



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría

Tema:
Propuesta de Procesos en Cuentas por Cobrar e Impacto Financiero
Positivo en Empresas, Caso: Grupo-Campoverde.

Autora:
Gloria Magali Sagbay Santos

Director del Trabajo de Titulación:
Ing. Walter Quezada T, PhD.

2021
Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por ser mi guía quien con sus bendiciones encamina mi vida, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, a mi Esposo Jorge Luis por su apoyo incondicional, mis hijos Jorge, Damarys, Gyslaine por su paciencia y amor y en especial a mis suegros por su confianza por siempre apoyarme en las diferentes etapas de este proceso universitario.

DEDICATORIA

Este artículo va dedicado a la memoria mi suegro y jefe Sr. Santos Vicente Campoverde Campoverde quien fue mi mentor, promotor. Un hombre altruista, humilde, trabajador de una fe inquebrantable. Que con su sabiduría, y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

Gloria Magali Sagbay Santos

PROPUESTA DE PROCESOS EN CUENTAS POR COBRAR E IMPACTO FINANCIERO POSITIVO EN EMPRESAS, CASO: GRUPO-CAMPOVERDE

Gloria Magali Sagbay Santos
Magali.jkm@gmail.com

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas necesitan liquidez para seguir con su operatividad; por esta razón, es necesario que los flujos de cobro funcionen correctamente y que las organizaciones obtengan liquidez constantemente; sin embargo, el cobro de sus cuentas fuera de tiempo no podrán atender sus obligaciones de pago y por ende su tesorería entra en crisis. Todo esto obliga a las compañías recurrir a terceros para obtener los medios financieros necesarios.

Para realizar el presente proyecto de investigación, se decidió tomar como referencia a la empresa ferretera Grupo Campoverde; debido a que enfrenta situaciones como: insuficiencias en el cobro de las ventas realizadas, falta de análisis continuo de sus cuentas por cobrar y lógicamente falta de liquidez. Además, se entendió la necesidad de implementar el sistema de cuentas por cobrar para controlar; y a su vez tener una mejor organización en los registros contables que se realizan diariamente dentro de la empresa ferretera.

La presente investigación se justifica mediante las diferentes teorías estudiadas y conceptos básicos de autores especialistas en el área para obtener las respectivas respuestas o soluciones a la falta de un control interno de cuentas por cobrar en la organización; por tal motivo, se utilizan los conceptos referentes al manejo de cuentas por cobrar para aplicar en la empresa ferretera Grupo Campoverde, enfocado al control eficaz de la empresa.

Se propone, en la siguiente investigación, examinar si el Grupo Campoverde se beneficiara positivamente a través de la implementación de las cuentas por cobrar. Para ello se plantea el siguiente objetivo general: analizar la implementación de procesos de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez del Grupo Campoverde de la ciudad de Machala; y como objetivos específicos: analizar la situación actual del departamento de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Grupo Campoverde; analizar las nuevas políticas de créditos en la empresa para reducir la cartera vencida de la ferretería Grupo Campoverde.; y, evaluar la liquidez actual de la empresa Grupo Campoverde de la ciudad de Machala.

Es importante mencionar que, para desplegar la investigación, se efectuó una indagación sobre las cuentas por cobrar comerciales y los procesos de cobranza y crédito. Al mismo tiempo, se examinó los antecedentes del objeto de estudio. Conjuntamente la presente investigación es de tipo cualitativa y cuantitativa. La metodología aplicada permitió conocer la situación actual de las cuentas por cobrar y el grado de deficiencia que existe en el área de créditos y cobranzas de la empresa ferretera Grupo Campoverde, admitiendo conocer de qué forma llega a incidir una mala administración de esta área en la liquidez de la empresa, para que a partir de estos datos se pueda constituir las respectivas conclusiones del caso en estudio.

