

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN
SAC. CHEPÉN, 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor

Serrano Ramirez Benjamin Jesus

<https://orcid.org/0009-0002-4676-4543>

Asesor

Dr. Vidaurre García Wilmer Enrique

<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

Aprobación del jurado
Gestión de Cuentas Por Cobrar De La empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC.
Chepén, 2021

MG. MENDO OTERO RICARDO FRANCISCO
Presidente del Jurado

MG. CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD
Secretario del Jurado

MG. PORTELLA VEJARANO HUBER ARNALDO
Vocal del Jurado



Universidad
Señor de Sipán


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **CONTABILIDAD [Presencial (PCA-PAST)]** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN
SAC. CHEPÉN, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

SERRANO RAMIREZ BENJAMIN JESUS	DNI: 47612871	

Pimentel, 08 de Febrero de 2023.

Dedicatoria

“A mis docentes, tutor y encargado del área de investigación por su paciente ayuda con las consultas respectivas, las cuales hicieron posible la culminación de este proyecto. También a todas las personas que, de alguna otra manera apoyaron para que este trabajo sea culminado con éxito.

Agradecimiento

“A Dios dador de la vida y que por su cuidado he podido culminar el presente trabajo que expongo, a mis padres quiénes me han acompañado en mi carrera profesional, de quienes siempre estaré agradecido; también agradezco a la empresa motivo de estudio por darme la oportunidad y acceso a su información, la cual fue trabajada con mucha responsabilidad”

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal: “Determinar el impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la empresa distribuidora ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021”. La población motivo de estudio comprende los estados financieros de los años 2020 y 2021, cuya muestra fue, el estado financiero correspondiente al año 2021. En el presente trabajo utilizaremos dos técnicas con sus respectivos instrumentos, la primera técnica a utilizar es la entrevista, la misma que se, efectuará al jefe del departamento de ventas, quién está encargado del proceso total de una venta; para ello se dispondrá de una guía de entrevista como instrumento, para que la recolección de la información sea de forma ordenada, a fin de tener claridad en la obtención de datos. La segunda técnica que se aplicará, es el análisis documental, llámese, estados financieros y reportes de ventas al crédito; donde se utilizará como instrumento una guía documental. Según los resultados de la investigación se concluye que la Gestión de cuentas por cobrar, se está ejecutando incorrectamente, acompañado de políticas de ventas inadecuadas que hacen difícil su recuperación.

Palabras claves: Gestión de cuentas por cobrar – Venta al crédito – Objetivo de cobranza

Abstract

The main objective of this research is: "To determine the impact that accounts receivable management has on the Sullón SAC hardware distribution company. Chapén, 2021. " The population under study includes the financial statements of the years 2020 and 2021, whose sample was, the financial statement corresponding to the year 2022. In this work we will use two techniques with their respective instruments, the first technique to use is the interview, the same as will be done to the head of the sales department, who is in charge of the total process of a sale; For this, an interview guide will be available as an instrument, so that the information is collected in an orderly manner, in order to have clarity in obtaining data. The second technique to be applied is documentary analysis, call, financial statements and credit sales reports; where a documentary guide will be used as an instrument. According to the results of the investigation, it is concluded that the Accounts Receivable Management is being executed incorrectly, accompanied by inadequate sales policies that make recovery difficult.

Keywords: Accounts receivable management - sale on credit – collection target.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice de tablas, figuras	ix
Resumen.....vi	vi
Abstractvii	vii
I. INTRODUCCIÓN.....11	11
1.1. Realidad Problemática13	13
1.2. Formulación del Problema22	22
1.3. Hipótesis.....22	22
1.4. Objetivos22	22
1.5. Teorías relacionadas al tema22	22
II. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN27	27
III. RESULTADOS32	32
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES53	53
V. REFERENCIAS59	59
ANEXOS.....66	66

Índice de Tablas

Tabla 1 Pregunta N° 01	32
Tabla 2 Reporte de ventas totales ejercicio 2021	33
Tabla 3 Reporte de lo que se vendió al crédito en el 2021	33
Tabla 4 Reporte de lo que se esperaba vender al crédito en el 2021.	34
Tabla 5 Reporte de comparación.	34
Tabla 6 Pregunta N° 02	35
Tabla 7 Pregunta N° 03	35
Tabla 8 Reporte de ventas al crédito	36
Tabla 9 Reporte de ratios de cuentas por cobrar	36
Tabla 10 Pregunta N° 04	37
Tabla 11 Pregunta N° 05	38
Tabla 12 Pregunta N° 06	39
tabla 13 Pregunta N° 07	40
Tabla 14 Pregunta N° 08	40
Tabla 15 Pregunta N° 09	41
Tabla 16 Pregunta N° 10	41
Tabla 17 Pregunta N° 11	42
Tabla 18 Pregunta N° 12	42
Tabla 19 Pregunta N° 13	43
Tabla 20 Reporte de saldos de cuentas por cobrar al cierre del periodo 2021.	44
Tabla 21 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de enero del año 2021.	44
Tabla 22 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de febrero del año 2021.	45
Tabla 23 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de marzo del año 2021.	45
Tabla 24 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de abril del año 2021.	45
Tabla 25 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de mayo del año 2021.	46
Tabla 26 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de junio del año 2021.	46
Tabla 27 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de julio del año 2021	46
Tabla 28 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de agosto del año 2021	47
Tabla 29 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de setiembre del año 2021	47
Tabla 30 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de octubre del año 2021	47
Tabla 31 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de noviembre del año 2021	48
Tabla 32 Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de diciembre del año 2021	48
Tabla 33 Reporte del resumen total de cuentas por cobrar del ejercicio 2021	49
Tabla 34 Reporte del resumen total de cuentas por cobrar del ejercicio 2021	50
Tabla 35 Reporte del resumen total de cuenta s por cobrar del ejercicio 2021	51

Tabla 36 Reporte del resumen total de cuentas por cobrar del ejercicio 2021 _____ 51

Tabla

I. INTRODUCCIÓN

Se presenta el trabajo de investigación titulada Gestión de cuentas por cobrar en la empresa distribuidora ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021, misma que ha sido desarrollada en base documental, científica y referencial.

Hoy en día las construcciones y mejoras de vivienda son prioridad para las familias que desean hacer de su vivienda un lugar menos vulnerable a afectaciones de lluvias, desastres naturales como el FEN vivido en el Perú año 2017 o esta última pandemia de Covid – 19. Sin embargo, ante la situación actual a raíz del COVID-19, la economía ha sufrido grandes cambios que repercute a que las empresas ferreteras se vean en la gran necesidad de adaptar sus políticas de ventas, como el establecer ventas al crédito, con tarjetas de crédito hacia el cliente, también incorporar procedimientos de créditos y cobranzas para obtener mayores ventas (Bajaña y San Andrés, 2022).

El simple hecho de optar por las ventas al crédito como política para incrementar ventas, despierta en mí la curiosidad de cómo se está gestionando las cuentas por cobrar y cuáles son los riesgos en que la empresa Ferretera Sullón estaría expuesta y si es que tiene un plan para contrarrestar los mismos, principalmente por la pandemia ocasionada por el COVID-19 que afecto en cierto grado la liquidez y economía financiera de las empresas, es por tal forma, se analizará la situación financiera de la empresa ferretera en estudio. Para ello, se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es el Impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC Chepén, 2021? Para ello, se propuso como objetivo “Determinar el impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021.

Para que éste trabajo de investigación sea de gran ayuda, debe ser claro y específico. Para ello se desarrollará una investigación de tipo “no experimental” ya que la información que se requiere, no será nueva ni creada, más se extraerá información a modo de consulta de diferentes tesis y libros relacionados al tema en mención, así como las entrevistas realizadas en la empresa Ferretera Sullón SAC. Por lo tanto, el diseño de investigación será de tipo Explicativa.

Para llegar a los resultados esperados es que planteamos los siguientes objetivos específicos como son: Determinar el nivel de ventas al crédito, analizar las políticas de crédito, analizar la gestión de su política de cobranza.

La conclusión principal es, determinar el grado de impacto que tiene la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa distribuidora Sullón SAC, Chepén, 2021.

El presente trabajo de investigación está dividido en los siguientes capítulos:

Capítulo I: denominado INTRODUCCIÓN, el cual contiene la realidad problemática; formulación del problema, hipótesis, objetivos, teorías relacionadas al tema

Capitulo II: denominado METODO DE INVESTIGACION aquí se detalla fundamento y diseño de investigación, tipo de muestra inicial, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos para la recolección de datos, procedimiento de análisis de datos,

Capitulo III: denominado RESULTADOS, capítulo que contiene, los resultados finales que se obtuvieron producto de la investigación y de la correcta aplicación del método.

Capitulo IV: denominado DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Capítulo V: denominado REFERENCIAS

ANEXOS.

1.1. Realidad Problemática.

En la actualidad las actividades económicas empresariales han ampliado sus perspectivas de ventas, siendo un tema importante a estudiar las cuentas por cobrar y las políticas que emplea cada entidad en su gestión, puesto que es primordial el contar con efectivo para poder cumplir con las obligaciones a un corto plazo, y que a largo plazo permitirá obtener beneficios económicos, porque también son originadas por las ventas efectuadas en otra modalidad por la empresa.

A nivel internacional, la crisis dada por la pandemia del COVID-19, hasta en la actualidad a nivel mundial, viene originando alteraciones en los negocios. Dadas las cifras originadas por el COVID-19 produjo un deterioro acelerado de la economía de más del 18%, indicando que los países que se encuentran endeudados no podrían cubrir sus obligaciones por la poca liquidez, por lo tanto, se debe analizar el impacto en la liquidez del sector ferretero en las empresas colombianas causadas por el COVID-19, a través de un estudio comparativo de ratios financieros, fundamentando la situación por medio del análisis de los estados financieros, basándose en la liquidez, reducción de las ventas, adquisición de inventarios, incremento de costos, aumento de cuentas por cobrar, etc. (Toro, 2021).

El sector ferretero del país de Ecuador ha contado con un desarrollo sostenible en las últimas décadas por el auge de la construcción y la expansión de la economía del país, pero hoy en día las empresas ferreteras reflejan ciertos problemas en relación a las cuentas por cobrar, puesto que no incorpora políticas correctas en el cede de crédito sin antes realizar un estudio del perfil del cliente, originando un alto índice de morosidad en la cartera y la carencia de control en los registros contables denotando en los estados financieros un alto nivel de errores contables (Santistevan, 2021). También que, el sector ferretero al verse afectado por la crisis mundial tuvo que restablecer sus estrategias de ventas para atraer más clientes y de este modo sostenerse en el mercado (González, 2021).

Además, se hallan ciertos errores en los procesos de la gestión de cuentas por cobrar en el área administrativa, como es la carencia de control en los procesos de cobranza, carencia de manuales, una cartera desactualizada e inexistente seguimiento que perjudica en gran medida a las cobranzas (Delgado y Mayón, 2019). En tanto, una cooperativa de Ecuador en la pandemia se vio afectada dejando en problemas el sistema financiero los primeros meses del 2020, sus

actividades se frenaron o redujeron su operatividad, ocasionando pérdidas económicas al sector y no pudiendo cumplir con sus responsabilidades de crédito (Erazo, 2022).

En tanto, las organizaciones en su mayoría suelen efectuar sus ventas al crédito, a raíz del deseo de incrementar su nivel de ventas, originando que estas brinden créditos en fechas significativas con el propósito de captar más y elevar su cartera de clientes. En un reporte realizado en el 2017 a empresas del continente americano, se observó que, el Brasil fue quién realizó más ventas al crédito (42.8%), por otra parte, en Canadá se efectuaron ventas al crédito en un 41.8%, México logró un (40.7%) y Estados Unidos un (39.8%), sin embargo, al realizar ventas bajo esta modalidad, se cae en riesgo de que hayan retrasos en los pagos, formando clientes morosos, resaltando México con un mayor porcentaje de clientes morosos (94%), todo lo contrario, con Brasil, con un menor índice de cuentas por cobrar con un 46% (Villar, 2021).

Toda empresa debe contar con una cartera de crédito para otorgar créditos a sus clientes, no obstante, una deficiente gestión y cobros pendientes de pago de la empresa puede originar problemas de liquidez y falta de pago hacia la entidad (Alvarado, 2022). Por su parte, el cumplimiento de manera oportuna de las responsabilidades a corto plazo es uno de los acuerdos relevantes que se fija con los prestamistas y la morosidad puede conducir a la descalificación del proveedor y a una imagen desfavorable, dificultando a futuro en las compras de bienes y servicios que desee realizar (Balón, 2022).

A nivel nacional, en el mercado Peruano gran parte de las Pymes brindan créditos a sus clientes y consumidores, no obstante a causa de la elevada informalidad en el mercado y un deficiente control de las políticas de crédito origina que los niveles de morosidad aumente, acompañado del poco compromiso del cliente mismo por cancelar y cumplir sus obligaciones, trayendo consigo un aumento del costo para la entidad puesto que debe invertir en recuperar los créditos pendientes; por otro lado, las Pymes del distrito de Surquillo están en una continua mejora de sus políticas de crédito para que no se vea afectado su rentabilidad y así lograr un equilibrio entre el otorgamiento de crédito y rentabilidad (Mori, 2022).

