

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA**  
**EDCEISA, AÑO 2018**

Por:

Fermín Marcos Aquino Gonzales

Clinton Martin Flores Milla

Asesor:

Dr. E dual Delmar Santos Gutiérrez

**Lima, diciembre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

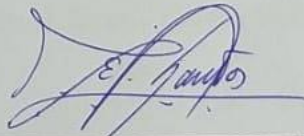
Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EDCEISA, AÑO 2018" constituye la memoria que presenta el Bachiller Fermín Marcos Aquino Gonzales y el Bachiller Clinton Martin Flores Milla para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Contabilidad cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, al primer día del mes de diciembre del año 2019.



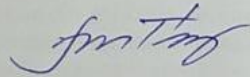
Dr. Edeal Delmar Santos Gutiérrez

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EDCEISA, AÑO 2018

## TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

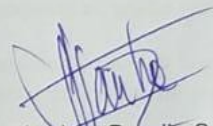
Presentado para optar el Grado de Bachiller en Contabilidad

### JURADO CALIFICADOR



Mg. Sinfiorano Martines Huisa

Presidente



CPC. Abraham Braulio Santos  
Maldonado

Secretario



Mg. Eudal Delmar Santos Gutiérrez

Asesor

Lima, 01 de diciembre de 2019

Análisis de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Edceisa, año 2018  
(Analysis of the accounts receivable management of the company Edceisa, year  
2018)

Fermin Aquino Gonzales<sup>a1</sup>, Clinton Flores Milla<sup>a2</sup>

*<sup>a</sup>EP. Contabilidad, Universidad Peruana Unión, Lima-Peru*

---

**Resumen**

Es necesario para toda empresa contar con una eficiente cuentas por cobrar para tener liquidez, el objetivo de esta investigación es determinar, cómo podemos mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Edceisa y como la actitud juega un rol importante junto con las políticas, el método de investigación que hemos utilizado es descriptivo con un enfoque teórico, utilizando la revisión bibliográfica para implementar procesos que ayudaran a mejorar la gestión de cuentas por cobrar, entonces podemos concluir que debe haber en la empresa un buen clima laboral de esta manera la actitud del personal será positivo se lograría un gran cambio en el cumplimiento de sus funciones de cada trabajador en este caso en el área de cuentas por cobrar, la actitud de los empleados no es el adecuado hay mucha negatividad, pasividad, siempre esta primero la actitud negativa acarreando niveles muy bajos de producción afectando económicamente a la entidad, se debería realizar encuestas mensuales para evaluar las mejoras de un cambio de actitud en la gestión de cuentas por cobrar y en toda la empresa. El clima laboral debe ser excelente para recibir una buena producción de los empleados, la empresa debe hacer respetar sus políticas para tener una eficiente cuentas por cobrar, con los clientes morosos es importante seguir con los procedimientos legales, para dar de baja como incobrables contablemente.

Palabras clave: Actitud; Cobranza; Empresa; Eficiente.

---

## **Summary**

It is necessary for every company to have an efficient accounts receivable to have liquidity, the objective of this investigation is to determine, how we can improve the management of accounts receivable of the company Edceisa and how the attitude plays an important role together with the policies, The research method we have used is descriptive with a theoretical approach, using the literature review to implement processes that will help improve the management of accounts receivable, so we can conclude that there should be a good working environment in the company in this way the attitude of the staff will be positive a great change in the fulfillment of their functions of each worker would be achieved in this case in the area of accounts receivable, the attitude of the employees is not adequate there is a lot of negativity, passivity, always the first negative attitude carrying very low levels of production affecting the entity economically, a survey should be carried out s monthly to evaluate the improvements of a change in attitude in the management of accounts receivable and throughout the company. The work environment must be excellent to receive a good production of employees, the company must enforce its policies to have an efficient accounts receivable. With delinquent clients it is important to continue with the legal procedures, to withdraw as uncollectible accounting.