Planteamiento del problema: El tiempo ha demostrado la importancia que tiene para una empresa, llevar un control equilibrado del área administrativa y contable, especialmente en las cuentas por cobrar, puesto que le brinda a la gerencia y personal administrativo la posibilidad de tener la confianza que en su organización siempre existirá una buena liquidez. De tal modo, que el control de las cuentas por cobrar y cualquier operación es un aspecto significativo a tomar en cuenta para tener éxito en un negocio.

Ecuador posee una economía muy inestable, que se profundizó con la pandemia de covid-19 desde el año 2020; por esta razón muchas empresas han quebrado, debido a su falta de liquidez; situación que obliga a la implementación de nuevos procesos en cuentas por cobrar que propicien eficiencia y fortalecimiento institucional en las empresas al momento de realizar sus respectivos cobros.

Es importante señalar que el gerente de la ferretería Grupo Campoverde necesita implementar nuevos procesos de cuentas puesto que hoy en día sufre muchos problemas de liquidez, incumplimiento con las políticas y procedimientos de crédito dentro del plazo estipulado en la empresa y atraso del pago a entidades financieras con las que se tiene créditos pendientes por cobrar, todo lo expuesto enteramente hace que la empresa ferretera tenga muchos problemas de solvencia actualmente.

De manera que la carente gestión y falta de procedimientos sobrelleva a la empresa ferretera Grupo Campoverde a presentar muchos problemas al momento de ejecutar sus procesos de cuentas por cobrar. Por ello es necesario optimizar sus operaciones y reducir las pérdidas económicas de la organización.

Pregunta de Investigación: ¿Cuáles son los procesos en las Cuentas por Cobrar para mejorar la liquidez financiera del Grupo Campoverde?

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Analizar la implementación de procesos de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez del Grupo Campoverde de la ciudad de Machala.

2.2. Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual del departamento de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Grupo Campoverde.
- Analizar las nuevas políticas de créditos en la empresa para reducir la cartera vencida de la ferretería Grupo Campoverde.
- Evaluar la liquidez actual de la empresa Grupo Campoverde de la ciudad de Machala.

MARCO TEÓRICO

3.1. La importancia de los procesos de cuentas por cobrar

Se entiende por cuentas por cobrar a los valores que adeudan personas externas a la compañía, la mayoría de estas cuentas se crean como consecuencia de las operaciones empresariales; es decir, por ventas de bienes y servicios a crédito y se conocen como cuentas por cobrar clientes (Ruiz, 2020). Mientras que otra proporción de exigibles, no son operativas y simplemente se originan por factores como los préstamos a empleados, los préstamos a socios o algún crédito tributario.

Los procesos de cuentas por cobrar son derechos exigibles que se originan ya sea por ventas, prestación de servicios u otorgamiento de préstamos; y representan el crédito que concede una entidad a sus clientes, mediante un acuerdo de pago en un plazo determinado (Duran, 2021). Las cuentas por cobrar representan el monto del crédito que una organización concede a sus compradores cuando realiza alguna venta determinada, es un departamento ubicado dentro de la organización al cual se le debe prestar mucha atención, puesto que las ganancias netas de la entidad dependerán del correcto funcionamiento del mismo (Pisco, 2020).

Reyes (2017) indica que, el tiempo ha demostrado la jerarquía que tiene el control interno dentro de una compañía en el área administrativa y contable, principalmente para el área de cuentas por cobrar; puesto que éste, le permite obtener información veraz y totalmente confiable para poder ejercer sus actividades empresariales de una forma ordenada, evitando la pérdida de liquidez en el mediano y largo.

Dias (2018) señala que, debido a las condiciones económicas y a la creciente competencia, las empresas pequeñas y grandes optan por tratar de crecer su cuota de mercado mediante la aplicación de ciertas estrategias competitivas, una de las más utilizadas es el otorgamiento de crédito en las ventas, dado que esta estrategia se ajusta al bolsillo de los clientes y en consecuencia se producen mayor volumen de ventas.

