuentas por cobrar de S/58 900 y a la vez un aumento en su utilidad como resultado a fin de año.	Su efecto es directo a la utilidad y resultado a fin de año, ya que podemos ver la diferencia al año 2016y 2017, el cual el último año tuvo un aumento de S/31,850.00,que podría resumirse en una mejor gestión al primer año.	Ver tabla 3.7 “Estados de resultados Año 2016-2017”

**Nota:** En esta tabla se puede observar la entrevista realizada al Gerente General, en la cual se describe la gestión de cobranzas al implantar para el año 2017 procedimientos de cobranza de forma empírica.

**Tabla 3.1: Criterios empíricos usados por la empresa como procedimiento para la cobranza, del año 2017**

Procedimientos	Nivel de cumplimiento	Escala de nivel	Observación
Cobro de créditos	ALTO	01-15 días	Tiempo de recuperación de créditos
	MEDIO	16-30 días	
	BAJO	30-40 días	Créditos vencidos
Días de gracia	ALTO	03-05 días	Intervalo de tiempo, luego que el pago este vencido
	MEDIO	6-10 días	
	BAJO	11 días a mas	
Los reportes cobrados son llevados a contabilidad	ALTO	01-02 días	Reportes actualizados al mismo día de pago
	MEDIO	03-05 días	
	BAJO	06 días a mas	
Enviar e-mail, llamadas telefónicas.	ALTO	02 recordatorio semanal	comienzo/termino de semana
	MEDIO	01 recordatorio semanal	Menos probable en su funcionamiento
	BAJO	Ninguno	
Tope crédito cliente nuevo S/ 2,000.00	ALTO	2,000.00 soles	Limites por cliente nuevo usados al año 2017
	MEDIO	3,000.00 soles	
	BAJO	3,000.00 a mas	

**Nota:** En la tabla se puede observar los procedimientos de cobranza utilizados para el año 2017, los cuales fueron recolectados de la persona encargada de la cobranza.

**Tabla 3.2: Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro del año 2017**

N°	POLÍTICAS DE COBRANZA NO ESCRITAS PERO USADAS	NIVEL	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO
1	Cobros a 01 y 15 días.	ALTO	Si cumplen
2	Días de gracias.03-05 días.	ALTO	Si cumplen
3	Los reportes cobrados son llevados a contabilidad.	ALTO	Si cumplen
4	Enviar e-mail, llamadas telefónicas como medida cautelar de cobro.	ALTO	Si cumplen
5	Tope de crédito a clientes nuevos debe ser no mayor a 2,000	ALTO	Si cumplen

*Nota:* Se puede observar que la política de cobranza empírica de la empresa, tiene un nivel alto de cumplimiento, respaldado por la verificación del mismo.

**Tabla 3.3: Tiempo promedio de cobro de cuentas por cobrar.**

Tiempo promedio de Créditos	2017		2016	
	(S/)	%	(S/)	%
01-15 días	1,480,300.00	46%	679,610.00	43%
16-30 días	1,270,360.00	39%	584,260.00	38%
30-40 (vencidos)	500,000.00	15%	296,200.00	19%
<b>Total</b>	<b>3,250,660.00</b>	<b>100%</b>	<b>1,560,070.00</b>	<b>100%</b>

*Nota:* esta tabla nos muestra el tiempo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar, de la empresa la cual tiene créditos vencidos con el 19% y 15%, 2016 y 2017 respectivamente.

**Tabla 3.4: Porcentaje del monto de comprobantes de pago cobrados sobre emitidos**

<b>COMPROBANTES DE PAGO DE LOS AÑO 2016-2017</b>						
<b>MESES</b>	<b>MONTO COBRADO</b>				<b>TOTAL ÉMITIDAS</b>	
	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Enero	S/.271,528.00	96%	S/.90,457.00	62%	S/.280,495.00	S/.144,929.00
Febrero	S/.150,600.00	75%	S/.50,000.00	33%	S/.199,500.00	S/.150,300.00
Marzo	S/.80,500.00	99%	S/.215,400.00	76%	S/80,650.00	S/280,645.00
Abril	S/.458,780.00	95%	S/.55,600.00	56%	S/.480,030.00	S/.98,564.00
Mayo	S/.140,120.00	93%	S/.361,500.00	97%	S/.150,300.00	S/.369,545.00
Junio	S/.291,600.00	97%	S/.185,200.00	92%	S/.300,050.00	S/.200,500.00
Julio	S/200,500.00	71%	S/.50,300.00	66%	S/.280,300.00	S/.76,200.00
Agosto	S/180,900.00	95%	S/.72,600.00	89%	S/.190,140.00	S/.80,200.00
Septiembre	S/150,020.00	95%	S/.53,651.00	88%	S/.200,091.00	S/.60,300.00
Octubre	S/187,000.00	99%	S/.53,600.00	95%	S/.187,056.00	S/.56,231.00
Noviembre	S/272,132.00	54%	S/.32,200.00	49%	S/.499,878.00	S/.65,018.00
Diciembre	S/366,980.00	70%	S/.44,124.00	28%	S/.517,540.00	S/156,754.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/.2,750,660.00</b>		<b>S/1,263,870.00</b>		<b>S/.3,365,940.00</b>	<b>S/.1,739,150.00</b>

*Nota:* La tabla muestra el porcentaje de los montos cobrados de los años 2017 y 2016, donde se puede observar una mejora en los montos recaudados de la cobranza para el año 2017, también podemos deducir que los resultados luego de seguir una política de cobranza empírica para el año 2017, se ha cumplido y a contribuyo en la gestión de cobranza.