Keywords: Attitude; Collection; Company; Efficient.

---

## **1. INTRODUCCIÓN**

La empresa EDCEISA con número de RUC 20108045231 fue constituida en el año de 1991 y se encuentra ubicada en el Distrito de Chorrillos Departamento de Lima, es dirigida por el Señor Humberto Luis Reynoso Ebermann. Nace con el sueño de concertar negocios, iniciando así la representación de marcas extranjeras, se esfuerza por dar lo mejor como compañía para representarlas. Es una compañía de origen familiar, dedicada a la Importación, Comercialización y Gestión Integral de productos, orientados a tres unidades de negocio: Cuidado del bebe,

Cuidado Femenino y Cuidado Personal. Actualmente tienen presencia a nivel nacional tanto en el canal moderno: cadenas de boticas y autoservicios, también como el canal tradicional: Mercados y Farma, con equipos comerciales especializados de acuerdo al canal, tiene como actividad, la Importación, Comercialización, Logística, Distribución. La empresa está conformado por departamentos: Administración, ventas, facturación, logística, distribución, cobranzas y área contable. En la actualidad, cuenta con un almacén, seis unidades para distribuir y una edificación donde opera la empresa.

### 1.1. Estructura Organizacional de las Ventas

La entidad tiene una estructura organizacional que permite establecer las operaciones de cobranza y estar conectados con las demás áreas administrativo y contable de forma apropiada, se debería tener entre los departamentos y demás personas encargadas una comunicación muy fluida de sus distintas funciones en el esquema que mostramos a continuación nos servirá de mucha referencia.

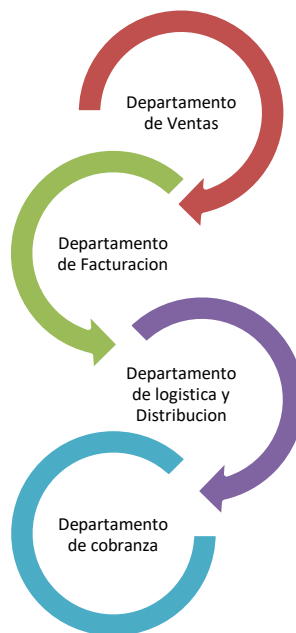


Figura 1 Esquema Organizacional Del Proceso De Cobranza Con Las Demas Areas  
Fuente: Aquino Gonzales & Flores Milla, (2019).

## **1.2. Descripción Del Problema**

El problema que encontramos en las cuentas por cobrar de la empresa Edceisa, analizaremos las políticas, la actitud del área de cuentas por cobrar, tenemos como dato que el periodo 2018 se cerró con una cuenta por cobrar de cuatro millones de cartera vencida, pendientes por cobrar. La empresa está sufriendo problemas de liquidez y está recurriendo a los bancos a préstamos o a refinanciar deudas pagando intereses altos, con esta investigación buscamos identificar el problema, de por qué motivos no se puede recuperar la cartera vencida. También analizaremos la actitud del personal en el área de cuentas por cobrar, como ya es conocido que una buena actitud puede mejorar los resultados en gran manera, por eso es importante conocer cuál es la actitud del personal en el desempeño de sus funciones, brindando soporte a los que realizan la cobranza en el campo (repartidores y vendedores) y realizando cobranzas vía telefónica (encargado de cuentas por cobrar).

Gardey (2012) define la palabra actitud laboral con el estado de ánimo que se expresa de una cierta manera (como una actitud conciliadora). Las otras dos definiciones hacen referencia a la postura: del cuerpo de una persona (cuando transmite algo de manera eficaz o cuando la postura se halla asociada a la disposición anímica) o de un animal (cuando logra concertar atención por alguna cuestión). Tres ejemplos con este término: «No me gusta la actitud que está teniendo Manuel con los empleados», «Si sigues con esa actitud, quedarás afuera del equipo», «La actitud del leopardo demostraba que el animal no estaba dispuesto a dejarse atrapar con facilidad». Entonces podemos decir que la actitud laboral son estados de ánimo que muestra el trabajar en sus centros de labores. En las cuentas por cobrar tener una buena actitud es muy necesaria para llegar a la meta establecida.