Algunas empresas ferreteras presentan deficiencias en cuanto al no llevar un registro detallado de clientes que efectuaron compras al crédito originando confusión y carencia de conocimiento en las cuentas que tienen por cobrar, así mismo grandes dificultades con los clientes que se rehúsan haber efectuado el abastecimiento de determinados materiales, también

la falta de estrategias de cobranzas porque no se suele elaborar un manual de políticas y procesos de cobranzas entre otros que influye en el surgimiento de indicadores de morosidad en un 35% (Rodríguez y Villa, 2021). Estos problemas surgen en parte por los gerentes de finanzas que suelen presentar algunas deficiencias al no llevar de forma correcta las cuentas por cobrar, de la misma manera las fechas de pago no van acompañados de las fechas de cobro, además es relevante que los trabajadores de finanzas no se encuentran capacitados para el puesto, no se efectúa el presupuesto de cobranza mensual o anual debido, la cobranza no se efectúa a diario después de estar vencida (Ramírez, 2021).

La gestión de cuentas por cobrar se viene realizando de manera deficiente en cierto grupo de empresas por no aplicar los procedimientos correctos, donde los créditos se otorgan sin realizar un análisis apropiado del perfil del cliente que trae como consecuencia la aparición de morosidad en los clientes, reflejando una pesadez en la restitución de las cobranzas y el incumplimiento de las normas de recuperación, afectando a la entidad en su rentabilidad (Condori, 2023). El realizar una mala gestión de cobranzas implica una precaria eficiencia de sus planes y estrategias que se ven reflejadas en los resultados, el desfavorable nivel de facturación de sus carteras, es por ello que las entidades financieras afrontan retos en la gestión de recaudación, expandiendo sus operaciones y departamentos de cobranza (Palomino, 2023).

Por su lado, Huamani (2022) indicó que la pandemia ha originado muchas pérdidas en la economía de la nación y de las familias, por lo que las instituciones educativas iniciaron mejores gestiones de las cobranzas brindando plazos y a través de acuerdos ampliaron los pagos con el propósito de reducir los niveles de morosidad. Por su parte, Pariona (2019) menciona que la cobranza en el Perú actualmente viene desarrollando estrategias oportunas tomando en cuenta el uso de recursos tradicionales y avanzados de negociación, por lo tanto, la gestión de cuentas por cobrar fomenta el maximizar la liquidez y rentabilidad a través de la disminución de la morosidad.

Según El Comercio (2019) de la ciudad de Lima, en función a las mejoras en proceso de cobranza, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) planteó optimizar la manera de gestión de cuentas por cobrar de la deuda previsional con el propósito de recuperar los aportes de incumplimientos de pago al SPP, para lo cual se establece estrategias de cobranza, como el contar con un registro de data de los trabajadores (De los Santos y Manayay, 2022). Por otra parte, un reporte de estabilidad financiera del Banco Central de Reserva – BCRP señaló que el

ratio de morosidad en el periodo 2020 fue de 7.9% debido a la pandemia del COVID-19, puesto que antes este ratio de deudas se hallaba en 5.7%, en el 2020 el índice fue de 4.3% (Gomez, 2022).

Por su lado, en el sector público, uno de los problemas que se presentan en la entidad judicial es una normatividad inconclusa, contradictoria y enredada, de la misma manera en sistemas con restricciones, procesos incompletos o irreales que afectan la cobranza de multas en el ente (Mejia, 2023). En la Municipalidad de Casma aumenta la cobranza a causa de la situación económica que atraviesa la nación, por lo que tiene mayores retos en la gestión de cuentas por cobrar de sus carteras de deuda, el propósito de cumplir la meta requiere a las áreas formular acciones estrategias de cobranzas de recaudación y gestión de cobranza (Chávez, 2019).

En el sector público se puede lograr minimizar la morosidad a través de un procedimiento de cobranza coactiva que requiere gastos, costos, aumentando en mayor índice la deuda del cliente moroso hasta tal punto de embargar sus cuentas bancarias, bienes y otros, construyendo una imagen desfavorable de la entidad que aplica tales acciones, por otra parte, al sector privado se realiza la cobranza judicial a través de lineamiento del Código Civil (Coaquira, 2022). Los órganos de ejecución de cobranza de impuestos ejecutan el marco normativo, efectuando acciones que necesitan de una correcta planificación, control y monitoreo en las fases de la cobranza con el propósito de no afectar la recaudación fiscal (Valverde, 2019). La gestión de cobranza ayuda a que los clientes morosos efectúen y regularicen sus pagos con el propósito de sostener un vínculo voluntario anteponiendo la gestión de cobranza preventiva, persuasiva y pre-coactiva (Palma, 2020).

A nivel local, en una empresa de la ciudad de Chiclayo, se observa que no cuenta con normas ni políticas determinadas en la gestión de cobranza que efectúa la empresa a sus clientes, generando una baja liquidez en el periodo 2018 que bajo en 15% y en el periodo 2019 disminuyó a un 21% (Segura, 2019). Por otra parte, en la empresa de Chiclayo Águila Import en el año 2020 las ventas al crédito han logrado mayor relevancia, sin embargo, tiene ciertas deficiencias como el retraso en la facturación, el no acatar las políticas y procedimientos de cobranzas de manera correcta sino de manera empírica, también hay retraso de pagos a los bancos como a proveedores ocasionando problemas a la entidad influyendo de manera negativa en su liquidez (Cruzado y García, 2022).

Existe un alto índice de propietarios que no son responsables de realizar sus pagos en las fechas determinadas, ocasionando inconvenientes de morosidad y liquidez en los centros comerciales de la ciudad de Chiclayo, por lo que están en la obligación de cancelar o pagar las cuotas correspondientes a pago (Sosa, 2022). En cuanto, el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo (SATCH) presenta ciertas dificultades en su sistema de control interno como la deficiente supervisión en los procesos de cobranza, deficiencia en el registro de contribuyentes desconociendo de esta manera la deuda, falta de documentos de la normativa interna y estrategias de recaudación, entre otras (Torres, 2022).

A nivel institucional, en la ferretería Sullón, ubicada en la provincia de Chepén, se dedica a la venta de productos para la construcción de viviendas y afines. La cual realiza ventas bajo dos modalidades: Al contado y al crédito, con el fin de poder captar más clientes y cubrir sus necesidades, además de poder competir con otras empresas ferreteras, que debido a esta demanda, las diversas ferreterías intentan ganarse gran parte de la demanda de clientes al emplear políticas para incrementar sus ventas siendo una de ellas, sin embargo, el realizar ventas al crédito trae consigo ciertas deficiencias como es el retraso en la facturación, también se encuentra el no cumplir al 100% las políticas y procedimientos de cobranzas de manera efectiva y esta el retraso de los pagos a los entes financieros, proveedores ocasionando una mala imagen de la empresa y baja liquidez. Es por ello, el interés de no solo ver los beneficios sino analizar los riesgos que trae consigo el realizar ventas al crédito, por lo que se debe tomar en consideración el perfil del cliente, el analizar las políticas de crédito y cobranza para incrementar las ventas en la empresa Ferretera Sullón y si es que tiene un plan para contrarrestar los mismos.

1.1.1 Antecedentes de estudio

En el contexto Internacional

Roslan et al. (2023), en su artículo titulado “El efecto de la asistencia financiera, la gestión de cuentas por cobrar y el tamaño de la Universidad en las dificultades financieras”, estudia los factores que inciden en las dificultades financieras que afronta una Universidad en Malasia, para lo cual emplea un cuestionario realizado a los trabajadores a cargo de la gestión de ingresos y control de crédito en la institución. Como resultados se señala que la asistencia financiera a los alumnos y la gestión de cuentas por cobrar incide de manera significativa y positiva en los problemas financieros de la institución, pero no se afirma que el tamaño de la institución incida en dichos problemas financieros, por lo tanto, se debe plantear estrategias para incrementar las oportunidades de asistencia financiera y reducir los problemas en las finanzas, también se necesita optimizar la gestión de cuentas por cobrar.

Zhao y Lu (2023), en su artículo titulado “Mecanismo de Garantía en Financiamiento de cuentas por cobrar con incertidumbre e la demanda”, la cual busca indagar en el efecto de la garantía en el financiamiento de cuentas por cobrar tomando en cuenta el riesgo de incumplimiento del minorista. Desde la percepción del proveedor teniendo restricciones de capital, el estudio halla que el procedimiento de garantía óptimo en el financiamiento de cuentas por cobrar podría cambiar ofreciendo garantías de recompra

Chernov (2023), en su artículo titulado “Gestión de cuentas por cobrar en organizaciones de transporte”. Dicho estudio explica las consecuencias que originó la pandemia de COVID-19 afectando la reducción de los recursos líquidos de las empresas del rubro de transporte, la aceleración del reembolso de las cuentas por cobrar incrementa la seguridad de tesorería. EL sistema a proponer realizará un seguimiento de los saldos de las cuentas por cobrar, contrastándolos con los volúmenes de ventas e indicadores de facturación. Los resultados favorecerán en el incremento de la cantidad de efectivo empleando el indicador de la tasa de reembolso de las cuentas por cobrar.

Bazurto (2021), en su tesis titulada “Manual de Crédito y cobranza para mejorar la recaudación de cartera de la empresa SistemEcuador S.A.”, el cual no cuenta con una rentabilidad equilibrada, debido a sus deficiencias en la recuperación de cartera, por no realizar un control eficiente en la gestión de crédito y cobranza, parte de ello, es porque no existe un

manual de procedimientos y políticas crediticias, desconociendo los requisitos que debe tener el cliente para el otorgamiento de crédito respectivo, se concluyó que los trabajadores del área de crédito y cobranza no están capacitados debidamente en estos temas.

En el contexto Nacional

Perú

Bancayan (2020), en su tesis titulada “Gestión de las cuentas por cobrar de la empresa ferretera Corporación Silva Palomino EIRL, año 2019”. Señalando en el estudio que la entidad no presenta un talento humano correctamente capacitado, la gestión tiene deficiencias al momento de recuperar cuentas crediticias ya vencidas, porque no hay un seguimiento al cliente y una mala elaboración de las políticas siendo muy poco claras y entendibles para el personal. Se concluye que se deben replantear medidas correctivas en las políticas establecidas de cuentas por cobrar, créditos, las negociaciones en las ventas no se realizan bajo la entrega de documentos formales válidos, entre otros, debiendo mejorar su gestión de cobranzas.

Calle et al. (2020), en su artículo titulado “Determinantes de la morosidad en las cajas municipales, cajas rurales y EDPYMES del Perú” en su estudio pretende analizar la relación entre la administración del capital de trabajo y la rentabilidad de activos de la empresa, en la cual mediante un modelo econométrico se obtuvo que el ROA se relaciona de manera significativa con el PPI siendo menor al ($p < 0.05$), estableciendo que la rentabilidad de las empresas depende en gran parte del uso de políticas efectivas en los inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Chura et al. (2023), en su artículo titulado “Relación de la gestión del efectivo disponible con la rentabilidad de las empresas cementeras que cotizan en la bolsa de valores de Lima”, para lo cual se empleó una metodología descriptiva-correlacional y cuantitativa que dieron como resultado que la liquidez, capital de trabajo, rotación de cuentas por cobrar, rotación de inventario y rotación de activo fijo están relacionados con el ROA y ROE. Por lo que, es importante que el efectivo disponible que tiene la empresa sea empleado y distribuido adecuadamente según las necesidades reales que tiene la entidad en un rango de tiempo específico para cubrir sus deudas a corto plazo.

Coaquira (2022), en su estudio titulado “Diagnóstico situacional de la cartera de clientes regulados del servicio de distribución eléctrica y propuesta modelo de gestión de cobranza”, se

analiza como los indicadores inciden en las cuentas por cobrar comerciales y después realizar un análisis de los indicadores en base a la normatividad, con el fin de tener un diagnóstico situacional de la cartera de clientes, por lo que se propuso un modelo de gestión de cobranza en función a la gestión por procesos y a la mejora continua de Deming, se tomó en cuenta también las estrategias formuladas para la mejora de la recaudación y estrategias de gestión de cuentas por cobrar.

En el contexto Local

Avila y Condor (2021), en su tesis titulada “Gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú SRL., Trujillo, años 2018-2020”, encargada de comerciar productos de ferretería al contado y crédito, siendo esta última donde se presentan deficiencias en el aspecto de las cobranzas, no se pone en práctica las políticas de cobranza, no hay un seguimiento y control adecuado que evalúe el historial de los clientes en general para el otorgamiento de créditos y eludir los altos niveles de morosidad de las cuentas que frenan el desarrollo y evolución de la entidad. Concluyendo que una gestión de cobranza deficiente incide negativamente en la morosidad de la entidad.

