



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



BORRADOR DE TESIS

**“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA DE LA CUENTAS POR
COBRAR EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LI S.A.C. 2018”**

PRESENTADO POR BACHILLER:

ROSMERY ESTEFANY ZAMUDIO RAMIREZ

PARA OPTAR TITULO DE CONTADOR PUBLICO

ASESOR:

.....
Dra. CPCC. DELFINA CORALI DE LOS SANTOS RONCEROS

HUACHO – PERÙ

2019

NOMBRE DEL AUTOR:

ROSMERY ESTEFANY ZAMUDIO RAMIREZ

ASESOR

.....
Dra. CPCC. DELFINA CORALI DE LOS SANTOS RONCEROS

TESIS

**“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA DE LA CUENTAS POR
COBRAR EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LI S.A.C. 2018”**

JURADO EVALUADOR

Dr. CPCC. MIGUEL ÁNGEL SUAREZ ALMEIRA

PRESIDENTE

Mg. CPCC. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ

SECRETARIO

Mg. CPCC. FREDY JAVIER HUACHUA HUARACA

VOCAL

DEDICATORIA:

A: Mi madre, por su ejemplo de lucha
y perseverancia.

AGRADECIMIENTO:

Doy gracias a Dios por todas sus bendiciones en toda esta etapa de mi vida.

A mi madre, por todo el apoyo incondicional que siempre me brindo, por todo su amor y ejemplo de lucha.

A mis hermanos por ser mis motivos para no rendirme y seguir adelante en toda esta etapa profesional.

A mi asesor, por guiarme en este proyecto, motivando y aportando sus conocimientos e invaluable ayuda académica.

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCION

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Página

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	01
1.2. Formulación del Problema.....	02
1.2.1 Problema General.....	02
1.2.2 Problemas Específicos.....	02
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1 Objetivo General.....	03
1.3.2 Objetivos Específicos.....	03

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	04
2.2. Bases Teóricas.....	06
2.2.1. Gestión de Créditos.....	06
2.2.2. Cuentas por Cobrar.....	08
2.3. Definiciones Conceptuales.....	09
2.4. Formulación de Hipótesis.....	11
2.4.1. Hipótesis General.....	11
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	11

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico.....	12
3.1.1. Tipo.....	12
3.1.2. Enfoque.....	13
3.2. Población y Muestra.....	14
3.2.1. Población.....	14
3.2.2. Muestra.....	15
3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores.....	16
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	18
3.4.1. Técnicas a Emplear.....	18
3.4.2. Descripción de los Instrumentos.....	19
3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	21
3.5.1 Técnicas de Análisis.....	21
3.5.2. Técnicas de Procesamiento de Datos.....	21

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados.....	22
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	42

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión.....	54
5.2. Conclusiones.....	55
5.3. Recomendaciones.....	55

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION

6.1. Fuentes Bibliográficas.....	57
6.2. Referencias Electrónicas.....	58

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	59
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	60

INDICE DE TABLAS

N°	DETALLE	Pág.
1	La política de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de Servicios Li S.A. C	26
2	El análisis de riesgos de crédito, incidirá en la cuenta por cobrar en la empresa La estación de servicios Li S.A.C.	28
3	El análisis financiero, incidirá en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C.	30
4	La administración de créditos incide en cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C.	32
5	La gestión de créditos incide en cuentas por cobrar en empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C.	34
6	Las políticas de cobranzas, están normadas en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C.	36
7	La morosidad de cobranzas incide en la gestión de créditos en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C.	38
8	La gestión de cobranzas, se realiza de acuerdo a gestión de créditos en empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C.	40
9	Se aplica la cultura de pagos, en gestión de créditos en empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C.	42
10	Las cuentas por cobrar son parte de gestión de créditos en empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C.	44
11	La política de créditos, incide en cuentas por cobrar en la empresa comercial	47
12	El análisis de riesgos de crédito, incide en morosidad de cobranzas en la empresa	49
13	El análisis de riesgos, incide en la gestión de cobranzas de la empresa	51
14	La administración de créditos, incide en la cultura de pagos de la empresa	53
15	La gestión de créditos, incide en cuentas por cobrar en la empresa estación de servicios.	55

INDICE DE GRAFICOS

N°	DETALLE	Pág.
1	La política de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de Servicios Li S.A. C	27
2	El análisis de riesgos de crédito, incidirá en la cuenta por cobrar en la empresa La estación de servicios Li S.A.C.	29
3	El análisis financiero, incidirá en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C.	31
4	La administración de créditos incide en cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C.	33
5	La gestión de créditos incide en cuentas por cobrar en empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C.	35
6	Las políticas de cobranzas, están normadas en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C.	37
7	La morosidad de cobranzas incide en la gestión de créditos en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C.	39
8	La gestión de cobranzas, se realiza de acuerdo a gestión de créditos en empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C.	41
9	Se aplica la cultura de pagos, en gestión de créditos en empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C.	43
10	Las cuentas por cobrar son parte de gestión de créditos en empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C.	45
11	La política de créditos, incide en cuentas por cobrar en la empresa comercial	48
12	El análisis de riesgos de crédito, incide en morosidad de cobranzas en la empresa	50
13	El análisis de riesgos, incide en la gestión de cobranzas de la empresa	52
14	La administración de créditos, incide en la cultura de pagos de la empresa	54
15	La gestión de créditos, incide en cuentas por cobrar en la empresa estación de servicios.	56

RESUMEN

Objetivo: Determinar si la gestión de créditos, incide en cuentas por cobrar en Estación de servicios LI SAC 2018. **Métodos:** La población estuvo integrada en 84 individuos entre individuos, como empresario, trabajadores y prestadores de servicios, identificadas en muestra probabilística, se utilizó medida de actitud, la escala de Likert. Se identificó dimensiones: Crédito financiero, riesgo sistema financiero, evaluación económica y evaluación de crédito. La certeza, fue validada por aplicación de proceso computacional SPSS, Versión 22.0 del molde de correlación de Pearson, de confianza del 95%. La prueba de ji cuadrada. **Resultados:** Los resultados muestran el mayor porcentaje (56.52%) empresario, trabajadores y prestadores de servicios, están de acuerdo que cuentas por cobrar forman parte de gestión de créditos, en cuanto a gestión de créditos incide en cuantas por cobrar en empresa la estación de servicios LI S.A.C., (69.57%) está de acuerdo. **Conclusión:** Los resultados muestran la gestión de créditos incide en cuentas por cobrar en estación de servicios LI S.A.C. 2018 ($1.15E-106 < 0.05$).

Palabras Claves: Gestión, riesgos, cobranzas, cuentas por cobrar.

ABSTRACT

Objective: Determine if credit management affects accounts receivable in LI SAC 2018 service station. **Methods:** The population was integrated into 84 individuals, as entrepreneurs, workers and service providers, identified in a probabilistic sample. measure of attitude, the Likert scale. Dimensions were identified: Financial credit, financial system risk, economic evaluation and credit evaluation. The certainty was validated by application of the SPSS computational process, Version 22.0 of the Pearson correlation mold, 95% confidence. The chi-square test. **Results:** The results show the highest percentage (56.52%) of employers, workers and service providers, they agree that accounts receivable are part of credit management, in terms of credit management affects how many receivables in the company the station LI SAC services, (69.57%) agrees. **Conclusion:** The results show the management of credits affects accounts receivable in LI service station S.A.C. 2018 ($1.15E-106 < 0.05$).

Keywords: Management, risks, collections, accounts receivable.

INTRODUCCION

En la exploración denominada: *“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA DE LA CUENTAS POR COBRAR EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LI S.A.C. 2018”*, se ejecutó en concordancia a los procedimientos aprobados en la Universidad del cual la facultad de ciencias económicas, contables y financieras, las desarrolla de manera normal, en tal sentido su estructura desarrollada se inicia con la situación problemática, las bases doctrinarias del marco teórico, el método utilizado; resultados; discusión; conclusiones; recomendaciones; como sustentación de dicho trabajo se cumple en adjuntar los respectivos anexos como matriz de consistencia, y cuestionario utilizado para la obtención de información, por ello su estructura fue trabajada sobre la base de los seis capítulos, los mismos que fueron desarrollados de la manera siguiente:

Capítulo I: nominado Planeamiento de la situación problemática, en el cual se desarrolló la metodología de investigación científica, iniciando con el conocimiento de situación real del problema, verificando que la empresa materia de investigación incumple de una adecuada estructura de la iliquidez, que le permita cumplir con sus principales obligaciones , o compromisos previamente pactados para el normal funcionamiento en el servicio que otorga a sus clientes, por lo que tienen que ver con la gestión de créditos y su incidencia de las cuentas por cobrar en la estación de Servicios LI S.A.C., ubicada en la Provincia de Huaura, por ello nos permitimos formular el problema general como sus

respectivos específicos, de la misma forma producto de ello nos permitimos plantear el objetivo general como los específicos de la exploración.

Del Capítulo II: que contiene el Marco Teórico, constituido en primer lugar por antecedente de los procedimientos para la gestión de créditos e las entidades financieras de la provincia, para lo cual se procedió a la revisión de las diferentes tasas de intereses y requisitos para recurrir a ellos, en tal sentido se desarrolló se procedió a desarrollar las bases teóricas, con la finalidad de interpretar correctamente las bases conceptuales para una mayor interpretación, o sea se desarrolló los que relacionado a Gestión de Créditos y Cuentas por Cobrar, como también su importancia que significa para la gestión gerencial en la empresa Estación de servicios LI S.A.C., dedicada al expendio de combustible principalmente, luego de la definición y sustentación teórica de ambas variables (independiente y dependiente), para la cual hemos recurrido, a la revisión de diferentes autores nacionales y especialistas, lo cual ayudo al enriquecimiento de la investigación, posteriormente hemos teorizado a cada uno de los indicadores que forman parte de las variables, para la culminación de dicho capítulo, se plantea las propuestas a nivel de hipótesis general y específicas, que seguidamente fueron contrastadas con los resultados de los cuestionarios.

Para el Capítulo III: que contiene la parte de la Metodología, la constituye el diseño metodológico a realizar, el cual contempla el tipo y enfoque de la investigación; la población a tener en cuenta para la investigación estuvo conformada por 84 individuos entre empresario, trabajadores, prestadores del servicio quienes tienen participación en forma directa e indirecta con la empresa,

luego a partir de la población hemos determinado la muestra integrada por 69 individuos para ello se ha teniendo en cuenta el proceso de selección en forma aleatoria, de la misma forma seleccionamos al azar a las persona que se les aplico el cuestionario estructurado por respuestas cerradas en 10 interrogantes, luego procedimos a aplicar la Operacionalización de las variables, de acuerdo a los índices e indicadores, teniendo en cuenta las técnicas e instrumentos para la recolección de documentos e información para lo cual con la utilización de instrumentos luego fueron validados.