### **1.3. Formulación Del Problema.**

¿Cómo podemos mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Edceisa?

#### **1.3.1. Problema Específico**

¿Como es la actitud del personal de cuentas por cobrar de la empresa Edceisa?

¿Cómo es la política de cobranza de la empresa Edceisa?

¿Cómo podemos destacar y premiar al personal con buena actitud?

### **1.4. Objetivo General**

Determinar, cómo podemos mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Edceisa.

#### **1.4.1. Objetivo Especifico**

Determinar la actitud del personal de cuentas por cobrar de la empresa Edceisa.

Evaluar la política de cobranza de la empresa Edceisa.

Cómo podemos destacar y premiar al personal con buena actitud.

### **1.5. Antecedentes**

Padilla (2018), menciona la importancia del diseño de Sistema de Gestión Documental propuesto para la organización para llevar a cabo un orden y control de la información resultante de los procesos que intervienen en la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de dejar evidencia física y digital de dichos procesos. Carrera (2017), llegaron a la conclusión, que para recabar información necesaria se aplicó un método y se consiguió la información necesaria para determinar las falencias de la empresa.

Araujo & Estacio (2017), mencionan llego a la conclusión con el presente trabajo de investigación, titulado “Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su Incidencia de la en la Liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016”, pretende



demostrar que el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez en dicha empresa, es deficiente. Este estudio se enmarca dentro de una investigación no experimental, transversal, descriptiva.

Por medio de los instrumentos de recolección de datos como la ficha de observación, ficha de análisis documental, se procedió a la recopilación de información en la empresa, para conocer la situación actual del área de créditos y cobranzas. La búsqueda de información y el procesamiento de los datos recopilados con los instrumentos, se logró contrastar la hipótesis de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, confirmamos que la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., en el año 2016, posee un nivel de cumplimiento deficiente de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, esto se debe a que la empresa presenta un bajo cumplimiento en los procedimientos de las políticas de crédito y políticas de cobranza.

Arosemena, Pedraza, Davila, & Heredia (2016), Mencionan que las cuentas por cobrar continúan siendo hoy en día uno de los mayores problemas que enfrentan los administradores de las empresas. Dada a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial es de capital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y puede afectar su capacidad de pago. La cadena de impagos sigue aumentando a un nivel tan grande, comprometiendo de esta forma a las empresas de brindar productos y/o servicios con calidad a tiempo record. Siendo un tema bastante vigente se hace necesario hacer un profundo estudio con la finalidad de actuar sobre el mismo para el logro de mayor eficiencia y eficacia en el sistema empresarial. El objeto del presente trabajo de investigación es brindar información sobre los principales aspectos teóricos y la importancia de la administración de cuentas por cobrar en las empresas.

Manqueros y otros (2017), mencionan que es muy necesario hoy en día aumentar las ventas y las empresas se sienten obligados a implementar políticas de ventas al crédito de esta manera podemos argumentar que las cuentas por cobrar es igual que cualquier activo, es un recurso económico de propiedad de una empresa que le generan un beneficio en el futuro. Las Políticas de crédito: son los criterios que aplica la empresa para determinar si debe conceder el crédito a un cliente y las condiciones de otorgamiento, el criterio mínimo para conceder el crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y criterios índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir las políticas de crédito.

## **2. DESARROLLO**

### **2.1. Definición de la actitud laboral en el departamento de cuentas por cobrar**

Es la disposición del colaborador, es la manera de percibir de actuar de transmitir sus emociones con lo que se da a notar su actitud y su relación con los demás, deja ver reacciones positivas como negativas demuestra lo que siente lo que piensa y cómo actúa en su entorno laboral es la manera de abordar las tareas asignadas, con su actitud hace notar su relación con los jefes y compañeros de la manera que se identifica el colaborador y líder en su trabajo por lo que demuestra sus habilidades.