A partir de lo mencionado, se razona que las cuentas por cobrar son los derechos exigibles que los proveedores adquieren de los clientes por las ventas a crédito. Es necesario reconocer que el crédito se ha convertido en un atractivo apalancamiento financiero que ha consentido el crecimiento de muchas sociedades; además, se debe considerar que el crédito comercial no tiene costo para quien los recibe, dado que evita gastos por intereses, pero puede ser perjudicial a la empresa que lo concede si la recuperación no es adecuada (Miranda, 2021).

Es importante recalcar que para tener procedimientos adecuados deben ser en primera instancia debidamente planificados y anticipados para de esta forma se maximicen los cobros y por ende disminuir la cartera vencida; a esto, se lo conoce en términos técnicos como contabilización de facturas emitidas a manera de cuentas por cobrar. Este proceso debe ser muy ordenado para que el cliente y la entidad financiera se sientan cómodos durante el periodo que dure la deuda (Ramírez, 2016).

Dentro de este mismo contexto se encuentra el proceso de crédito, el cual constituye un préstamo, y la persona que lo realiza se compromete a reembolsar la cantidad prestada en un tiempo definido, el cual dependiendo de la ocasión se suele generar intereses y costos adicionales (Curo, 2018). Así mismo es uno de los instrumentos clásicos para la financiación de diferentes organizaciones y es un pilar primordial en las empresas por sus complicaciones en el acceso al crédito. En la actualidad las empresas tienden a quebrar entre otros motivos por no considerar la importancia de administrar correctamente los créditos que se ofrecen a todos sus clientes diariamente (Suarez, 2018).

Todo proceso de crédito maneja sus respectivas políticas, las cuales son una serie de procedimientos que se toman en cuenta antes de decidir si se concede crédito a un cliente y las acciones que se van a ejecutar para recuperar los valores comprometidos, de esta forma se maximiza el beneficio de la inversión. (Labajos, 2020)

3.2. Impacto financiero en el sistema control en las cuentas por cobrar

La falta de liquidez en una empresa se define como la entidad es incapaz de hacer frente a los compromisos de pago actuales (Dias, 2018). Esto puede llevar a una disminución del nivel de operaciones, a la venta forzosa de bienes de activo o, a la suspensión de pago que lógicamente llevara a la quiebra en poco tiempo (Ulloa, 2020). El indicador principal de liquidez mide la capacidad que tienen las sociedades para cancelar sus obligaciones de corto plazo y así poder conocer la disposición o dificultad que presenta una empresa para cancelar sus pasivos corrientes y cambiarlos en efectivo a los activos corrientes (Ruiz, 2020). Esto quiere decir que tener liquidez es sinónimo de seguridad de que la empresa puede cumplir con sus obligaciones y responsabilidad con los proveedores y acreedores

Cruz (2016) menciona que, uno de los motivos de falta de liquidez en una empresa, es no tomar en cuenta el CCE (ciclo de conversión del efectivo); el cual se trata básicamente del tiempo que tiene la entidad para convertir la inversión en efectivo que necesita la organización para ejecutar sus operaciones. Se trata del tiempo que le tomará a la compañía poder convertir su inversión en efectivo.

Aguilar (2017) señala que, para poder desarrollar las operaciones de la empresa se debe conocer el ciclo de conversión de efectivo; puesto que, facilita conocer el tiempo que se encuentran los recursos invertidos comparados con el tiempo que los proveedores otorgan a la organización periódicamente.

Es significativo señalar que en la actualidad tener una empresa requiere un análisis minucioso del control interno dentro de sus procesos, para precisar cuáles son sus fortalezas y debilidades, como también buscar la calidad y aprovechar los recursos que disponen, para así lograr una ventaja competitiva ante sus competidores directos dentro de un nicho de mercado específico (Mendoza, 2017).