Por el Capítulo IV: constituido principalmente por resultados, dicho capitulo contiene el tratamiento y procesamiento de la información seleccionada, la cual fue trabajada estadísticamente por las respuestas a cada una de las preguntas formuladas, la misma que respalda la elaboración de las gráficas elaboradas; también se incluye la contrastación a cada una de las propuestas establecidas y con hipótesis, para lo ello se utilizó la distribución de Chi cuadrada, para lo cual los datos utilizados para el análisis se encuentran clasificados en forma categóricas, para cada una de ellas, continuando con el procedimiento estadístico destinado para dichos fines.

Por el Capítulo V: constituido entre ellos por discusión, conclusiones y recomendaciones las mismas que fueron obtenidas como resultado de su desarrollo, se analizó la parte teórico conceptual las conclusiones en concordancia con los resultados de la formulación de las hipótesis, y en cuanto a las recomendaciones están orientadas al aporte en lo que refiere a los procedimientos de gestión de créditos y su incidencia que se generan en las

cuentas por cobrar y su importancia en la dirección de la empresa la estación de servicios LI S.A.C. dedicada a la venta de combustible, ubicada en la provincia de Huaura.

Al culminar la estructura, finalmente en el Capítulo VI: denominado referencias bibliográficas en el cual se detalla la bibliografía que fue necesaria para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, de la misma manera de cumple con adicionar los anexos respectivos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Estación de servicios Li SAC, es un tipo de contribuyente Sociedad Anónima Cerrada, dedicada a la venta al por menor de combustible para vehículos automotores en comercios especializados, así como en menor dimensión la venta de alimentos y bebidas, inicio sus actividades por el año 2012.

Para el desarrollo y dirección de sus actividades comerciales cuenta con una dama en la Gerencia General y cuenta con sucursales como en la Carretera Panamericana Norte N° 990, ubicado en el distrito de Santa María; y Av. Campo Alegre en Carretera a Carquin Distrito de Hualmay; ambas en la provincia de Huaura.

La empresa de acuerdo a la situación económica por la que se presenta en el país, asume la existencia para recurrir a créditos financieros con la finalidad de resolver los problemas que se presentan, principalmente de liquidez, para honrar el cumplir con las obligaciones con clientes, así como de órdenes tributarios y operativos.

La situación problemática se presenta por la carencia, de un adecuado manejo en los asuntos de iliquidez, para cumplir con las obligaciones como para honrar los

compromisos con proveedores; sin embargo hemos podido observar que no cuentan con una política adecuada para el recaudo de deudas de los clientes.

La clasificación de clientes es importante, sin embargo falta realizar una adecuada evaluación que permita, identificar en forma en forma clara sobre la identificación de clientes, hemos podido verificar la carencia de orden en la recaudación de deuda por parte de los clientes, que se genera situación de iliquidez.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la gestión de créditos incide en las políticas de cobranzas en estación de servicios LI SAC, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en las políticas de cobranzas, en Estación de Servicios LI SAC.
- b. ¿En qué medida, el análisis de riesgos de crédito, inciden en la morosidad de cobranzas en la empresa?
- c. ¿De qué manera el análisis de riesgo, incide a la gestión de cobranzas en la empresa Estación de servicios Li SAC?
- d. ¿Cómo la administración de créditos, incide en la cultura de pagos en la empresa la estación de Servicios Li SAC?
- e. ¿Cómo la administración de créditos, incide en la cultura de pagos en la empresa la estación de Servicios Li SAC?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar si la gestión de créditos, incide en cuentas por cobrar en Estación de servicios LI SAC 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a.** Establecer si las políticas de crédito inciden en políticas de cobranzas en Estación de Servicios LI SAC.
- b.** Verificar si el análisis de riesgos de crédito, inciden en la morosidad de cobranzas en la empresa.
- c.** Identificar si el análisis de riesgo, incide en la gestión de cobranzas en la empresa Estación de servicios Li SAC
- d.** Determinar si la administración de créditos, inciden la cultura de pagos en la empresa Estación de servicios Li SAC.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Los Bachilleres **VASQUEZ MUÑOZ, Luis Eduardo y VEGA PLASENCIA, Enith Marisol (2016)** en su tesis: Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de empresa CONSERMET SAC, distrito de Huanchaco; para optar título de Contador Público; en Universidad Privada Antenor Orrego.

Los investigadores señalan como objetivo determinar de qué manera la gestión, de cuentas por cobrar influye en liquidez de la empresa; su diseño es explicativo – causal, a través del cual se determinó causas – efecto y su relación de variables.

Para su trabajo de obtención de información utilizo como técnica el cuestionario; finalmente concluyeron que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera problema de liquidez en empresa, que impide cumplir sus obligaciones.

El Bachiller **AGUILAR PINEDO, Víctor Humberto (2013)**, en su investigación: Gestión de cuentas por cobrar y incidencia en liquidez de empresa contratista Corporación Petrolera SAC.

La investigación fue desarrollada bajo método de investigación científica; teniendo como objetivo determinar de qué manera gestión de cuentas por cobrar incide en liquidez de la empresa, aplico el método de investigación aplicada. Finalmente

concluye Corporación Petrolera SAC, carece de política de crédito eficiente, evaluación de posibles clientes toma en cuenta prestigio y antigüedad en el mercado.

Los Bachilleres **BECERRA CHAVEZ, Luisa; BIAMONTE NIETO, Cinthya Vanessa y PALACIOS NAVARRO, Elvia Rosa (2017)**; en tesis Cuentas por cobrar su incidencia en liquidez de empresa ADEMINSAC, para optar título de Contador Público, Universidad Peruana de las Américas.

La investigación tuvo como objetivo determinar de que manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa ADEMINSAC, aplico tipo de investigación aplicada.

Finalmente llegan a la conclusión que cuentas por cobrar si incide en liquidez de empresa.

La Bachiller **LOPEZ HUAMAN, Etna Odalis (2018)**; su investigación Gestión de créditos y la administración de cuentas por cobrar en Hospital Chancay y servicios básicos de salud; para optar el Grado de Maestra en Gestión Pública, en la Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión de créditos y administración de cuentas por cobrar, para cumplir sus actividades en el Hospital de Chancay.

El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo – transversal y correlacional, su población constituida por trabajadores del área de economía del

Hospital de Chancay, la recolección de información se obtuvo aplicando el cuestionario.

Finalmente la investigadora llega a la conclusión que existe relación directa y significativa entre gestión de créditos y administración de cuentas por cobrar para cumplir objetivos funcionales en Hospital de Chancay.

2.2. BASES TEORICAS

Las bases teorías que se consideraran como aspecto principal doctrinario normativo para el desarrollo de la investigación serán las siguientes:

2.2.1. GESTION DE CREDITOS

Para Prez Merino (2012) Gestión: “Conjunto de procesos que se cumple para resolver proyecto. Es también dirección en la institución o compañía”

Según Morales J. (2014) El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada, según condiciones establecidas como tiempo, interés, seguros y costos (pág. 23)

Morales C. (2014) financiamiento, obtención de recursos, que permite cumplir en realizar una actividad puntual, se realiza mediante formas como: créditos, arrendamiento, colocar acciones, títulos de deuda (pág. 23)

Según Ferrer (2009) señala: las clasificaciones de créditos en sus niveles de consumo, hipotecarios, le corresponden a la Superintendencia de banca y Seguros

Según Sánchez (2011) Las herramientas sobre análisis financiero, es a través de indicadores financieros, que permita controlar dirigir la empresa, desde la finanza, actuando con correctivos cuando se requiera, para evitar inestabilidad en sus actividades.

Al respecto de Gestión financiera, Cilloniz (2010) señala: Se refiere a unidad de producción, comercio o prestación de servicio.

La gestión de créditos como podemos observar pasa necesariamente por los procedimientos de gestión que se realiza, con la finalidad de poder contar con la liquidez necesarios, y suficiente para cumplir con sus propuestas o acuerdo del directorio de la empresa.

En tal sentido los niveles de créditos serán eficientes cuando los directivos o funcionarios realicen, gestión adecuada y oportuna que permita cumplir con los requerimientos que el mercado financiero a si lo exige.

2.2.2. CUENTAS POR COBRAR

Según Aguilar (2013) “Representan total de crédito concedido, por empresa a clientes. Representan derechos exigibles generado por ventas, que posteriormente se convierten en efectivo”

Al respecto Bravo (2014) “representa obligaciones por ventas, servicios otorgados, prestamos, cualquier análogo, forman parte de recursos de empresa que se convierten en efectivo, que permite cumplir con el cobro a corto plazo”

Ortega, Pacherras y Díaz (2010) señalan: “están consideradas por acreencia con entidades a quienes ésta vende bienes o servicios de su empresa, por adquirir mercaderías o servicio del giro de negocio”.

Lawrence y Carl (2007) señalan “derechos que provienen por venta, servicios, préstamos otorgados, son créditos comerciales que otorga la empresa a clientes, a cuenta específica” (pág. 39)

James y Wachowicz (2005), “Derechos exigibles generados por ventas, el crédito es para la empresa que vende, un dinero posterior a su venta” (pág. 177).

Conesa (2013) define “cuentas por cobrar a corto plazo, cobranza que se efectúa como máximo entre los 12 meses. A largo plazo posterior al año” (pág. 129).

Guajardo y Andrade (2008) define cuentas incobrables, como algo normal que el negocio vende productos a crédito, se presentan clientes incumplidos en pago de sus cuentas” (pág. 332)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, nos será útil el uso de los siguientes términos conceptuales:

POLITICAS DE CREDITO

Para Bañuelos (2014), “Proporcionan el plan que permite proveer en forma adecuada los límites de crédito aceptable, para clientes que cumplan con la institución”

RIESGOS DE CREDITO

Según Garcia (2006) “Es la posibilidad de ocurrir actos de daño que genere retraso, pérdida que se presenta en el transcurso de actividades. Siempre riesgo será sinónimo de pérdida, fracaso, incapacidad, que hechos adversos se presenten”

ANALISIS FINANCIERO

Según García (2009) es el estudio realizado a información presentado por contabilidad, e información disponible, con la finalidad de determinar, situación financiera de institución.

Al respecto Ortiz (1992) indicaba, es un proceso que comprende recopilación, interpretación, comparación, análisis de estados financieros y asuntos operativos de la institución.

ADMINISTRACION DE CREDITOS

Es el adecuado manejo de las cuentas por pagar, de la misma forma las que tenga por cobrar, que le permita evaluar si las colocaciones de créditos fueron evaluadas previamente, y lo relacionado a la capacidad de los recaudos por bienes o servicios colocados a los clientes.

POLITICAS DE COBRANZAS

Viene a ser los procedimientos debidamente aprobados por el directorio de la empresa, que permita cumplir con la cobranza de los créditos otorgados, dichas políticas deberán contener la evaluación para clasificar a clientes que les permita administrar una cartera de clientes, para su evaluación en el momento necesarios.

MOROSIDAD EN COBRANZAS

Según Gonzales (2014) “El retraso en cumplimiento al pago de obligaciones pactadas, en consecuencia está referida a incumplir a contrato por pago en fechas pre-establecidas y acordada”

CULTURA DE PAGOS

La cultura de pago, pasa necesariamente por el reconocimiento de honrar deuda o compromiso de pago, en el tiempo y oportunidad pactada, de tal manera que como empresa, deberá de ser considerada como empresa que cumple y finalmente pueda

acceder a créditos futuros, sin embargo deberá de considerar principios y valores de las personas que representan a instituciones.

