



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN–TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD-SEDE TARAPOTO



**Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa
Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015.**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORES:

Shirley Mori García

Viviana Dueñas Córdova

ASESOR:

CPCC. Mtro. Ausver Saavedra Vela

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa
Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015

AUTORES:

Viviana Dueñas Córdova
Shirley Mori García

Sustentada y aprobada el día 12 de diciembre del 2019, por los siguientes jurados:

.....
Econ. M.Sc. Réniger Sousa Fernández
Presidente

.....
Econ. Olga Adriana Arévalo Cueva
Secretaria

.....
CPCC. Mg. Martha Liz Reátegui Reátegui
Vocal

.....
CPCC. Mtro. Ausver Saavedra Vela
Asesor

Declaratoria de Autenticidad

Viviana Dueñas Córdova, con DNI N° 47703127, y **Shirley Mori García**, con DNI N° 43013351, egresadas de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015.**

Declaro bajo juramento que:

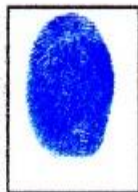
1. La tesis presentada es de nuestra autoría
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título internacional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.
5. De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores, plagio al no presentar información de otros e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 12 de diciembre del 2019



Bach. **Viviana Dueñas Córdova**

DNI N° 47703127



Bach. **Shirley Mori García**

DNI N° 43013351



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <i>DIÑEÑAS CÓRDOVA VIVIANA</i>	
Código de alumno : <i>118141</i>	Teléfono: <i>943077488</i>
Correo electrónico : <i>vivianad27@outlook.com</i>	DNI: <i>49703127</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <i>CIENCIAS ECONÓMICAS</i>
Escuela Profesional de: <i>CONTABILIDAD</i>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : <i>“ CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MILENIO ELECTRONICS SAC, SUCURSAL TARAPOTO, PERÍODO 2015 ”</i>
Año de publicación: <i>2019</i>

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

19 / 11 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.


Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Mori García Shirley		
Código de alumno :	118151	Teléfono:	917881738
Correo electrónico :	morishirley608@gmail.com	DNI:	43013351

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Economicas
Escuela Profesional de:	Contabilidad

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Titulo :	Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Milkenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015.??
Año de publicación:	2019

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

19 / 11 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar; a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Y de manera especial, a mi esposo e hija, que, en la actualidad, son mi motor y motivo para superarme como persona cada día. **Viviana Dueñas**

En primera instancia, agradecer a nuestro padre celestial, por otorgarme su bendición y permitirme llegar con éxito a este importante momento en mi formación profesional.

A mis padres, quienes con sus sabios consejos, apoyo incondicional y ejemplo de perseverancia me ayudaron a construir y forjar todo lo que soy como persona y profesional: mis valores, principios y virtudes. **Shirley Mori**

Agradecimiento

Gracias a la Universidad Nacional de San Martín por haberme permitido desarrollarme como profesional, gracias a todas las personas que han sido partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se verá reflejado en la culminación de mi paso por la Universidad. **Viviana Dueñas**

Agradecer a la Universidad Nacional de San Martín, por albergarme en su prestigiosa casa de estudios y otorgarme la oportunidad de adquirir conocimientos sólidos en mi carrera profesional, los mismos que serán mi respaldo para la vida competitiva de hoy en día. **Shirley Mori**

Índice general

Dedicatoria	vii
Agradecimiento.....	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	5
1.1. Antecedentes de la investigación.....	5
1.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODO.....	34
2.1. Tipo de investigación.....	34
2.2. Nivel de investigación.....	34
2.3. Diseño de investigación	34
2.4. Población y muestra.....	35
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	36
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
3.1. Resultados	37
3.2. Discusión.....	58
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	66

Índice de tablas

Tabla 1 índice de morosidad.....	32
Tabla 2 Técnicas e instrumentos.....	36
Tabla 3 Cuentas por cobrar- Otorgamiento de crédito.....	42
Tabla 4. Cuentas por cobrar- Administración de cuentas por cobrar	43
Tabla 5. Cuentas por cobrar- Análisis de la cartera de clientes.....	44
Tabla 6. Resultados generales de las cuentas por cobrar	45
Tabla 7. Deficiencias- Cuentas por cobrar	46
Tabla 8. Evidencia- Otorgamiento de crédito.....	47
Tabla 9. Evidencia 2- Otorgamiento de crédito.....	48
Tabla 10. Evidencia- Administración de cuentas por cobrar	49
Tabla 11. Evidencia- Administración de cuentas por cobrar	50
Tabla 12. Evidencia- Análisis de la Cartera de clientes.....	51
Tabla 13. ROA 2014-2015	53
Tabla 14. Rentabilidad Bruta 2014-2015	54
Tabla 15. Rentabilidad Neta 2014-2015	55
Tabla 16. Rentabilidad esperada en el 2015	56

Índice de figuras

Figura 1 Administración de las cuentas por cobrar	29
Figura 2. Índice de morosidad	32
Figura 3 Actividades de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics	40
Figura 4. Cuentas por cobrar- Otorgamiento de crédito	42
Figura 5. Cuentas por cobrar- Administración de cuentas por cobrar	43
Figura 6. Cuentas por cobrar- Análisis de la cartera de clientes	44
Figura 7. Resultados generales de las cuentas por cobrar	45
Figura 8. Evidencia- Otorgamiento de crédito	47
Figura 9. Evidencia 2- Otorgamiento de crédito	48
Figura 10. Evidencia- Administración de cuentas por cobrar	49
Figura 11. Evidencia- Análisis de la Cartera de clientes	52
Figura 12. ROA 2014-2015.....	53
Figura 13 Rentabilidad Bruta 2014-2015.....	54
Figura 14. Rentabilidad Neta 2014-2015	55
Figura 15 Rentabilidad esperada en el 2015	56

Resumen

La presente investigación lleva por título “Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015” cuyo objetivo general fue determinar la incidencia del control de cuentas por cobrar en la de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015; siendo los objetivos específicos analizar las actividades de las cuentas por cobrar, así mismo identificar las deficiencias y causas de las actividades de las cuentas por cobrar, además estimar la rentabilidad de la empresa, y establecer la incidencia del control de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa; teniendo como investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Las técnicas aplicadas fueron la entrevista y análisis documental y cuyos instrumentos, la guía de entrevista y guía de análisis documental respectivamente. La muestra estuvo conformada por el Gerente y por todas las cuentas por cobrar del año 2015, es decir por todo el acervo documentario que contenía información de las cuentas pendientes de cobro y la rentabilidad de la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C. Los resultados principales revelan que no se cumplen un 56% de las actividades descritas en la guía de entrevista, conllevando a pérdidas significativas. Hallándose deficiencias como la falta de análisis de la capacidad económica del cliente, el deficiente control y supervisión de cuentas por cobrar, falta de seguimiento objetivo del acervo documentario brindado por el cliente y falta de sanciones que despierten el interés del usuario para cancelar la totalidad de la deuda. En efecto a lo señalado, se ha originado la pérdida de S/ 23,378.08. La conclusión demuestra que el control de las cuentas por cobrar incide de manera negativa en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C.

Palabras claves: Rentabilidad, cuentas por cobrar, control, deficiencias, utilidad.

Abstract

The present investigation is entitled "Control of accounts receivable and its impact on the profitability of the company Milenium Electronics S.A.C, Tarapoto branch, period 2015" whose general objective was to determine the impact of the control of accounts receivable in the company Milenium Electronics S.A.C, Tarapoto branch, period 2015. The specific objectives are to analyze the activities of the accounts receivable, as well as to identify the deficiencies and causes of the activities of the accounts receivable, in addition to estimate the profitability of the company, and to establish the incidence of the control of accounts receivable in the profitability of the company. The research is of applied type, descriptive level and non-experimental design. The techniques applied were the interview and documentary analysis with their instruments, the interview guide and documentary analysis guide respectively. The sample was made up of the Manager and all the accounts receivable for 2015, in other words, all the documents that contained information on the accounts receivable and the profitability of MILENIUM ELECTRONICS S.A.C. The main results reveal that 56% of the activities described in the interview guide are not fulfilled, leading to significant losses. The deficiencies found were the lack of analysis of the economic capacity of the client, the deficient control and supervision of accounts receivable, the lack of objective follow-up of the documentary patrimony provided by the client and the lack of sanctions that awaken the interest of the user to cancel the entire debt. In effect, this has caused the loss of S/. 23,378.08. The conclusion shows that the control of accounts receivable has a negative impact on the profitability of the company Milenium Electronics S.A.C.

Key words: Profitability, accounts receivable, control, deficiencies, profit.



Introducción

La presente investigación titulada Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015, responde a la realidad de muchas empresas, que emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad. Esto será efectivo en la medida que esté debidamente programada y establecida la fecha de vencimiento de la factura, documento mismo que representa el compromiso que los clientes poseen con la empresa que le prestó el servicio, es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables (Campos, 2018, p.52).