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Metodología

Para realizar el presente trabajo de investigación se utilizó el método mixto; en primer instancia se manejó el método inductivo, el cual tiene como característica principal realizar el estudio desde lo específico hacia lo más general; puesto que, busca generar conocimiento a través de percepciones y opiniones de personas o entes investigados, lo cual claramente otorga un mayor nivel interpretativo alguna situación determinada; mientras que, el deductivo radica en tomar conclusiones generales para dar como resultado final explicaciones particulares que parten de un punto de vista específico. (Sampieri, 2014)

Se sustenta la utilización del método inductivo-deductivo, dado que en primera instancia se realizó una entrevista al gerente general de la empresa Grupo Campoverde y a su vez se analizó el estado financiero de dicha empresa con la finalidad de poder tener una perspectiva particular del tema en estudio y así poder tomar decisiones en base al conocimiento adquirido.

4.2. Tipo de Investigación

La investigación tuvo un enfoque cualitativo. Para esto es esencial saber que la investigación cualitativa tiene como característica principal ser subjetivas y brindar una mayor capacidad de interpretación, puesto que se basa en el análisis del objeto de estudio en su estado natural lo cual logra una mayor comprensión y profundidad del tema estudiado (Sampieri, 2014). Para ello se llevo a cabo una entrevista de tipo no estructurada para ser aplicada al gerente general de la empresa Grupo Campoverde.

De igual forma, la investigación cuantitativa maneja el análisis numérico o estadístico para brindar información concluyente y comprobable (Sampieri, 2014). En la presente investigación se utilizó también este enfoque, dado que se analizó el estado financiero de la empresa ferretera Grupo Campoverde.

El alcance la investigación fue descriptivo, debido a que este tipo de investigación se dedica a caracterizar el objeto de estudio y tiene como principal ventaja dar a conocer la problemática de manera reducida. Este trabajo busca describir cuál es el impacto financiero positivo que puede tener una empresa al administrar correctamente sus procesos de cuentas por cobrar, en este caso se tomó de referencia la empresa ferretera Grupo Campoverde para ejecutar el estudio.

Además es una investigación no experimental, de tipo transversal, dado que no se manipularon las variables y estas fueron analizadas en un momento específico para ver si situación actual. (Castro, 2019)

4.3. Unidad de Análisis, Población y Muestra

La unidad de análisis se realizó en la empresa Grupo Campoverde de la ciudad de Machala, la población que se tomó en consideración fue el personal que trabaja en la entidad ferretera Grupo Campoverde, por lo tanto se tuvo un total de 20 trabajadores a encuestar como población y este caso al ser un número reducido de población no se necesitara extraer la respectiva muestra.

4.4. Técnicas de recolección de datos

4.4.1. Entrevista: se entrevistó al gerente general de la empresa Grupo Campoverde mediante un test de 6 preguntas abiertas. Todo este proceso se ejecutó con la finalidad de saber cómo se están manejando los cobros, políticas de crédito y la liquidez actual de la empresa ferretera Grupo Campoverde de la ciudad de Machala.

4.4.2. Encuestas: la encuesta se efectuó a través de un test de 4 preguntas dirigidas al personal que labora en la entidad antes mencionada. Este proceso se llevó a cabo con el objetivo principal de saber la opinión que tienen ellos respecto a las políticas de crédito actualizadas, el porcentaje las ventas a crédito y el control diario que la entidad le da a sus cuentas por cobrar.

4.5. Análisis documental: En este caso el objetivo principal de ejecutar este análisis se basó en observar el estado financiero actual de la empresa Grupo Campoverde de la ciudad de Machala, cuya información reposa en el departamento financiero del mismo.

En base a esta información se analizó el porcentaje promedio que tuvieron las cuentas por cobrar en el periodo del año 2020 y como se encuentra actualmente la liquidez de la misma.