#### **2.1.1. Actitud negativa**

Actitud negativa en la práctica de un comportamiento negativo, es la queja constante el colaborador con lo que deja ver su inconformismo su individualismo llegadas tardes o salidas antes de tiempo no acepta sus errores y tiene por práctica en ocasiones culpar a los demás, tiene por costumbre influenciar a los demás de manera negativa, adopta comportamientos en ocasiones agresivos entre otros, son colaboradores que están secuestrados emocionalmente.

### **2.1.2. Actitud positiva**

Es el enfoque impositivo, compromiso, empoderamiento, una actitud en positivo con lo que el colaborador y líder genera sentimientos de realización, recordemos que el trabajo es una oportunidad de cumplir nuestras expectativas, tenemos la oportunidad de cambiar pensamientos negativos por pensamientos positivos, debemos dejar huella tenemos el poder de elegir, somos el resultado de lo que pensamos y lo que actuamos, recuerde como se dice, una manzana podrida pudre a las demás es por esto que si es necesario se debe poner límites cuando sienta que le están faltando al respeto o cuando alguien llega a contarle chisme de un compañero, respóndale no hables conmigo habla con él. Por otra parte motiva a los demás a cambiar de actitud negativa por una actitud positiva recuerde que las personas los valoran por su manera de ser no por sus títulos o habilidades usted puede elegir su actitud, muéstrese que usted es la persona idónea para realizar la labor a la cual fue contratada por sus habilidades de Liderazgo capacidad proactiva buena comunicación sentido de pertenencia trabajo en equipo pasión por su trabajo. (HIL, 2017), mencionar una actitud mental positiva puede eliminar todos los obstáculos que se interponen entre tú y tu propósito principal en la vida.

### **2.2. Definición De Cuentas Por Cobrar**

Es el crédito que brinda la empresa al cliente por una compra de un bien o servicio a un determinado días de pago, generando una obligación del cliente y para la empresa una deuda por cobrar, las cuentas por cobrar están dentro de los activos corrientes, donde podemos mencionar que no supera el año para recuperar. Es posible que no se pueda recuperar las deudas por que conlleva un riesgo para la empresa trabajar a crédito, teniendo los procedimientos y las normas claras el porcentaje sería mínimo, es importante recuperar dicho flujo de efectivo para cubrir otras operaciones a corto plazo que mantiene la empresa. Si no logramos recuperar la cartera en

el tiempo establecido, la empresa puede entrar en una crisis económica, obligando a la empresa a solicitar créditos financieros y como consecuencia generando obligaciones financieras.

Carrera (2017), Guajardo (2012), mencionan que “las cuentas por cobrar nacen de las ventas realizadas a crédito a los clientes que consumen el servicio o bienes que la empresa ofertan o por préstamos entregado a terceros incluido el personal que labora en la empresa. La empresa para tener un departamento de cuentas por cobrar debe haber generado anteriormente una producción y por ende un activo corriente. ” Fernández y Gutiérrez (2014), “un activo corriente es el conjunto de inversiones que generan flujo de caja de un periodo no superior a un año, no puede variar constantemente y su permanencia no es prolongada en la empresa. La recuperación de los activos corrientes es a corto plazo porque el consumo es inmediato, está destinado a cumplir un ciclo específico.”

### **2.2.1. Cuentas Incobrables**

Para que nazca el rubro de las cuentas incobrables, la empresa debe de haber dejado de percibir una cobranza a su debido tiempo establecido de cobro, Herz (2015) “indica la lenta recuperación de las ventas a créditos se generan las cuentas incobrables, luego a medida que no se tendrá éxito en el cobro de la deuda, se registrara con una estimación de cobranza dudosa. Se deben considerar todas las probabilidades de cobranza luego crear una política que represente esa posibilidad de cobranza.”