García (2021), en su tesis sobre “Gestión de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Nept Computer SRL. Trujillo, 2021”, donde se evidenció en el área de contabilidad algunas falencias como la baja rentabilidad, debido a que existe una carencia de políticas de cobranzas. Se concluye que la gestión de cobranzas si llega a afectar de manera significativa en la rentabilidad de la entidad, también que al incorporar políticas de cobranza se logra reducir las cuentas por cobrar, por lo cual aumenta la rentabilidad de la empresa, así mismo, se realizó el cobro de facturas atrasadas de forma óptima.

Loyola (2016), en su estudio titulado “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo.” Concluye tras realizar su estudio, que la empresa carece de políticas de crédito y de cobranza haciendo pésima o casi nula su recuperación ya que empíricamente han estado otorgando sus créditos basándose en la reputación de las empresas solicitantes de crédito.

Quispe (2020), en su estudio sobre “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar y la detección de riesgos de la empresa inversiones N&G EIRL., Trujillo-2018”, la cual lleva

procedimientos para el otorgamiento de créditos, políticas de créditos y procedimientos para realizar cobranzas para evaluar un control interno defectuoso que puede ocasionar riesgos a la empresa. Los resultados señalan un 67.30% de cuentas por cobrar pendientes de pago total de las ventas realizadas al crédito, también un 30% de cumplimiento defectuoso de los procedimientos de otorgamiento de créditos, así mismo, un 48% de políticas de crédito acatadas por los trabajadores de la empresa, y finalmente un 46% de procedimientos de cobranza cumplidas en la empresa.

1.1.2 Justificación

Justificación del estudio

Se considera que el estudio es útil e importante debido a ciertos problemas que se presenta en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Sullón. La demora de los cobros que tendría que generar efectivo oportunamente, perjudica la liquidez de la distribuidora afectando la puntualidad de pagos y otras responsabilidades. Las políticas de crédito y cobranzas no están establecidas adecuadamente, generando un incremento de la cartera vencida.

Justificación teórica

El estudio brinda un debate académico y científico entorno a la variable gestión de cobranza, en el cual los resultados obtenidos si se sistematizan, sería de beneficio para la situación actual de los conocimientos.

Justificación práctica

La investigación intenta desarrollar estrategias de cobranza desde la exploración de la información recopilada en base a la empresa de estudio, con el propósito de que los clientes puedan ser responsables con las fechas de sus pagos y de esta manera mejorar la rentabilidad y liquidez de la empresa ferretera.

Justificación social

La investigación servirá como aporte para la sociedad, para los futuros investigadores quienes pretendan analizar el tema de la gestión de cuentas por cobrar y por medio del trabajo tener una mejor orientación sobre los riesgos y lineamientos adecuados que se debe seguir para llevar una óptima gestión de cobranzas y de este modo sostener una fluidez del efectivo.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el Impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, Chepén, 2021?

1.3 Hipótesis

HI: La gestión de cuentas por cobrar tiene impacto positivo en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén.

H0: La gestión de cuentas por cobrar no tiene impacto positivo en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de ventas al crédito de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón S.A.C. de Chepén, 2021.
2. Analizar las políticas de crédito de la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021.
3. Analizar la Gestión de su Política de cobranza de la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021.

1.4.2 Objetivo General

Determinar el impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021.

1.5 Teorías relacionadas al tema

Gestión de cuentas por cobrar

Definición

Vásquez (2020), señala que una venta se considerará completa sino hasta efectuarse el cobro, y dicho cobro aplicando una eficiente gestión de una cuenta crediticia pendiente,

también, vienen hacer un conjunto de acciones y negociaciones cuyo propósito es la reactivación de la relación comercial con el cliente, para lograr la recuperación de créditos ya vencidos que conserven y pueda sacar favorecimiento de los productos; esta rotación de cuentas por cobrar es un indicador que nos muestra la cantidad de veces que la entidad debe esperar para contar con el efectivo, es importante porque nos indica la eficiencia de la empresa en la recuperación de sus ventas a crédito. Se calcula mediante la división del monto de las ventas al crédito entre las cuentas por cobrar. Por otra parte, Ramírez (2021) señala que la gestión de cobranzas es un conjunto de acciones coordinadas, estrategias que si se efectúan de manera eficiente y en el tiempo correcto logrará que se cobren las deudas y conservar al cliente, es por ello que, una eficiente gestión es mantener una comunicación e informar por los diversos canales constantemente, tener un contacto y disponibilidad con los clientes, dando un control y seguimiento correcto, etc.

Teoría de la gestión de cobranzas

(Branchfield, 2011, como se citó en Yancce, 2017) señalaron que existen dos maneras de enfoque del cobro a los clientes después de otorgarles un crédito.

- El enfoque tolerante: Es cuando no se exige que se cumpla de forma estricta las condiciones de pago, ni las fechas acordadas con los clientes, y si hay retrasos en los pagos de las facturas, se otorgará un margen de confianza para que se efectúe el pago, sin embargo, no se le apremiara con el cumplimiento vencido, y al haber una deuda no pagada, el cliente tendrá la oportunidad de pagar su deuda cuando pueda.
- El enfoque inflexible: Es cuando la exigencia del cumplimiento de forma rigurosa de los plazos de fecha establecidas, no llegando a soportar el mínimo retraso en sus obligaciones de pago y si sucede un retraso en el pago se exige al deudor la pronta cancelación de la deuda y si prosigue se tomarán medidas forzosas.

Objetivo de cobranza

Carrera (2017) menciona que entre los objetivos de la cobranza está el recuperar el dinero atrasado a través del uso de un sistema eficiente, para conservar portafolios de crédito íntegros que hay en la entidad. Por lo tanto, debe determinarse adecuadamente las políticas de crédito y cobranza, planificar técnicas y estrategias que ayuden a recuperar créditos atrasados o vencidos.

Cuentas de cobranza dudosa

Rojas & Vásquez (2017) señalaron que las cuentas de cobranza dudosa son las que no se llegaron a efectuar su cobro por problemas económicos del deudor, pese a haberse coordinado y gestionado las cobranzas en una fecha programada. Cuando suceda ello, es importante reconocer como gasto el incobrable, realizando una provisión contable y luego castigarla o eliminar de las cuentas por cobrar.

El Crédito

Vásquez (2020) define al crédito como una operación entre acreedor y deudor, en donde se pacta un mutuo acuerdo formal comprometiéndose en retornar el dinero o bien requerido en un tiempo fijo y con las condiciones de pago establecidas por la empresa.

Políticas de crédito

Cueva, Vargas & Méndez (2017) sostuvieron que las políticas son normas de conducta dadas por la dirección y que deben ser acatadas por el personal de la entidad, estas normas se plasman en un documento escrito el cual indica lo que se puede hacer y no se debe hacer, de acuerdo a cada función específica, políticas de venta, de compras, de cobranzas, de crédito, etc. Es importante mencionar que las políticas se formulan en base al objetivo trazado por la empresa en conversaciones con sus departamentos, estos aspectos que se determinan con las políticas son: el tiempo, plazos, descuentos, intereses, créditos, etc.

Políticas de cobranzas

Araujo & Estacio (2017) indicaron que las políticas de cobranza son procedimientos que una empresa utiliza para ejecutar la cobranza de las cuentas crediticias en vencimiento. Entre los procedimientos de cobranza están: la notificación por escrito enviándole una carta al deudor explicándole la razón de la carta, también las llamadas telefónicas que se realizan cuando las notificaciones no fueron atendidas, las visitas al hogar la cual es muy efectiva, y por último el recurso legal, siendo uno de los procesos más costosos.

Morosidad

Miranda (2018) menciona que la morosidad es conocido como un ratio de interés en la rama de las finanzas, es cuándo una cuota de crédito no fue cancelada en la fecha pactada en el documento crediticio, dicha cuenta no cobrada viene hacer un crédito en mora, en donde dicha

morosidad se encarga de medir el nivel de atraso en los pagos. En tanto, una persona morosa es quien no paga su crédito en la fecha debida, llevándole a la morosidad.

CAPITULO II

II. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamento y diseño de investigación seleccionado

2.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo explicativa, porque mide el grado de impacto que tiene la variable estudiada con la empresa. Además, está dirigida a encontrar y responder las causas de la problemática.

2.1.2. Diseño de la Investigación:

El diseño de la investigación es de clase no experimental, esto porque la base informática que necesitamos para abordar la investigación no es un tema novedoso. Tampoco se hará manipulación de la variable, más se estudiará de forma natural y en un momento dado, para determinar el impacto real que tiene en la empresa.

2.1.3. Abordaje Metodológico

Método Inductivo. El método a utilizar permitirá, llegar a conclusiones certeras, puesto que estas derivarán producto del análisis a la muestra de estudio.

Método Descriptivo. Este método se aplica para describir la variable, cualidades y factores que implica la población de la investigación.

Método Analítico. Se aplicará este método, a fin de llegar a analizar la información más relevante de la investigación, como son en este caso la variable y sus dimensiones, con el propósito de encontrar hallazgos que ayuden a tener efectividad en la investigación.

2.2. Tipo de muestra inicial seleccionada

2.2.1. Población.

La población lo conforman el Conjunto de Estados Financieros del año 2020 y 2021.

2.2.2. Muestra.

La muestra ha sido tomada en razón a la relevancia del Estado de Situación Financiera año 2021.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Técnicas de recolección de datos

Entrevista:

Esta técnica nos permite recolectar la información de forma directa, dando seguridad al trabajo de investigación. Esta técnica se efectuará al jefe responsable del departamento de ventas con el fin de obtener datos importantes que simplifiquen nuestro trabajo de estudio.

Análisis documental:

Esta técnica permite acceso a la información confidencial de la empresa, ya que tendremos la posibilidad de estudiar el antecedente y la realidad presente que vive la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC.

2.3.2. Instrumentos de recolección de datos.

Guía de Entrevista:

Es un instrumento que sirve para guiar la secuencia de las preguntas planteadas en la encuesta. Esto permitirá que la recolección de la información sea de forma ordenada, clara y concisa ya que tendrá una secuencia sistemática.

Guía Documental:

Este instrumento permitirá la mediación documental de la información recolectada.

2.4. Procedimiento para la recolección de datos

Las técnicas e instrumentos antes mencionados, se aplicaron al departamento de ventas de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, cuya ejecución tiene por finalidad conocer las falencias que la empresa tiene en cuanto a su realidad problemática.

Para que se cumpla este procedimiento, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Selección de la población y muestra:

Para realizar la ejecución del estudio, se ha fijado, entrevistar al jefe responsable del departamento de ventas de la Empresa distribuidora Ferretera Sullón SAC, resultados de dicha entrevista, se obtuvo recolección de datos importantes que ayudarán a que la investigación sea mucho más cercana a la realidad.

Elección de las técnicas e instrumentos:

Para la elección de las técnicas e instrumentos, se ha tomado en cuenta dos perspectivas: una está direccionada a la recolección de datos de manera directa y personal y la otra busca recolectar información mediante el análisis. Por ello, las técnicas elegidas fueron: La entrevista, el análisis documental y los instrumentos: la guía de entrevista y guía documental.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Análisis estadísticos e interpretación de los datos

Programa Word:

Se utilizó el Word para elaborar las preguntas a manera de guía de entrevista, lo cual ha permitido que la información recolectada tenga orden y secuencia, que servirá para el análisis del mismo.

Programa Excel:

Esta herramienta ha facilitado que la información documental sea analizada de manera exacta y segura. Así mismo esta herramienta permite analizar de forma completa la información debido a sus variadas funciones que posee.

2.6. Criterios éticos

La investigación se efectuó teniendo en cuenta los lineamientos que brindó la Universidad Señor de Sipán, en donde se utilizaron conceptos, teorías sostenidas por diversos autores, citándolos correctamente y respetando las normas APA 7ta. Edición, así también, desde un inicio del estudio se guardó la confidencialidad y el anonimato debido de los elementos participes en la investigación, por último, hubo un consentimiento informado por parte de la empresa distribuidora ferretera Sullón para trabajar el estudio.

2.7. Criterios de Rigor científico

Credibilidad por medio del valor de la verdad y autenticidad: En la cual los resultados hallados son constatados como verdaderos por los partícipes de la investigación.

Transferibilidad y Aplicabilidad: Se describió el contexto y a los elementos que participaron del estudio, realizando el recojo de los datos más relevantes mediante la guía de entrevista y guía documental.

Consistencia para la replicabilidad: Se describe con coherencia el procedimiento de la recolección de los datos, el análisis e interpretación de los datos empleando el enfoque de la ciencia empírica.

Confirmabilidad y neutralidad: En la cual los hallazgos de los resultados fueron contrastados con antecedentes o investigaciones en los niveles internacional, nacional y local que tuvieran semejanza con la variable en estudio.

Relevancia: Permitió el logro de los objetivos formulados en la investigación obteniendo un mejor análisis de las variables estudiadas.

CAPÍTULO III

III. RESULTADOS

3.1. Análisis y discusión de los resultados

3.1.1. Análisis e interpretación de los resultados

Objetivo específico N°01

Determinar el nivel de ventas al crédito de la empresa distribuidora ferretera Sullón SAC, Chepén, 2021.