4.6. Análisis de los resultados

En el siguiente análisis realizado en la empresa ferretera Grupo Campoverde de la ciudad de Machala, se pudo observar que la entidad tiene valores muy significativos que están concentradas en las respectivas cuentas por cobrar:

Empresa Grupo Campoverde

Se analizó el promedio de las cuentas por cobrar de la empresa Grupo Campoverde, indicando que en el periodo de estudio del año 2020 fue del 54.8%; mientras que las cuentas por pagar fueron del 12.6% e inventario del 5.3%. Por lo antes mencionado, se pudo apreciar que al revisar el ciclo de conversión del efectivo de la entidad ferretera en estudio lanza los siguientes resultados, primero las políticas de crédito al culminar el 2020 fue de 220 días, seguido de las cuentas por pagar de 47 e inventario 17. Con estos parámetros está claro que la empresa primero paga a sus proveedores y luego cobra a sus clientes, lo que da como resultado una mala conversión del efectivo y a su vez una inadecuada política de crédito, la cual claramente debe estar en función de las cuentas por pagar.

Todo lo expuesto anteriormente da como resultado una inadecuada conversión del efectivo por una mala política de crédito en la empresa, la cual debe estar en función de las cuentas por pagar. Es importante mencionar que en caso de persistir la mala gestión entidad ferretera tendrá problemas de liquidez en el mediano y largo plazo.

La parte positiva del Grupo Campoverde radica en que sus segmentos de clientes y sus canales de comunicación están aptos para efectuar las recaudaciones en los tiempos

acordados en la política de crédito, la empresa ferretera se enfoca en brindar un mayor crédito a sus usuarios para generar un mayor ingreso, consiguiendo así tener muchos problemas en la liquidez dentro de la organización.

Análisis de la encuesta

La presente encuesta fue dirigida para el personal del Grupo Campoverde; a continuación, se detalla las preguntas con los aspectos más relevantes de la encuesta.

Pregunta 1) ¿La empresa cuenta con políticas de crédito actualizadas?

Tabla 2- Políticas de crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa ferretera Grupo Campoverde

Elaborado por: Elaboración propia.

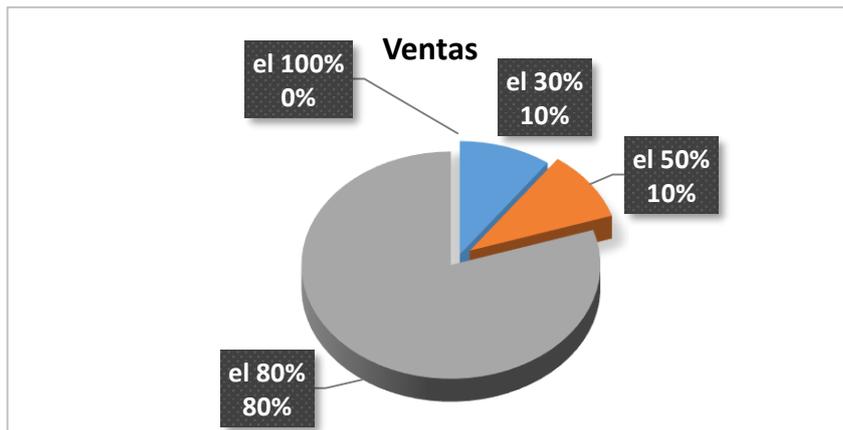
Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta determinaron que, el 100% de los encuestados mencionaron que la empresa si tiene políticas de crédito actualizadas, por lo cual se puede deducir que esto representa un punto a favor para la gerencia de la entidad.

Pregunta 2) ¿En qué porcentaje las ventas que hace la empresa son a crédito?

Tabla 3- Porcentaje de ventas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El 30%	2	10%
El 50%	2	10%
El 80%	16	80%
El 100%	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa ferretera Grupo Campoverde
Elaborado por: Elaboración propia.



Fuente: Datos obtenidos de la empresa ferretera Grupo Campoverde
Elaborado por: Elaboración propia.

Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta determinaron que, el 80% de los encuestados mencionaron que el 80% de las ventas que hace la empresa son a crédito, por lo cual es un claro indicador que hay mucha liquidez en juego para la entidad.