**Tabla 3.5: Volumen de ventas del periodo 2017- 2016**

<b>2017</b>				<b>2016</b>			
<b>MESES</b>	<b>Ventas al contado S/.</b>	<b>Ventas al crédito</b>		<b>MESES</b>	<b>Ventas al contado S/.</b>	<b>Ventas al crédito</b>	
		<b>Monto cobrado S/.</b>	<b>Pendiente de cobro S/.</b>			<b>Monto cobrado S/.</b>	<b>Pendiente de cobro S/.</b>
<b>ENERO</b>	9,606.00	271,528.00	41,600.00	<b>ENERO</b>	14,923.00	90,457.00	24,680.00
<b>FEBREO</b>	8,303.00	150,600.00	22,300.00	<b>FEBREO</b>	12,965.00	50,000.00	15,300.00
<b>MARZO</b>	6,509.00	80,500.00	36,500.00	<b>MARZO</b>	10,500.00	215,400.00	50,000.00
<b>ABRIL</b>	10,520.00	458,780.00	65,200.00	<b>ABRIL</b>	11,210.00	55,600.00	10,250.00
<b>MAYO</b>	7,456.00	140,120.00	38,100.00	<b>MAYO</b>	8,654.00	361,500.00	26,300.00
<b>JUNIO</b>	12,312.00	291,600.00	75,500.00	<b>JUNIO</b>	9,560.00	185,200.00	15,400.00
<b>JULIO</b>	9,456.00	200,500.00	55,800.00	<b>JULIO</b>	13,803.00	50,300.00	17,632.00
<b>AGOSTO</b>	5,898.00	180,900.00	28,600.00	<b>AGOSTO</b>	12,520.00	72,600.00	26,320.00
<b>SEPTIEMBRE</b>	6,412.00	150,020.00	46,000.00	<b>SEPTIEMBRE</b>	17,308.00	53,651.00	14,456.00
<b>OCTUBRE</b>	8,400.00	187,000.00	26,466.00	<b>OCTUBRE</b>	20,045.00	53,600.00	36,789.00
<b>NOVIEMBRE</b>	13,500.00	272,132.00	25,066.00	<b>NOVIEMBRE</b>	24,000.00	32,200.00	24,530.00
<b>DICIEMBRE</b>	16,908.00	366,980.00	38,868.00	<b>DICIEMBRE</b>	22,500.00	44,124.00	34,543.00
<b>TOTAL</b>	<b>115,280.00</b>	<b>2,750,660.00</b>	<b>500,000.00</b>	<b>TOTAL</b>	<b>179,080.00</b>	<b>1,263,870.00</b>	<b>296,200.00</b>

*Nota:* La tabla muestra los ingresos generados por las ventas de los años 2017-2016, de los cuales podemos resumir que la empresa genera más ventas a través de sus créditos, de los cuales tiene cuentas por cobrar pendientes causa de créditos vencidos.

**Tabla 3.6: Estado de situación financiera año 2017-2016**

MAINTENANCE ENGINEERING AND CONSTRUCTION NARVA SAC  
BALANCE DE LA SITUACION FINANCIERA  
Expresado en nuevos soles  
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2016 y 2017

	2017	2016	Análisis Horizontal	
			ABSOLUTA	RELATIVA
	S/	S/	S/	%
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
CAJA Y BANCOS	565,254.00	198,046.00	367,208.00	65%
INNV. VALOR RAZON.	-	-	-	-
CUENTAS POR COBRAR COM-TERCEROS	115,280.00	175,080.00	-59,800.00	-52%
MERCADERIA	110,076.00	11,906.00	98,170.00	89%
MAT. AUXILIAR, SUMIN. Y REP	88.00		88.00	100%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	38,736.00	32,982.00	5,754.00	15%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>829,434.00</b>	<b>418,014.00</b>	411,420.00	50%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	581,928.00	541,742.00	40,186.00	7%
DEPRECIACION ACUMULADA	211,608.00	120,824.00	90,784.00	43%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>370,320.00</b>	<b>420,918.00</b>	-50,598.00	-14%
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>1,199,754.00</b>	<b>838,932.00</b>	360,822.00	30%
<b>PASIVO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
SOBREGIROS				
TRIBUTOS.PART. CTAS POR PAGAR	13,982.00	2,718.00	11,264.00	81%
CTAS P PAGAR COMERCIALES-TERCEROS	71,074.00		71,074.00	100%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	597,228.00	440,444.00	156,784.00	26%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>682,284.00</b>	<b>443,162.00</b>	239,122.00	35%
<b>PATRIMONIO</b>				
CAPITAL SOCIAL	200,000.00	200,000.00	-	-
RESERVAS				
RESULTADOS ACUMULADOS	195,770.00	106,064.00	89,706.00	46%
RESULTADO DEL EJERCICIO	121,700.00	89,706.00	31,994.00	26%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>517,470.00</b>	<b>395,770.00</b>	121,700.00	24%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,199,754.00</b>	<b>838,932.00</b>	360,822.00	30%

*Nota:* Se puede observar en la tabla que para el año 2017 hay un aumento en el activo total de S/360 822.00, el cual representa el 30% con respecto al año anterior, esta clara variación se debe al aumento de dinero del efectivo de caja y bancos de S/367 208.00, pudiendo mostrar también una disminución de las cuentas por cobrar de S/59 800.00, lo que podría deberse a una mejora en la gestión de cobranza.