Entrevista: Guía de entrevista para el jefe responsable del área de ventas de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, para analizar la gestión de sus cuentas por cobrar y la manera en que otorga sus ventas al crédito

Entrevista – Análisis

Tabla 1

Pregunta N° 1

PREGUNTA N° 01	¿Cuál es el volumen de venta mensual, que se otorga al crédito?
El volumen de ventas al crédito que se otorga, se basa en el 30% de las ventas totales otorgadas en los 3 últimos meses anteriores en promedio. Es decir, supongamos que estamos empezando el mes de abril y deseo saber hasta cuanto deberán ser las ventas al crédito para este mes; entonces sumaré las ventas de Enero – Febrero y Marzo y al promedio se le aplicará el 30% dicho resultado, será el límite para poder otorgar ventas al crédito.	

Análisis documental:

Veamos un reporte dado por la empresa de sus ventas totales del ejercicio 2021

Tabla 2

Reporte de Ventas Totales Ejercicio 2021

VENTAS EJERCICIO 2021				
MODALIDAD DE VENTA:		CONTADO + CRÉDITO		
MESES	BASE IMPONIBLE	IGV	TOTALES	PORCENTAJE
ENERO	16271.19	2928.81	19200	8%
FEBRERO	14237.29	2562.71	16800	7%
MARZO	17372.88	3127.12	20500	9%
ABRIL	19915.25	3584.75	23500	10%
MAYO	12881.36	2318.64	15200	6%
JUNIO	17457.63	3142.37	20600	9%
JULIO	22711.86	4088.14	26800	11%
AGOSTO	12288.14	2211.86	14500	6%
SETIEMBRE	13813.56	2486.44	16300	7%
OCTUBRE	13389.83	2410.17	15800	7%
NOVIEMBRE	17288.14	3111.86	20400	8%
DICIEMBRE	25847.46	4652.54	30500	13%
TOTALES	203474.58	36625.42	240100	100%

Tabla 3

Reporte de Ventas al Crédito en el 2021

VENTAS EJERCICIO 2021					
MODALIDAD DE VENTA:			CRÉDITO		
MESES	BASE IMPONIBLE	IGV	TOTALES	PORCENTAJE	VENTA TOTAL
ENERO	7711.86	1388.14	9100	47%	19200
FEBRERO	6440.68	1159.32	7600	45%	16800
MARZO	6779.66	1220.34	8000	39%	20500
ABRIL	7203.39	1296.61	8500	36%	23500
MAYO	4237.29	762.71	5000	33%	15200
JUNIO	7457.63	1342.37	8800	43%	20600
JULIO	10000.00	1800.00	11800	44%	26800
AGOSTO	4745.76	854.24	5600	39%	14500
SETIEMBRE	5338.98	961.02	6300	39%	16300
OCTUBRE	5974.58	1075.42	7050	45%	15800
NOVIEMBRE	8559.32	1540.68	10100	50%	20400
DICIEMBRE	13559.32	2440.68	16000	52%	30500
TOTALES	88008.47	15841.53	103850	43%	240100

Tabla 4*Reporte de lo que se esperaba vender al crédito en el 2021.*

sumatoria 3 últimos meses	promedio ponderado 3 últimos meses	30% monto límite de venta al crédito	meses
S/52,050.70	S/17,350.23	S/5,205.07	enero
S/49,840.90	S/16,613.63	S/4,984.09	febrero
S/53,520.20	S/17,840.07	S/5,352.02	marzo
S/56,500.00	S/18,833.33	S/5,650.00	abril
S/60,800.00	S/20,266.67	S/6,080.00	mayo
S/59,200.00	S/19,733.33	S/5,920.00	junio
S/59,300.00	S/19,766.67	S/5,930.00	julio
S/62,600.00	S/20,866.67	S/6,260.00	agosto
S/61,900.00	S/20,633.33	S/6,190.00	setiembre
S/57,600.00	S/19,200.00	S/5,760.00	octubre
S/46,600.00	S/15,533.33	S/4,660.00	noviembre
S/52,500.00	S/17,500.00	S/5,250.00	diciembre
TOTALES		S/67,241.18	

Tabla 5*Reporte de comparación.*

	LO QUE SE VENDIÓ	LO QUE SE ESPERABA VENDER
MESES	TOTALES	TOTALES
ENERO	S/9,100.00	S/5,205.07
FEBRERO	S/7,600.00	S/4,984.09
MARZO	S/8,000.00	S/5,352.02
ABRIL	S/8,500.00	S/5,650.00
MAYO	S/5,000.00	S/6,080.00
JUNIO	S/8,800.00	S/5,920.00
JULIO	S/11,800.00	S/5,930.00
AGOSTO	S/5,600.00	S/6,260.00
SETIEMBRE	S/6,300.00	S/6,190.00
OCTUBRE	S/7,050.00	S/5,760.00
NOVIEMBRE	S/10,100.00	S/4,660.00
DICIEMBRE	S/16,000.00	S/5,250.00
TOTALES	S/103,850.00	S/67,241.18

Explicación e Interpretación:

Como podemos ver según la declaración en cuanto a la primera pregunta realizada al jefe del departamento, éste tiene definido cuanto es el monto límite que debe venderse al crédito, sin embargo, al momento de ejecutar esta política del 30% al ponderado de los tres últimos meses, no se aplica, ya que los cuadros 2 y 3 se contradicen. En si el departamento mismo, no está aplicando correctamente su estrategia de venta al crédito por lo que puede a la larga ocasionarle serios problemas para gestionar la cobranza. Puesto que hay una diferencia considerable de lo que se esperaba vender al crédito y lo que realmente se vendió.

Entrevista

Tabla 6

Pregunta 02

PREGUNTA N° 02	¿Qué criterios se utiliza para establecer las ventas al crédito?
El criterio que se utiliza para operar bajo esta modalidad es que, como las ventas de cada mes varían entre sí por lo tanto fijar el 30% de la venta anterior es recomendable. Supongamos que este mes me fue muy bueno y logré una venta mensual sobre lo normal, fijar el 30% para el mes siguiente no sería lo recomendable así mejor es tomar en consideración el promedio de ventas de los tres últimos meses.	

Explicación e Interpretación:

En esta respuesta obtenida de la entrevista, se evidencia que el jefe departamento de ventas, utiliza bajo su criterio una buena lógica para establecer las ventas al crédito, más ello no es suficiente sino se aplica, ya que, según lo mostrado en los cuadros anteriores, está lógica no se ejecuta.

Entrevista – Análisis

Entrevista:

Tabla 7

Pregunta 03

PREGUNTA N° 03	¿De qué forma la empresa mide sus cuentas por cobrar?
La empresa utiliza Excel básico para llevar el registro de sus cuentas por cobrar, de esta manera se tiene detallada la información y se analiza.	

Análisis documental:

Tabla 8

Reporte de ventas al crédito

VENTAS EJERCICIO 2021					
MODALIDAD DE VENTA:			CRÉDITO		
MESES	BASE IMPONIBLE	IGV	TOTALES	PORCENTAJE	VENTA TOTAL
ENERO	7711.86	1388.14	9100	47%	19200
FEBRERO	6440.68	1159.32	7600	45%	16800
MARZO	6779.66	1220.34	8000	39%	20500
ABRIL	7203.39	1296.61	8500	36%	23500
MAYO	4237.29	762.71	5000	33%	15200
JUNIO	7457.63	1342.37	8800	43%	20600
JULIO	10000.00	1800.00	11800	44%	26800
AGOSTO	4745.76	854.24	5600	39%	14500
SETIEMBRE	5338.98	961.02	6300	39%	16300
OCTUBRE	5974.58	1075.42	7050	45%	15800
NOVIEMBRE	8559.32	1540.68	10100	50%	20400
DICIEMBRE	13559.32	2440.68	16000	52%	30500
TOTALES	88008.47	15841.53	103850	43%	240100

Tabla 9

Reporte de ratios de cuentas por cobrar

REFERENCIA DE INFORMACION DE LOS EE.FF			
VENTAS AL CREDITO	S/103,850.00		
CxCOBRAR EE.FF 2020	S/40,000.00		
CxCOBRAR EE.FF 2021	S/53,850.00		
FÓRMUA EN VECES			
R.CxC	VENTAS NETAS AL CREDITO PROMEDIO DE CXC CLIENTES	S/2.21	Las CxC hacen su rotación cada 2.2 veces al año.
FÓRMULA EN DIAS			
R.CxC	360 N° DE VECES DE ROTACION	162.667309	Las ventas al crédito se recuperan cada 163 días.

Explicación e Interpretación:

La entrevista es clara; el responsable del departamento afirma que la medición de sus cuentas por cobrar se basa sólo en cálculo bruto que arroja una hoja de cálculo Excel, donde tiene registrado todas sus cuentas deudoras, pero no tiene una medición minuciosa como la de, analizar estas cuentas por cobrar y en qué tiempo estas se harán efectivas de cobro. Como se podrá notar en el Cuadro N°08, donde se ha realizado un análisis de las cuentas por cobrar del ejercicio 2021, en base al ratio de rotación donde podemos tener un panorama mucho más claro acerca del tiempo en que demora la empresa en hacer efectivo sus cuentas por cobrar. Por ejemplo, las ventas al crédito en el ejercicio 2021, fueron S/. 103,850.00, las cuentas por cobrar EE. FF al cierre del año 2020 fue de S/. 40,000.00 y las cuentas por cobrar EE. FF al cierre del año 2021 fue de S/. 53,850.00, lo que los resultados indican que en el periodo 2021 las cuentas por cobrar tardaron en recuperarse 163 días aproximadamente y esto lo sabemos gracias al ratio (162.66), reportado en el cuadro N°08

Entrevista

Tabla 10

Pregunta 04

PREGUNTA N° 04	En cuanto a la pregunta anterior ¿Qué resultados genera esta medición?
Bueno esta medición nos permite visualizar las cuentas deudoras con sus respectivos montos y los plazos fijados a la fecha de vencimiento.	

Explicación e Interpretación:

Según la respuesta del jefe del departamento, su método de llevar un registro completo de sus cuentas deudoras, le permiten analizar que cuentas no están cumpliendo en las fechas pactadas y así por acumulación tener una medición general de sus cuentas por cobrar para tomar acciones de cobranza. Sin embargo, el análisis anteriormente realizado en el cuadro N°06, muestra el complemento adecuado que debe aplicar la empresa para analizar la medición de las cuentas por cobrar a través de esta ratio “Rotación de Cuentas por cobrar”, es por ello que la empresa ha venido tomando decisiones en base a cálculos poco analíticos que no le permitan mejorar su gestión tanto de ventas al crédito, como su gestión de cobranza.

Objetivo Específico N° 02

Analizar las políticas de créditos de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC.

Entrevista: Guía de entrevista para el jefe responsable del área de ventas de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, para analizar la gestión de sus cuentas por cobrar.

Entrevista

Tabla 11

Pregunta 05

PREGUNTA 05	¿Cuáles son las normas principales para el otorgamiento del crédito?
Las normas son: <u>Documentos a presentar para cliente nuevo:</u> <ul style="list-style-type: none">➤ <u>Presentar DNI</u>➤ <u>Ficha Ruc</u>➤ <u>Negocio debe tener como mínimo un año en el mercado</u>➤ <u>La verificación del negocio es obligatoria</u> <p>*En caso que el crédito sea a personas finales llámese personal estable de organizaciones o de empresas en las cuales demuestren estabilidad laboral y cuenten con proforma de construcción.</p> <u>Documentos a presentar cliente recurrente:</u> <ul style="list-style-type: none">➤ <u>La verificación del crédito es opcional (criterio aprobador)</u>➤ <u>De ser el caso presentar el último PDT</u> <p>*En caso que el crédito a otorgar supere el 50% más del crédito anterior, la visita de supervisión deberá ser de carácter obligatoria.</p>	

Explicación e Interpretación:

Para cliente nuevo

Esta respuesta es una clara evidencia de que la empresa no cuenta con un adecuado manual de otorgamiento de crédito, sus normas son muy simples y carecen de información actualizada con respecto al cliente. Por ejemplo, no tienen por requisito el filtro o consulta en Infocorp para analizar

la situación económica financiera del cliente. Este filtro de Infocorp es indispensable ya que evita que un posible moroso entre a formar parte del listado de cuentas por cobrar y que a la larga este se convierta en una cuenta irrecuperable lo cual afectaría a la situación económica de la empresa.

Para cliente recurrente

Como se podrá notar en la declaración de la entrevista, existe un exceso de confianza en el cliente recurrente, puesto que a partir de su segundo crédito esté no recibe visita alguna de supervisión a menos de que el nuevo monto a otorgar sea mayor al 50% más del crédito original. La empresa debe custodiar bien esta modalidad de ventas, por lo tanto, todo crédito sea nuevo o recurrente, supere o no el monto original, debe ser visitado. Así descartará posibles fraudes e impulsará el crecimiento de una cartera sana.

Entrevista

Tabla 12

Pregunta 06

PREGUNTA N° 06	¿Qué criterios se han tomado para formular estas normas de otorgamiento de crédito?
	Los criterios que se han tomado para formular estas normas, se deben como hoy en día es mucha la competencia, la empresa optó por crear un manual de normas internas para el otorgamiento del crédito las cuales con un perfil de fácil acceso para diferenciarnos de la competencia.