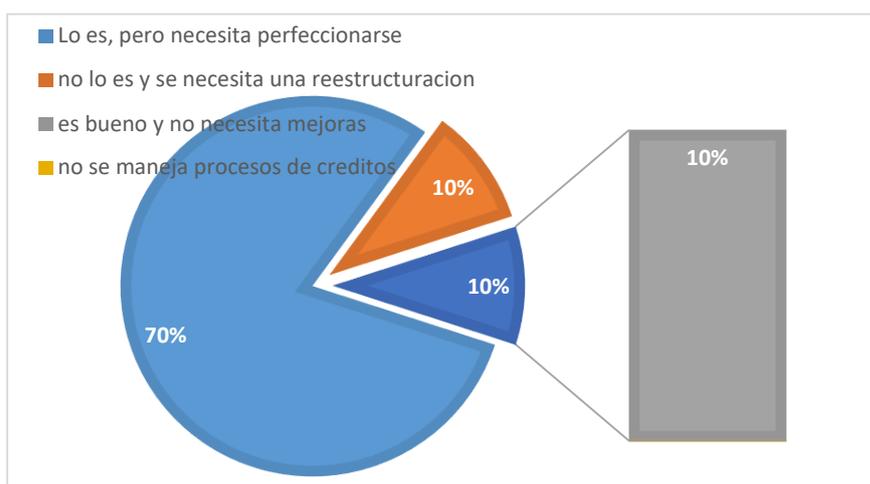
Pregunta 3) ¿Cree usted que el proceso de crédito que maneja la empresa es el adecuado?

Tabla 4- Proceso de crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lo es, pero necesita perfeccionarse	14	70%
No lo es y se necesita una reestructuración	2	10%
Es bueno y no necesita mejoras	2	10%
No se maneja procesos de crédito	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa ferretera Grupo Campoverde

Elaborado por: Elaboración propia.



Fuente: Datos obtenidos de la empresa ferretera Grupo Campoverde

Elaborado por: Elaboración propia.

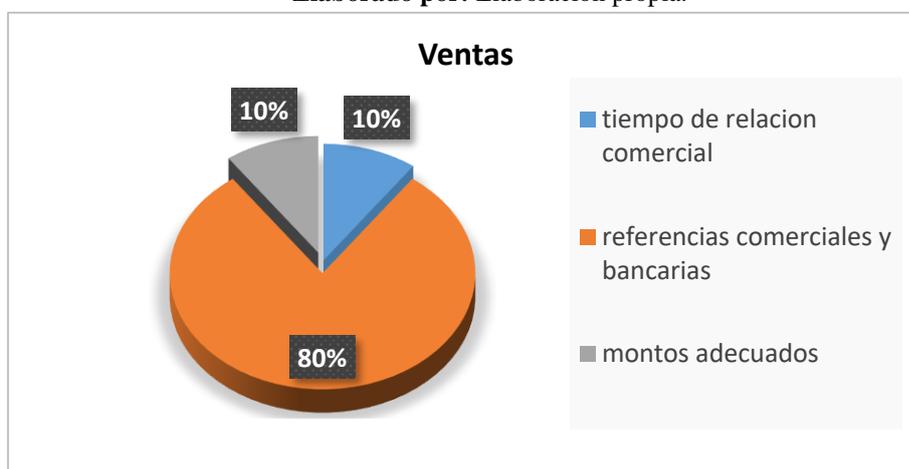
Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta determinaron que, el 80% de los encuestados mencionaron que el proceso de crédito que maneja la empresa es el adecuado, más sin embargo dicho proceso necesita perfeccionarse para evitar grandiosas pérdidas económicas para la organización en el mediano y largo plazo.

Pregunta 4) ¿Qué factores considera importantes antes de otorgar crédito comercial a sus clientes?