### **2.3. Objetivo De La Cobranza.**

Carrera (2017) Revelo (2013) mencionan que “el objetivo de la cobranza es recuperar el dinero adeudado mediante el tratamiento de un sistema efectivo, es importante realizar la cobranza y mantener íntegro el portafolio de crédito existentes en la empresa. Las estrategias de negocio deben ser acomodadas al cumplimiento del objetivo que se fundamentan en un proceso

integral. Se debe tener apropiadamente las políticas de crédito y cobranza, también deben estar bien planeadas las técnicas y estrategias que permitan recuperar los créditos que ya están vencidos; es de suma importancia que toda organización cuente y genere objetivos.

### **2.3.1. Mecánica De Cobranza.**

El éxito de la cobranza es realizarlo en el tiempo establecido, sin la necesidad de llegar que la cuenta este vencido, no es recomendable medirse según vaya disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar, se debe evitar dañar la reputación del cliente, por este motivo es importante monitorear con llamadas telefónicas, con visitas sorpresivas y con recordatorio con fechas festivas. Siempre debemos tener en cuenta este proceso como las políticas, gestión de cobro y control de operaciones.

La mayoría de los mercados competitivos ofrecen créditos a sus clientes, la cobranza se convierte en un procedimiento de forma continua, el cual requiere de un seguimiento y control de las acciones para poder recuperar el monto de las cuentas por cobrar.

### **2.3.2. Técnicas De Cobranzas.**

Las técnicas de cobranza que debe de emplear la empresa, para recuperar el activo de cuentas por cobrar son las siguientes, llenar de vibras positivas al cliente, con recordatorios de aniversario y cumpleaños, hacer llamadas telefónicas recordando la obligación, visitar al cliente en un intento por conseguir el pago, contratar si fuera necesario una agencia de cobranza, realizar acciones legales contra el cliente por su demora de pago (incobrables), negarse a realizar nuevos despachos hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas. El objetivo de los procedimientos de cobranza es realizar el cobro de pagos vencidos en menor tiempo posible reduciendo la cartera vencida, la empresa debe evitar conflictos con sus clientes solventes que no haya cumplido con el pago por alguna razón. Simplemente se debe aplicar un procedimiento de cobranza con una

actitud positiva, si realizamos la cobranza de mala manera las ventas pueden reducir y los clientes optaran por comprar a otros proveedores con políticas de cobranza el resultado podría ser la reducción de las ventas, ya que los clientes optan por proveedores con políticas de cobranza más saludables.

## **2.4. Definición De Crédito:**

El crédito es una operación financiera que realiza una persona al solicitar un préstamo o una compra de una cantidad determinada a otra persona o entidad la cual se compromete en pagar en un determinado tiempo. Su origen menciona entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito el derecho que tiene una persona al recibir de otra persona un monto monetario. El crédito puede ser definido con el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura. Otro caso puede ser una venta a 90 días significa que llegado la fecha el cliente debe realizar el abono en el plazo establecido cancelando la deuda.

### **2.4.1. Políticas De Crédito:**

La empresa trabaja sus ventas al contado y crédito, la demanda actual obliga a las entidades a vender sus productos a crédito para poder estar compitiendo con las demás. Hay clientes que buscan pedir días más al crédito asignado pero sin malograr su historial crediticio para esto es necesario trabajar con pago de letras esto les llevara ordenarse con sus pagos, porque las letras no las maneja la empresa, una entidad bancaria se encarga de custodiar la letra y si necesitan prorroga el cliente tendrá que pagar intereses. Los grandes problemas que puede causar a una empresa las facturas no cobradas son grandes puede llevar a la entidad a la quiebra, por eso es necesario tener un departamento de cobranza muy eficiente. También se debe efectuar una proyección de cobranza mensualmente para medir los objetivos trazados. Es necesario implementar los días de crédito que se debe dar al cliente y cuáles serán los días máximo de

cobro, para que la empresa realiza el cobro dentro de los días crédito establecido al momento de la venta.