Explicación e interpretación

Según la entrevista, la empresa desea que los requisitos que ella solicita, sean de muy fácil acceso al cliente con el fin de ganarse más clientela que la competencia; más esto puede jugarle en contra ya que la simplicidad que ofrece está opacando su calidad de información. Por ejemplo: solicitar primeramente una consulta de Infocorp, será de gran ayuda, ya que descartaría desde un comienzo, si el crédito es viable o no y esto ahorraría tiempo y dinero, a la Empresa.

Entrevista

Tabla 13

Pregunta 07

PREGUNTA N° 07	¿Qué perfil debe tener un cliente para acceder al crédito?
El cliente debe ser domiciliado en la zona y cumplir con el resto de los requisitos según normativa interna. La empresa no otorga crédito a personas que no domicilian en la zona excepto los negocios en ellos si normal, pero en la misma región. Por ello es que se pide DNI y ficha Ruc.	

Explicación e interpretación:

Como se podrá visualizar según la entrevista, la empresa no apuesta por clientes que no radican en la zona, prefiere la estabilidad domiciliaria del cliente lo cual es un punto a favor, pero a la vez la empresa no está tomando su precaución debida ya que el DNI puede figurar como domiciliado en la zona, pero puede vivir en otra. Por lo tanto, la empresa debe medir este riesgo, que, de no, detectarse a tiempo, podría ocasionarle serios problemas a la empresa.

Entrevista

Tabla 14

Pregunta 08

PREGUNTA N° 08	¿Cuál es la verificación que se realiza antes de la venta al crédito?
Bueno si es cliente nuevo: <ul style="list-style-type: none">➤ La verificación al negocio es de forma obligatoria.➤ Se corrobora la información presentada por el cliente. Si el cliente es recurrente: <ul style="list-style-type: none">➤ La verificación al negocio es opcional a criterio de aprobador, a menos que, el crédito nuevo a otorgar supere el 50% más del crédito anterior donde la visita al negocio es de carácter obligatorio.	

Explicación e Interpretación

Según la respuesta de la entrevista, la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, para todo crédito nuevo realiza obligatoriamente una visita de supervisión lo cual le permite asegurar y corroborar que la venta tenga viabilidad, así mismo podemos notar que la normativa para clientes

recurrentes en cuanto a visita de supervisión, es errada, porque sea cliente nuevo o recurrente la visita de supervisión debe realizarse por cada crédito otorgado, para descartar posibles fraudes. La empresa tiene exceso grado de confianza en sus clientes recurrentes.

Entrevista

Tabla 15

Pregunta 09

PREGUNTA N° 09	¿Quién realiza las supervisiones de las ventas al crédito?
Mi persona es quien se encarga de las supervisiones de las ventas al crédito.	

Explicación e Interpretación

Como se podrá notar en la declaración de la entrevista, el mismo jefe responsable del departamento de ventas, es quién realiza la visita de supervisión.

Entrevista

Tabla 16

Pregunta 10

PREGUNTA N° 10	¿Quién aprueba el crédito?
Con el fin de simplificar la gestión de ventas al crédito, es que mi persona está encargo de la supervisión, así como la aprobación. Por ello es que toda la responsabilidad de venta al crédito esta sobre mi jefatura.	

Explicación e Interpretación

Deja claro que la empresa tiene a bien dejar toda responsabilidad de venta al jefe del área ya que cumple dos funciones vitales que definen si el crédito es rechazado o aceptado.

Entrevista

Tabla 17

Pregunta 11

PREGUNTA N° 11	¿Qué criterios se utiliza para analizarla situación económica del cliente?
Lo que utilizamos para analizar, es lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">➤ PDT en caso de empresa comercial➤ Boletas de pago (condición laboral estable)	

Explicación e Interpretación

Según esta respuesta queda claro que la empresa realiza un análisis económico del cliente basándose en los PDTs y boletas de pago si el consumidor es final. De esta manera desea medir la capacidad de pago que tiene el cliente.

Entrevista

Tabla 18

Pregunta 12

PREGUNTA N° 12	¿Qué tipo de garantía solicita la empresa, para asegurar el retorno del crédito otorgado?
La empresa cuando otorga un crédito lo hace como todas las empresas comerciales, fiando en la estabilidad y reputación comercial del cliente, para la empresa la reputación comercial es la mayor carta fianza.	

Explicación e Interpretación

Como podemos notar según la entrevista, la empresa no solicita ninguna garantía a sus clientes, sólo fía de su estabilidad comercial, esto suele ser muy riesgoso, pero no es la única empresa comercial que otorga sus productos al crédito de esta forma.

Objetivo Específico N° 03

Analizar la gestión de su política de cobranza de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC.

Entrevista

Tabla 19

Pregunta 13

PREGUNTA N° 13	¿Cuándo un cliente comienza a tener impagos, cuál es la forma de recuperación del crédito?
<p>Bueno cuando un cliente comienza a incumplir su compromiso de pago, nuestra empresa tiene una forma de hacer seguimiento a estas cuentas. Por el ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Los 15 primeros días de atraso se efectúa llamadas telefónicas.➤ De los 16 a los 30 días se envía una carta de recordatorio de deuda.➤ De los 31 a los 45 días, se hace la visita respectiva al cliente a fin de conocer el problema. <p>*De los 46 días de atraso en adelante se hacen visitas y llamadas constantes a fin de recuperar el crédito.</p>	

Explicación e Interpretación

Según la entrevista realizada, indica que la empresa es muy paciente en cuanto al cobro y seguimiento que realiza a sus cuentas que han caído en días de atraso. Como se podrá evidenciarla para la empresa los primeros 15 días lo considera como un atraso normal, como si no le afectara, porque sólo realiza llamadas telefónicas. Así mismo las cuentas que pasan los 15, hasta los 30 días, recién la empresa envía recordatorio de deuda haciendo simple el cobro. A partir de los 31 días de atraso recién la empresa se ve obligada a visitar las cuentas deudoras, esto hace de su gestión de cobro algo inadecuado que no tiene resultado. Cabe resaltar que la empresa no tiene otra herramienta o método de cobro con la que pueda mejorar su gestión de cuentas por cobrar.

Análisis documental: registros de todas las cuentas por cobrar

Tabla 20

Reporte de saldos de cuentas por cobrar al cierre del periodo 2020

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO DEL AÑO 2020 PARA SER COBRADO EN ENERO DEL 2021				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
ALBARRACIN MENDEZ BRUNO	22000	jueves, 3 de Diciembre de 2020	lunes, 4 de Enero de 2021	1
SUAREZ GAMARRA FREDY	10100	domingo, 13 de Diciembre de 2020	domingo, 14 de Febrero de 2021	2
SACHEZ HERNANDEZ HELEN	5000	sábado, 19 de Diciembre de 2020	miércoles, 20 de Enero de 2021	1
YEPEZ GARAMENDI GRECIA	2900	lunes, 28 de Diciembre de 2020	domingo, 28 de Febrero de 2021	2
	40000			

Tabla 21

Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de enero del año 2021.

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE ENERO				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
HUATAY MIRANDA FERMIN	2001	sábado, 2 de Enero de 2021	miércoles, 3 de Marzo de 2021	2
TERRONES FLORES EDY	1800	jueves, 7 de Enero de 2021	lunes, 8 de Marzo de 2021	2
NEGOCIOS SERVIMOTOR MALCA	3120.18	viernes, 15 de Enero de 2021	martes, 16 de Febrero de 2021	1
DAVILA MASCINES SAMIR	2178.82	lunes, 25 de Enero de 2021	viernes, 26 de Marzo de 2021	2
	9100			

Tabla 22*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de febrero del año 2021.*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE FEBRERO				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
NEGOCIOS EL SARCO	3021.2	viernes, 5 de Febrero de 2021	martes, 6 de Abril de 2021	2
CAMPOS LARCO FREDY	1800	sábado, 13 de Febrero de 2021	sábado, 13 de Marzo de 2021	1
FERREIRA OSPINA DANIEL	2778.8	sábado, 20 de Febrero de 2021	miércoles, 21 de Abril de 2021	2
	7600			

Tabla 23*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de marzo del año 2021.*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE MARZO				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
CABRERA ENEQUE CARLOS	1900	sábado, 6 de Marzo de 2021	miércoles, 7 de Abril de 2021	1
OBLITAS CARTAGENA GRADYS	1000	domingo, 14 de Marzo de 2021	miércoles, 14 de Abril de 2021	1
ZAFRA MENDEZ BRUNO	3020	viernes, 19 de Marzo de 2021	jueves, 20 de Mayo de 2021	2
CASTREJON ALAYO FANY	2080	domingo, 28 de Marzo de 2021	jueves, 27 de Mayo de 2021	2
	8000			

Tabla 24*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de abril del año 2021.*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE ABRIL				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
MARQUINA LUIS HUMBERTO	2100.2	sábado, 10 de Abril de 2021	martes, 11 de Mayo de 2021	1
GAÑAN LOPEZ GRECIA	1199.8	sábado, 17 de Abril de 2021	martes, 18 de Mayo de 2021	1
ESTELA FLORES REGINA	3020	jueves, 22 de Abril de 2021	miércoles, 23 de Junio de 2021	2
VIGO FLORES ALEJANDRO	2180	jueves, 29 de Abril de 2021	domingo, 30 de Mayo de 2021	1
	8500			

Tabla 25*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de mayo del año 2021.*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE MAYO				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
SUAREZ MANAY JUAN	1623.8	martes, 4 de Mayo de 2021	sábado, 5 de Junio de 2021	1
DELGADO VASQUEZ JHANET	2280.8	sábado, 15 de Mayo de 2021	viernes, 16 de Julio de 2021	2
CAPRISTAN APONTE RUT	1095.4	lunes, 24 de Mayo de 2021	viernes, 25 de Junio de 2021	1
	5000			

Tabla 26*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de junio del año 2021.*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE JUNIO				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
RENTERIA FLORES WILMER	2000	martes, 8 de Junio de 2021	viernes, 9 de Julio de 2021	1
DILAS SILVA WALTER	2280.8	sábado, 12 de Junio de 2021	martes, 13 de Julio de 2021	1
ANICETO PONTE GLADYS	1430.2	lunes, 21 de Junio de 2021	jueves, 22 de Julio de 2021	1
JARAMILLO CHILON DILMER	3089	martes, 29 de Junio de 2021	viernes, 30 de Julio de 2021	1
	8800			

Tabla 27*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de julio del año 2021.*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE JULIO				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
TERRONES TERRONES JUNIOR	2000	viernes, 9 de Julio de 2021	martes, 10 de Agosto de 2021	1
BASTRA BERMEJO JUDITH	2280.8	miércoles, 14 de Julio de 2021	domingo, 15 de Agosto de 2021	1
PALOMINO VASQUEZ SADRA	3950.2	miércoles, 21 de Julio de 2021	domingo, 22 de Agosto de 2021	1
ALFARO QUISPE DIANA	3569	lunes, 26 de Julio de 2021	lunes, 27 de Setiembre de 2021	2
	11800			

Tabla 28*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de agosto del año 2021.*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE AGOSTO				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
DAVILA CLEVER DILMA	1000	sábado, 7 de Agosto de 2021	miércoles, 8 de Setiembre de 2021	1
CERDAN VILLANUEVA ANTONY	2600	lunes, 16 de Agosto de 2021	viernes, 17 de Setiembre de 2021	1
FLORES CACHAY VERENA	2000	sábado, 28 de Agosto de 2021	viernes, 29 de Octubre de 2021	2
	5600			

Tabla 29*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de setiembre del año 2021*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE SETIEMBRE				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
CHUAN LUICHO HILARIO	2100.2	jueves, 2 de Setiembre de 2021	miércoles, 3 de Noviembre de 2021	2
LEON GARCIA JOSE ALFREDO	1050.7	miércoles, 8 de Setiembre de 2021	sábado, 9 de Octubre de 2021	1
MATARA TORRES LUISA	1200.1	miércoles, 15 de Setiembre de 2021	sábado, 16 de Octubre de 2021	1
TERRONES BRIONES JAMES	1949	viernes, 24 de Setiembre de 2021	jueves, 25 de Noviembre de 2021	2
	6300			

Tabla 30*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de octubre del año 2021*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE OCTUBRE				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
SOBERON CORREA LUIS	1850.6	domingo, 3 de Octubre de 2021	jueves, 4 de Noviembre de 2021	1
CABRERA ALAYO WALTER	2220.4	martes, 12 de Octubre de 2021	lunes, 13 de Diciembre de 2021	2
RODRIGUEZ SALCEDO LOURDES	1030	jueves, 21 de Octubre de 2021	lunes, 22 de Noviembre de 2021	1
VERASTEGUI HUAMAN ANA	1949	viernes, 29 de Octubre de 2021	jueves, 30 de Diciembre de 2021	2
	7050			