En la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad. Asimismo, éstas herramientas serán efectivas en la medida que esté debidamente programada y establecida la fecha de vencimiento de las facturas, documento mismo que representa el compromiso que los clientes poseen con la empresa que le prestó el servicio, es decir, es necesario que las empresas tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

El 2012, una de las empresas muy conocidas en el continente asiático “General Electric”, se anunció en bancarrota, debido a que los productos que comercializaba no mantenían una rotación constante, ello ha generado que se otorguen productos al crédito, creando una cartera de clientes morosos. Para la empresa “General Electric”, las cuentas por cobrar son muy importantes, tanto por política propia y porque ellos creen que garantiza el desarrollo económico y social de la empresa. Asimismo, la rentabilidad y mantener el rendimiento económico es muy sustancial; ya que es un indicador fundamental, porque permite conocer el surgimiento o quebrantamiento de la empresa, ya que la rentabilidad conduce a la toma

de decisiones garantizando que la empresa se mantenga en el mercado competidor. En la actualidad, la empresa espera recuperar el dinero otorgado en producto.

En el Perú, la empresa “Electro S.A.C”, de la ciudad de Chiclayo, está dedicada a la venta de electrodomésticos, y por otorgar créditos en productos sin políticas internas, no muestra la necesidad de fomentar políticas de créditos y cobranzas que contribuyan con el desarrollo económico de la empresa, asimismo la empresa en mención no tiene en cuenta la capacidad financiera de los clientes para ser aceptados y para determinar el monto de crédito disponible, los beneficios por pronto pago no son adquiridos por el cliente que cancela sus deudas por anticipado, lo que genera disgustos entre el cliente y la empresa. Además, las sanciones por incumplimiento implementados en las normas de la empresa son cumplidos cuando el usuario ha pasado el vencimiento de sus deudas por más de seis meses, conllevando a la incobrabilidad de los mismos. Por otro lado, en el análisis de la cartera de clientes, se observó que la empresa no realiza un análisis de estados de los clientes, y cuenta en su gran mayoría con usuarios impuntuales en sus pagos. La empresa suele aplicar recursos como demandas y denuncias, para exigir al cliente la cancelación de sus deudas, generando que sea mínima la voluntad e iniciativa propia del usuario para cancelar sus deudas. Finalmente, en la empresa “Electro S.A.C”, no suelen realizar evaluaciones constantes de la cartera de clientes. Con respecto a la rentabilidad, la empresa se está viendo afectada de manera negativa sobre las utilidades; ya que, al no poseer procedimientos de cobranzas, están causando que la empresa siga incrementando la cantidad de sus cuentas por cobrar y disminuyendo su rentabilidad, lo cual afecta el resultado del otorgamiento de créditos.

Asimismo la realización de la investigación se enfoca en la realidad de las empresas debido a que hoy en día el control de las cuentas por cobrar y el incremento de la morosidad, es uno de los principales motivos por el que las empresas fracasan, ya que ello provoca la toma de decisiones erróneas, por ende la importancia del control de las cuentas por cobrar reside en el objetivo primordial de toda empresa, la cual es obtener utilidades, y para ello el punto de partida se centra la gran parte en las ventas que pueda obtener, ya que éste es el motor de toda empresa. En el ámbito local, la investigación se desarrolla en la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, la misma que viene presentando problemas significativos en relación a las cuentas por cobrar, debido al deficiente control y supervisión de los acervos documentarios presentados por el cliente y la falta de evaluación a la

capacidad económica de los mismos. Estas deficiencias permitieron una afectación negativa a la rentabilidad de la empresa.

En la actualidad la empresa Milenium Electronics S.A.C, no cuenta con estrategias que puedan cambiar el rumbo de la situación actual. El gerente, mencionó que los colaboradores no están cumpliendo con las obligaciones encomendadas por la empresa, debido a que no se está cobrando las deudas pendientes, además se puede observar que la Empresa Milenium Electronics S.A.C no cuenta con un plan de trabajo, que garantice el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, el gerente mencionó, que el jefe de ventas no está realizando el seguimiento adecuado a los clientes que pretenden acceder a un crédito, también señaló, que los trabajadores no están contribuyendo con la empresa al brindar un trabajo deficiente, todo esto se debe a que los colaboradores demuestran más interés por solucionar sus problemas personales.

Por otro lado, los colaboradores mencionaron que la empresa Milenium Electronics S.A.C, no implementan técnicas y procedimientos adecuados que les ayude a desarrollar sus trabajos eficientemente, para que de esta forma la rentabilidad de la empresa no se vea afectada con las cuentas pendientes por cobrar. Cabe mencionar que cada trabajador puede acceder a ciertas comisiones por crédito recuperado. Es por todo lo evidenciado, que se vio la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación; que lleva por título “Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015.”

De acuerdo a la realidad estudiada, se plantea como problema general la siguiente interrogante: ¿Cómo incide el control de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C?, el mismo que permite plantear como objetivo general “Determinar la incidencia del control de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C.”, con la hipótesis H_i : El control de las cuentas por cobrar incide de manera positiva en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C.

La importancia de la presente investigación radica en la presentación de información clara y oportuna con respecto a la problemática que aqueja a las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, el cual contribuirá en el incremento de su rentabilidad.

En el presente trabajo de investigación, hemos detallado los distintos problemas planteados y cuyos resultados pueden ser útiles para la empresa en estudio, a través de la solución de los problemas más significativos y la explicación de los fenómenos más distinguidos que se

presenten. Conociendo los conceptos del control de las cuentas por cobrar, podemos entender el valor de la utilización de herramientas y técnicas adecuadas para su eficiente control, de manera que permitan lograr los objetivos y planes trazados durante un determinado periodo. El estudio del control de cuentas por cobrar y la rentabilidad, contribuirán a que los gerentes de la empresa Milenium Electronics S.A.C, objeto de estudio, puedan realizar un adecuado control de sus cuentas por cobrar, mejorar su rentabilidad y a su vez implantar nuevas políticas con respeto a las cuentas por cobrar. Del mismo modo la investigación tiene como propósito dar solución a los diferentes problemas que se plantean en cuanto al control de las cuentas por cobrar, para ello se efectuará el análisis respectivo en cuanto a las variables que viene siendo estudiados, partiendo desde la importancia de dicho control, además del buen manejo para la utilidad de la empresa, en el cual todos los colaboradores tendrán la responsabilidad de brindar un buen servicio hacia sus clientes. Finalmente, en la presente investigación se utilizó teorías ya establecidas por autores, es decir, por parte de la variable control de las cuentas por cobrar se tomó en consideración la teoría expuesta por Robles (2012) y para la variable rentabilidad se tomará la teoría de Maguiño (2013), teorías que permitió el conocimiento y evaluación de las variables, las cuales fueron estudiadas.

La presente investigación estará compuesta por los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el contexto situacional en el cual se sustentan los fundamentos de la problemática y la discusión teórica de los antecedentes de la investigación.

se presentan las bases teóricas, donde se mencionan las fuentes teóricas de sustento a la investigación, planteamiento teórico y definición de términos básicos.

El capítulo I, revisión bibliográfica, comprendido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que sustentan la investigación, definición de los términos y operacionalización de las variables en estudio.

El Capítulo II, en donde se hace referencia a los materiales y métodos empleados, detallando el tipo, nivel y diseño de la investigación y la población y muestra considerada para la investigación.

El Capítulo III, donde se muestran los resultados y la discusión.

Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Alberca & Rodríguez (2016), en la tesis “*Incremento de rentabilidad en la empresa El Carrete*”. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Ecuador. Tuvo como objetivo evaluar la rentabilidad en la empresa El Carrete, se trató de una investigación de tipo explicativa. Llegaron a concluir que la empresa es factible, puesto que en éste nuevo mercado se puede obtener un mayor crecimiento de ventas, el mismo que al ser adecuadamente aprovechado permitirá a la empresa incrementar la rentabilidad del negocio, es decir la empresa mencionada generará rentabilidad ya que es nueva y única en el mercado, facilitando así su desarrollo y expansión en el mercado (p.52).

Días (2017) en su tesis “*Producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (Citrus Aurantium) y su relación con la economía del Cantón la Maná y su zona de influencia, año 2016*”. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. Tuvo como objetivo Establecer la relación de la producción, comercialización entre la rentabilidad de la naranja (Citrus Aurantium) y su relación con la economía del Cantón la Maná y su zona de influencia, año 2016. Cuyo tipo de investigación fue aplicada. Llego a concluir que las ganancias y el flujo de efectivo autosuficiente están en capacidad de cumplir con sus compromisos financieros y demás costos que se generan con la operatividad de la producción. Los indicadores financieros que se usaron para evaluar el proyecto demostraron que es rentablemente económico, ya que el rendimiento de las 153 ventas para el primer año corresponde a un porcentaje bajo ya que es un producto de cosecha a largo plazo (p.23).