**Tabla 3.7: Estado de resultado del año 2017-2016**

**MAINTENANCE ENGINEERING AND CONSTRUCTION NARVA SAC**

**ESTADO DE RESULTADOS**

Expresado en soles

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2016 y 2017

	Análisis Horizontal			
			VARIACION	
	2017	2016	ABSOLUTA	RELATIVA
	S/	S/	S/	%
Ventas Netas	3,365,940.00	1,739,150.00	1,626,790.00	48%
Costo de Ventas	2,624,298.00	1,182,024.00	1,442,274.00	55%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>741,642.00</b>	<b>557,126.00</b>	184,516.00	25%
Gastos Administrativos	417,672.00	235,002.00	182,670.00	44%
Gastos de Ventas	20,838.00	87,084.00	-66,246.00	-318%
<b>Utilidad de Operación</b>	<b>303,132.00</b>	<b>235,040.00</b>	<b>68,092.00</b>	22%
Gastos Financieros	130,510.00	107,596.00	22,914.00	18%
<b>Utilidad antes del Imp. Ala Rta.</b>	<b>172,622.00</b>	<b>127,444.00</b>	<b>45,178.00</b>	26%
Impuesto a la Renta	50,923.49	37,595.98	13,327.51	26%
<b>Utilidad del ejercicio o Pérdida</b>	<b>121,698.51</b>	<b>89,848.02</b>	<b>31,850.49</b>	26%

*Nota:* Se observa que hubo un incremento de utilidad en el año 2017 con S/ 121 698.51 a comparación del año 2016 con S/89 848.02, esto se debe a que de un año a otro aumentaron sus ventas y costo de ventas.

Comentario: A través de este objetivo pudimos verificar la situación actual de la gestión de cobranzas de la empresa Maecon SAC, la cual obtuvo un incremento de utilidad a comparación del año anterior, este último año no contaba con políticas de cobro, lo que cambio en el año 2017, se optó por realizar procedimientos de cobranza los cuales están basados en la experiencia de la persona encargada que lo realiza, y por lo mismo no están por escrito en un documento que las respalde cuando sea necesario.

### 3.3 Análisis de la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC

Para realizar a este análisis se aplicaran los ratios de rentabilidad, utilizando los Estados Financieros encontrados en la tablas 4.5, de los años 2017-2016:

**Tabla 3.8: Margen de utilidad bruta**

<b>Formula</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variación</b>
$\frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas}}$	22%	32%	-10%

*Nota:* Este ratio muestra que del total de ventas que es el 100% se pudo obtener una utilidad bruta del 22% y 32% para los años 2017 y 2016 respectivamente ,esto nos indica que para el año 2017 los costos fueron mayores al año anterior.

**Tabla 3.9: Margen de utilidad operativa**

<b>Formula</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variación</b>
$\frac{\text{utilidad operativa}}{\text{ventas}}$	9%	13%	-4%

*Nota:* Podemos observar que después de gastos administrativos y de ventas, esta utilidad de 9% y 13% lo que nos indica que los gastos fueron mayores al periodo anterior.

**Tabla 3.10: Margen utilidad neta**

<b>Formula</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variación</b>
$\frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas}}$	3.62%	5%	-1.38%

*Nota:* Este ratio muestra que por cada cien soles de ventas S/3.62 y S/ 5 obtienen de utilidad neta para los años 2017 y 2016 respectivamente, mostrando una disminución de - S/1.38 soles para el año 2017.

**Tabla 3.11: Retorno sobre el patrimonio**

<b>Formula</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variación</b>
$\frac{\text{utilidad neta}}{\text{patrimonio}}$	23.5%	22.7%	0.8%

*Nota:* Este ratio muestra que para el año 2017 su rendimiento patrimonial fue de 23.5% y para el año anterior 22.7% lo que indica que hubo un aumento de 0.8% para el año 2017 en la utilidad neta.

**Tabla 3.12: Rendimiento sobre los activos**

<b>Formula</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Variación</b>
$\frac{\text{utilidad neta}}{\text{total de activos}}$	10%	10.7%	-0.7%

*Nota:* Se observa que para el año 2017 hubo una disminución de 0.7% en el rendimiento de sus activos esto indica que la empresa no está haciendo un uso efectivo de sus activos, viéndose comparado con el año 2016.

Comentario: Según el análisis realizado a la empresa se pudo observar que para el año 2017 hubo un aumento en su rentabilidad neta con respecto al año 2016, se utilizaron eficientemente los recursos operacionales de la entidad y se ve reflejado en la ganancia de la misma.

### 3.4 Determinar como la gestión de cobranzas incide en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC, Trujillo ,2017

Para desarrollar el objetivo general de acuerdo con la investigación que se realizó, se observó que la gestión de cobranza genera un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC y a la vez se puede mejorar.

**Tabla 3.13: Resumen de efectividad de cobranza año 2017-2016**

#### 3.13.1 Cobranza del año 2017

2017				
VENTAS AL CREDITO S/.	COBRADO S/.	%	PENDIENTE DE COBRO S/.	%
3,250,660.00	2,750,660.00	85	500,000.00	15
<b>TOTAL</b>				

*Nota:* Se puede observar que los procedimientos empíricos de este último año, dieron paso a una variación en el monto cobrado referente de sus ventas al crédito del año.