Tabla 31*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de noviembre del año 2021*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE NOVIEMBRE				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
MURGA BARRANTES JORDAN	2103.15	martes, 2 de Noviembre de 2021	viernes, 3 de Diciembre de 2021	1
COTRINA VERA ERICK	2456.1	miércoles, 17 de Noviembre de 2021	sábado, 18 de Diciembre de 2021	1
CENTURION RIVASPLATA ANDY	2001.2	sábado, 20 de Noviembre de 2021	martes, 21 de Diciembre de 2021	1
BECERRA MENDOZA MARVIN	3539.55	domingo, 28 de Noviembre de 2021	miércoles, 29 de Diciembre de 2021	1
	10100			

Tabla 32*Reporte de ventas al crédito realizadas en el mes de diciembre del año 2021*

REPORTE DE VENTAS AL CRÉDITO: MES DE DICIEMBRE				
RAZÓN SOCIAL	DEUDA INICIAL	FECHA DE OPERACIÓN	COMPROMISO DE PAGO	TIEMPO EN MESES
YOLANDA TORRES MARY	3500.2	sábado, 4 de Diciembre de 2021	miércoles, 5 de Enero de 2022	1
ABANTO JARA ELVIS	3800	viernes, 10 de Diciembre de 2021	miércoles, 19 de Enero de 2022	1
ROJAS TERRONES ANA ROSA	3800.3	sábado, 18 de Diciembre de 2021	miércoles, 19 de Enero de 2022	1
SOTO PEREZ JEAN CARLO	4899.5	lunes, 27 de Diciembre de 2021	viernes, 28 de Enero de 2022	1
	16000			

Tabla 33*Reporte del resumen total de cuentas por cobrar ejercicio 2021*

DEUDORES	DEUDA AL 30 DE MARZO			DEUDA AL 30 DE JUNIO		DEUDA AL 30 DE SETIMBRE		DEUDA AL 30 DE DICIEMBRE	
	DEUDA INICIAL	AMORTIZACIÓN	SALDO	AMORTIZACIÓN	SALDO	AMORTIZACIÓN	SALDO	AMORTIZACIÓN	SALDO
ALBARRACIN MENDEZ BRUNO	22000	10000	12000	12000	0	0	0	0	0
SUAREZ GAMARRA FREDY	10100	5200	4900	4900	0	0	0	0	0
SACHEZ HERNANDEZ HELEN	5000	0	5000	2000	3000	1000	2000	0	2000
YEPEZ GARAMENDI GRECIA	2900	900	2000	0	2000	0	2000	500	1500
HUATAY MIRANDA FERMIN	2001	500	1501	0	1501	0	1501	0	1501
TERRONES FLORES EDY	1800	300	1500	0	1500	0	1500	0	1500
NEGOCIOS SERVIMOTOR MALCA	3120.18	0	3120.18	3000	120.18	0	120.18	0	120.18
DAVILA MASCINES SAMIR	2178.82	1500	678.82	0	678.82	0	678.82	0	678.82
NEGOCIOS EL SARCO	3021.2	0	3021.2	500	2521.2	0	2521.2	0	2521.2
CAMPOS LARCO FREDY	1800	300	1500	0	1500	500	1000	0	1000
FERREIRA OSPINA DANIEL	2778.8	0	2778.8	700	2078.8	0	2078.8	0	2078.8
CABRERA ENEQUE CARLOS	1900	900	1000	100	900	500	400	0	400
OBLITAS CARTAGENA GRADYS	1000	0	1000	500	500	0	500	0	500
ZAFRA MENDEZ BRUNO	3020	3020	0	0	0	0	0	0	0
CASTREJON ALAYO FANY	2080	2080	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	64700	24700	40000	23700	16300	2000	14300	500	13800

Tabla 34*Reporte del resumen total de cuentas por cobrar del ejercicio 2021*

DEUDORES	DEUDA AL 30 DE JUNIO			DEUDA AL 30 DE SETIMBRE		DEUDA AL 30 DE DICIEMBRE	
	DEUDA INICIAL	AMORTIZACIÓN	SALDO	AMORTIZACIÓN	SALDO	AMORTIZACIÓN	SALDO
SALDO ANTERIOR	40000	23700	16300	2000	14300	500	13800
MARQUINA LUIS HUMBERTO	2100.2	2000	100.2	0	100.2	0	100.2
GAÑAN LOPEZ GRECIA	1199.8	0	1199.8	1000	199.8	0	199.8
ESTELA FLORES REGINA	3020	1500	1520	0	1520	500	1020
VIGO FLORES ALEJANDRO	2180	0	2180	0	2180	0	2180
SUAREZ MANAY JUAN	1623.8	0	1623.8	0	1623.8	1600	23.8
DELGADO VASQUEZ JHANET	2280.8	0	2280.8	1500	780.8	0	780.8
CAPRISTAN APONTE RUT	1095.4	0	1095.4	0	1095.4	950	145.4
RENERIA FLORES WILMER	2000	0	2000	0	2000	800	1200
DILAS SILVA WALTER	2280.8	2280	0.8	0	0.8	0	0.8
ANICETO PONTE GLADYS	1430.2	1430.2	0	0	0	0	0
JARAMILLO CHILON DILMER	3089	0	3089	3000	89	0	89
TOTALES	62300	30910.2	31389.8	7500	23889.8	4350	19539.8

Tabla 35*Reporte del resumen total de cuentas por cobrar del ejercicio 2021*

DEUDORES	DEUDA AL 30 DE SETIMBRE		DEUDA AL 30 DE DICIEMBRE		
	SALDO INICIAL	AMORTIZACIÓN	SALDO	AMORTIZACIÓN	SALDO
SALDO ANTERIOR	31389.8	7500	23889.8	4350	19539.8
TERRONES TERRONES JUNIOR	2000	0	2000	0	2000
BASTRA BERMEJO JUDITH	2280.8	2000	280.8	0	280.8
OALOMINO VASQUEZ SADRA	3950.2	3800	150.2	0	150.2
ALFARO QUISPE DIANA	3569	2000	1569	250	1319
DAVILA CLEVER DILMA	1000	0	1000	1000	0
VCERDAN VILLANUEVA ANTONY	2600	0	2600	2600	0
FLORES CACHAY VERENA	2000	0	2000	100	1900
CHUIN LUICHO HILARIO	2100.2	0	2100.2	1500	600.2
LEON GARCIA JOSE ALFREDO	1050.7	1002	48.7	0	48.7
MATARA TORRES LUISA	1200.1	900	300.1	100	200.1
TERRONES BRIONES JAMES	1949	500	1449	1000	449
TOTALES	55089.8	17702	37387.8	10900	26487.8

Tabla 36*Reporte del resumen total de cuentas por cobrar del ejercicio 2021*

DEUDORES	DEUDA AL 30 DE DICIEMBRE		
	SALDO INICIAL	AMORTIZACIÓN	SALDO
SALDO ANTERIOR	37387.8	10900	26487.8
SOBERON CORREA LUIS	1850.6	1000	
CABRERA ALAYO WALTER	2220.4	2100	120.4
RODRIGUEZ SAUCEDO LOURDES	1030	250	780
VERASTEGUI HUAMAN ANA	1949	0	1949
MURGA BARRANTES JORDAN	2103.15	0	2103.15
COTRINA VERA ERICK	2456.1	450	2006.1
CENTURION RIVASPLATA ANDY	2001.2	1391.18	610.02
BECERRA MENDOZA MARVIN	3539.55	150	3389.55
TORRES MARIN YOLANDA	3500.2	0	3500.2
ABANTO JARA ELVIS	3800	0	3800
ROJAS TERRONES ANA ROSA	3800.3	0	3800.3
SOTO PEREZ JEAN CARLO	4899.5	446.62	4452.88

Tabla 37*Reporte del resumen total de cuentas por cobrar del ejercicio 2021*

DEUDORES	DEUDA AL 30 DE DICIEMBRE		
	SALDO INICIAL	AMORTIZACIÓN	SALDO
SALDO ANTERIOR	37387.8	10900	26487.8
SOBERON CORREA LUIS	1850.6	1000	
CABRERA ALAYO WALTER	2220.4	2100	120.4
RODRIGUEZ SAUCEDO LOURDES	1030	250	780
VERASTEGUI HUAMAN ANA	1949	0	1949
MURGA BARRANTES JORDAN	2103.15	0	2103.15
COTRINA VERA ERICK	2456.1	450	2006.1
CENTURION RIVASPLATA ANDY	2001.2	1391.18	610.02
BECERRA MENDOZA MARVIN	3539.55	150	3389.55
TORRES MARIN YOLANDA	3500.2	0	3500.2
ABANTO JARA ELVIS	3800	0	3800
ROJAS TERRONES ANA ROSA	3800.3	0	3800.3
SOTO PEREZ JEAN CARLO	4899.5	446.62	4452.88
TOTALES	70537.8	16687.8	53850

Explicación e interpretación

Como se podrá observar en este reporte, la recuperación de las cuentas por cobrar no es lo esperado por la empresa, haciendo notar que su gestión es ineficiente, hay saldos de montos considerables que son arrastrados de meses anteriores y aun así la empresa sigue operando bajo la misma modalidad.

3.1.2. Discusión de los resultados

La Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, viene teniendo problemas serios con la gestión de cobranza, debido a que estas cuentas por cobrar, no están siendo recuperadas en el plazo establecido, siendo éste el principal causante de incumplimientos de la empresa con terceros y que su endeudamiento suba de forma considerable; es por ello que se decidió hacer el estudio a fin de que la empresa pueda analizar las conclusiones y tome en cuenta las recomendaciones para mejorar su gestión. He aquí un resumen de los resultados más importantes. Con respecto al nivel de ventas al crédito que se otorga, los resultados según la figura N° 4. Muestra la realidad de la empresa, ya que lo que se esperaba vender sería S/. 67,241.18 y lo que se vendió fue S/. 103,850. Con respecto

a la medición de las cuentas por cobrar, en la figura N° 5. Se detalla los resultados de rotación de las cuentas por cobrar, donde muestra la rotación de estas cuentas al año, el cual es de 163 días aproximadamente; Esto aplicando el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Según la entrevista N° 5. En la pregunta: ¿Cuáles son las normas para el otorgamiento de crédito? Se puede evidenciar que la información que se solicita al cliente, carece de información actualizada. Por otro lado, respecto al reporte total de cuentas por cobrar, la Figura N° 20 y 21. Muestra la pésima gestión que se les da a estas cuentas; además se evidencia la lista de morosos y sus incumplimientos. Con respecto a las normativas, se concluye que éstas carecen de estructura y falta de requisitos importantes que aseguren la validación real de un cliente.

Con respecto a la confrontación de estudios anteriores, tenemos a Loyola (2016) en su tesis “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE AGROQUIMICOS EN EL DISTRITO DE TRUJILLO”, donde declara en sus recomendaciones que elaborar una política de crédito consistente, podrá asegurar el retorno del crédito mejorando así su gestión de cobranza. Estas políticas estarán orientadas a conocer más al cliente, lo cual la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, no lo tiene definido, su política es muy simple y carece de información actualizada del cliente, sólo se basa en la reputación comercial.

Una de las limitaciones del presente trabajo de investigación fueron el tiempo, ya que por motivo de rotación laboral me cambiaron de zona, lo cual dificultó mis tiempos para hacer la visita a la Empresa Distribuidora Sullón SAC, además que la empresa donde laboro sólo otorga permisos los sábados y en estos días el jefe responsable del área a veces no se encontraba por motivos de viaje.

3.2. Consideraciones finales

3.2.1. Conclusiones

Según la entrevista realizada al jefe del departamento de ventas con respecto al primer objetivo específico concluyo lo siguiente:

La Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, está contradiciendo su política con la cual opera sus ventas al crédito, ya que en el análisis realizado se comprobó que las ventas que se

esperaba otorgar al crédito no fueron las estimadas. Así mismo según el análisis documental estas cuentas no son analizadas desde un punto de vista técnico.

Según la entrevista realizada al jefe del departamento de ventas con respecto al segundo objetivo específico concluyo lo siguiente:

La Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, opera bajo la dirección de un manual de otorgamiento de crédito, el cual, dado los resultados, es inadecuado. La empresa se siente ansiosa de querer superar a la competencia por ello es que trata de hacer de su política de créditos algo sencillo, esto sin contar que el mismo jefe responsable del otorgamiento es el mismo que supervisa aprueba y cobra, teniendo una sobrecarga laboral.

Según la entrevista realizada al jefe del departamento de ventas con respecto al tercer objetivo específico concluyo lo siguiente:

La empresa está gestionando de una forma equivocada el tratamiento que debe darse a una cuenta por cobrar desde su primer día de atraso, ya que según lo entrevistado ésta tiene una lerdá reacción para cobrar, hasta llega al colmo de recién visitar al cliente cuando éste tiene 30 días de atraso, provocando que la cartera de cuentas por cobrar aumente mes a mes.

3.2.2. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa estructure mejor el proceso de sus ventas al crédito, así como analizar con criterio técnico los saldos provenientes de periodos anteriores, que es lo que le hará saber si se realizó o no, una buena venta al crédito o si se gestionó debidamente esa cuenta. La empresa también debe mejorar sus formatos donde realiza sus registros ya que no son adecuados y dificultan su análisis. Por otro lado, se recomienda aplicar ratios que le permitan saber en cuanto tiempo las cuentas por cobrar se convertirán en dinero, ya que esto indica a la empresa si se está respetando su ciclo operacional efectivo.