2.4. FORMULACION DE HIPOTESIS

2.4.1. Hipótesis General

La gestión de créditos incide favorablemente en cuentas por cobrar en la Estación de servicios LI SAC 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a.** Las políticas de crédito inciden positivamente en las políticas de cobranzas, en Estación de servicios LI SAC.
- b.** El análisis de riesgos de crédito, incide en la morosidad de cobranzas en la empresa.
- c.** El análisis de riesgo, incide positivamente en la gestión de cobranzas de la empresa Estación de servicios Li SAC.
- d.** La administración de créditos, si incide favorablemente en la cultura de pagos en la empresa la Estación de Servicios Li SAC.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. DISEÑO METODOLOGICO

3.1.1. Tipo

De acuerdo a la naturaleza de la investigación desarrollada, como del problema propuesto, y sus objetivos identificados, consideramos que reúne sus condiciones para su denominación de investigación Descriptiva, Explicativa, considerando que permitió realizar propuestas, orientadas a proponer alternativas a la situación problemática encontrada sobre la gestión de créditos y como ésta incide en las cuentas por cobrar en la empresa la estación de Servicios Li S.A.C., ubicada en los distritos de Hualmay y Carquin de la Provincia de Huaura.

En tal sentido el diseño del estudio será Descriptivo Correlacional, se propone el siguiente diagrama:

$$M = O_x I Y_x$$

Dónde:

M = muestra seleccionada

O = Observación

X = Gestión de Crédito

Y = Cuentas por Cobrar

I = Grado de influencia entre la causa y el efecto.

3.1.2. Enfoque

El estudio fue desarrollada mediante enfoque cuantitativo, ya que permitirá proponer aportes sobre hechos reales tangibles, observables, medibles, los cuales fueron determinados por cómo se realiza la gestión de riesgos y como incide en la cuentas por cobrar en la empresa La Estación de servicios Li S.A.C., ubicada en el ámbito de la Provincia de Huaura.

En el proceso de cumplir con el desarrollo de la investigación, consideramos que fue necesario utilizar los siguientes métodos:

HISTORICO

Método que nos permitió conocer los antecedentes de la gestión de créditos a la cual tiene acceso la empresa y cómo influye en cuantas por cobrar en La Estación de servicios LI S.A.C., instadas en la provincia de Huaura, Región Lima.

DESCRIPTIVO

Dicho método nos ayudó a analizar y estudiar las variables, en el trabajo de campo del estudio; de tal manera que permita realizar la descripción de hechos de la cual se obtenga datos e información, como los antecedentes de la gestión de créditos y nos permita verificar la incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa dedicada a la venta de combustible al por menor Empresa La estación de Servicios Li S.A.C., ubicada en los distritos de la provincia de Huaura.

EXPLICATIVO

Método que nos permitió explicar de manera detallada, teniendo en cuenta los antecedentes como la gestión de créditos, a los que recurre influye en las cuentas por cobrar en la empresa La estación de servicios Li S.A.C.

ANALITICO

Método que nos facilitó analizar, estudiar y explicar en forma explícita como la gestión de crédito influye en las cuentas por cobrar en la empresa dedicada a la venta de combustibles al por menor, La estación de servicios Li S.A.C.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1. Población

Se tendrá en cuenta en el aspecto poblacional, a la empresa La estación de servicios Li S.A.C., en relación a la cantidad se tendrá en cuenta a su empresarios, como prestadores de servicios, por lo que hemos determinado una población de 84 personas que tienen relación directa e indirecta con la gestión de crédito en la empresa, dicha fuente ha sido obtenida de la información de la propia empresa y fue confirmada con aquella que se encuentra registrada en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración en la provincia de Huaura.

3.2.2. MUESTRA

En el proceso para determinación de la muestra hemos utilizado el muestreo aleatorio simple, considerando que se trata de una población conocida, siendo la formula la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = Tamaño óptimo de la muestra

z = Valor asociado a nivel de confianza, ubicado en tabla normal Estándar, con rango de variación entre (90% < confianza < 99%); valor asociada de confianza del 95%.

P = Proporción de población involucrada por empresario, trabajadores directos, y prestadores de servicios quienes refirieron que la gestión de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa La Estación de servicios Li S.A.C., 2018 (Se asume P=0.5).

q = Proporción de población involucrada por empresario, trabajadores directos, y prestadores de servicios quienes refirieron que la gestión de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa La Estación de servicios Li S.A.C., 2018. (q = 0.5) valor asumido debido a desconocimiento de q.

E= Margen de error muestral 5%

N= Tamaño de la Población

n = Tamaño óptimo de la muestra

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de

error

Reemplazando cálculos tenemos

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (84)}{(0.05)^2 (84-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = \frac{80.6736}{1.1679}$$

$$n = 69.07$$

n = 69 personas (empresario, trabajadores, prestadores de servicios)

Por lo tanto, el número de personas que tiene relación con el tema de investigación a entrevistar serán seleccionadas aleatoriamente.

3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTION DE CREDITO

CONCEPTO OPERACIONAL

Según Terán (2015) “El crédito de acuerdo al aspecto conceptual tradicional, conceptualizado como el derecho que posee el deudor de recibir del acreedor, será en la medida que exista confianza de cumplimiento del acuerdo de pago o devolución” (pág. 2)

DIMENSIONES

- Crédito financiero
- Riesgo de sistema financiero
- Evaluación económica
- Evaluación de crédito

INDICADORES:

- Políticas de Crédito
- Análisis de riesgo de crédito
- Análisis financiero
- Administración de crédito

INDICES

- Evaluación de gestión crediticia
- Evaluación económico y financiera
- Indicadores financieros
- Administración financiera

VARIABLE DEPENDIENTE

CUENTAS POR COBRAR

CONCEPTO OPERACIONAL

Al respecto Gloria Chambi (2011) Créditos a cobrar a derechos que posee la empresa, sobre terceras personas naturales o jurídicas pendientes de cobro a un determinado periodo.

DIMENSIONES

- Gestión de cobranzas
- Incumplimiento de deudas
- Control de cumplimiento
- Cumplimiento con deudas

INDICADORES:

- Políticas de cobranzas
- Morosidad en cobranzas
- Gestión de cobranzas
- Cultura de pagos.

INDICES

- Clasificación de compromisos
- Evaluación de cumplimiento
- Programación de recaudo
- Cumplimiento de deudas

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.4.1 Técnicas a emplear

Para el desarrollo de la presente investigación será necesaria la utilización de técnicas, y entre las más importantes a utilizar tenemos las siguientes:

1) Encuestas.

Consideramos que dicha técnica será importante por cuanto nos permitirá obtener información sobre si la implementación y cumplimiento de la gestión de créditos influye en cuentas por cobrar en la empresa la Estación de Servicios Li S.A.C. ubicada en la provincia de Huaura.

2) Análisis Documental.

Dicha técnica nos permitirá analizar la base normativa, así como el acceso a bibliografía necesaria sobre la aplicación de la gestión de crédito y como ésta incide en las cuentas por cobrar en la empresa dedicada al expendio de Combustible al por menor La estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la Provincia de Huaura.

3.4.2. DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS

1. Ficha bibliográfica:

La ficha bibliográfica será de suma importancia, por cuanto nos ayudara en el proceso de la recopilación de datos e información contenida en Textos, monografías, Revistas, diarios, así como en los Trabajos de Investigación, de igual manera de información que se podrá obtener del Internet relacionados con la gestión de crédito y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa dedicada a la venta de combustible al por menor empresa La Estación de Servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura.

2. Guía de entrevista:

Dicho instrumento nos permitirá realizar las entrevistas a las personas que forman parte de la muestra de la investigación entre ellos al empresario, como gerente, trabajadores directos y aquellos que prestan servicios relacionados, que en forma directa e indirecta tienen relación con la empresa comercial dedicada al expendio de combustible al por menor denominada La estación de Servicios Li S.A.C., ubicada en la Provincia de Huaura.

3. Ficha de encuesta:

Dicho Instrumento que aplicaremos para la recopilación de información y datos de parte de empresario como gerente, contadores, trabajadores de la empresa y prestadores de servicios que tienen relación directa e indirecta con la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la provincia de Huaura.

Procedimientos de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos elaborados serán consultados a profesionales con la experiencia requerida, a juicio de expertos. Para comprobar su confiabilidad se aplicara encuesta piloto a 69 personas entre empresario como gerente, contador, trabajadores de la empresa y prestadores de servicios que serán determinados al azar, que permita comprobar la calidad de la información.

3.5 TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

3.5.1 Técnicas de Análisis

Se aplicaran las siguientes técnicas:

- Análisis documental
- Conciliación de datos
- Indagación
- Rastreo

3.5.2 Técnicas de Procesamiento de Datos

El trabajo de investigación procesara los datos que se obtengan de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas como:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Análisis documental
- Tabulación de Cuadros con porcentajes
- Comprensión de gráficos
- Conciliación de datos

Proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 22.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Toda investigación desarrollada culmina con resultados, como productos del análisis de la información y documentos a lo cual se tuvo acceso, en el proceso de investigación, así como el acceso a las opiniones de diferentes autores conocedores de los temas de financiamiento quienes, coinciden que la gestión de créditos necesariamente incide en cuentas por cobrar en la empresa estación de servicios LI S.A.C., de dicada al expendio de combustible, aspecto que coincide con lo mostrado en la conclusión, obtenidos como resultado del análisis a cada una de las preguntas formuladas a los individuos y expertos que colaboraron con nuestro trabajo, en tal sentido cada pregunta formulada a obtenido respuesta y dichas respuestas han sido interpretadas y mostradas en las tablas que nos permitieron evaluar los resultados desde un punto de vista porcentual, de la misma forma se muestran o representan a través de gráficas, situación que nos permite presentar estadísticamente y gráficamente, el resultado de la investigación, realizado en función a las respuesta a las interrogantes planeadas.

4.1.1. A LA PREGUNTA

1. ¿Considera que la política de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de Servicios Li S.A. C.?