#### 3.13.2 Cobranza año 2016

2016				
VENTAS AL CREDITO S/.	COBRADO S/.	%	PENDIENTE DE COBRO S/.	%
1,560,070.00	1,263,870.00	81	296,200.00	19
<b>TOTAL</b>				

*Nota:* En esta tabla refleja las ventas al crédito junto con sus montos cobrados los cuales son menores, y sus montos pendientes de cobro para este año son mayores al no poseer ninguna política ni procedimiento de cobro, y la diferencia de porcentajes denotan montos cobrados con una variación de 4% de año a año.

**Tabla 3.13: Ratios de gestión o actividad año 2016-2017**

<b>Ratios</b>	<b>Formula</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>ROTACION DE EFECTIVO</b>	$\frac{\text{efectivo y equ, de efec.} \times 360}{\text{ventas}}$	60.45 veces	41 veces
<b>ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>	$\frac{\text{ventas}}{\text{cuentas por cobrar}}$	6.73 veces	5.35 veces

*Nota:* Podemos visualizar la rotación de efectivo y rotación de cuentas por cobrar de los años 2017-2016, las cuales nos permiten verificar la eficiencia en la que la empresa está utilizando sus activos.

Comentario: La empresa de servicios Maecon SAC, refleja para el año 2017, que cuenta con un promedio de 60 días para que su efectivo y equivalente de efectivo puedan cubrir sus ventas, mientras para el año 2016 solo se contaba con 41 días para que el efectivo cubra sus ventas, esto quiere decir que para el año 2017 la rotación fue mayor y tomo menos días en reponerse. Para el segundo ratio se observa que para el año 2017 se obtuvo una mejor capacidad de efectivizar sus ventas a crédito, ya que cuenta con 6.7 veces para hacer efectivas sus ventas a crédito a diferencia del 2016 que tiene una rotación de 5 veces.

**Tabla 3.14: Gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa**

---

	<b>Rentabilidad</b>
<b>Incidencia de la Gestión de cobranza</b>	Para este objetivo general se utilizó la técnica documentaria, donde se describe la gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa, donde hubo para el año 2017 un aumento, sus ventas fueron mayores a las del periodo anterior y sus cuentas por cobrar tuvieron una disminución de un 4% de año a año, resultante de los créditos vencidos los cuales en el año 2016 tuvieron un 19 % del total de sus ventas a crédito y en el año 2017, 15%, con una disminución favorable para la empresa y esto se debe a las políticas de cobranza no escritas pero usadas en este último año, las cuales claramente pueden tener una mejora.

---

Comentario: una adecuada gestión de cobranza genera una incidencia positiva en la rentabilidad de la empresa, lo que a la larga podría verse reflejado en los Estado de resultados, para Maecon SAC pudo reflejarse una diferencia en el último año, la cual puede mejorar.

### **3.5 Contrastación de la hipótesis**

La gestión de cobranzas incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC. Trujillo, año 2017.

De los resultados obtenidos en la presente investigación se puede decir que la hipótesis es aceptada, ya que una gestión de cobranza genera una incidencia positiva en la rentabilidad, ya que se pudo observar efectividad en sus procedimientos de cobranza basada en la experiencia de la persona encargada, se pudo recaudar el 4% más de las ventas al crédito, para el año 2017 dando paso así a una menor cantidad de cuentas por cobrar.

# **IV.DISCUSION**

#### IV. DISCUSIÓN

Según el estudio realizado conforme a los resultados de la investigación se podría afirmar lo siguiente:

De acuerdo a la descripción de la situación actual de la gestión de cobranzas de la empresa de servicios Maecon S.A.C, se pudo mostrar a través de una entrevista al Gerente General que los procedimientos de cobro que posee la empresa son aplicados de manera empírica, los cuales han contribuido de forma positiva en la rentabilidad de la misma para el año 2017, no obstante puede mejorar. En la tabla 3.7, Estados de resultados podemos visualizar las ventas totales de las cuales para el año 2016 son de 1, 739,150.00 y 3, 365,940.00 para el año 2017 se puede observar un aumento, así como también podemos visualizar la Tabla 3.3, Tiempo promedio de cobro de las cuentas por cobrar la cual muestra que las cuentas por cobrar tienen un 19% del total de sus créditos para el año 2016 y 15% para el año 2017, por lo que estas han disminuido en un 4% de año a año, lo que es necesario para la organización más aun cuando trabaja a crédito que culmina su venta en la recuperación de su efectivo de forma total y así obtenga mejores resultados, como lo que dijo en su investigación Chiavassa (2016) concluye que al no cobrarse en el tiempo establecido se corre con un riesgo a que esta deuda se vuelva incobrable, es por esto que si la empresa posee gran cantidad de cuentas por cobrar tiene la posibilidad de tener un alto riesgo, y a la vez que su flujo de caja de ingresos dependan de los clientes deudores, por esto el autor recomienda implantar políticas de acuerdo al mercado y al comportamiento de cliente, y también Santillana (2001), nos dice que una correcta gestión no solo se basa en la adecuada organización, sino que es necesario que los procedimientos realizados sean formales, escritos de tal modo se puede garantizar su cumplimiento y solidez.