Se recomienda a la empresa mejore y refuerce su normativa de otorgamiento crédito, incorporando el filtro de Infocorp para obtener información detallada y actualizada del cliente, así como analizar el contexto económico del sector, puesto que el Infocorp arroja información, domiciliaria, económica y financiera de hasta 24 meses, tiempo prudente como para analizar de

manera detallada al cliente. Aplicando este filtro podría evitarse el ingreso de un cliente moroso a la cartera de la empresa. Por último, la responsabilidad de supervisión, aprobación y cobro no debe recaer en una misma persona.

Se recomienda a la empresa de manera urgente, cambie la manera en que gestiona la cobranza, que busque nuevos métodos efectivos, como parte de la recomendación se sugiere lo siguiente: hasta 2 días de atraso la empresa debe realizar una llamada telefónica, a partir del tercer día, debe realizar la primera visita al cliente con su respectivo recordatorio de pago, es así como este seguimiento mejorará la gestión de estas cuentas por cobrar y no dejar que los días de atraso aumenten. Sólo así se tendrá una cartera sana y controlada.

CAPÍTULO IV

REFERENCIAS

- Alvarado, I. (2022). *Control interno de las cuentas por cobrar de la ferretería Colbapi SA. en el periodo 2020 de la ciudad de Babahoyo*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica de babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11446>
- Araujo, K. y Estacio, E. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa justiniano soto villanueva s.r.l., cajamarca año 2016*. Cajamarca.
- Arcoraci, E. (s.f.). *Carreras de turismo y hotelería, universidad tecnologica nacional*. obtenido de Contabilidad - ratios financieros. <http://aempresarial.com/asesor/adjuntos/Apunte-Unidad-3-Ratios-Financieros.pdf>
- Asmat, P. (2015). *Las garantía de cuentas por cobrar por ventas futuras como generadora de liquidez de supermercados peruanos S.A*. Trujillo.
- Ayala , P. (2008). La Cuenta 12 Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros en el Nuevo Plan Contable General Empresarial. *Actualidad Empresarial, N° 167 - Segunda Quincena de Setiembre 2008*, VI-8.
- Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022). *Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Ferretera Cil*. [Tesis de titulación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].
- Balón, M. (2022). *Control interno de las cuentas por pagar proveedores en la ferretería Jota Be Cantón Salinas, año 2021*. [Tesis de titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9597>
- Calle, M., Vicente, W. y Loayza, G. (2020). Determinates de Morosos en las Cajas de Ahorros Municipales, Cajas de Ahorro Rural Bancos y EDPYMES del Perú. [Determinants of Arrears in the Municipal Savings Banks, Rural Savings Banks and EDPYMES of Peru]. *International Journal of Financial Research*, 11(4), 2020. Doi: 10.5430/ijfr.v11n4p523
- Carrera Navarrete, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Tesis, Universidad Politécnica Salesiana, carrera de Contabilidad y Auditoría, Guayaquil, Julio del 2017.
- Chamba, S. (2017). *Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez*. Guayaquil.

- Chávez, G. (2019). *Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39689>
- Chernov, V. (2023). Accounts receivable management in transport organizations. [Gestión de cuentas por cobrar en organizaciones de transporte]. *E3S Web of Conferences*, 376, 04012 (2023). DOI: 10.1051/e3sconf/202337604012
- Chura, Y., Puican, V., Camacho, F., Suarez, L., Bollet, F. y Fernandez, M. (2023). Relación de la gestión del efectivo disponible con la rentabilidad de las empresas cementeras que cotizan en la bolsa de valores de Lima. [Relationship between the management of available cash and the profitability of cement companies listed on the Lima stock exchange]. *International Journal of Professional*, 8(4), 01-21. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1616>
- Coaquira, E. (2022). *Diagnostico situacional de la cartera de clientes regulados del servicio de distribución eléctrica y propuesta modelo de gestión de cobranza*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14084>
- Cobián, K. (2016). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015*. Trujillo.
- Condori, J. (2023). *Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en empresas de actividades de producciones Lima Metropolitana, periodo 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111263>
- Crísologo, L. y Romero, V. (2016). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carrocerías & Estructuras metálicas Flores S.A.C. en el Milagro, Huanchaco, periodo 2014-2015*. Trujillo.
- Cruzado, Y. y Garcia, E. (2022). *Gestión de cobranza para mejorar la liquidez de la empresa El Aguila Import SRL. Chiclayo*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9837>
- Cueva, E., Vargas, M., y Mendez, J. (2017). *Gestion de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa de “servicios pronefros s.a.c.” en la ciudad de lima del año 2015*. Lima.
- De los Santos, Y. y Manayay, K. (2022). *Gestión de cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Estación de Servicios Miguel Angel EIRL. Lambayeque 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9400>

- Delgado, C. y Mayón, N. (2019). *Auditoria de gestión al control interno del procedimiento en las cobranzas del estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez CL. del Cantón Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad San Gregorio]. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1411>
- Erazo, V. (2022). *Gestión de créditos emergentes y eficiencia de cobranzas de la Cooperativa San Francisco LTDA, sucursal Riobamba Ecuador 2020-2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92057>
- Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera Decimosegunda edición*. Pearson Educación de México, S.A.
- Gomez, D. (2022). *Análisis de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Olsprint Sac, Lima-2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96814>
- Gonzáles, A. y Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, Periodo 2011*. Guayana.
- González, S. (2021). *Estimación de la provisión para la reserva de cuentas incobrables en el sector ferretero*. [Tesis de bachiller, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6254>
- Herrera, P. (2014). *Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú SA. - Sucursal Trujillo año 2013*. Trujillo.
- Hidalgo, C. (2011). *Rediseño en el Proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel S.A.C*. Trujillo.
- Huamani, M. (2022). *Estrategias de cobranzas para reducir la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima-2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98534>
- Loyola, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*. Trujillo.
- Maldonado, M. y Vintimilla, O. (2009). *Diseño de un sistema de credito y cobranzas eficaz, para la gestión efectiva de la empresa "Luis F. Espinoza Ferretria Mundial C.A." en la ciudad de Guayaquil en el año 2007*. Loja.

- Mejia, A. (2023). *Análisis de la gestión de cobranza de multas en una entidad judicial*, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113765>
- Mendoza, J. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015*. Lima.
- Mori, J. (2022). *Cuentas por cobrar en las empresas Pymes del rubro ferretero, distrito de Surquillo, periodo 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/32541>
- Palacios, C. y Estrada, V. (2015). *Análisis de las cuentas por cobrar por medio de los indicadores de liquidez, solvencia y de gestión de la empresa Promologics S.A. de la ciudad de Guayaquil periodo 2013*. Guayaquil.
- Palma, E. (2020). *Gestión de cobranza coactiva por deudas no tributarias y los reclamos en el servicio de Administración Tributaria de Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55932>
- Palomino, A. (2023). *Machine Learning en la mejora de la gestión de cobranza en la empresa externa SAC., Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106382>
- Pariona, J. (2019). *La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27250>
- Páucar, Y. (2016). *Control interno financiero y su efecto en la liquidez de la empresa ferretera Julio Lau S.A de Trujillo en el año 2015*. Trujillo.
- Pérez, T. y Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016*. Trujillo.
- Perú 21. (29 de 01 de 2013). *El negocio ferretero no decae*. Obtenido de <https://peru21.pe/emprendimiento/negocio-ferretero-decae-88515>
- Ponton, A. (2015). *El control de las cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la distribuidora Adrimar de propiedad del Sr. Victor Hugo Loja Ramirez de la Ciudad de Piñas año 2013*. Piñas.

- Ramirez, L. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib SA., Trujillo-2020*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54702>
- Rodriguez, I. (2016). *La gestion de creditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la empresa Parque del Norte SA. de la ciudad de Trujillo*. Trujillo.
- Rodriguez, L. y Villa, A. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez de la ferreteria Platino EIRL, Tarapoto, año 2020*. [Tesis de titulación, Universidad César vallejo].
- Rojas , J. y Vásquez, Y. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS Sedacaj SA. en la ciudad de Cajamarca, año 2016*. Cajamarca.
- Roslan, R., Muhammad, K., Ghani, E. y Omonov, A. (2023). El efecto de la asistencia financiera, la gestión de cuentas por cobrar y el tamaño de la Universidad en las dificultades financieras. [The effect of financial assistance, accounts receivable management and University size on financial distress]. *Review of Economics and Finance*, 2023, 21, 96-104. Doi: 10.55365/1923.x2023.21.10
- Santistevan, E. (2021). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar y su presentación en los estados financieros en el sector ferretero*. [Tesis de bachiller, Universidad estatal península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5728>
- Sebastian, M. (2016). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la edpyme marcimex s.a. provincia de trujillo*. Trujillo.
- Segura, M. (2019). *Estrategias de cobranza en Comercial Nuevo Amanecer-2019*. [Tesis de bachiller, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6774>
- Sigüenza, C. y Villanueva, R. (2016). *Implementación de procesos operativos en el area de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa agroex S.A, 2016*. Trujillo.
- Sosa, R. (2022). *Gestión de la cobranza de las áreas comunes en el Centro Comercial Boulevard Chiclayo-2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101869>
- Toro, W. (2021). *La Covid-19 y su impacto en la liquidez del sector ferretero en el Cantón La Libertad*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Torres, R. (2022). *Diseño e implementación de un sistema de procedimientos de control interno en la gestión de cobranza del centro de gestión tributaria-Chiclayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/10287>

- Tuesta, C. (2015). *Evaluación de la administración de cuentas por y su incidencia en la liquidez de la empresa Express Car SAC. de la ciudad de Moyobamba-San Martín, año 2014*. Tarapoto.
- Valverde, J. (2019). *Gestión de cobranzas municipales del impuesto predial en el Cercado de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38917>
- Vasco, S. (2015). *El riesgo de crédito y su relación con los niveles de liquidez del grupo ferretero Megaprofer en el período 2013 de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Vásquez Muñoz, L. y Vega Plasencia, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC., distrito de Huanchaco, año 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Privada Antenor Orrego]. Trujillo-Perú .
- Vélez, I. (2012). *Conceptos básicos contables*. Cartagena.
- Villar, M. (2021). *Control de cuentas por cobrar en la empresa ProAgro SAC. Guadalupe año 2018*. [Tesis de Bachiller, Universidad Señor de Sipán]. Pimentel
- Zhao, S. y Lu, X. (2023). Mecanismo de Garantía en Financiamiento de cuentas por cobrar con incertidumbre e la demanda. [Guarantee Mechanism in Accounts Receivable Financing with Demand Uncertainty]. *Sustainability*, 15(3), 2192. <https://doi.org/10.3390/su15032192>

ANEXOS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0014-FACEM-USS-2023**

Chiclayo, 24 de enero de 2023.

VISTO:

El Oficio 0018-2023/FACEM-DC-USS de fecha 19/01/2023, presentado por el director de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído del decano de FACEM con fecha 23/01/23, sobre la aprobación, en vías de regularización, del Trabajo de Investigación, del egresado de la EAP de Contabilidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, en vías de regularización, el Trabajo de Investigación, del egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1	SERRANO RAMIREZ BENJAMIN JESUS	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


USS Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


USS Mg. Natalia Ivonne Rojas Jiménez
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
V.I: Gestión de cuentas por cobrar	Ayala (2008), “Esta cuenta está compuesta por subcuentas que representan los derechos de cobro a los clientes provenientes de las ventas de bienes y/o servicios que realizan las empresas, en razón de su objeto de negocio con otros denominados terceros”... (VI-8).	son partidas que representan compromisos de pago que la empresa tiene a su favor como resultado de sus ventas al crédito.	Nivel de ventas al crédito	-Volumen de ventas al crédito.	Entrevista / Guía de Entrevista Análisis Documental / Guía Documental
			Políticas de crédito.	-Normas de otorgamiento de crédito. -Perfil del cliente. -Capacidad de pago. -Garantías.	
			Políticas de cobranza	-Procedimiento de recuperación de crédito.	

DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN S.A.C.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 de Diciembre de 2021
(Expresado en Soles)

<u>ACTIVO</u>	<u>Al 31 de Diciembre</u> <u>2021</u>	<u>PASIVO</u>	<u>Al 31 de</u> <u>Diciembre</u> <u>2021</u>
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
Caja y bancos	S/ 40,050.00	Tributos Por Pagar	S/ 10,000.00
Cuentas Por cobrar Comerciales	S/ 53,850.00	Cta. Por Pagar Comerciales	S/ 330,800.00
Existencias	S/ 422,950.00	Obligaciones Financieras	S/ 75,000.00
		<u>TOTAL PASIVO CORRIENTE</u>	<u>S/ 415,800.00</u>
<u>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</u>	<u>S/ 516,850.00</u>		
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
Inmueble Maquinaria y Equipo Neto	S/ 264,864.00	Obligaciones Financieras	S/ -
		<u>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</u>	<u>S/ -</u>
<u>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</u>	<u>S/ 264,864.00</u>	<u>TOTAL PASIVO</u>	<u>S/ 415,800.00</u>
		<u>PATRIMONIO</u>	
		<u>PATRIMONIO</u>	
		Capital	S/ 100,000.00
		Resultados Acumulados	S/ 250,914.00
		Resultado Del Ejercicio	S/ 15,000.00
		<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	<u>S/ 365,914.00</u>
<u>TOTAL ACTIVO</u>	<u>S/ 781,714.00</u>	<u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u>	<u>S/ 781,714.00</u>

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: _____

Objetivo:

La presente entrevista nos servirá para recopilar información necesaria para el desarrollo del estudio del presente trabajo de investigación titulada GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021, lo cual permitirá recopilar información sobre la variable estudiada.