Tabla 5- Factores para otorgar crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo de relación comercial	2	10%
Referencias comerciales y bancarias	16	80%
Montos Adecuados	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa ferretera Grupo Campoverde
Elaborado por: Elaboración propia.



Fuente: Datos obtenidos de la empresa ferretera Grupo Campoverde
Elaborado por: Elaboración propia.

Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos de la encuesta determinaron que, el 80% que representan la mayoría de los encuestados mencionaron que las referencias comerciales y bancarias se consideran como un factor importante antes de otorgar crédito comercial a sus clientes.

Análisis de la entrevista: La presente entrevista se llevó a cabo al gerente general de la empresa Grupo Campoverde, quien manifestó que las políticas de crédito de la empresa actualmente varían dependiendo los montos que tengan cada factura y de la estabilidad

económica que tengan los clientes frecuentes de la empresa. Así mismo, el entrevistado indicó que en la gestión de cuentas por cobrar se ejecuta un seguimiento de los montos adeudados por cada uno de nuestros clientes; es decir, se llama para que cancelen; sin embargo, precisa que lamentablemente y en reiteradas ocasiones demoran en realizar el respectivo pago de las facturas. Conjuntamente indicó que la cartera vencida de la entidad si afecta la liquidez de la misma dado que no se puede salir adelante y genera cuantiosas pérdidas, por este motivo las ventas mayoritarias se hacen al contado y un porcentaje bajo a crédito.

A partir de ello, se puede establecer la importancia y necesidad para el grupo Campoverde en la definición de políticas de cuentas de crédito, las mismas que deben estar establecidas de manera estructurada en la organización y que deberán ser divulgadas y mantenerse dentro de una revisión y actualización constante, como parte de la gestión desarrollada en la organización, y cuya aplicación beneficiarán, entre otros aspectos, en la reducción de tiempos de operación y eliminación de errores. Finalmente, es necesario precisar que estas políticas deberán estar alineadas a los objetivos estratégicos de la organización y dependerá de su cumplimiento para un impacto positivo orientado hacia el crecimiento competitivo del Grupo Campoverde.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis efectuado en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa ferretera Grupo Campoverde los niveles de cartera vencida con los que trabaja son relativamente altos incitando la disminución de liquidez, lo cual provoca que no se pueda responder a las obligaciones contraídas con proveedores, empleados, usuarios e instituciones financieras.

La organización Grupo Campoverde cuenta con políticas de crédito definidas de manera verbal a la persona encargada de los cobros; sin embargo, la escasez de estas por escrito ha generado muchos problemas al momento de otorgar los llamados crédito por ventas, induciendo falencias en el sistema de cobro, pérdidas significativas de clientes y falta de liquidez en la compañía.

La implementación es muy viable en los procesos en cuentas por cobrar de la ferretería, dado que aumentaría un 25% la liquidez de la organización y tendría un impacto económico positivo dentro de la misma. Los procedimientos de cobranza influyen en la liquidez de la empresa ferretera Grupo Campoverde, puesto que estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar en la organización.

ANEXOS

1. PREGUNTAS DE ENTREVISTA

1) ¿La empresa cuenta con políticas de crédito actualizadas?

Si, básicamente las políticas varían dependiendo los montos que tengan cada factura y la estabilidad económica de los clientes frecuentes de la empresa.

2) ¿Existe un área especializada o específica dentro de la empresa para el manejo y control de cuentas por cobrar?

Claro que Si, de hecho las facturas son cobradas al momento de la venta y una persona se encarga específicamente del cobro del 10% de las ventas que son a crédito.

3) En cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar ¿cómo se manejan los cobros dentro de la empresa? Cuando el crédito está vigente, cuando el crédito esta vencido.

Se ejecuta un seguimiento de los montos adeudados por cada uno de nuestros clientes, es decir se llama para que cancelen, pero lamentablemente muchas veces se demoran en realizar el respectivo pago de las facturas

4) ¿Considera usted que los montos de cartera vencida de la empresa son demasiado altos y pueden llegar a convertirse en incobrables?