En el siguiente objetivo se analizó la rentabilidad de la empresa, a través de los estados financieros, con los índices que se pueden encontrar en las tablas 3.8. Margen de utilidad bruta, 3.9. Margen de utilidad operativa, 3.10. Margen utilidad neta, 3.11. Retorno sobre el patrimonio, 3.12. Rendimiento sobre los activos, de los cuales el resultado fue un incremento de la utilidad a favor con S/31, 850.49 para el año 2017, referenciado en la tabla 3.7. Estados de resultados. El margen de utilidad neta tuvo un aumento de 10%, puesto que las ventas

aumentaron lo suficiente para asumir con los costos de ventas y gastos administrativos y de ventas. Con lo cual según Flores (2015), señala que la rentabilidad es el nivel en que se utiliza y maneja el rendimiento de sus inversiones de la empresa y de sus activos, a través de los ratios con los cuales se puede demostrar la eficiencia de la gestión y de cómo está manejando sus recursos.

La presente investigación describió y analizo la Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC, la cual a través de los resultados obtenidos se observó que la empresa para el año 2017 implanta procedimientos de cobranza de forma empírica, lo que contribuyo en la efectividad de la cobranza del último año, los montos cobrados referentes a las ventas a crédito tuvieron un aumento del 4%, según Tabla 3.13. Resumen de efectividad de cobranza años 2016-2017. Con relación a ello esta lo que dice Gutiérrez (2018), en su investigación “Gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad”, donde determino que el mal manejo de créditos y cobranzas de debe a la falta de políticas que abalen los procedimientos debidos por lo que es importante destacar la necesidad de emplear nuevas metodologías que permitan mejorar la gestión viéndose reflejado al final del periodo a través de su utilidad.

Para concluir mediante la entrevista, Tabla 4.0 Entrevista al Gerente general para la descripción de la gestión de cobranza de la empresa de servicios Maecon SAC, también se pudo extractar que la empresa no efectúa contratos formales o escritos, lo que daría lugar a que no se respeten los plazos de pago de sus servicios, establecidos de forma verbal. Según Flores (2011), un crédito debe manejarse con mucha atención, tomando las medidas respectivas dentro de las cuales seria indispensable buscar garantías y evitar los riesgos, el objetivo es reducir los riesgos que implican estas deudas.

# **V. CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión de cobranzas incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa, al implantar políticas empíricas con las cuales se pudo encontrar una mejoría en sus cobranzas, que se vio reflejado en el resumen de su efectividad con 4% más cobrado de sus ventas al crédito en comparación al año anterior.
2. Se describió la situación actual de la gestión de cobranzas, a través de una entrevista realizada al gerente general de la empresa, con los cuales pudimos observar los procedimientos empíricos usados, el tiempo promedio de sus cobros y en nivel de cumplimiento de las mismas, donde pudimos observar que el porcentaje de los montos cobrados para el año 2017 tuvo una mejora.
3. Del análisis a la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC, se observó que la rentabilidad patrimonial para el año 2016 fue 22.7%, y 23.5% para el año 2017, debido a que la utilidad y el patrimonio incrementaron en este último, este análisis nos permitió verificar la utilidad de S/121,698.51 fue mayor en comparación con S/89,848.02, sin política de cobro, lo que también habría contribuido sería el aumento de sus ventas, lo cual hace factible el procedimiento de implantación de políticas.
4. Se propuso alternativas para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa, entre las cuales esta reglamentar los procedimientos ya establecidos, con el fin de que los trabajadores conozcan a detalle sus funciones al realizar una cobranza además de efectuar contratos formales escritos, para el respaldo de sus créditos en el tiempo establecido.

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Realizar procedimientos y estrategias con el propósito de enriquecer una gestión de cobranza acorde a la situación actual del mercado, con el fin de incrementar la rentabilidad de la empresa y verse reflejado al final del periodo en el Estado de resultados.
2. Implantar y formalizar mediante un reglamento, el cual sea aprobado por la directiva y las políticas de cobranza se encuentren por escrito en un documento el cual respalde cuando sea necesario su ejecución, además de realizar sus contratos de servicios de forma formal, buscando el respaldo de sus cuentas por cobrar junto con sus tiempos establecidos.
3. Aplicar la propuesta planteada en la presente investigación la cual está basada en alternativas para mejorar la gestión de cobranza de la empresa de servicios Maecon SAC, la cual busca que el trabajador conozca con claridad lo que debe hacer y a su vez poder contribuir en la situación económica y financiera de la misma.
4. Capacitar constantemente a los gestores, en técnicas profesionales de cobro.

# **VII. PROPUESTA**

## VII. PROPUESTA

La propuesta tiene como fin brindar alternativas adecuadas para mejorar la gestión de cobranza, y a su vez reducir las cuentas por cobrar de la empresa de servicios Maecon SAC.

### 7.1. Normalizar las políticas de cobranza ya implantadas y establecer nuevas políticas.

#### Objetivo general:

- ✓ Reglamentar mediante la aprobación y documentación de las políticas de cobranza ya establecidas y las complementarias.

#### Objetivo específico:

- ✓ Reconocer y establecer políticas de cobranza.

<b>POLITICAS DE COBRANZA</b>	
<b>IMPLANTADAS</b>	Cobros de 01-15 días
	Días de gracias 3-5 días
	Repuestos cobrados ser llevados a contabilidad
	Enviar e-mail, llamadas telefónicas.
	Tope de crédito a clientes nuevos no mayor a 2,000.00
<b>ESTABLECIDAS</b>	Para las cuentas pendientes de cobro, realizar recordatorios mediante e-mail, para hacer efectivo el pago
	El pago del servicio será previo contrato escrito y firmado con los días establecidos de pago.
	Monitorear constantemente las ventas a crédito
	Asignar personal netamente capacitado para ejercer el rol de gestor de cobranza.