Carrera (2017) Fierro y Martínez (2015), mencionan que las políticas de crédito son actividades que direccionan a tomar una decisión a la empresa para conceder un crédito al cliente y estas ayudaran a recuperarlas, permitiendo elevar al máximo la rentabilidad sobre la inversión realizada, algunas políticas que tomaremos en cuenta que podemos llevar a cabo de las cuentas por cobrar. Bajar al máximo la inversión de las cuentas en días de cartera, gestionando el crédito con procedimientos rápidos y profesionales, evaluando el crédito en forma imparcial, manteniendo la inversión en las cuentas por cobrar del activo corriente, se debe evitar que se dé la cartera vencida, fijando la exposición de las cuentas por cobrar ante la inflación y la devaluación. Detallaremos las directrices de aspectos de suma importancia que se deben considerar en el departamento de crédito y cobranzas, Las normas deben establecerse por escrito tienen mayor formalidad y efectividad, las políticas tienen que tener: organizado una fuente de consulta para los empleados, pagos que se anticipan a la fecha de vencimiento de la factura, deben ser premiados, resaltar las cuentas por cobrar de clientes que se retrasan en sus pagos, solicitar a los clientes llenar una ficha de crédito, formulario de crédito, las solicitudes de crédito deben ser analizadas y aprobados por el departamento de crédito y cobranzas, el departamento de cuentas por cobrar debe analizar toda la información del cliente antes de otorgar un crédito o financiamiento, se deben detallar las líneas de crédito, Establecer procedimientos de Cuentas incobrables.

Es de suma importancia establecer fecha límite de corte para los reportes, para analizar el estado de las cuentas por cobrar para efectos de la cobranza. También es importante que todo el personal de la empresa deben tener conocimiento de las políticas de la empresa y con mayor

énfasis a los encargados del departamento de cuentas por cobrar para que puedan realizar sus labores eficientemente. También debe haber capacitaciones trimestral para estar actualizados con la tecnología que avanza a pasos agigantados esto ayudara al personal del área a desempeñar sus actividades.

### 2.4.2. Indicadores de Gestión

Establecen la relación entre los costos de los insumos y los productos de proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos. Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.

Indicador	Fórmula	Interpretación
ROTACIÓN DE CARTERA:	$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$	Mide el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio, durante un periodo de tiempo.
PERIODOS DE COBRO:	$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 365}{\text{Ventas a crédito}}$	Mide la frecuencia con que se recauda la cartera.
ROTACIÓN DE ACTIVOS	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}}$	Es un indicador de productividad. Mide cuántos pesos genera cada peso invertido en activo total.

Figura 2 Indicadores de Análisis Financiero y Gestión  
Fuente: Colombia, (2015)

## 3. METODOLOGÍA:

El presente artículo tiene el método de investigación utilizado es descriptivo con un enfoque teórico, utilizando la revisión bibliográfica, también se ha consultado fuentes, nacionales y internacionales, tanto como tesis, artículos, blogs, etc.

### 3.1.1. Descriptivo:

La investigación tiene como meta detallar fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; detallando de como los estudios descriptivos buscan detallar las características, los perfiles de las personas y propiedades, buscando informar sobre las técnicas, objetos, grupos, etc., buscando someter a un análisis. Con esta investigación se busca recolectar información de varios trabajos



de investigación luego encontrar una solución al problema evidenciado. “Las investigaciones se realizan en un campo de conocimiento determinado se pueden incluir distinta información con alcances en distintas personas y en distintas etapas del desarrollo de la investigación”. El método descriptivo es el más utilizado por los principiantes en actividades de investigación. Debido a esto los estudiantes muestran, narran, identifican hechos, situaciones, características del objeto de estudio. Llegamos a la conclusión es descriptivo porque se pretende medir recolectando información de manera autónoma o conjunta.