Noriega (2015), en su tesis “*Administración de cuentas por cobrar - Un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*”. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Tuvo como objetivo evaluar la administración de cuentas por cobrar. El tipo de investigación fue explicativo. Llego a concluir: que, mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la industria maquiladora de prendas de

vestir, que durante el período 2013-2014 atraviesa por una administración desatendida de cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la concesión de créditos, ya que los otorgan con demasiada libertad, sin prestar la atención adecuada a los nuevos clientes. Existen deficiencias en las empresas maquiladoras de prendas de vestir para establecer y cumplir con parámetros de crédito adecuados, dándose a conocer este hecho en el área de ventas, pues por incrementarlas no se controlan los límites de crédito; y también se ofrecen fechas de entrega que no se cumplen, provocando que los clientes no cancelen sus deudas o se atrase. La administración eficiente de cuentas por cobrar en una empresa dedicada a la industria maquiladora de prendas de vestir depende de la planificación e implementación de procedimientos y políticas de crédito acorde al giro del negocio, las cuales deben ser cumplidas a cabalidad, además de ser revisadas y controladas periódicamente para asegurar una óptima gestión administrativa de cuentas por cobrar (p.43).

Sangolquí (2016), en su tesis “*La administración de cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar*”. *Universidad del Azuay. Quito. Ecuador*”. (Tesis de pregrado). Tuvo como objetivo analizar la administración de cuentas por cobrar, con tipo de investigación de tipo básica. Llego a concluir que: en la presente tesis se puso énfasis a un tema muy importante, no solo para Comercial Vivar, sino para todas las empresas ya establecidas, el cual es la Administración de Cuentas por Cobrar, ya que se comprobó que debería ser considerado como una necesidad básica y de mucha importancia dentro de la empresa Comercial Vivar; debido a que el crecimiento y fortalecimiento de la empresa en la Ciudad depende de muchos factores, y uno de los más relevantes es el manejo de las Cuentas por Cobrar. Es importante recalcar que no existe actualmente un departamento de crédito en la empresa, con el resultado de esta tesis vemos que se trata de algo imprescindible el hecho de crear este departamento, ya que mediante un adecuado análisis se daría crédito solo a las empresas que estén en la capacidad de cumplir el compromiso que esta actividad implica (p.32).

Macas (2017), en su tesis “*Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de bioacuáticos Coexbi S. A, del Cantón Huaquillas, en los periodos contables 2015 - 2016*”. (Tesis de pregrado). Tuvo como objetivo determinar la relación de las variables en estudio. El tipo de investigación es básico. Llego a concluir que las cuentas por

pagar en la Empresa “COEXBI S.A” se observó un alto nivel de endeudamiento sobre todo en el año 2009, lo cual pone en riesgo la solvencia y rentabilidad, de tal forma que la empresa “COEXBI S.A” puede enfrentar dificultades para cubrir con eficiencia las obligaciones contraídas con terceros, ya sea a corto o largo plazo. En lo que respecta al patrimonio, éste presenta un nivel bajo, lo que significa que la mayor parte de los recursos utilizados por la empresa para el normal funcionamiento de sus actividades mercantiles se encuentran concentrados en los pasivos, trayendo como consecuencia un patrimonio bajo, no recomendable para una empresa en aras de desarrollo (p.54).

A nivel nacional

Bayona (2015), en su tesis “*Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. Universidad de Piura. Piura. Perú.* (Tesis de pregrado). Tuvo como objetivo determinar la influencia entre los factores y la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú, cuyo tipo de investigación es aplicada. Llegó a concluir que el rendimiento de las instituciones microfinancieras (CMAC) ha venido mejorando en los últimos años, principalmente en la CMAC Arequipa la cual a diciembre 2014 lidera el grupo de este tipo de instituciones. El indicador de rendimiento ROE depende también de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. Se pudo determinar que los seis factores microeconómicos relevantes que afectan la salud y la rentabilidad financiera (ROE) de las CMAC son el volumen de actividad (VOL), productividad (CREDTRAB), tasa de interés pagada (TAP), gastos promedio (GTOSPROM), los ingresos por servicios financieros y finalmente el apalancamiento de la institución. El volumen de actividad tiene un gran impacto positivo en la rentabilidad de las CMAC lo que implica que durante este periodo hubo un aumento en el volumen, el cual representa el total de activos en las CMAC, por ende, conlleva a un mayor impacto sobre el desempeño financiero de estas instituciones (p.12).

Domínguez & Sánchez (2016), en su tesis: “*Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. Planta Trujillo 2015*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre la rotación de personal y la

rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. Planta Trujillo 2015, con investigación de tipo descriptivo-correlacional. Llegaron a concluir: que al determinar el grado de rotación de personal de la empresa observamos que tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero se ve afecta en la productividad y rentabilidad de la empresa. Por otro lado, para el personal empleado existen variables más relevantes que la rotación; es decir, el grado de rotación no afecta a la productividad y rentabilidad de la empresa (p.10).

Lizárraga (2016), en su tesis "*Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*". (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Marcos. Perú. Tuvo como objetivo Analizar la variable señalado, con investigación de tipo descriptivo. Llego a concluir que sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación correcta del crédito. Límites de crédito. Riesgo de morosidad. Cuando una empresa no cuenta con límites de crédito (llamadas también líneas de crédito) ésta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos. Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar (p.14).

Perdomo (2016), en su tesis "*El control interno de las cuentas por cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Trujillo*". (Tesis de pregrado). Trujillo. Universidad de los Andes Ayacucho. Perú, cuyo objetivo fue evaluar el control interno de las cuentas por cobrar, la investigación fue de tipo aplicada. Llego a concluir que, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Trujillo, presentan la reducción de los riesgos en las cuentas por cobrar se lleva a cabo por medio del conocimiento previo de la capacidad crediticia futura del cliente y por medio de la visita a organizaciones especializadas de este tipo de empresas. Asimismo, la vigilancia de las cuentas por cobrar se ve influida por la activación de las cobranzas al vencimiento de estas y por la cobranza a través de un sistema establecido en las empresas. Para evitar los fraudes en las ventas a

crédito en las empresas estudiadas, una persona constata la mercancía vendida. Cabe resaltar que, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Distrito de Trujillo; no se consideran como aspectos importantes en el control interno de las cuentas por cobrar el estudio de los estados financieros de los clientes, ni el envío mensual de un estado de cuenta a los clientes de ventas a créditos, ni el hecho de que una tercera persona facture la venta realizada como medio para evitar los posibles fraudes en las ventas a crédito (p.11).

A nivel local

Díaz (2017), en su tesis “*Evaluación de la gestión del capital de trabajo y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Agencia de Viajes y Turismo Quiquiriqui Tours S.R.L en la ciudad de Tarapoto año 2016*”. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. El objetivo es evaluar la gestión del capital de trabajo y determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa agencia de viajes y turismo Quiquiriqui tours SRL en la ciudad de Tarapoto año 2016, cuyo diseño correlacional. Concluye que al momento de realizar la evaluación de los índices de rentabilidad de la Agencia de Viajes y Turismo Quiquiriqui Tours SRL, se encontró que las deficiencias presentadas en los periodos estudiados, generaron una pérdida de S/. 23,102.00, de haberse ejecutado eficientemente el capital de trabajo, la empresa obtuviera alcanzado en el periodo 2016 un total de S/.445 778 nuevos soles en activo corriente, y S/. 57,027.00 nuevos soles en utilidad neta, con índices de rentabilidad de 1,27. Además para encontrar algunas deficiencias que puedan presentar en las actividades de la gestión del capital del trabajo, que estas puedan repercutir negativamente en la rentabilidad de la Agencia de Viajes y Turismo Quiquiriqui Tours SRL, ya que el investigador estudió las incidencias entre ambos. Esto a su vez afirmando a través de dichos resultados la hipótesis alterna, la cual señala que “La gestión del capital de trabajo incide negativamente en la rentabilidad de la empresa agencia de viajes y turismo Quiquiriqui tours SRL en la ciudad de Tarapoto año 2016” (p.8).

Del Águila (2017), en su tesis “*Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la rentabilidad de la empresa constructora Barthe Puscán Luis EIRL durante el año 2016*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo evaluar de qué manera la gestión de créditos

otorgados incide en la rentabilidad de la empresa “BARTHE PUSCAN LUIS E.I.R.L.”, durante el año 2016, cuyo diseño es no experimental. Donde generó las siguientes conclusiones: Las políticas de cobranza están mal establecida o instalada, de ella se deduce el porqué de la baja o poca rentabilidad disponible para la empresa, mostrados en los estados financieros del ejercicio 2014. Además, Los créditos otorgados que realiza la empresa “BARTHE PUSCAN LUIS” E.I.R.L. es deficiente, puesto que se evidenció, que la empresa no cuenta con una estructura que planifique las actividades, y que contribuyan a lograr los objetivos planteados debido a la falta de organización en el área de crédito; por otro lado, se evidenció la falta de comunicación entre las áreas de ventas y cobranza y no se capacitan al personal encargado de los cobros a los clientes (p.13).

Banda (2018), en su tesis “*Evaluación y propuesta de acciones de control en la gestión de créditos y cobranzas para la empresa droguería San Martín S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017*”. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. Tuvo como objetivo conocer el funcionamiento de todas las operaciones del área de créditos y cobranzas de la empresa. El nivel de investigación fue descriptivo, cuyo diseño es correlacional. Llegó a concluir: La empresa no ha elaborado normas internas, manuales o reglamentos, lo que se refleja en los índices de cuentas por cobrar, el personal encargado del crédito y la cobranza posee limitaciones para desarrollar sus funciones ya que no cuentan con un manual de procedimientos de créditos, optando la gerencia por brindar instrucciones verbales, lo que ocasiona el accionar empírico al momento de fidelizar a los clientes (p.9).