TABLA N° 01

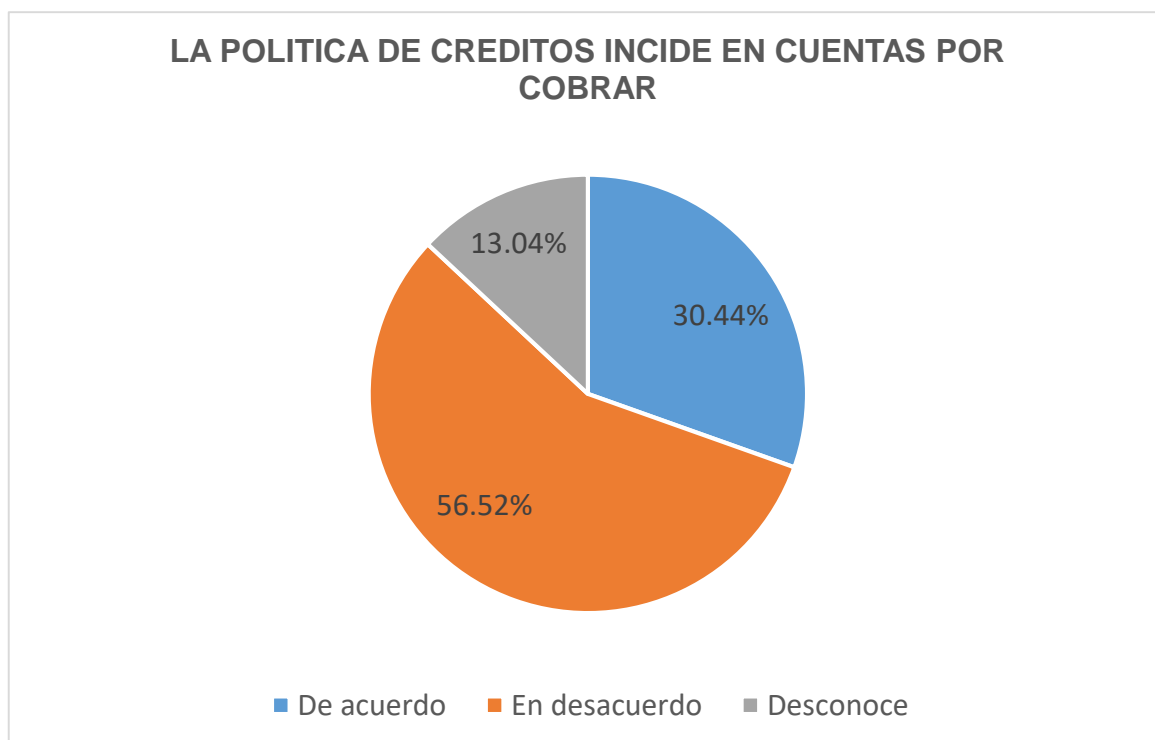
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	21	30.44	30.44	30.44
b. En desacuerdo	39	56.52	56.52	86.96
c. desconoce	09	13.04	13.04	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

INTERPRETACIÓN

De lo mostrado podemos observar que la respuesta a la pregunta formulada que se evidencia en la tabla precedente, el 30.44% están de acuerdo que la política de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la Estación de Servicios Li S.A. C; sin embargo un 56.52% respondieron estar en desacuerdo que la política de créditos incida en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la Estación de Servicios Li S.A. C, y finalmente el 13.04% respondió desconocer sobre la pregunta formulada.

GRAFICA N° 01



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.2. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que el análisis de riesgos de crédito, incidirá en la cuenta por cobrar en la empresa La estación de servicios Li S.A.C?

TABLA N° 02

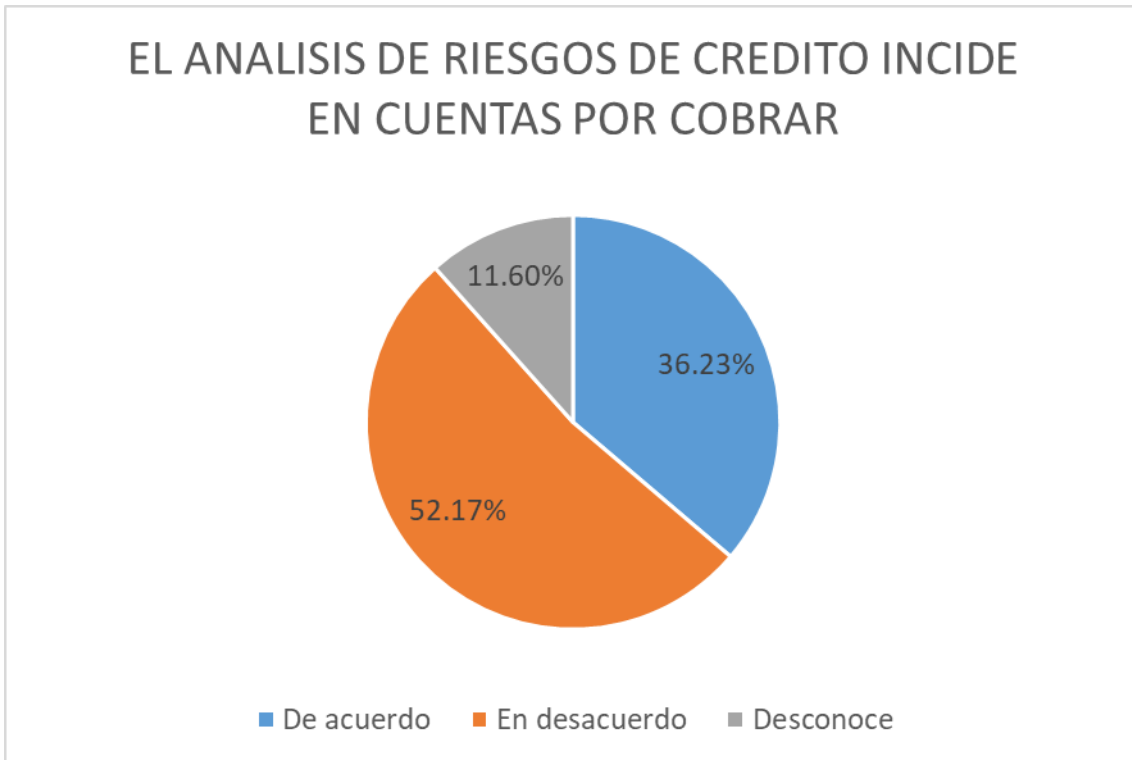
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	25	36.23	36.23	36.23
b. En desacuerdo	36	52.17	52.17	88.40
c. desconoce	08	11.60	11.60	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 36.23% opinaron, que el análisis de riesgos de crédito, si incidirá en la cuenta por cobrar en la empresa La estación de servicios Li S.A.C; sin embargo contradictoriamente el 52.17% opinaron que el análisis de riesgos de crédito, no incidirá en la cuenta por cobrar en la empresa La estación de servicios Li S.A.C, finalmente el 11.60% respondió desconocer sobre la pregunta formulada, sumando así el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 02



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.3. A LA PREGUNTA

¿En su opinión el análisis financiero, incidirá en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C.?

TABLA N° 03

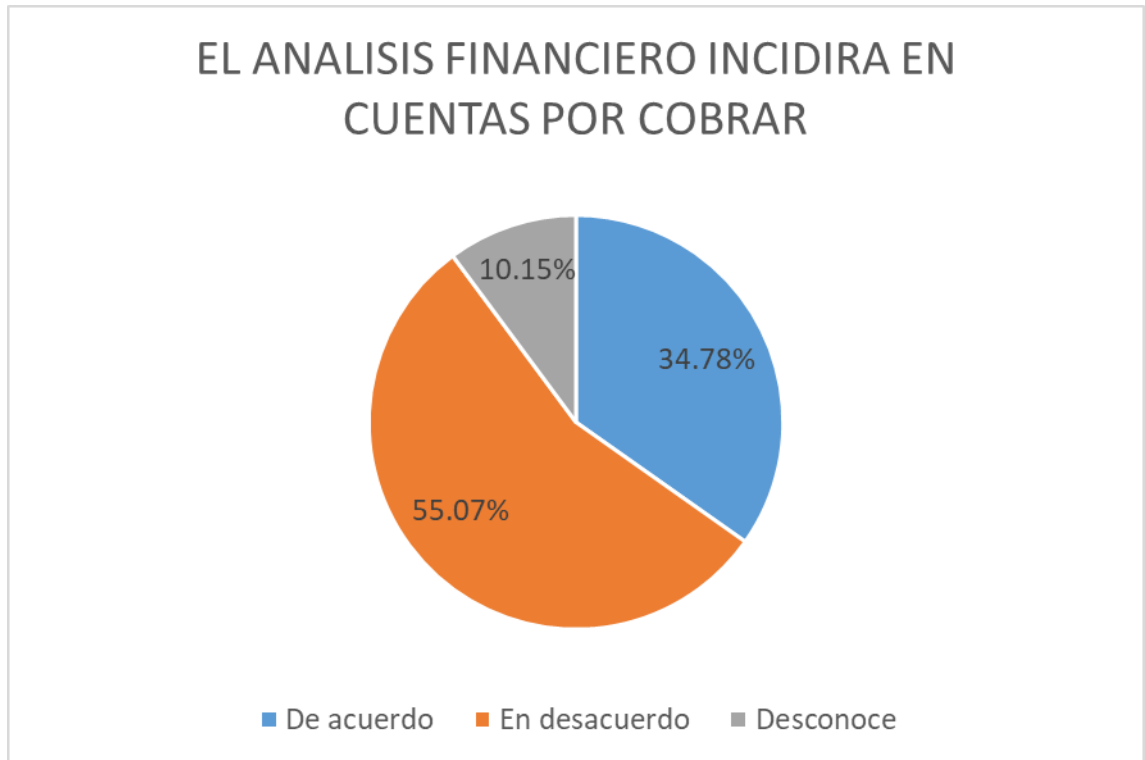
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	24	34.78	34.78	34.78
b. En desacuerdo	38	55.07	55.07	89.85
c. desconoce	07	10.15	10.15	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 34.78% opinaron estar de acuerdo que, el análisis financiero, incidirá en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C; pero contradictoriamente el 55.07% opinaron estar en desacuerdo que, el análisis financiero, incida en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C, finalmente el 10.15% respondió desconocer sobre la pregunta formulada, sumando el 100% de la muestra determinada.

GRAFICA N° 03



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.4. A LA PREGUNTA

¿ Considera Usted que la administración de créditos incide en cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la provincia de Huaura?