## **7.2. Aplicación de factoring para la agilización de cobranza de sus ventas al crédito en un corto plazo.**

El financiamiento con factoring es una alternativa que beneficia a una empresa, ya que ayuda a mejorar su liquidez sin recurrir a otras fuentes de financiamiento más costosas, permitiendo disponer a la empresa de más recursos para cumplir con sus obligaciones, aprovechar oportunidades, afrontar imprevistos y generar rentabilidad.

### **Objetivo general:**

- ✓ Proponer el sistema factoring como fuente de financiamiento a corto plazo, obteniendo más recursos necesarios para la empresa.

### **Objetivo específico:**

- ✓ Analizar al sistema factoring como herramienta financiera de cobro, mostrando sus ventajas.
- ✓ Diseñar y recomendar al sistema factoring (instructivo).

### **Analizar al sistema factoring**

## **FACTORING**

Es un instrumento financiero que permite obtener recursos líquidos por conceptos de venta de activos corrientes (facturas por cobrar).

## **IMPORTANCIA DEL FACTORING**

Mediante el factoring las empresas podrán contar con dinero con mayor rapidez lo que permitirá la toma de decisiones administrativas que optimicen los recursos de la empresa.

El factoring es una oportunidad para generar rentabilidad que maximiza las utilidades una vez cubiertos los costos fijos, a través de esta herramienta se puede incrementar los recursos en medida que crezcan las ventas. (Soley, J; 2012, p.9)

Por lo que esta herramienta factoring permite contar con mayor flexibilidad financiera, permitiendo solucionar problemas financieros de la organización. (Webster.W; 2013, P.74)

## **CARACTERISTICAS DE FACTORING**

Es considerado la solución para la consecución de recursos a corto plazo, esta herramienta permite enfrentar la iliquidez.

El factoring genera una ventaja de gestión de cobros la cual consiste en reducir los costos administrativos que genera las cuentas incobrables, además se obtiene una capacidad de financiación extra que son necesarias para las empresas. (Fontana, M; 2012, p. 6).

Adolf se refiere al servicio combinado administrativo y financiero Factoring, que consiste en ceder a la entidad financiera la cobranza y obtener un anticipo. (Rodes, A; 2013, p.63).

## **VENTAJAS DEL FACTORING**

- Produce liquidez inmediata sin hipotecas.
- Permite financiar el capital de trabajo que necesita.
- Obtener descuentos por pronto pago de sus proveedores.

- Fácil acceso
- Obtener flujo de caja
- Permite adaptarse a las necesidades del cliente.

## **REQUISITOS**

Para que la empresa pueda aplicar al proceso factoring debe estar debidamente constituida, haber iniciado actividades, tener un organigrama establecido, tener indicado quienes deben firmar poderes y documentos de autorización para realizar trámites.

### También

- ✓ Tener dos años de actividad económica.
- ✓ Haber mantenido ventas mensuales en los últimos 12 periodos mensuales.
- ✓ Presentar balances financieros actualizados.
- ✓ Última declaración de impuesto a la renta.
- ✓ Declaración de IVA el último año.

### Documentos legales

- ✓ Copia RUC de la empresa
- ✓ Actas de constitución y modificaciones, alternativas y directorio.

### **Diseñar y recomendar al sistema factoring**

Se propone al sistema factoring como herramienta financiera que permita mejorar a corto plazo la liquidez de la empresa, cumplir sus obligaciones, continuar con sus operaciones y verse reflejado en su utilidad al final del periodo.

Además las empresas no pueden acortar los plazos a sus clientes, porque de caso contrario, perderían competitividad, por tal motivo es necesario implementar el sistema, ya que favorecería el mantenimiento del mercado actual y no minimiza la rentabilidad.

Por esto se sugiere el sistema factoring como herramienta que puede ofrecer liquidez y también optimizara el funcionamiento de la empresa, ya que el efectivo puede circular libremente.

#### ***Instructivo***

Factura		Banco (entidad)	
Monto de la factura a seguir	S. /7,500.00	TEA	18.75%
Nº de días para su vencimiento	30	Comisión	S /5.5

***Nota:*** ejemplificación de una operación de factoring con una entidad financiera

$$P = \frac{7\,500}{(1+0.1875)^{\wedge}\left(\frac{30}{360}\right)} = S/7,393.36 \text{ valor actual}$$

7,500.00 - 7,393.36	= S/. 106.64	Interés que descuenta el banco
	S/. 0.37	ITF 0.005%
	S/. 5.50	Comisión por documento procesado
	<b>S/. 112.51</b>	<b>Total que cobra el banco</b>
<b>Neto a recibir</b>	<b>S/. 7,387.50</b>	

*Nota:* para ilustrar cómo funciona la utilización del Factoring en la empresa se ha planteado un ejemplo con los datos necesarios. Se puede verificar que el banco cobra una tasa de descuento de 18.75% efectiva anual, de la factura que fue llevada con el valor de S. /7,500.00, con 30 días para su vencimiento y cobra una comisión de 5.50 por cada documento descontado, descontando intereses, impuestos y comisión se obtiene que la empresa recibirá 7,387.50, monto que será depositado en la cuenta corriente de la empresa, para su libre disposición.