Vera (2018), en su tesis “*Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa AJEPER del Oriente SA, en la ciudad de Tarapoto, periodo 2017*”. Concluye que el control de inventario que se ejecuta en el almacén de la empresa AJEPER es inadecuado en un 73% de acuerdo a las respuestas de los colaboradores, ya que el personal comisionado no contrasta las entradas de los transportes, de igual manera los representantes no consideran tener conocimiento de cada uno de los proceso deficientes dentro de la empresa y de esta manera tener una mejor administración, por otro lado existe considerables pérdidas debido al vencimiento de productos, asimismo por mala ubicación de los productos dentro del pequeño almacén. (p.56)

Arévalo (2017), en su tesis “Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad en la empresa supermercados La Inmaculada SAC periodo 2016”. Se concluye que la empresa ejecuta un adecuado control de inventarios lo que favorece que la rentabilidad de la empresa presente índices altos de rentabilidad, asimismo es importante mencionar que los procesos o actividades han generado que la empresa identifique posibles causas que perjudiquen el rendimiento de la empresa. El 76% de las actividades de control de inventario han logrado que se efectuó una correcta distribución de los productos, asimismo los colaboradores no presentan problemas para ejecutarlo.

1.2. Base Teóricas

1.2.1. Control de cuentas por cobrar

Van (2010), afirma que las cuentas por cobrar son aquellas deudas originadas por la prestación de un servicio o productos otorgados al crédito. Las cuentas por cobrar garantizan el desarrollo económico y social de la empresa. Asevera que las cuentas por cobrar determinan una posición financiera dependiendo del volumen de cada una de ellas, es decir, las cuentas por cobrar representan el dinero (en mercancía) de los clientes que están financiados por el negocio (p.10).

Estupiñán (2012), alude que la mayoría de las ventas se realizan en condiciones de crédito normales, y los importes de las cuentas por cobrar no tienen intereses. Cuando el crédito se amplía más allá de las condiciones de crédito normales, las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Al final de cada periodo sobre el que se informa, los importes en libros de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se revisan para determinar si existe alguna evidencia objetiva de que no vayan a ser recuperables (p.87).

Boiten (2016), infiere que las cuentas por cobrar no son más que créditos que se otorgan a los clientes al concederles un tiempo razonable para que paguen los artículos comprados después de haberlos recibido. La mayoría de las empresas consideran las cuentas por cobrar como un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas y las utilidades. El objetivo de las políticas de cuentas por cobrar que sigue la empresa por lo general consiste en fomentar las ventas y ganar más clientes otorgándoles crédito. (p.34)

1.2.2. Reglas de presentación

Van (2010), indica que, pueden ser clasificados como de exigencia inmediata o a corto plazo y a largo plazo; se consideran como cuentas por cobrar a corto plazo aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del balance. Las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el balance general como activo circulante inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables. Atendiendo a su origen se pueden formar dos Cuentas por Cobrar.

- A cargo de clientes.
- A cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de las ventas de las mercancías o prestación de servicios. El segundo grupo deberá mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia. La mayoría de las empresas manufactureras, para conservar los clientes actuales y atraer nuevos deben conceder créditos y mantener inventarios (Van, 2010, p.39).

Las cuentas por cobrar representan una extensión de crédito a sus clientes por parte de la compañía. El inventario, o bienes en existencia, es un activo circulante necesario, el cual permite que el proceso de producción- ventas transcurran con un mínimo de trastornos (Van, 2010, p.39, 40).

1.2.3. Clasificación de los clientes en base al análisis crediticio

Van (2010), indica que, es necesario conocer al cliente para el otorgamiento de un crédito.

- Cliente Bueno: Aquel que en forma habitual paga en la fecha convenida, también se les conoce como clientes cumplidos.
- Cliente Regular: Aquel que paga sus facturas fuera de la fecha convenida.
- Cliente Malo: Aquel que en forma frecuente se atrasa en sus pagos, no avisa los motivos de su atraso y, generalmente no cumple con lo que promete, también se les conoce como clientes morosos.

- Cliente Dudoso: Aquel que, por sus antecedentes, no podemos clasificarlo como bueno, regular o malo.
- Cliente Nuevo: Aquel que no ha efectuado operaciones con la empresa. (p.44)

1.2.4. Técnicas de cobranza

Van (2010), indica: “Actualmente existe en uso un buen número de técnicas de cobranza. A medida que aumenta el retraso excesivo de una cuenta, las actividades de cobranza se vuelven más estrictas y personales” (p.199).

1.2.5. Cobranzas

Por otro lado, Robles (2012), en su libro Fundamentos de administración, financiera, menciona que, “...las cuentas por cobrar son aquellas cuentas que representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (p.47).

Una función de la administración financiera del capital de trabajo, es coordinar los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables de política de crédito comercial concedido a clientes y política de cobros (p.48).

De manera contable, las cuentas por cobrar se integran por varias cuentas, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

- Clientes.
- Deudores diversos.
- Documentos por cobrar (corto plazo).

Robles (2012), menciona que el otorgamiento de créditos por parte de las empresas se establece de acuerdo al mercado económico en el que se desarrollan las operaciones de venta, al tipo de persona, y a las características de los productos; lo que se pretende es obtener los mayores rendimientos con relación a la inversión. Para que esto se logre es necesario tener en cuenta varios factores para el otorgamiento de los créditos como: Plazo, Monto, Tasa de interés, Tiempo, Requisitos para otorgar el crédito, Cobranza, Sanciones por incumplimiento, Beneficios por pronto pago.

- Evaluaciones de crédito.
- Referencias comerciales y personales.

- Carácter estacional de las ventas.
- Volúmen de ventas a crédito. (p.51)

Entre las evaluaciones de crédito se puede mencionar el método de las tres “C”, que proporciona un panorama general de los clientes para realizar un análisis detallado del crédito, y que se utiliza en diversas empresas para tener mayor certeza de que se recuperará el crédito. Estas son: (p.51)

Carácter: Es el estudio del comportamiento anterior que han tenido los clientes para cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y en condiciones normales. (p.51)

Capacidad: Es el análisis referente a la información financiera (estados financieros) presentada por los clientes para conocer los flujos de efectivo que disponen y así saber si cuentan con capacidad de pago. (p.51)

Capital: Es la posición financiera (patrimonio) que tienen los clientes, y es necesario que se estudie para saber si el cliente cuenta con los fondos monetarios suficientes con relación al monto otorgado en crédito, ya sean fondos en bienes muebles e inmuebles. (p.51)

Importancia de las políticas de crédito

Van (2010), señala que los propietarios de pequeñas empresas, deberían establecer políticas de crédito, considerar los requerimientos de flujo de efectivo, así como tener la necesidad de estimular las ventas. Una meta clave de cada empresa debe ser minimizar el tiempo promedio que les toma a los clientes pagar sus cuentas. Al agilizar los procedimientos administrativos, una empresa puede facilitar la tarea del envío de facturas, con lo cual generan efectivo con mayor rapidez. Las políticas, prácticas y procedimientos de la administración del crédito afectan el ciclo de vida de las cuentas por cobrar y el flujo de efectivo de las mismas. Es importante para los propietarios de pequeñas empresas, al establecer las políticas de crédito, considerar los requerimientos de flujo de efectivo, así como la necesidad de estimular las ventas. Una meta clave de cada empresa debe ser minimizar el tiempo promedio que les toma a los clientes pagar sus cuentas. Al agilizar los procedimientos administrativos, una empresa puede facilitar la tarea del envío de facturas, con lo cual generan efectivo con mayor rapidez (p.203).

Factores por considerar para establecer la política de cobro

Señala que los factores pertinentes del costo son los intereses que se pagarán por el capital que se utiliza para financiar la inversión, el costo de operación del departamento de crédito y las posibles demoras y los incumplimientos por parte de los clientes. En cuanto a beneficios, los más importantes son el incremento de las ventas y las utilidades que puedan derivar. La política general especifica el tiempo que se concederá al cliente para pagar, los descuentos por pronto pago y a veces las fechas de cobro ajustadas por temporada que permiten al cliente pagar después de ciertos periodos especiales. Una vez establecidas las condiciones de la política de cuentas por cobrar, ¿cómo las vigilan y las hace cumplir el director de finanzas? Primero se determina el riesgo que ofrece el cliente potencial mediante un proceso de selección que se basa en buena medida en fuentes de información a las que se debe acudir. Luego se decide si el riesgo justifica la utilidad adicional que se espera. De ser así, se recomienda que se otorgue al cliente el crédito conveniente (p.204)

Objetivo de la política de cuentas por cobrar

Robles (2012), en su libro Fundamentos de Administración Financiera, señala que fundamentalmente es un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deja de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a la competencia. Por lo regular se observa que la mayoría de los vendedores se inclinan hacia una política de crédito muy liberal, porque favorece las ventas. Si la competencia ofrece crédito, la propia empresa tendrá que hacerlo también para proteger su posición en el mercado (p.104).