TABLA N° 04

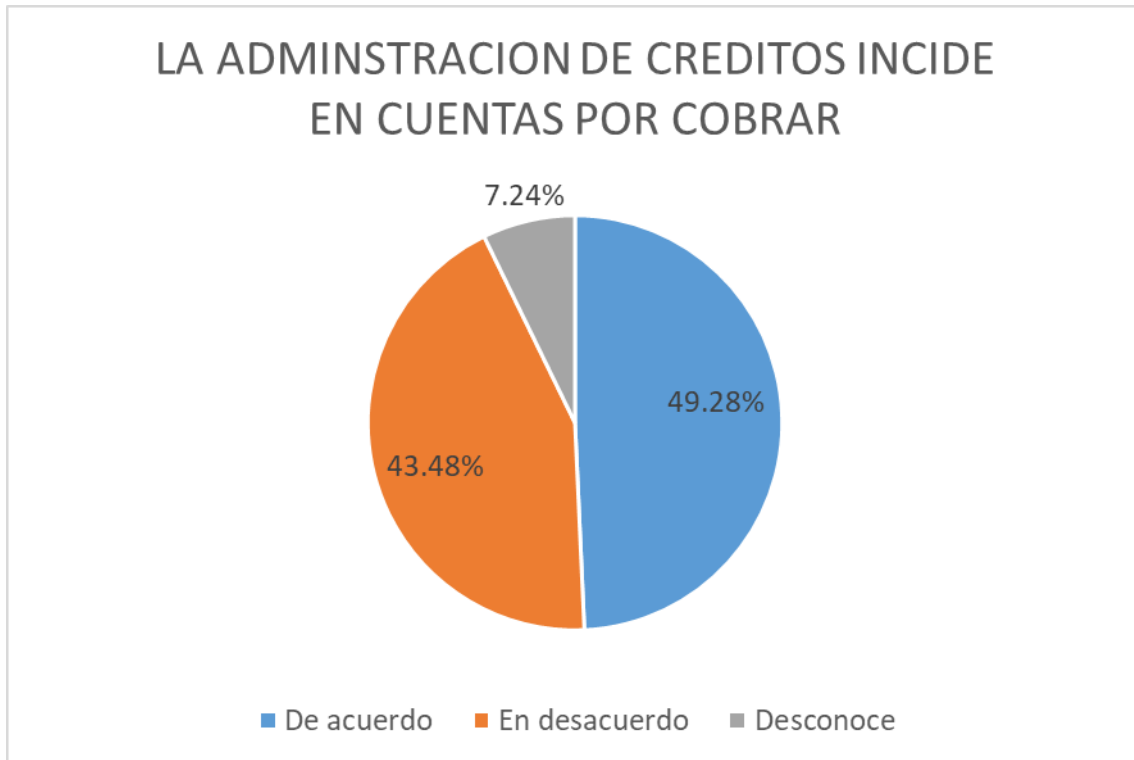
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	34	49.28	49.28	49.28
b. En desacuerdo	30	43.48	43.48	92.76
c. desconoce	05	7.24	7.24	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

INTERPRETACIÓN

De lo mostrado en la tabla precedente podemos señalar que, el 49.28% opinaron que la administración de créditos, si incide en cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la provincia de Huaura; sin embargo el 43.48% opinaron estar en desacuerdo que la administración de créditos incida en cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la provincia de Huaura, finalmente el 7.24% respondió desconocer sobre la pregunta, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 04



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.5. A LA PREGUNTA

¿En su opinión la gestión de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la Provincia de Huaura?

TABLA N° 05

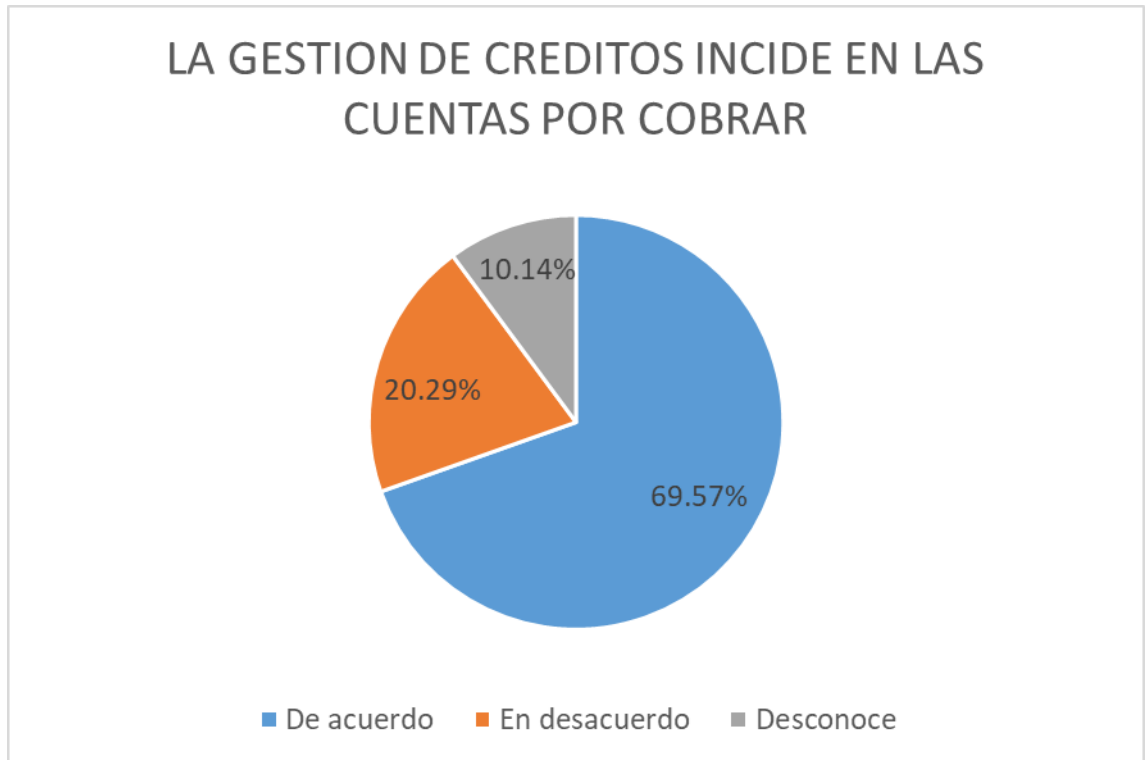
ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	48	69.57	69.57	69.57
b. En desacuerdo	14	20.29	20.29	89.86
c. desconoce	07	10.14	10.14	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

FUENTE: ELABORACION PROPIA

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 69.57% opinaron estar de acuerdo que, la gestión de créditos, si incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la Provincia de Huaura; contradictoriamente el 20.29% opinaron estar en desacuerdo que la gestión de créditos, incida en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la Provincia de Huaura, finalmente el 14.04% respondió desconocer sobre la pregunta, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 05



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.6. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que las políticas de cobranzas, están normadas en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura?

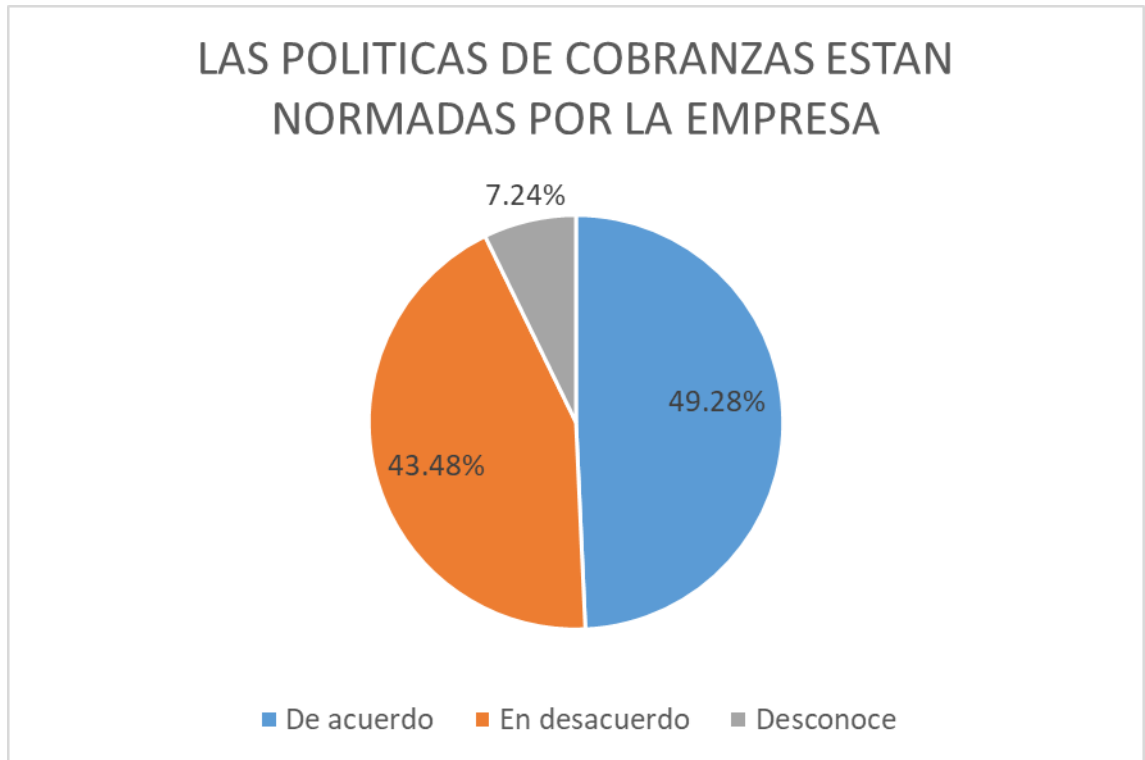
TABLA N° 06

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	34	49.28	49.28	49.28
b. En desacuerdo	30	43.48	43.48	92.76
c. desconoce	05	7.24	7.24	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos que se muestran en la tabla precedente en relación a la pregunta formulada, podemos señalar que el 49.28% consideraron que las políticas de cobranzas, si están normadas en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura; sin embargo el 12.12% consideraron que las políticas de cobranzas, no están normadas en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura, finalmente el 7.24% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 06



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.7. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que la morosidad de cobranzas incide en la gestión de créditos en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C., en la Provincia de Huaura?

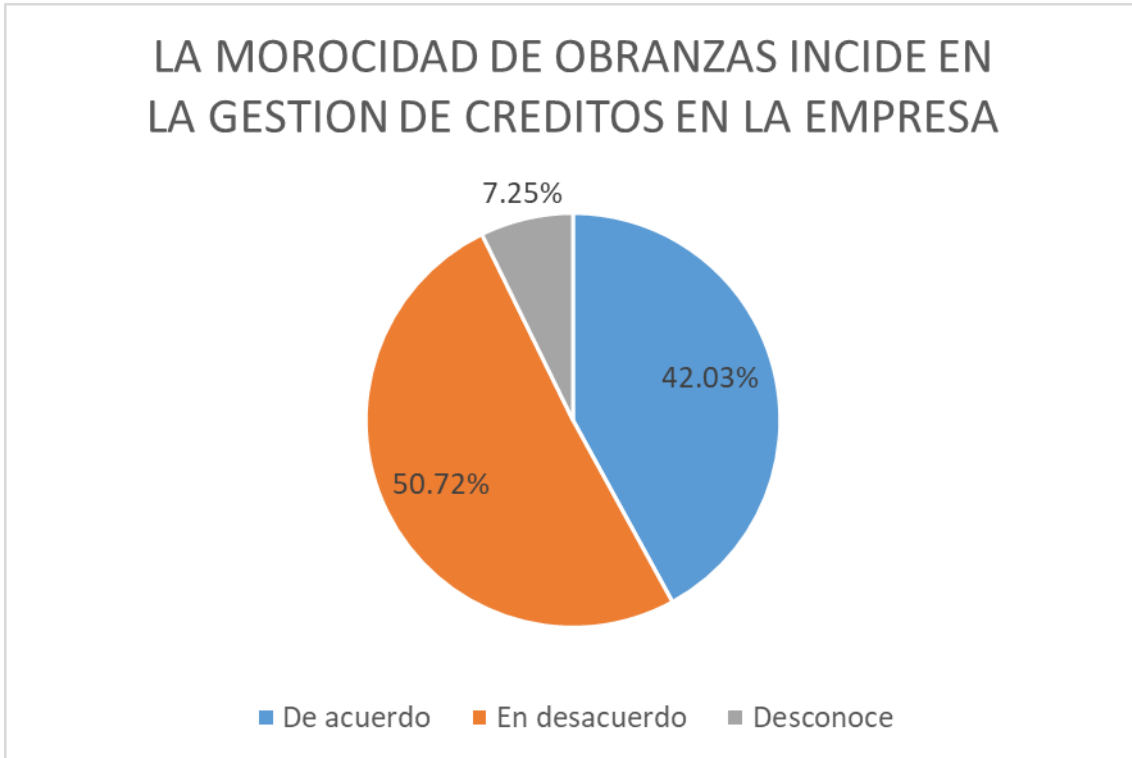
TABLA N° 07

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	29	42.03	42.03	42.03
b. En desacuerdo	35	50.72	50.72	92.75
c. desconoce	05	7.25	7.25	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 42.03% opinaron estar de acuerdo que la morosidad de cobranzas, si incide en la gestión de créditos en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C., en la Provincia de Huaura; contradictoriamente el 50.72% respondieron estar en desacuerdo que la morosidad de cobranzas incida en la gestión de créditos en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C., en la Provincia de Huaura, y finalmente el 7.25% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 07



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.8. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que la gestión de cobranzas, se realiza de acuerdo a la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. ubicado en la Provincia de Huaura?