## **VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, .V (2013). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. (Tesis de pregrado)*. Universidad Privada de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/pdf>
- Andrade, S. (1996). *Diccionario de finanzas y economía y contabilidad* (p. 282-467). Perú. Editorial y librería Lucero Srttda.
- Calderón, B.B. (2015). *La Cobranza*, CEFA. México. Recuperado de <http://itmojs.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/706/693>
- Chiviassa, M. (2016). *Determinar la combinación optima de la cartera crediticia*” Tesis de Maestría en dirección de negocios. Córdoba- Argentina. Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de ciencias económicas. Recuperado de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2347/Tesis%20Final%20Marcos%20Chiavassa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Constante, M.P. (2016). *Los costos de producción y la rentabilidad de la fábrica de Calzado Palmes. (Trabajo de pregrado)*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21742/1/T3555i.pdf>.
- Cueva, V. (2013). *En su tesis, Planificación Financiera y análisis de liquidez en la empresa Servillanta Loja Store. Tesis de Maestría, Universidad nacional de Loja. Carrera Contabilidad y Auditoría. Ciudad Loja-Ecuador, periodo 2012*. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2330/1/TESIS%20COMPLETA%20097-2003.pdf>
- Fernández, D.M, (2014). *La morosidad, cobro y prevención*. Jaén. España. Primera edición. Recuperado de <https://www.casadellibro.com/libro-la-morosidad-cobro-y-prevencion/9788490516447/2281489>
- Flores, J. (2011). *El sistema crediticio previa Evaluación. (Artículo Científico)*. Recuperado de [.http://www.arellanomarketing.com/inicio/dar-o-no-dar-credito/](http://www.arellanomarketing.com/inicio/dar-o-no-dar-credito/)

- Flores, S. J., (2013). *“Factoring ideales en dominios integral”*. Roma – Italia. Editorial Springer. Tercera edición
- Fontana, Marco., (2012). *“Finanzas aplicadas a la gestión empresarial. Lima. Perú”*. (Trabajo de grado). Centro de especialización en contabilidad y Finanzas E.I.R.L
- Gitman, L. (1992). *Fundamentos de la administración Financiera*. México: Harla S.A
- Gitman, L. (2003). *Políticas de cobranza Financiera* (p. 242). Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/pt0vsp/443-POL%C3%8DTICAS-DE-COBRANZA-Para-Gitman-2003-p242-son-los-procedimientos-que-la/>
- Gitman, L. (2012). *Principios de la administración Financiera* (p. 53-53, 59-61). Ed 12ava. México, Pearson Education.
- Goxens. A, Goxens. M, (2008). *Enciclopedia de La contabilidad océano Grupo Editorial*. S.A. España
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M.P. (2006). *Concepción o elección del diseño de investigación, Metodología de Investigación* (p. 118-169), México: Ed. Grupo Infagon.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M.P. (2010). *Metodología de Investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw H.
- Jara, H, Marín, A. (2000). *El factoring como medio de obtención de liquidez. Trabajo de titulación. Facultad de economía y Administración. Quito. Ecuador. Recuperado de <file:///C:/Users/Joselin/Downloads/UDLA-EC-TIC-2000-06.pdf>*
- Martínez E. (2009). *Manual para la Gestión del crédito a clientes* (p. 52-119). Barcelona. Ediciones Deusto.
- Mazzeo, J., Montayo, M. & Nara, N. (2012). *En su tesis Factoring, Liquidez para las empresas, para obtener el grado de contador público. Mendoza. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de ciencias económicas. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/61887588.pdf>*

- Noriega, J. (2013). *Administración de cuentas por cobrar- un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Tesis para obtener la maestría en Administración Financiera. Universidad de San Carlos. Guatemala, México. Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)*
- Rodes, Adolf (2013). *Gestión económica y financiera de la empresa. España. Editorial Paraninfo. Cuarta edición.*
- Ruiz, .R (2016). *Gestión de Créditos y cobranza y su incidencia en la performance Empresarial de Computel S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8027/ruizrivera\\_roger.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8027/ruizrivera_roger.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Sydney, D. (2016). “Administración de cuentas por cobrar”. Recuperado de <http://scribd.com/doc/21637210/asministracion-de-cuentas-por-cobrar>
- Soley, Jorge. (2012). *El sistema financiero y su encuentro con la empresa. España. Editorial Deusto S.A. Tercera edición.*
- Webster, Wells. (2013). *Factoring Editorial Biblio-Bazaar. Tercera edición.*
- Weston Fred. . (2001). “Administración del capital de trabajo”. Primera edición. Recuperado de [http://www.cashflow88.com/decisiones/Administracion\\_de\\_Capital\\_de\\_Trabajo-Albornoz.pdf](http://www.cashflow88.com/decisiones/Administracion_de_Capital_de_Trabajo-Albornoz.pdf)
- Wittlinger, B. Carranza, L. y Mori, T., (2008). *Mejores prácticas estratégicas de cobranza. Insigth de ACCION. Recuperado de: <http://www.accion.org/insight>.*

# **IX. ANEXOS**

**IX. ANEXOS**

**Anexo 01: Entrevista dirigida al Gerente de la empresa de servicios Maecon S.A.C**

**ENTREVISTA**

**Nombre del Entrevistado:**.....

**Cargo:**.....

**Nombre del Entrevistador:**.....

**Fecha de la Entrevista:**        /        /

**INSTRUCCIONES:** Esta entrevista se está realizando con el fin de recolectar información “La Gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C”. Para su respectivo análisis

**Preguntas:**

1. ¿Qué tipo de política cobranza aplica la empresa?