Evaluación de las cuentas por cobrar

Robles (2012), menciona que la evaluación de las cuentas por cobrar es muy importante ya que a través de ella contribuyen con el desarrollo económico de la empresa así mismo le permite controlar sus créditos a otorgar, para la evaluación de las cuentas por cobrar se tiene en cuentas las siguientes dimensiones:

Otorgamiento de crédito: las empresas lo establecen de acuerdo al mercado económico en el que se desarrollan las operaciones de venta, al tipo de persona, y a las características de los productos; lo que se pretende es obtener los mayores rendimientos con relación a la inversión. Para que esto se logre es necesario tener en cuenta los siguientes indicadores para el otorgamiento de los créditos como:

- Requisitos para otorgar el crédito: Se refiere a la capacidad financiera mínima que debe tener los clientes para ser aceptados y el monto de crédito disponible. Los requisitos son indispensables para el otorgamiento de un crédito, ya que a través de ellos se puede diagnosticar a los clientes activos y pasivos. (p.63)
- Beneficios por pronto pago: Son facultades que acceden los clientes de una entidad financiera o comercial, por el pronto pago de sus deudas que adquirieron en un determinado periodo. Los beneficios por pronto pago son adquiridas por el cliente por el pago adelantado de sus deudas, asimismo generan confianza entre el cliente y el proveedor. (p.63)
- Sanciones por incumplimiento: Es la aplicación de una pena o castigo a un determinado individuo por el incumplimiento de normas o pactos tratados con sociedades, individuos o entre otros. (p.63)

La administración de cuentas por cobrar:

Robles (2012), indica que la administración de las cuentas por cobrar es muy importante, porque permite el control de todas las deudas a cobrar para luego ser utilizada y aprovechada por la organización para la toma de decisiones, y respaldar las decisiones de la gerencia. La revisión debe consistir al menos en la verificación de crédito, seguimiento de los días de crédito del cliente, y conducta de pago durante los últimos 12 meses y/o cualquier razón para pagos fuera de término. Se tiene en cuenta los siguientes indicadores:

- Términos de pago. El plazo de pago otorgado al cliente debe mantenerse lo más bajo posible, preferentemente 30 días de la fecha de factura. (p.66)
- Facturación. Con el fin de evitar pérdida de tiempo de crédito, la facturación debe realizarse diariamente. Las unidades de servicio deben prestar especial atención al tema para evitar pérdida del cash flow. (p.66)
- Cuentas incobrables. La unidad debe especificar y formalizar un listado de sus cuentas incobrables, conteniendo un detalle de las facturas incobrables o con altas

probabilidades de incobrabilidad. La definición debe ser acorde con la perspectiva u objetivo de minimizar y controlar los riesgos financieros. (p.67)

- Medición de cuentas vencidas. La unidad debe tener una rutina para medir las cuentas vencidas como mínimo con una periodicidad mensual. (p.67)
- Días de vencimiento. Cuando existen créditos impagos, el acuerdo no ha sido respetado. Puede haber diversas razones para esto, aunque a menudo puede deberse a rutinas internas de la compañía, que causan que el cliente no pague en término. (p.67)

Análisis de la cartera de clientes:

Robles (2012), señala que el departamento de crédito y cobranza tiene la responsabilidad de otorgar, vigilar y supervisar las cuentas por cobrar de aquellas personas que por medio de las ventas tienen un adeudo con la empresa, y sobre todo que éste se recupere de manera oportuna y en condiciones normales establecidas de acuerdo a las políticas de crédito.

- Excelente pagador (paga anticipadamente al vencimiento). Son aquellos clientes, que suelen ser responsables con la deuda adquirida, asimismo cancelan sus deudas por adelantado generando que vuelvan acceder a otro crédito mucho mayor que el primer crédito. Los excelentes pagadores suelen anticipar sus pagos proporcionando a la empresa confianza y responsabilidad. (p.82)
- Buen pagador (paga el día del vencimiento). El buen pagador tiene similitud con el excelente pagador, a diferencias que el buen pagador realiza el pago de sus deudas el día de su vencimiento, perdiendo así los beneficios que suele tener la entidad.
- Regular (paga unos días después del vencimiento). Los clientes regulares suelen ser aquellas personas que tienen por costumbre el pago de sus deudas después del vencimiento de la deuda. Los clientes que suelen ubicarse en este rango generan desconfianza entre la entidad y el cliente, asimismo generan ganancias a las empresas ya que la cancelación de la deuda conlleva a intereses. (p.82)
- Malo (Paga vía extrajudicial o judicial). Los clientes que se ubican dentro de este rango suelen ser obligados para la cancelación de sus deudas, no hay voluntad propia por parte del cliente. La entidad suele aplicar ciertos recursos como demandas, denuncias, para exigir al cliente la cancelación de sus deudas. (p.82)

- Castigo (No recuperable). En este rango se ubican aquellos clientes que, por ciertos motivos, no pueden cancelar sus deudas, contribuyendo a que la entidad sufra un quebrantamiento o pérdida de sus recursos financieros. En este caso la entidad ya no puede recuperar lo invertido. (p.82)

Rentabilidad

Escala (2005), en su libro *Análisis económico y financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Menciona que la rentabilidad es la ganancia, utilidad y capacidad de un bien para generar beneficios contribuyendo con el desarrollo económico y social de una determinada empresa, en un periodo específico. Así mismo la rentabilidad es un indicador muy importante dentro de la empresa porque permite conocer el surgimiento y quebrantamiento de la empresa. La rentabilidad conduce a la toma de decisiones garantizando que la empresa se mantenga en el mercado competidor. (p.41)

Maguiño (2013), en su libro *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*, señala que la importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. (p.65)

Las políticas de generación de la rentabilidad financiera

Escala (2005), Como se deriva de su propia definición la rentabilidad financiera (RF) para su maximización dependerá de:

- Un aumento del beneficio neto (BN)
- Una menor aportación de capital (FP)
- El beneficio neto depende básicamente de la generación de BAIT que tenga la empresa. Ello nos lleva a la conclusión de que la maximización de la RF dependerá a su vez:
 - Del aumento de la RE.
 - De la estructura de financiación (p.93).

Por otro lado, Maguiño (2013), *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*, menciona que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (p.57)

Los criterios de uso de los ratios

Escala (2015), menciona que no debemos olvidarnos de que dada la estructura de cálculo es preciso considerar que la elaboración de ratios debe estar basada siempre sobre magnitudes relacionadas, puesto que de lo contrario la información proporcionada carecería de sentido. Por el criterio de relevancia, las ratios a utilizar serán exclusivamente aquellos que faciliten información útil para el análisis que se desee realizar, puesto que en caso contrario se podrían hasta obtener conclusiones aparentemente contradictorias. Y, por el criterio de cautela, hay que considerar todas las alternativas de evolución de las ratios y no siempre dejarse guiar por las decisiones que supongan un mayor valor de la ratio, por lo que la prudencia aconseja que junto a las ratios, se disponga en paralelo de la información sobre las magnitudes absolutas que lo conforman. Puesto que, como ya se ha dicho, las posibilidades de calcular diferentes ratios son muy amplias, más que la cantidad, el uso de los ratios como técnica de análisis deberá estar orientada por la calidad de la información a tratar, según los objetivos específicos de cada tipo de análisis a realizar en cada momento. Será preferible, por tanto, conocer una relación abierta y no muy extensa de ratios, su contenido informativo y su interpretación adecuada, y luego, en cada caso, progresar, ampliar y seleccionar aquellos que tengan una mayor utilidad informativa. (p.56)

Criterios de la elaboración de las ratios

Escala (2015), infiere que los criterios de la elaboración de las ratios son los siguientes.

- **Relación:** La elaboración de los ratios debe estar siempre basada en magnitudes relacionadas para evitar que la información proporcionada carezca de sentido.
- **Relevancia:** Sólo se deberán utilizar aquellas ratios que faciliten información útil para el análisis a realizar, evitando se obtengan conclusiones aparentemente contradictorias.
- **Cautela:** Deben considerarse todas las alternativas de evolución de los ratios para evitar dejarse influir por los que faciliten una información más favorable.
- **Calidad:** Puesto que los ratios a utilizar pueden ser muy numerosos deben calcularse aquellos que mejor evalúen la calidad de la información a tratar según los objetivos específicos de cada tipo de análisis.