#### **4. CONCLUSIONES**

La conclusión que podemos determinar es que la empresa Edceisa carece de políticas crédito y cobranza, también requiere que los empleados del departamento de cuentas por cobrar mejoren la actitud hacia los clientes generando un clima laboral idóneo para la empresa, de esta manera cada empleado lograra realizar sus funciones con eficacia. Es necesario que sea manejado por un sistema automatizado para un mejor control de documentación físico y digital.

Los procesos que aplica la empresa para la aprobación del crédito son obsoletos falta de actualizar varios parámetros, podríamos decir que se basan en la confianza que en los criterios de clasificación de cliente en riesgo. La gestión de cobro se obedece a un manual de procedimientos aplicando las políticas o estudios formales de liquidez, la decisión deriva del mercado en donde el plazo dado puede poner en riesgo las operaciones de la empresa en el corto o mediano plazo. Los procesos de cobranza de la organización en la gestión de cobro debe basarse en una clasificación de clientes; segmentando a los clientes por el monto facturado y capacidad de pago que puede realizar; es necesario modificar el proceso de crédito diferenciando los plazos de vencimiento de facturas; también se debe establecer las causas de la morosidad y emitiendo

reportes oportuno con información muy relevantes sobre las características del cliente y sus pagos realizados.

La gestión de cobro debe tener parámetros de control para que sea efectiva la cobranza, utilizando el procedimiento establecido a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, es necesario contar con un sistema contable en optima condiciones para disminuir el nivel de morosidad; es de suma importancia las evaluaciones de controles internos del periodo, también no debemos de olvidar de mencionar de que la actitud positiva es sumamente importante, porque es más fácil cobrar a una persona feliz que a una persona infeliz, porque será una carga más a sus miles de problemas que puede tener el cliente, es necesario utilizar los indicadores de gestión para medir y emitir una solución a las cuentas por cobrar.

## **REFERENCIAS**

- Aquino Gonzales, F., & Flores Milla, C. (2019).
- Araujo, K., & 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.”. *Araujo Torres karina elizabeth, EstacioCerquin Estela Denis.pdf*, 9-9.
- Arosemena, G., Pedraza, L., Davila, O., & Heredia, I. (2016). La administracion de las cuentas por cobrar. 3-3.
- Carrera, S. (2017). *Analisis de la gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana Ecuador.
- COLOMBIA, I. I. (2011). Indicadores de análisis financiero.
- Cueva, E., Vargas, M., & 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. 5-5.
- Gardey, J. P. (2012). DEFINICIÓN DE ACTITUD. <https://definicion.de/actitud/>, 1-2.

- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SUS EFECTOS EN LA LIQUIDEZ EN LA FACULTAD DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR, LIMA, PERÍODO 2010-2015. *Esmina\_tesis\_bachiller\_2016.pdf*, 7-7.
- HIL, N. (2017). "PIENSE Y HÁGASE RICO". Carolina del Sur: TODOS LOS DERECHOS COPYRIGHT 2017.
- Lapo, M. D. (2018). *Influencia del clima organizacional en las actitudes laborales y en el comportamiento Pro-salud de los profesionales de la salud*. Lima: Pontificia universidad catolica del peru.
- Lapo, M. d. (2018). Influencia del Clima Organizacional en las Actitudes Laborales y en el comportamiento pro-social de los profesionales de la salud. *Lapo\_influencia\_laborales\_profesionales.pdf*, 6-7.
- Manqueros, D., Camargo, J., Morga, M., Garcia, A., Rosso, B., & Felix, R. (2017). "Administración de Cuentas por Cobrar". *Instituto Tecnológico de Durango*, 3-3.
- Padilla, F. (2018). DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE PROCESO PARA CUENTAS POR COBRAR. *Articulo\_articulo.pdf*, 1-1.
- wikipedia. (21 de Marzo de 2017). *wikipedia*. Obtenido de wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>