---

---

---

2. ¿para esos procedimientos cual considera usted que es el nivel de cumplimiento?

---

---

---

3. ¿Se envía correos notificaciones llamadas a los clientes como medida cautelar para cobrar?

---

---

---

4. ¿Qué tipo de cobranza se aplica luego de haber agotado los métodos internos?

---

---

---

5. ¿Cuánto es el periodo promedio de cobro?

---

---

---

6. ¿El cliente que se retrasó se le sigue otorgando créditos?

---

---

---

7. ¿Los reportes de recibos cobrados son llevados a contabilidad?

---

---

---

8. ¿Cuál es el porcentaje de los montos recaudados del cobro?

---

---

---

9. ¿Monitorean las facturas pendientes de cobro?

---

---

---

10. ¿En qué medida se ve afectada la rentabilidad de la empresa por incumplimientos de los pagos de los clientes?

---

---

---

**Anexo 02: Ficha para la guía del análisis documentario**

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>HALLAZGOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Reportes de ventas al crédito</li> <li>❖ Documentos por cobrar</li> <li>❖ Estados Financieros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Montos de ventas realizadas al mes.</li><li>▪ Clientes con mayor monto de ventas.</li><li>▪ Clientes con mayor monto de cuentas por cobrar.</li><li>▪ Relación de cartera vencida de clientes.</li></ul>



## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS:** GESTION DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MAECON SAC, TRUJILLO, AÑO 2017.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADEMICO:**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>GESTION DE COBRANZAS.</b>	Políticas de cobranza	Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro	¿Qué tipo de política cobranza aplica la empresa?  ¿Se envía correos notificaciones llamadas a los clientes como medida cautelar para cobrar?  ¿Qué tipo de cobranza se aplica luego de haber agotado los métodos internos?										
	Periodo de recuperación	Tiempo establecido para los pagos	¿Cuánto es el periodo promedio de corbo?  ¿El cliente que se retrasó se le sigue otorgando créditos?										

	Cobranza	Porcentaje de boletas cobradas/emitidas  Porcentaje clientes morosos/mes	¿Los reportes de recibos cobrados son llevados a contabilidad?  ¿Cuál es el porcentaje recaudado de los montos del cobro?  ¿Monitorean las facturas pendientes de cobro?								
	Volumen de ventas del periodo	Ingreso sobre ventas	¿En qué medida se ve afectada la rentabilidad de la empresa por incumplimientos de los pagos de los clientes?								

**OBSERVACIONES:**

---



---



---

**FECHA DE REVISIÓN:**    /    /

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: .....

FACULTAD/ESCUELA: .....

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon SAC. Trujillo, 2017
PROBLEMA	¿De qué manera la gestión de cobranza incide en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C. Trujillo, 2017?
HIPÓTESIS	La gestión de Cobranzas incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C. Trujillo, 2017.
OBJETIVO GENERAL	Determinar cómo la gestión de cobranzas incide en la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C Trujillo, 2017.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar la situación actual de la gestión de cobranzas de la empresa de servicios Maecon S.A.C, año 2017.</li> <li>-Analizar .la rentabilidad de la empresa de servicios Maecon S.A.C, año 2017.</li> <li>-Proponer alternativas para mejorar la gestión de cobranza de la empresa de servicios Maecon S.A.C, año 2017.</li> </ul>
DISEÑO DEL ESTUDIO	<p>No experimental ya que no se va manipular ninguna variable y sólo será objeto de estudio. Según la temporalización será de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Método Transversal, porque este método tiene como propósito describir las variables gestión de cobranza y rentabilidad y a la vez analizar su incidencia y la información investigada que se recolectará será del periodo 2017.</li> </ul>
POBLACIÓN Y MUESTRA	<p><b>-Población:</b> Se encuentra conformada por la Empresa de Servicios Maecon S.A.C</p> <p><b>-Muestra:</b> Es la Empresa de servicios Maecon S.A.C. Año 2017</p>
VARIABLES	<p><b>Variable Independiente:</b> Gestión de Cobranza</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Rentabilidad</p>

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de cobranza</b>	Gitman (2003) de clara que: Son procedimientos realizados por la empresa con el fin de percibir ingresos mediante la cobranza de sus ventas que fueron realizadas a crédito cuando llega el fin de su plazo. (p. 42)	Esta variable será medida con la técnica del análisis documental	-Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro -Tiempo promedio de cobro -Porcentaje de boletas cobradas/emitidas -Porcentaje clientes morosos/mes -Volumen de ventas del periodo	Razón

<b>Rentabilidad</b>	Flores (2015) Es el nivel en que se utiliza y maneja el rendimiento de inversiones de la empresa o de sus activos, se puede calcular a través de ratios, los cuales pueden mostrar la eficiencia de la gestión y de cómo maneja sus recursos. (p. 196)	Esta variable será medida con la técnica del análisis documental	-Margen de Utilidad Bruta -Margen de Utilidad Operativa -Margen de Utilidad Neta -Retorno sobre el patrimonio (ROE) -Rendimiento sobre los activos (ROA)	Razón
---------------------	--	--	--	-------