Parámetros de rentabilidad operativa para el cálculo de los ratios

Escala (2005), en su libro: Análisis económico y financiero de las decisiones de gestión empresarial, señala que es muy importante el beneficio que la empresa venga obteniendo por su actividad, la auténtica evaluación del negocio no se hace hasta que no se relaciona dicho beneficio con los recursos económicos y financieros empleados para su obtención. Se puede definir de forma muy genérica a la rentabilidad operativa como la tasa con que la empresa remunera al capital empleado. De ahí que, en base a los diferentes niveles de beneficio que se utilicen para el cálculo del ratio, y a los múltiples tipos de capitales o recursos empleados, puedan obtenerse muchas clases de ratios de la rentabilidad empresarial. De todos modos, en el análisis se suelen distinguir dos grupos de ratios de rentabilidad: los que intentan diagnosticar la rentabilidad económica del propio negocio y los que intentan diagnosticar la rentabilidad financiera, es decir, la que se lleva a su casa el propietario o accionista. Si tomamos los dos documentos que hemos analizado conceptualmente: el balance y la CPG, y aplicamos sobre algunas de sus partidas, la técnica citada de los ratios, podemos proceder a calcular, medir y evaluar cada una de las rentabilidades de la empresa durante uno o varios periodos o ejercicios económicos. (p.72)

Medición de la rentabilidad

Maguiño (2013), Análisis e Interpretación de los Estados Financiero considera que las ratios se emplean para medir los resultados económicos de la gestión de una empresa. Entre ellos tenemos:

Rentabilidad del capital (ROE):

Y que se mide en porcentaje. Es decir, en el numerador expresaría el Beneficio después de Tributos (tras pagar el Impuesto de Sociedades) o Beneficio Neto (BN) que en un periodo tendría la empresa a través de la gestión directiva de su CPG y el porcentaje que dicho beneficio representa sobre los capitales aportados por los accionistas o propietario (FP). (p.57)

De ahí que, si la rentabilidad económica (RE) tenía como objetivo conocer la capacidad de remunerar a la totalidad de los activos invertidos en la actividad empresarial, la rentabilidad financiera pretende medir la capacidad de remunerar a los propietarios o accionistas de la empresa. A este ratio también se le conoce por ROE (Return on equity) según su denominación en inglés. (p.58)

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio neto}}{\textit{Neto patrimonial}}$$

Rentabilidad de los activos (ROA)

Esta ratio, también conocido como ROA (Return on Assets en inglés), toma en cuenta el aporte de los activos a las utilidades de la compañía. Mide la efectividad global para generar utilidades con las inversiones o con los activos disponible Su notación es la siguiente:

$$ROA = \frac{\textit{utilidad neta despues de impuesto}}{\textit{activos totales}}$$

Cuanto más alto el ratio, más rentables son los activos. Un ratio elevado es sinónimo de activos muy eficientes y productivos, en tanto que uno bajo se asocia a la baja productividad o a la ineficiencia en su manejo. Las instalaciones sobredimensionadas, en las que se convive con una elevada capacidad instalada ociosa, son un claro ejemplo de esto último. Una empresa así tendrá, muy probablemente, un ratio modesto. (p.59)

Rentabilidad de las ventas netas

Maguiño (2013), menciona que mide la rentabilidad generada por la empresa comparando la utilidad neta respecto a las ventas en el mismo periodo.

$$RV = \frac{\textit{utilidad neta}}{\textit{ventas totales}}$$

Idealmente, cada sol vendido debería transformarse en un sol de utilidades. Pero sabemos que eso es imposible, pues las ventas tienen que hacer frente a una gran diversidad de costos. Entonces, uno de los objetivos debe ser minimizar los costos, procurando que la mayor parte posible de los ingresos por ventas se transforme en utilidades. Ello implica buscar la máxima eficiencia en el proceso de producción, así como en los de administración y ventas. (p.60)

Margen de utilidad bruta

Maguiño (2013), en su libro *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*, indico que expresa el monto de las utilidades que se obtienen por cada unidad monetaria de ventas, mide la eficiencia operativa de la empresa. Al igual que el indicador anterior, este cuantifica el aporte de las ventas netas, pero no sobre la utilidad neta, sino sobre la bruta (Ventas Netas – Costo de Ventas). Se denota de la siguiente forma:

$$M.B = \frac{\textit{utilidad bruta}}{\textit{ventas netas}}$$

Tal como se deduce de la expresión matemática, aquí se evalúa la capacidad de las ventas para generar utilidad bruta, es decir, aquella utilidad de la primera parte del proceso productivo, anterior al costo de ventas. Cuanto más elevado sea el margen, más elevada será la capacidad de la empresa para cubrir sus costos operativos, establecer sus precios de venta y obtener una utilidad neta. (p.60)

Razón del Activo Circulante

Mide en qué proporción los activos circulantes cubren a los pasivos circulantes.

$$\textit{Razon Circulante} = \frac{\textit{A. circulante}}{\textit{P. circulante}}$$

Siendo:

Activos corrientes o circulantes: Efectivo o equivalente de efectivo, Valores negociables, cuentas por cobrar, inventarios.

Pasivos Corrientes o Circulantes: Cuentas por pagar, documentos por pagar, vencimiento de deuda, impuestos por pagar, otros gastos devengados. (p.71)

1.2.6. Planteamiento Teórico

En la actualidad las cuentas por cobrar, son indicadores de una falta de administración de los activos circulantes, entre ellos el efectivo. Toda empresa tiene la necesidad de implementar mecanismos y procesos efectivos y con alto nivel de celeridad que le permitan alcanzar sus metas y objetivos, maximizar sus utilidades, conservar la fuente generadora de ingresos y asegurar la continuidad de la empresa. Estos constantes cambios originan que las empresas dedicadas al otorgamiento de créditos afronten un gran desafío con respecto a la gestión de la cartera de clientes, puesto que la adecuada administración de estos depende de la persuasión y el pago oportuno de los créditos. En el caso de empresas comercializadoras de electrodomésticos, se presenta deficiencias en la gestión de riesgo debido a que se incrementaron los niveles de morosidad en cada uno de las líneas de crédito. Ante esta problemática, estas entidades implementan lineamientos para disminuir dicho riesgo, sin embargo, los colaboradores no suelen aplicarlo porque consideran que carecen de objetividad y son pocos comprensibles, esto impacta negativamente en la entidad pues origina que se reduzcan los niveles de rentabilidad.

Además, hoy en día, las empresas utilizan mecanismos y técnicas, las cuales permiten que estos puedan ejecutar sus actividades de manera eficiente, asimismo que puedan adaptarse a las nuevas tendencias que la globalización ofrece, y por ende satisfacer a los clientes que perciben sus servicios. Asimismo, las empresas están en busca de conseguir el desarrollo en sus procedimientos y su participación de mercado con el fin de incrementar el volumen de ventas de los servicios que estos ofrecen. En la última década se ha podido analizar una tendencia por parte de las empresas de dar financiamientos y cumplir con su porcentaje de ventas por medio del crédito. Esto es efectuado con el principal objetivo de atraer a un segmento específico del mercado a aquellos compradores que no disponen del recurso económico monetario total requerido.

En nuestro país, estas empresas juegan un rol importante dentro de la economía del país y sobre todo en las provincias, teniendo en cuenta que permiten el ahorro y la rápida financiación de las personas. Por otro lado, es importante señalar que dichas empresas no cuentan con un reglamento de control de riesgo de liquidez que les permita gestionar sus créditos.

En la investigación se presentará 3 subcapítulos, entre ellos:

Sub Capítulo 1: Datos generales de la empresa Milenium Electronics S.A.C, en éste se especificará la misión, visión, objetivos y políticas de crédito de la empresa.

Sub Capítulo 2: Elementos de la administración de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, en ello se demostrará la importancia de los elementos de la administración de cuentas por cobrar, para ello será necesario describirlos empleando el lineamiento existente para la ejecución y otorgamiento de crédito

Sub Capítulo 3: Nivel de morosidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, en los periodos año 2012 -2013, en ello se indicará el porcentaje y montos de cuentas incobrables para obtener los índices de morosidad

1.3. Definición de términos básicos

- Aversión de Riesgo: La aversión al riesgo es la preferencia de una persona a aceptar una oferta con un cierto grado de riesgo antes que otra con algo más de riesgo, pero con mayor rentabilidad. Fuera de los campos más matemáticos de la economía y las finanzas, la gente tiene que tomar decisiones sobre cómo enfrentarse a riesgos cada día (Estupiñán, 2012, p.12).
- Cartera de control: Cantidad de acciones de las que se posee los derechos políticos y que permite ejercer el control de una sociedad (Fierro, 2011, p.2).
- Crédito Comercial: El que se concede a corto plazo por los proveedores a una empresa para financiar las compras de ésta. (Gooderl, 2012, p.13).
- Concesión: Es un concepto relacionado con el verbo conceder (ceder, consentir, permitir, avalar).
- Control Interno: Conjunto de medidas y, métodos coordinados incluyendo el plan de organización, adoptados dentro de una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y el grado de confiabilidad en sus datos contables, promover eficiencia en las

operaciones y estimular la observancia de la política prescrita por la administración. (López, 2014, p.45).