Preguntas:

1) ¿Cuál es el volumen de venta mensual que se otorga al crédito? Explique

2) ¿Qué criterios se utiliza para establecer las ventas al crédito?

3) ¿De qué forma la empresa mide sus cuentas por cobrar?

4) ¿en cuanto a la pregunta anterior que resultados genera esta medición?

5) ¿Cuáles son las normas principales para el otorgamiento del crédito?

6) ¿Qué criterios se han tomado para formular estas normas de otorgamiento de crédito?

7) ¿Qué perfil debe tener un cliente para acceder al crédito?

8) ¿Cuál es la verificación que se realiza antes de la venta al crédito?

9) ¿Quién realiza las supervisiones de las ventas al crédito?

10) ¿Quién aprueba el crédito?

11) ¿Qué criterios se utiliza para analizar la situación económica del cliente?

12) ¿Qué tipo de garantía solicita la empresa para asegurar el retorno del crédito otorgado?

13) ¿Cuándo un cliente comienza a tener impagos, cuál es la forma de recuperación del crédito??

GUIA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Nombre de la empresa: _____

Fecha de aplicación: _____

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de revisar la documentación pertinente previa al informe de investigación con la necesidad de obtener información de los reportes de ventas ya sea las que se venden al contado y al crédito, también los estados financieros periodo 2021.

Documentos a solicitar	Contenido a Evaluar
Reporte de ventas	Registros de ventas al contado Registros de ventas al crédito Registros Excel Documentación año 2021
Estado de Situación Financiera periodo 2021	EE. FF periodo 2021 Flujo de Caja

VALIDACION DE INSTRUMENTOS
FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 20 de marzo de 2021
Señor
Mg. Paucar Ortiz Rayza Rosmery

Ciudad
Chiclayo

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y a la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura De Investigación I, estamos trabajando la investigación: **"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021"**

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Serrano Ramirez Benjamin Jesus
DNI: 47612871

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		PAUCAR ORTIZ RAYZA ROSMERY
	PROFESIÓN	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021"		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRE	Serrano Ramirez Benjamin Jesus	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> ¿Cuál es el Impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, Chepén, 2021?	
	<u>ESPECÍFICOS</u> 1. Determinar el nivel de ventas al crédito de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón S.A.C. de Chepén, 2021. 2. Analizar las políticas de crédito de la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021. 3. Analizar la Gestión de su Política de cobranza de la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021.	
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre las cuentas por cobrar.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 de ítems y ha sido construido , teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido
PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA	
1. ¿Cuál es el volumen de venta mensual, que se otorga al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
2. ¿Qué criterios se utiliza para establecer las ventas al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
3. ¿De qué forma la empresa mide sus cuentas por cobrar?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
4. ¿En cuanto a la pregunta anterior Qué resultados genera esta medición?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
5. ¿Cuáles son las normas principales para el otorgamiento del crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
6. ¿Qué criterios se han tomado para formular estas normas de otorgamiento de crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
7. ¿Qué perfil debe tener un cliente para acceder al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuál es la verificación que se realiza antes de la venta al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
9. ¿Quién realiza las supervisiones de las ventas al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____

10. ¿Quién aprueba el crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Qué criterios se utiliza para analizar la situación económica del cliente?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Qué tipo de garantía solicita la empresa, para asegurar el retorno del crédito otorgado?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cuándo un cliente comienza a tener impagos, cuál es la forma de recuperación del crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	



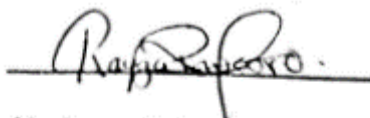
 Mg. Paucar Ortiz Rayza Rosmery
 DNI: 70298009

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Paucar Ortiz Rayza Rosmery, Magister en Administración de la Educación, docente adscrito a la Escuela Profesional de Administración, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborado por: Serrano Ramirez Benjamin Jesus, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 20 de marzo del 2021



Mg. Paucar Ortiz Rayza Rosmery
DNI: 70298009

VALIDACION DE INSTRUMENTOS
FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 20 de marzo de 2021

Señor

Mg. Morales Flores Marco Antonio

Ciudad

Chiclayo

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y a la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura De Investigación I, estamos trabajando la investigación: **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021”**

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Serrano Ramirez Benjamin Jesus
DNI: 47612871

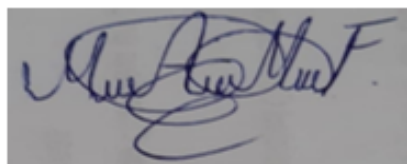
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MORALES FLORES MARCO ANTONIO
	PROFESION	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021"		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRE	Serrano Ramirez Benjamin Jesus	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> ¿Cuál es el Impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, Chepén, 2021?	
	<u>ESPECÍFICOS</u> 1. Determinar el nivel de ventas al crédito de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón S.A.C. de Chepén, 2021. 2. Analizar las políticas de crédito de la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021. 3. Analizar la Gestión de su Política de cobranza de la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021.	
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre las cuentas por cobrar.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 de ítems y ha sido construido , teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido
PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA	
1. ¿Cuál es el volumen de venta mensual, que se otorga al crédito?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____
2. ¿Qué criterios se utiliza para establecer las ventas al crédito?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____
3. ¿De qué forma la empresa mide sus cuentas por cobrar?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____
4. ¿En cuanto a la pregunta anterior Qué resultados genera esta medición?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____
5. ¿Cuáles son las normas principales para el otorgamiento del crédito?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____
6. ¿Qué criterios se han tomado para formular estas normas de otorgamiento de crédito?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____
7. ¿Qué perfil debe tener un cliente para acceder al crédito?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuál es la verificación que se realiza antes de la venta al crédito?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____
9. ¿Quién realiza las supervisiones de las ventas al crédito?	TA (<u>x</u>) TD () SUGERENCIAS: _____

10. ¿Quién aprueba el crédito?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Qué criterios se utiliza para analizarla situación económica del cliente?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Qué tipo de garantía solicita la empresa, para asegurar el retorno del crédito otorgado?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cuándo un cliente comienza a tener impagos, cuál es la forma de recuperación del crédito?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	



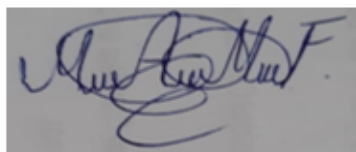
Mg. Morales Flores Marco Antonio
DNI: 45831274

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Morales Flores Marco Antonio, Magister en Gestión Pública, docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborado por: Serrano Ramirez Benjamin Jesus, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021"

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 20 de marzo del 2021



Mg. Morales Flores Marco Antonio
DNI: 45831274

VALIDACION DE INSTRUMENTOS
FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 20 de marzo de 2021

Señor

Mg. Silva Huaman Jemerson Alonso

Ciudad

Chiclayo

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y a la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura De Investigación I, estamos trabajando la investigación: **"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021"**

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Serrano Ramirez Benjamin Jesus
DNI: 47612871


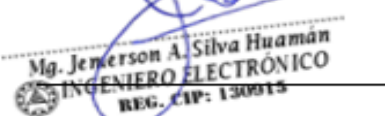
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		SILVA HUAMÁN, JEMERSON ALONSO
	PROFESION	INGENIERO ELECTRONICO
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	RESPONSABLE DE OBRAS PÚBLICAS
"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021"		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRE	Serrano Ramírez Benjamín Jesús	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> ¿Cuál es el Impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC, Chepén, 2021?	
	<u>ESPECIFICOS</u> 1. Determinar el nivel de ventas al crédito de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón S.A.C. de Chepén, 2021. 2. Analizar las políticas de crédito de la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021. 3. Analizar la Gestión de su Política de cobranza de la empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021.	
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recoger información sobre las cuentas por cobrar.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido.
PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA	
1. ¿Cuál es el volumen de venta mensual, que se otorga al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
2. ¿Qué criterios se utiliza para establecer las ventas al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
3. ¿De qué forma la empresa mide sus cuentas por cobrar?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
4. ¿En cuanto a la pregunta anterior Qué resultados genera esta medición?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
5. ¿Cuáles son las normas principales para el otorgamiento del crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
6. ¿Qué criterios se han tomado para formular estas normas de otorgamiento de crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
7. ¿Qué perfil debe tener un cliente para acceder al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuál es la verificación que se realiza antes de la venta al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
9. ¿Quién realiza las supervisiones de las ventas al crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____

10. ¿Quién aprueba el crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Qué criterios se utiliza para analizarla situación económica del cliente?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Qué tipo de garantía solicita la empresa, para asegurar el retorno del crédito otorgado?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cuándo un cliente comienza a tener impagos, cuál es la forma de recuperación del crédito?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA: 13 Nº TD
COMENTARIO GENERALES: En la tesis alcanzada... <ul style="list-style-type: none"> ➤ ítem 2.1.1 del capítulo II: <i>“En el presente investigación es de tipo Correlacional – explicativa, porque mide el grado de impacto que tiene la variable estudiada con la empresa. además, está dirigida a encontrar y responder las causas de la problemática...”</i>. Sin embargo, el estudio solo plantea una variable, siendo una investigación descriptiva. ➤ ítem 2.1.2 del capítulo II: <i>“El diseño de la investigación es de clase no experimental, esto porque la base informática que necesitamos para abordar la investigación no es un tema novedoso...”</i>. Sin embargo, el diseño de la investigación es descriptiva simple. ➤ En el capítulo III (Resultados) se debe realizar la estadística descriptiva. 	
OBSERVACIONES	


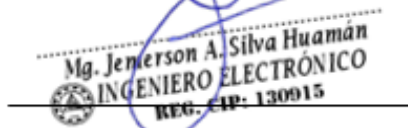
Mag. Silva Huamán Jemerson Alonso
DNI: 42353900

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Silva Huamán Jemerson Alonso, Maestro en Gestión Pública, Ingeniero adscrito al Colegio de Ingenieros del Perú, he leído y validado el instrumento de recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborado por: Serrano Ramírez Benjamín Jesús, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021"


CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 10 de octubre del 2023

Mg. Jemerson A. Silva Huamán
INGENIERO ELECTRÓNICO
REG. CIP: 130915

Mag. Silva Huamán Jemerson Alonso
DNI: 4235390

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD - USS		
	GUÍA	Código:	F-PC-USS
	PRODUCTOS ACREDITABLES DE LAS ASIGNATURAS DE INVESTIGACION	Versión:	00
Hoja:		53 de 52	

MODELO DE AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE INFORMACION

Pimentel, 10 de marzo de 2022

Quién suscribe:

Sr.

Representante Legal – Empresa DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLON SAC

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA.SULLON SAC. CHEPEN

Por el presente, el que suscribe, señor (a, ita) SULLON CHIROQUE ALEJANDRO, representante legal de la empresa DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLON SAC, AUTORIZO al alumno: SERRANO RAMIREZ BENJAMIN JESUS, identificado con DNI N° 47612871, estudiante de la escuela profesional de CONTABILIDAD y autor del trabajo de investigación denominado: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLON SAC. CHEPEN, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memoria, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente, de quien se solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.


 SULLON CHIROQUE ALEJANDRO
 DNI: 19194457
 GERENTE GENERAL

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 13 de Abril de 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

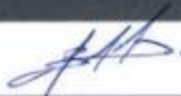
EL suscrito:
Serrano Ramirez Benjamin Jesus con DNI 47612871

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SERRANO RAMIREZ BENJAMÍN JESUS	47612871	

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA SULLÓN SAC. CHEPÉN, 2021

AUTOR

BENJAMIN JESUS SERRANO RAMIREZ

RECuento DE PALABRAS

10330 Words

RECuento DE CARACTERES

52365 Characters

RECuento DE PÁGINAS

41 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

131.8KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 17, 2023 11:24 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 17, 2023 11:25 AM GMT-5

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 13% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA
INVESTIGACION**

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecido para el nivel de pregrado según la Directiva de similitud vigente de USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado Gestión de Cuentas por Cobrar de la Empresa Distribuidora Ferretera Sullón SAC. Chepén, 2021 Elaborado por el estudiante (s) Benjamin Jesus Serrano Ramirez

Se deja constancia que la investigacion antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigacion vigente.

Pimentel, 14 de Abril de 2023



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346