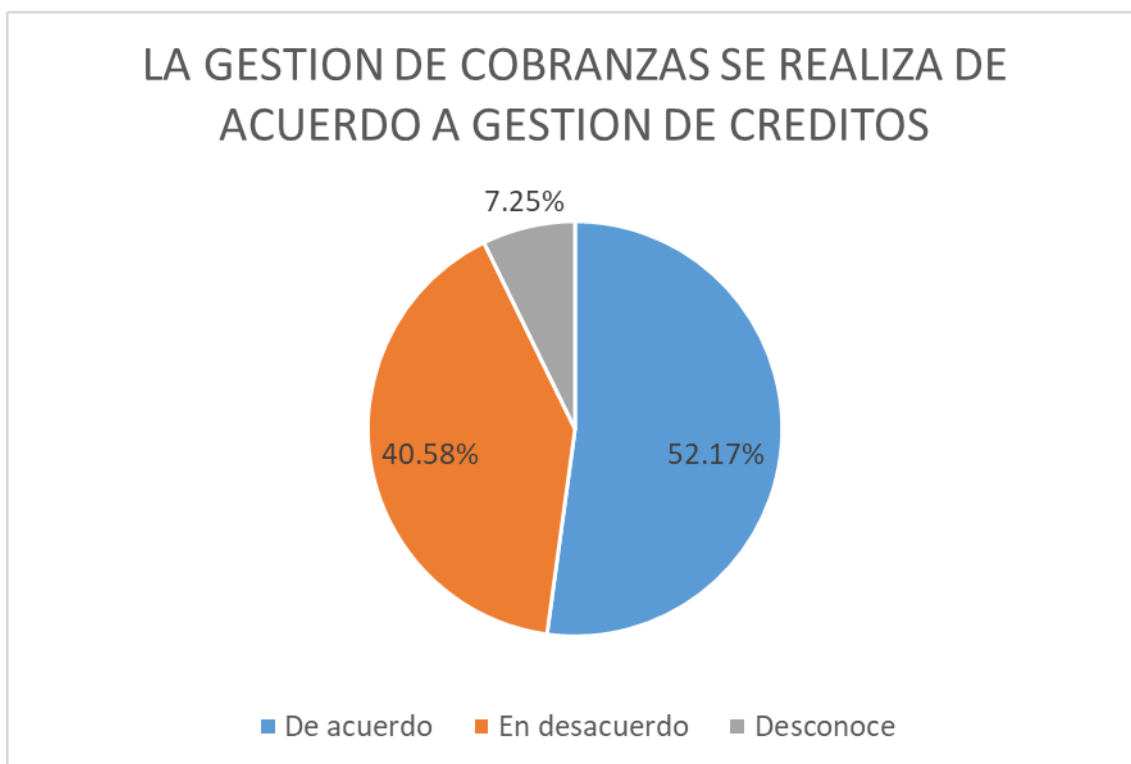
TABLA N° 08

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	36	52.17	52.17	52.17
b. En desacuerdo	28	40.58	40.58	92.75
c. desconoce	05	7.25	7.25	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

INTERPRETACIÓN

De lo observando a los resultados obtenidos de la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 52.17% opinaron estar de acuerdo que, la gestión de cobranzas si, se realiza de acuerdo a la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. ubicado en la Provincia de Huaura; contradictoriamente el 40.58% opinaron estar en desacuerdo que la gestión de cobranzas, sea realizada de acuerdo a la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. ubicado en la Provincia de Huaura; finalmente el 6.06% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 08



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.09 A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que se aplica la cultura de pagos, en la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura?

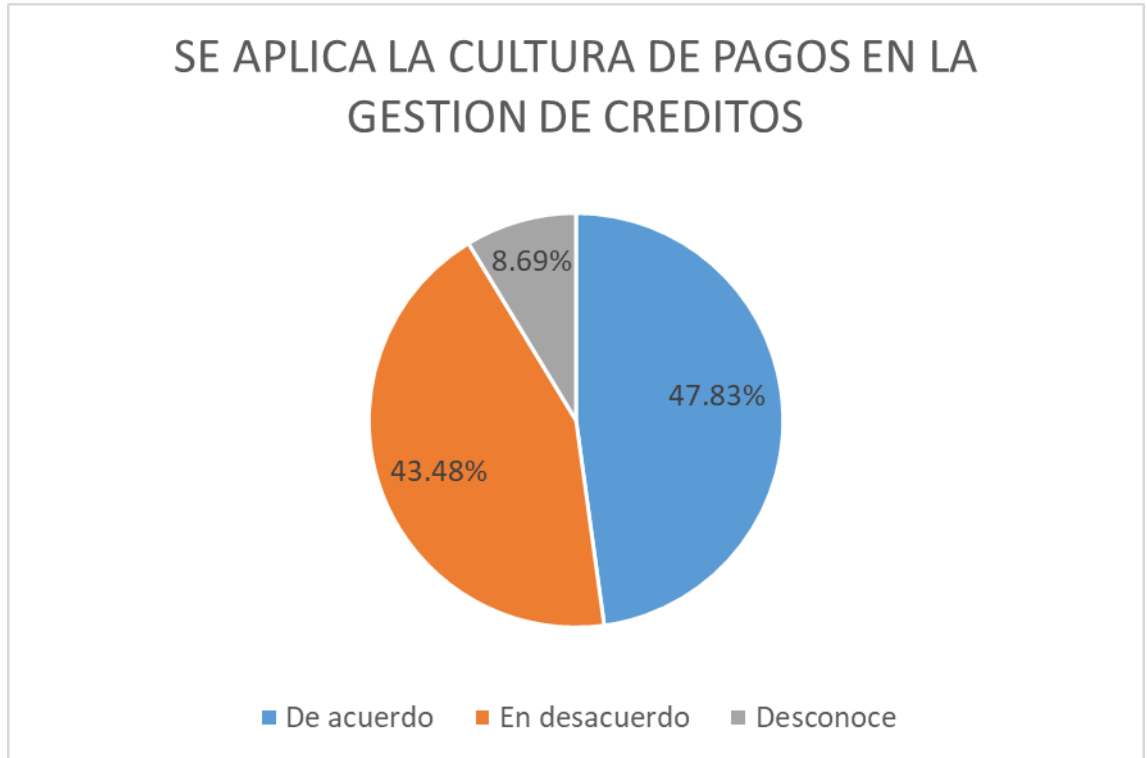
TABLA N° 09

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	33	47.83	47.83	47.83
b. En desacuerdo	30	43.48	43.48	91.31
c. desconoce	06	8.69	8.69	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 47.83% están de acuerdo que sí, se aplica la cultura de pagos, en la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura; contradictoriamente el 43.48% que respondieron estar en desacuerdo que se aplique la cultura de pagos, en la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura, finalmente el 8.69% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 09



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.1.10. A LA PREGUNTA

¿Considera Usted que la cuentas por cobrar son parte de la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura?

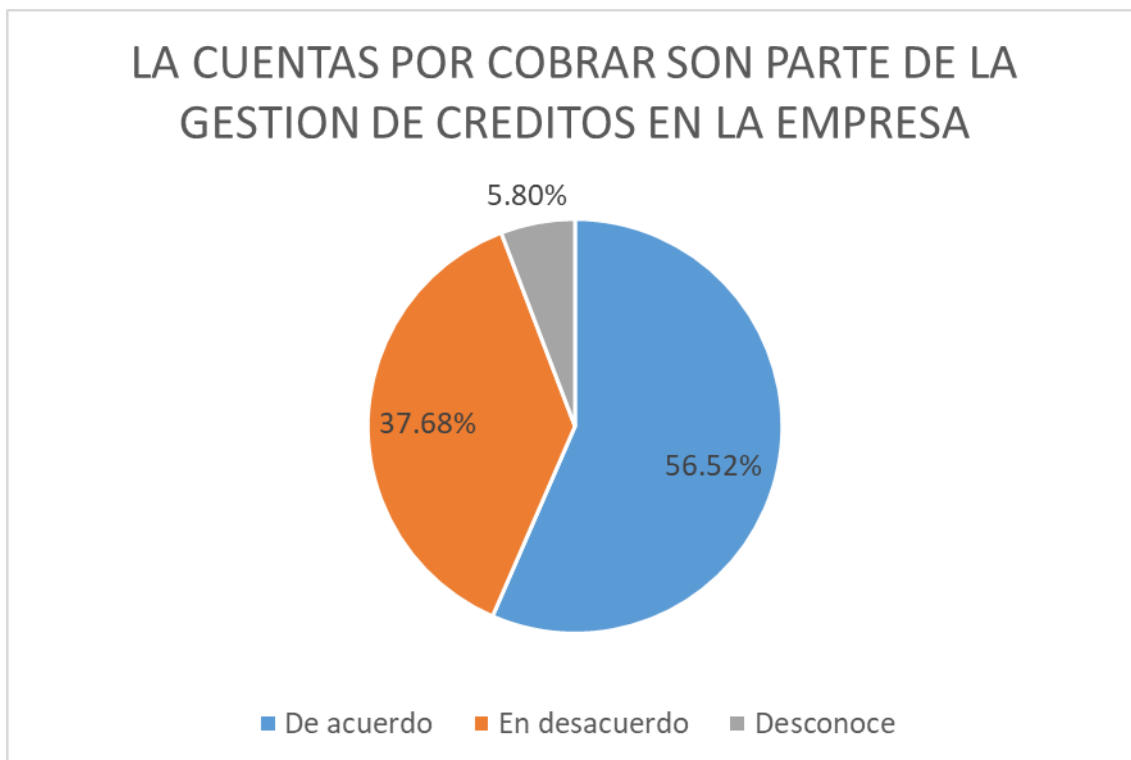
TABLA N° 10

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. De acuerdo	39	56.52	56.52	56.52
b. En desacuerdo	26	37.68	37.68	94.20
c. desconoce	04	5.80	5.80	100.00
TOTAL	69	100.00	100.00	

INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que, el 56.52% están de acuerdo que la cuentas por cobrar son parte de la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura; contrariamente el 37.68% respondieron estar en desacuerdo que la cuentas por cobrar sean parte de la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura, finalmente el 5.80% respondió desconocer, sumando el 100% de la muestra.