No, verdaderamente la empresa tiene un mínimo porcentaje de cuentas incobrables, mas sin embargo, en lo contable existe provisión para este rubro.

5) ¿Cree que la cartera vencida afecta principalmente a la liquidez de la empresa?

Sí, dado que no se puede salir adelante y genera pérdidas, por este motivo las ventas mayoritarias de hacen a contado y un porcentaje bajo a crédito.

**6) ¿Qué factores considera importantes para aprobar crédito a los clientes?
(Montos, plazos, garantías, referencias, otros aspectos)**

Por lo general referencias bancarias y personales, montos, clientes con historial en el mercado a nivel nacional.

2. PREGUNTAS DE ENCUESTA

1. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito actualizadas?
2. ¿En qué porcentaje las ventas que hace la empresa son a crédito?
3. ¿Cree usted que el proceso de crédito que maneja la empresa es el adecuado?
4. ¿Qué factores considera importantes antes de otorgar crédito comercial a sus clientes?

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, J. G. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las pymes. *CIENCIA UNEMI*, 14.
- Cardozo, E. G. (2018). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Multiciencias*, 6.
- Castro, L. F. (2019). Plan de gestión de costos en dirección de proyectos. Aplicación en una empresa del sector mineroindustrial de Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 19.
- Cruz, L. M. (2016). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 15.
- Curo, B. J. (2018). “Evaluación del proceso de facturación para determinar el impacto en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transportes PAKATNAMU SAC, 2017”. (*tesis de grado*). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo.
- Dias, A. L. (2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”. (*tesis de grado*). Pontificia universidad Católica del Ecuador, Ambato.
- Duran, Y. (2021). Administración del Capital de Trabajo: una herramienta financiera para la gerencia de las. *Visión Gerencial*, 21.
- García, M. F. (2019). El plagio y las revistas depredadoras como amenaza a la integridad científica. *sciencedirect*, 18.
- Labajos, F. A. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *REVISTA CIENTÍFICA ESPÍRITU EMPRENDEDOR TES* , 18.

- Martínez, E. C. (2018). Fuerzas competitivas que moldean la estrategia en la gerencia del sector mipyme del distrito de Santa Marta -Magdalena, Colombia-. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 12.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias* , 18.
- Miranda, K. A. (2021). El control interno de las cuentas por cobrar y la morosidad: una revisión de la literatura científica. *Revista de la Universidad Privada del Norte*, 15.
- Moreno, N. R. (2015). Caracterización preliminar del consumidor verde antioqueño: el caso de los consumidores del Valle de Aburrá. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 17.
- Muñoz, L. E. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. (*tesios de grado*). UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, Trujillo-Perú.
- Pérez, G. H. (2019). Control de gestión y cuadro de mando integral: énfasis en la perspectiva financiera - aplicación en una empresa de servicios de informática. *Revista de Administração - RAUSP*, 18.
- Piedra, J. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 15.
- Pisco, E. G. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista científica Valor contable* , 15.

- Ramírez, J. B. (2016). Influencia de las prácticas de gobierno corporativo y gestión en la percepción de la unidad y armonía en empresas familiares. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 17.
- Reyes, W. K. (2017). “propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS”. (tesis de grado). Universidad De Guayaquil, Guayaquil.
- Rosillon, M. (2020). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24.
- Ruiz, G. Q. (2020). El control interno de cuentas por cobrar en América Latina, en los últimos diez años: una revisión de la literatura científica. *Revista de la Universidad privada del Norte*, 15.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación Sexta edición* . Ciudad de Mexico : Educacion .
- Suarez, M. A. (2018). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 19.
- Ulloa, J. K. (2020). "Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas constructoras de Guayaquil, período 2014-2018.". (Trabajo de Titulación). Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil.
- Viloria, A. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”. *Revista de investigación en Ciencias Administr*, 18.
- Yejas, D. A. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 15.