GRAFICA N° 10



FUENTE: EMPRESARIO, CONTADOR Y TRABAJADORES

4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

Luego de probar uno a uno la distribución de los datos, de acuerdo a cada hipótesis propuesta, se procedió a elegir la Probabilidad Exacta de Fisher, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. La muestra es obtenida aleatoriamente.
2. Las variables se encuentran medidas nominalmente.
3. Más del 20% de las celdas que contienen las frecuencias esperadas de la tabla 3x3 tienen valores menores a cinco por lo que se deben unir las celdas adyacentes a estas celdas.

4. Al unir las celdas de la tabla 3x3, se obtuvo una tabla 2x2 la misma que presenta por lo menos una celda con valor esperado menor a cinco.

Entonces, la estadística de prueba a utilizar para contrastar las hipótesis se define de la siguiente manera:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

HIPÓTESIS A:

H₀: Las políticas de crédito, no inciden positivamente en las políticas de cobranzas, en Estación de servicios LI SAC.

H₁: Las políticas de crédito, si inciden positivamente en las políticas de cobranzas, en Estación de servicios LI SAC.

TABLA N° 11

La política de créditos	Incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	11	10	0	21
b. En desacuerdo	38	01	0	39
c. desconoce	02	02	05	09
TOTAL	51	13	05	69

1.- Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia o error de tipo I: $\alpha = 0.05$.

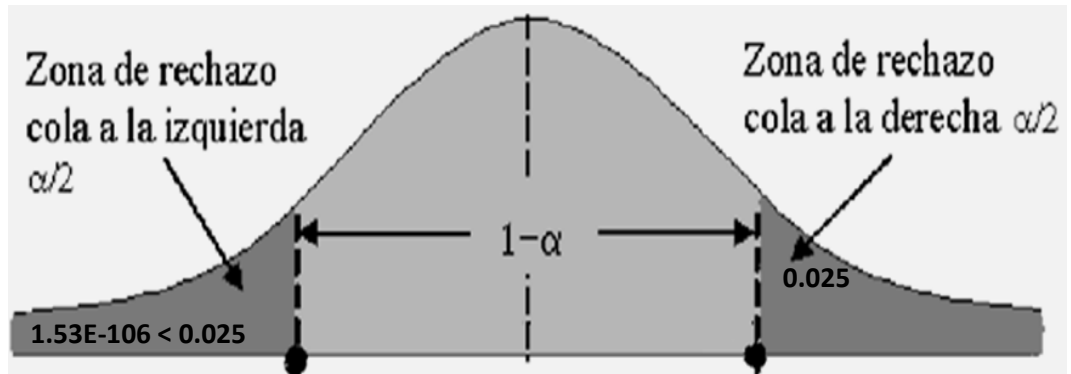
3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(21!(39)!(49)!(11)!}{69!1!38!10!0!}$$

$$= 1.53E-106$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.53E-106 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

GRAFICA N° 11



5.- Conclusión: Como $1.53 < 0.05$ se rechaza H_0 . Por lo tanto se concluye que las políticas de crédito inciden positivamente en las políticas de cobranzas, en Estación de servicios LI SAC.

HIPÓTESIS B:

H₀: El análisis de riesgos de crédito, no incide en la morosidad de cobranzas en la empresa

H₁: El análisis de riesgos de crédito, si incide en la morosidad de cobranzas en la empresa

TABLA N° 12

El análisis de riesgos de crédito	Incide en la morosidad de cobranzas en la empresa			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	15	10	0	25
b. En desacuerdo	35	01	0	36
c. desconoce	01	01	06	08
TOTAL	51	12	06	69

1.- Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia o error de tipo I: $\alpha = 0.05$.

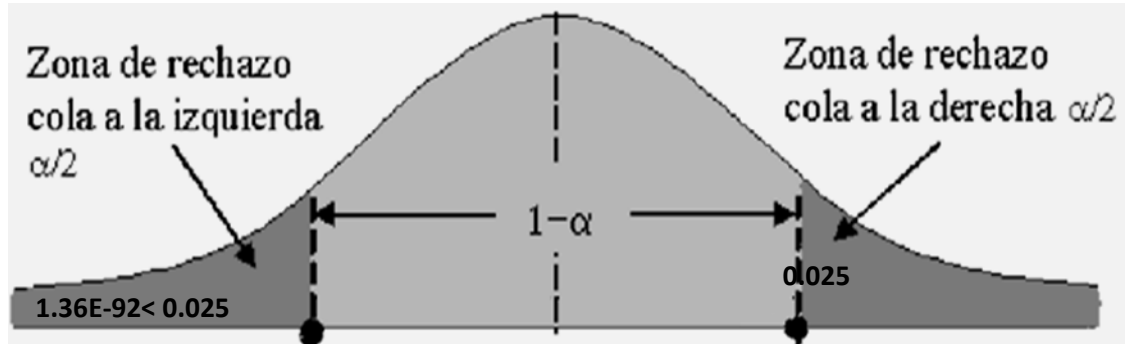
3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(25)!(36)!(50)!(11)!}{69!15!35!10!0!}$$

$$= 1.36E-92$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.36E-92 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

GRAFICA N° 12



5.- Conclusión: Como $1.36 < 0.05$, se rechaza H_0 . Por lo tanto se concluye que el análisis de riesgos de crédito, incide en la morosidad de cobranzas en la empresa

HIPÓTESIS C:

H₀: El análisis de riesgo, no incide positivamente en la gestión de cobranzas de la empresa Estación de servicios Li SAC

H₁: El análisis de riesgo, si incide positivamente en la gestión de cobranzas de la empresa Estación de servicios Li SAC

TABLA N° 13

El análisis de riesgos	Incide en la gestión de cobranzas de la empresa			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	14	10	0	24
b. En desacuerdo	37	01	0	38
c. desconoce	01	01	05	07
TOTAL	52	12	05	69

1.- Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia o error de tipo I: $\alpha = 0.05$.

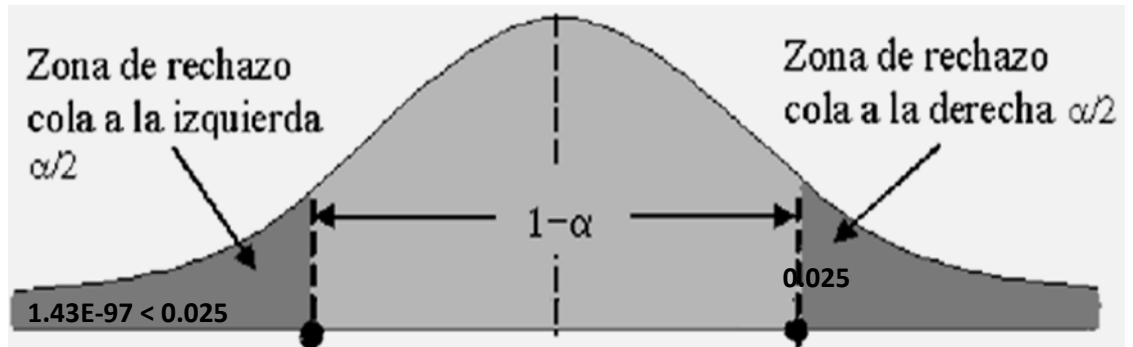
3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(24)!(38)!(51)!(11)!}{69!14!37!10!0!}$$

$$= 1.43E-97$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.43E-97 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

GRAFICA N° 13



5.- Conclusión: Como $1.43 < 0.05$, se rechaza H_0 . Por lo tanto se concluye que el análisis de riesgo, incide positivamente en la gestión de cobranzas de la empresa Estación de servicios Li S.A.C.

HIPÓTESIS D:

H₀: La administración de créditos, no incide favorablemente en la cultura de pagos en la empresa la Estación de Servicios Li SAC

H₁: La administración de créditos, si incide favorablemente en la cultura de pagos en la empresa la Estación de Servicios Li SAC

TABLA N° 14

La administración de créditos	Incide en la cultura de pagos de la empresa			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	20	14	0	34
b. En desacuerdo	29	01	0	30
c. desconoce	01	01	03	05
TOTAL	50	16	03	69

1.- Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a + b)!(c + d)!(a + c)!(b + d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia o error de tipo I: $\alpha = 0.05$.

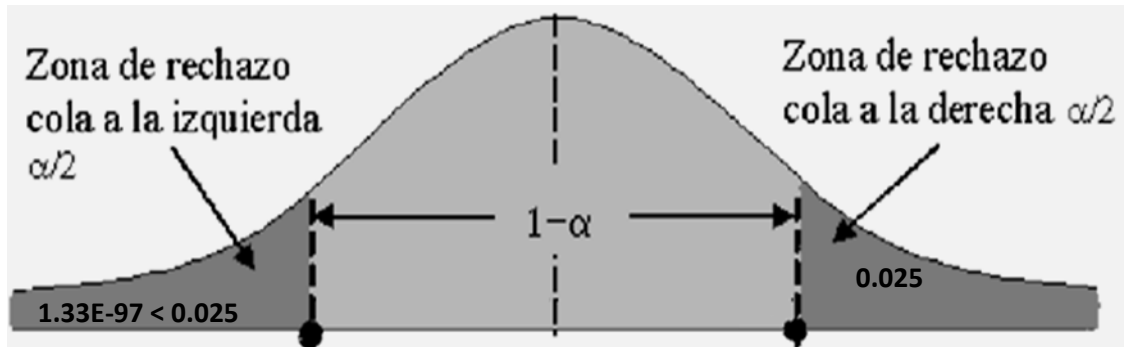
3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(34)!(30)!(49)!(15)!}{69!20!29!14!0!}$$

$$= 1.33E-108$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.33E-108 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

GRAFICA N° 14



5.- Conclusión: Como $1.33 < 0.05$. Se rechaza H_0 . Por lo tanto se concluye que la administración de créditos, si incide favorablemente en la cultura de pagos en la empresa la Estación de Servicios Li SAC

HIPÓTESIS GENERAL:

H₀: La gestión de créditos, no incide favorablemente en cuentas por cobrar en la Estación de servicios LI SAC 2018.

H₁: La gestión de créditos, si incide favorablemente en cuentas por cobrar en la Estación de servicios LI SAC 2018.

TABLA N° 15

La gestión de créditos	Incide en cuentas por cobrar en la estación de servicios			TOTAL
	De Acuerdo	En desacuerdo	Desconoce	
a. De acuerdo	28	20	0	48
b. En desacuerdo	13	01	0	14
c. desconoce	01	01	05	07
TOTAL	42	22	05	69

1.- Estadística de prueba:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia o error de tipo I: $\alpha = 0.05$.

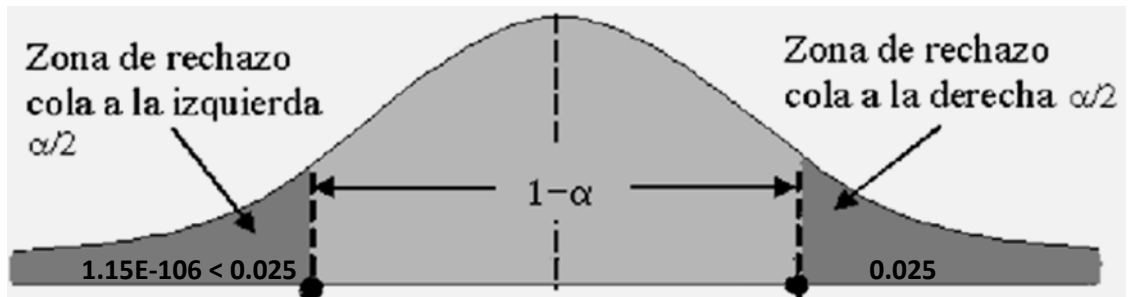
3.- Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(48)!(14)!(41)!(21)!}{69!28!13!20!0!}$$

$$= 1.15E-106$$

4.- Decisión estadística: Dado que $1.15E-106 < 0.05$, se rechaza **H₀**.

GRAFICA N° 15



5.- Conclusión: Como $1.15 < 0.05$, se rechaza H_0 . Por lo tanto, se concluye que la gestión de créditos incide favorablemente en cuentas por cobrar en la Estación de servicios LI SAC 2018.

CAPITULO V

DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN

En la revisión realizada a diferentes autores, a instituciones nacionales, podemos observar que todos coinciden, en la importancia que significa la gestión de los créditos en las empresas, y de acuerdo a su cartera de clientes la ejecución de sus cuentas por cobrar de acuerdo a las políticas aprobadas en las empresas que permitan contar con la liquidez en el periodo adecuado con la finalidad de cumplir con sus obligaciones empresariales, en tal sentido coincidimos con los autores, en estos tiempos no podemos continuar si no realizamos periódicamente la evaluación financiera, y eso pasa precisamente por la evaluación de la gestión de crédito, que la gerencia desarrolla los análisis de riesgos oportunamente con la finalidad de advertir situaciones riesgosas, y permita mitigar dicho riesgo, en forma adecuada.

5.2. CONCLUSIONES

- a.** La revisión y análisis a documentación y datos obtenidos, se concluye que las políticas de crédito inciden positivamente en las políticas de cobranzas, en Estación de servicios LI SAC.
- b.** La revisión a la documentación y puesta a prueba se determinó que el análisis de riesgos de crédito, incide en la morosidad de cobranzas en la empresa.
- c.** Del análisis a la documentación y puestas a prueba se determina que el análisis de riesgo, incide positivamente en la gestión de cobranzas de la empresa Estación de servicios Li SAC.
- d.** De la Contrastacion de hipótesis realizada se puedo determinar que la administración de créditos, si incide favorablemente en la cultura de pagos en la empresa la Estación de Servicios Li SAC.
- e.** En conclusión de la documentación y prueba realizada se determinó que la gestión de créditos incide favorablemente en cuentas por cobrar en la Estación de servicios LI SAC 2018.

5.3. RECOMENDACIONES

- a.** Que empresario, y contador de la empresa deberán de aprobar las políticas de créditos con la finalidad de no tener problemas en el proceso de créditos para la posterior cobranzas en el la empresa la Estación de Servicio LI S.A.C.
- b.** Que empresario, contador y servidores deberán de tener en cuenta realizar los análisis de riesgos de créditos, con la finalidad de no tener problemas

posteriores en la empresa para la recuperación de capital de trabajo de la entidad.

- c.** Que empresario y contador deberán de tener en cuenta los riesgos evaluados, con la finalidad de implementar las recomendaciones con la finalidad de que no se presenten problemas en el proceso de atención a clientes como el cumplir con proveedores en la empresa
- d.** Que empresario y contador deberán de realizar adecuadamente la administración de los créditos, considerando que dicha labor forma parte del manejo en la cultura de cumplimiento de sus obligaciones de la empresa
- e.** Que administrador, empresario deberá de aplicar en forma periódica la evaluación de gestión de créditos, por cuanto incidirá directamente en las cuentas por cobrar en la empresa.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACION

6.1. Fuentes Bibliográficas

1. Aguilar, V. (2013) Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en liquidez de empresa. Universidad San Martin de Porres Lima – Perú.
2. Bañuelos, Salvador (2014) Política de crédito y cobranza Segunda parte.
3. Conesa, D. (2013) Análisis financieros para no financieros España.
4. José Morales Castro Arturo Morales Castro (2014) Crédito y Cobranza. Primera edición. Grupo editorial PATRIA. México
5. James C., y Wachowicz (2005) Fundamentos de Administración Financiera. Editorial Pearson. México
6. García O.L: (2009) Administración Financiera – Fundamentos y Aplicaciones. 4ta Edición. Cali. Presas moderna Impresores S.A.
7. Guajardo C. y Andrade, N. (2008) Contabilidad Financiera, 5ta Edición. McGraw- Interamericana Editores S.A. México.
8. Lawrence, J. y Carl, D. (2007) El futuro de los negocios. Editorial Pearson. México
9. Ortiz, H. (1992) Análisis financiero aplicado. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
10. Ortega R.; Pacherras A. y Díaz R. (2010) Dinámica Contable Registro Casos prácticos. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. Lima Perú.

11. Ferrer, R. (2009). El impacto del crédito financiero en personas naturales y jurídicas Universidad San Martín de Porres. Lima Perú.
12. Sánchez, P. (2011). Análisis Financiero y su incidencia en la toma de decisiones. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

6.2. Referencias electrónicas

1. Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o Normas de Información Financiera conocidos como (PCGA). Recuperado de: es.wikipedia.org/.../Principios_de_Contabilidad_Generalmente_Aceptados
156
2. SAS Business Analytics Software (S.A.S). (2011). Recuperado de: www.sas.com/

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA DE LA CUENTAS POR COBRAR EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LI S.A.C. 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿En qué medida la gestión de créditos incide en las políticas de cobranzas en estación de servicios LI SAC, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar si la gestión de créditos, incide en cuentas por cobrar en Estación de servicios LI SAC 2018.</p>	<p>Hipótesis General La gestión de créditos incide favorablemente en cuentas por cobrar en la Estación de servicios LI SAC 2018.</p>	<p>Variable Independiente X : Gestión de Créditos</p>	<p>1. Tipo de investigación Aplicada - correlacional</p> <p>2. Población = 84 que laboran directa e indirectamente en la Empresa la estación de Servicios Li SAC</p> <p>3. Muestra = 69 personas entre: Empresario, Gerente, Contadores y trabajadores que tienen relación con la empresa materia de estudio.</p> <p>4. Instrumentos de Recolección de datos ○ Ficha Bibliográfica ○ Guía de entrevista. ○ Ficha de Encuesta.</p>
<p>Problemas Específicos</p>	<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Hipótesis Especificas</p>	<p>Indicadores: X₁ :Políticas de crédito X₂: Análisis de riesgos de crédito X₃: Análisis financiero X₄: Administración de créditos</p> <p>Variable Dependiente Y : Cuentas por Cobrar</p> <p>Indicadores: Y₁ : Políticas de cobranzas Y₂: Morosidad en Cobranzas Y₃: Gestión de Cobranzas Y₄: Cultura de Pagos</p>	
<p>f. ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en las políticas de cobranzas, en Estación de Servicios LI SAC.</p> <p>g. ¿En qué medida, el análisis de riesgos de crédito, inciden en la morosidad de cobranzas en la empresa?</p> <p>h. ¿De qué manera el análisis de riesgo, incide a la gestión de cobranzas en la empresa Estación de servicios Li SAC</p> <p>i. ¿Cómo la administración de créditos, incide en la cultura de pagos en la empresa la estación de Servicios Li SAC?</p>	<p>b. Establecer si las políticas de crédito inciden en políticas de cobranzas en Estación de Servicios LI SAC.</p> <p>c. Verificar si el análisis de riesgos de crédito, inciden en la morosidad de cobranzas en la empresa.</p> <p>d. Identificar si el análisis de riesgo, incide en la gestión de cobranzas en la empresa Estación de servicios Li SAC</p> <p>e. Determinar si la administración de créditos, inciden la cultura de pagos en la empresa Estación de servicios Li SAC.</p>	<p>a. Las políticas de crédito inciden positivamente en las políticas de cobranzas, en Estación de servicios LI SAC.</p> <p>b. El análisis de riesgos de crédito, incide en la morosidad de cobranzas en la empresa.</p> <p>c. El análisis de riesgo, incide positivamente en la gestión de cobranzas de la empresa Estación de servicios Li SAC.</p> <p>d. La administración de créditos, si incide favorablemente en la cultura de pagos en la empresa la Estación de Servicios Li SAC.</p>		

ANEXO 2

INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA:

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: *GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA DE LA CUENTAS POR COBRAR EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LI S.A.C. 2018* En relación a dicho trabajo se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula. Se agradece de antemano por su colaboración.

1. ¿Considera que la política de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de Servicios Li S.A. C.?
 - a. Muy de acuerdo ()
 - b. En desacuerdo ()
 - c. Desconoce ()

2. ¿Considera Usted que el análisis de riesgos de crédito, incidirá en la cuenta por cobrar en la empresa La estación de servicios Li S.A.C.?

a. Muy de acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. No opina no responde ()

3. ¿En su opinión el análisis financiero, incidirá en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C.?

a. Muy de acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. No opina no responde ()

4. ¿Considera Usted que la administración de créditos incide en cuentas por cobrar en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la provincia de Huaura?

a. Muy de acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. No opina no responde ()

5. ¿En su opinión la gestión de créditos incide en las cuentas por cobrar en la empresa comercial la estación de servicios Li S.A.C. ubicada en la Provincia de Huaura?

a. Muy de acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. No opina no responde ()

6. ¿Considera Usted que las políticas de cobranzas, están normadas en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura?

a. Muy de acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. No opina no responde ()

7. ¿Considera Usted que la morosidad de cobranzas incide en la gestión de créditos en la empresa comercial La Estación de servicios Li S.A.C., en la Provincia de Huaura?

a. Muy de acuerdo ()

b. En desacuerdo ()

c. No opina no responde ()

8. ¿Considera Usted que la gestión de cobranzas, se realiza de acuerdo a la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. ubicado en la Provincia de Huaura?

- a. Muy de acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. No opina no responde ()

9. ¿Considera Usted que se aplica la cultura de pagos, en la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura?

- a. Muy de acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. No opina no responde ()

10. ¿Considera Usted que la cuentas por cobrar son parte de la gestión de créditos en la empresa comercial La estación de servicios Li S.A.C. en la Provincia de Huaura?

- a. Muy de acuerdo ()
- b. En desacuerdo ()
- c. No opina no responde ()

Muchas gracias por vuestra colaboración.