- Costes: Gastos derivados de la financiación con recursos ajenos compuesto por los intereses pagados y otros gastos asociados a ella. (Maguiño, 2013, p.22).
- Data de crédito: Es una central de riesgo que recopila información de la forma como las personas y las compañías han cumplido con sus obligaciones con entidades financieras, cooperativas o con almacenes y empresas del sector real, sobre la situación crediticia general e histórica, positiva y negativa de los clientes de cada entidad, y que se pone a su servicio, previa autorización escrita y voluntaria del usuario. (Robles, 2012, p.52).
- Economicidad: Instrumento de medida de la eficiencia de las decisiones económicas y, más precisamente, en las empresas, de las decisiones de gestión. Este instrumento se formaliza en la idea de que los gastos globales no sean superiores a los ingresos globales. Cuando analizamos la situación global de la empresa hablamos de “Economicidad Estructural”, mientras que si hacemos abstracción del proceso global para fijarnos en alguna cuestión más concreta o parte del proceso empresarial nos referimos a la “Economicidad Operativa”.
- Elasticidad de los cobros: Relaciona la tasa de crecimiento de los cobros con el índice general de precios (Rubio, 2014, p.33).
- Elasticidad de los pagos: Relación entre la tasa de crecimiento de los pagos y el índice general de precios (Van, 2010, p.23).
- Esperanza del valor capital / Tasa de retorno: Valor de la esperanza matemática del VAN / TIR conforme a la distribución estadística que modeliza los flujos de caja (Maguiño, 2013, p.56).
- Fuentes de financiación externas: Obtención de recursos de fuentes ajenas a la empresa vía créditos bancarios o empréstitos de obligaciones, con costes financieros concretos y explícitos. (Rubio, 2014, p.23).
- Fuentes de financiación internas: Obtención de recursos en el seno de la empresa vía beneficios no distribuidos y amortización. Su utilización no supone riesgo alguno y tiene un coste, como mínimo, de los intereses que se percibirían en caso de ser prestados a otras personas. (Fierro, 2011, p.12).
- Fuentes de financiación propias: Recursos allegados procedentes de las aportaciones de los accionistas: capital inicial; ampliaciones de capital; primas de emisión; beneficios no

distribuidos, etc., que tienen coste de oportunidad y sobre los que no existe, en general, compromiso de devolución. (Gooderl, 2012, p.15).

- Flujo medio de caja: Flujo de caja corregido por su probabilidad de presentación.
- Índice de rentabilidad: Criterio adicional a los habituales para jerarquizar proyectos de inversión, en especial, cuando se opera en situaciones de limitación de la financiación. Se expresa como la relación entre el valor actualizado de las cuasi-rentas y el desembolso inicial. Se inclina a seleccionar, en primer lugar, aquel o aquellos proyectos que tienen índices más altos. (Robles, 2012, p.62).
- Margen: Relación existente entre el beneficio obtenido y la cifra de negocio o de facturación. (Robles, 2012, p.15).
- Obsolescencia: Pérdida de valor de un elemento de activo por razones tecnológicas de capacidad; de cambio en la retribución de algún factor productivo; por caducidad, etc.
- Organización: Abstracto utilizado para definir la empresa con carácter general. (Robles, 2012, p.23).
- Productividad económica del capital: Relación existente entre el beneficio de la empresa y el capital invertido. Se conoce también como rentabilidad. Puede expresarse en función del producto del margen por la rotación del capital (definida como relación existente entre la cifra de negocio y el capital invertido) (Robles, 2012, p.56).
- Rentabilidad Marginal de la Inversión: Curva que expresa la evolución de la rentabilidad en función del volumen de activos que utiliza la empresa. (Estupiñán, 2012, p.53).
- Riesgo básico: Es la variación en el precio de un activo como consecuencia del cambio que en el rendimiento del mismo se presenta a vencimiento. (Van, 2010, p.45).
- Riesgo de crédito: Es el que origina la no recuperación de los flujos prestados en el plazo comprometido, así como los cambios en la exposición a las vicisitudes de tal crédito.
- Riesgo económico: Es el llamado riesgo de empresa, que incluye las posibles eventualidades que pueden afectar al resultado de explotación de la firma por contingencias del mercado u otras externas (suministros, acopios, transportes, conflictos sociales, variaciones en precios etc. (Robles, 2012, p.52).
- Unidad de Explotación: Parte de la empresa que asume el soporte organizativo de los medios técnicos y materiales. (Van, 2010, p.52).
- Vida económica: También conocida como “vida óptima”, equivale al tiempo para el cual se hace máximo el valor actualizado de la corriente de ingresos y gastos que genera el bien en cuestión. (Van, 2010, p.56).

- Vida económica: También conocida como “vida óptima”, equivale al tiempo para el cual se hace máximo el valor actualizado de la corriente de ingresos y gastos que genera el bien en cuestión. (Van, 2010, p.53).
- Vida técnica: Es el período de tiempo en que el bien funciona normalmente en plenitud de sus características técnicas y físicas. (Estupiñán, 2012, p.26).

Control de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015.

En la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, se considera la importancia del manejo de información eficaz, que permita limitar el incremento de los índices de morosidad y la afectación significativa en la rentabilidad, para ello se expone la siguiente información en relación a la administración eficiente de las cuentas por cobrar, asimismo el índice de morosidad que viene presentando

Datos Generales de la Empresa Milenium Electronics S.A.C

Misión y Visión

Misión

Somos una Empresa Privada, comercializadora de electrodomésticos, muebles, motocicletas, equipos de cómputo y productos para el hogar de alta tecnología y calidad, ofreciendo a nuestros clientes bienestar al satisfacer sus necesidades a través de un excelente servicio, facilidades de crédito y precios competitivos. Contamos con un equipo humano comprometido con el mejoramiento continuo, trabajando en un ambiente organizacional positivo, de alto rendimiento; cumpliendo con las expectativas de nuestros colaboradores, clientes y comunidad en general.

Visión

Ser líderes en la comercialización de productos para el hogar y expandir su posición en los mercados de productos electrónicos a través de la innovación y del talento de las personas que trabajan dentro de la Organización y ser un aliado estratégico para el desarrollo de inversiones en el Perú.

Objetivos generales y específicos de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto

Objetivos generales

Incrementar el porcentaje de ventas obteniendo la mayor satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo una gran gama de productos de innovación con el mejor servicio y atención por parte del personal.

Objetivos específicos

- Maximizar la rentabilidad económica incrementada porcentualmente en relación a los años pasados.
- Fortalecer las relaciones comerciales con nuestros clientes
- Incrementar en un 20% la cartera de clientes en relación al año anterior
- Propiciar la acción socialmente responsable con la finalidad de contribuir al bien común y al desarrollo sostenible
- Obtener una excelente estabilidad económica que beneficie a trabajadores, proveedores y clientes de la empresa

Políticas de crédito y cobranza de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto

- Las políticas de créditos y cobranzas se llevan a cabo a través de nuestros colaboradores, que en este caso vendría a ser nuestro personal de cobranza.
- Las cobranzas se realizan por descuento por planilla y cobranza directa.
- Un método de cobranza en la empresa es la persistencia, pero si ya se agotaron esos recursos pues pasan a proceso judicial. Actualmente tienen aproximadamente más de 100 procesos en camino de los cuales recuperaran aprox. el 70% y el otro 30% pasa a cuentas incobrables, porque hay personas que no tienen ya ni que cobrarles, no tienen propiedades, no tienen vehículos, etc. Otra forma de tratar de recuperarle el crédito es embargando aparatos electrodomésticos como su cocina, su refrigerador, etc.
- La empresa realiza financiamiento con porcentaje de riesgo para así no irse a la quiebra por esas deudas castigadas.
- Por otro lado, de esas cuentas castigadas tratan de recuperar por lo menos el costo del producto.

- Cuando la empresa realiza el proceso judicial todos los costos y gastos en los que incurren son cargados en intereses al cliente deudor.

Elementos de la administración de las cuentas por cobrar: empresa milenium electronics s.a.c

Los elementos de la administración de cuentas por cobrar son los siguientes:

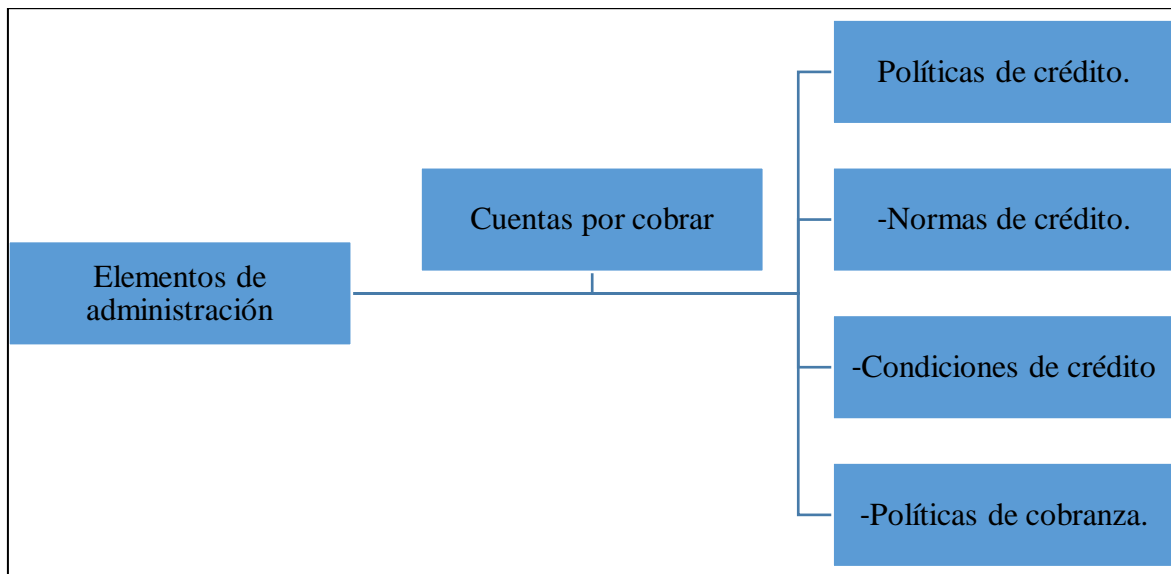


Figura 1 Administración de las cuentas por cobrar

Políticas de crédito

Estas políticas son una serie de lineamientos utilizados para determinar si se ha de conceder un crédito y por qué monto. Las políticas de crédito establecen los lineamientos bajo los cuales se toma la decisión de otorgar un crédito a un cliente. Las políticas de crédito y cobranza involucran varias decisiones: la calidad de la cuenta aceptada, el período de crédito, el descuento concedido en el pago efectivo cualquier término especial como las fechas estacionales y el nivel de gastos por cobranza. Las políticas de administración de cuentas por cobrar incluyen: el análisis del riesgo del crédito, la fijación de normas para aceptar o rechazar el riesgo de crédito, especificar los términos del crédito, decidir las formas en que se van a financiar las cuentas por cobrar, determinar quién absorberá el riesgo del crédito, establecer políticas y prácticas de cobranza, y evitar la sub optimización por parte de los departamentos. Los componentes de la política de crédito incluyen: los términos de venta el análisis del crédito y las políticas. Dentro de las políticas de crédito de una empresa,

deben de considerarse las normas de crédito, los análisis de crédito y las condiciones de crédito (Besley y Brigham, 2018, p.52).

Normas de Crédito:

Las normas de crédito son los criterios mínimos bajo los cuales se concede un crédito a un cliente, y que están en función de tres variables fundamentales que son: el volumen de las ventas, inversión en cuentas por cobrar y gastos por cuentas incobrables. Los estándares de crédito son los criterios que se utilizan para otorgar un crédito. Dependen de las variables que determinan el Valor Presente Neto (VPN) de la venta; de la inversión en la venta, de la probabilidad de pago, del rendimiento requerido, del periodo de pago, una mayor probabilidad de incumplimiento, la demora en los pagos y la necesidad de esfuerzos de cobranza costosos. Las normas de crédito flexibles permiten que las ventas se incrementen, y si son rigurosas o estrictas éstas disminuyen. Si las cuentas por cobrar son altas, los costos de mantenerlas también serán mayores. Si las normas de crédito son flexibles, el volumen de las cuentas por cobrar incrementa al igual que los costos de mantenimiento de las mismas mientras que las normas de crédito flexibles, amplían y aumentan el riesgo de tener una cuenta incobrable (Besley Y Brigham, 2018, p.52).

Condiciones de crédito:

Los términos de crédito involucran tanto la duración como el descuento que se concede. Las condiciones de crédito, determinan los términos de pago requeridos para todos los clientes que compran el crédito, dentro de las condiciones de crédito se pueden considerar tres aspectos importantes que son: descuento por pronto pago, período de descuento y período de crédito. Asimismo, si una empresa establece o aumenta un descuento por pronto pago, las ventas pueden incrementarse, mientras que el período promedio de cobro y la estimación de cuentas malas pueden disminuir. La disminución en las cobranzas, proviene del hecho de que algunos clientes que antes no tomaban el descuento por pronto pago, cuando éste existe realizan sus pagos. Cuando se aumenta un período de descuento por pronto pago es probable que haya un efecto positivo, porque los clientes que en el pasado no tomaron los descuentos por pronto pago, aprovechan hacer sus pagos cuando la empresa establece un período de descuento por pronto pago (Besley Y Brigham, 2018, p.53).

Políticas de cobranza:

La empresa determina su política global de cobranza mediante la combinación de procedimientos de cobro que emprende. Las políticas de cobranza son los procedimientos establecidos, para la realización de los cobros de los montos vencidos en las ventas realizadas al crédito. El proceso de cobranza se puede considerar como un proceso de presupuesto de capital, donde la empresa quiere utilizar los procedimientos de cobranza que generan el Valor Presente Neto (VPN) más alto. La secuencia de los esfuerzos de cobranza se inicia con las técnicas menos costosas y progresa a otras cada vez más costosas sólo después de que han fallado los primeros métodos. La efectividad de las políticas de cobro puede valuarse parcialmente, examinando el nivel de cuentas incobrables, aunque este nivel no depende sólo de las políticas de cobro, sino que también de las políticas de crédito. Procedimiento de cobranza: A medida que una cuenta vence o envejece, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta, por lo que existen diferentes procedimientos a través de los cuales se puede realizar un cobro. Para el cobro de los créditos otorgados por la empresa, se pueden seguir los siguientes procedimientos:

- Notificación por escrito a los clientes, ya sea por cartas o por estado de cuenta de sus cuentas vencidas. La notificación por escrito constituye el primer paso en el proceso de cobro. Estas deben ser escritas con vocabulario cortés. Una segunda notificación que se envíe debe ser más exigente.
- Llamadas telefónicas, al no tener resultados positivos con las notificaciones enviadas, se procede a llamar a los clientes vía telefónica, para hacer más presión y lograr que el cliente realice su pago. En algunas empresas se lleva un control de llamadas a través de archivos de cómputo.
- Visitas personales, en caso en que no se tenga respuesta a las notificaciones y llamadas telefónicas, para presionar a los clientes para que realicen sus pagos. El envío de un cobrador o del vendedor encargado es un procedimiento eficaz, ya que el pago se puede lograr al momento de hacer la visita al cliente.
- Cobro a través de agencias de cobranza, si ya se han agotado los tres procedimientos anteriores, aunque este procedimiento ya tiene un costo alto para la empresa. ·
- Al no tener respuesta positiva de los clientes, posterior a realizar notificaciones, llamadas telefónicas y visitas personales, se puede proceder a recurrir a una agencia de cobranzas para que se encarguen de las cuentas por cobrar. Este procedimiento representa un costo alto para las empresas, ya que a una agencia de cobro se debe pagar honorarios o

comisiones sobre los valores recuperados dependiendo el vencimiento de las cuentas. ·
 Acción legal, que consiste en trasladar a una agencia de cobro o a una oficina de abogados, las cuentas con dificultad de cobro. Constituye el paso más estricto en este proceso, y es muy oneroso (Besley Y Brigham, 2018, p.53).

Nivel de morosidad de la empresa milenium electronics s.a.c, en los periodos año 2012 -2013

Es importante mencionar que las deficiencias presentadas en el control de las cuentas por cobrar, conllevaron al incremento de los niveles de morosidad, en los periodos 2012 y 2013. Para ello, se procede a demostrar, en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 1

Índice de morosidad

Ratios	Fórmula	Montos	Porcentaje
Índice de morosidad	$\frac{\text{(Cuentas por cobrar vencidas)}}{\text{(Total deuda por cobrar)}}$	S/ 18,020.00 / S/ 47,606.00	37.85%
Índice de cobertura	$\frac{\text{(Estimación de cobranzas dudosas)}}{\text{(Total deuda por cobrar)}}$	S/ 12,564.00 / S/ 47,606.00	26.39%

Fuente: Registro de cuentas por cobrar

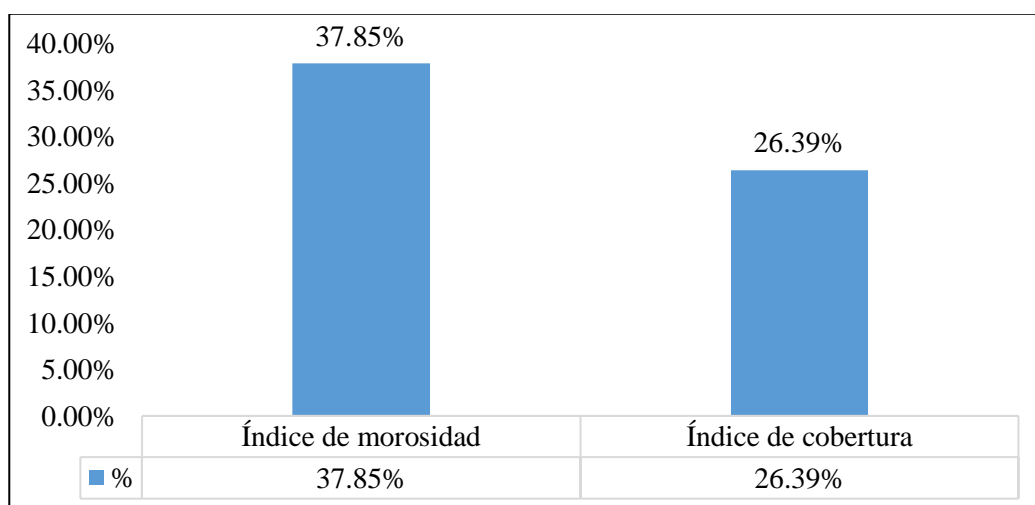


Figura 2. Índice de morosidad. (Fuente: Registro de cuentas por cobrar)

Interpretación

Tras el cálculo de los índices de morosidad y cobertura, se confirma que en el año 2013 se obtuvo como índice 37, 85% y 26.39% respectivamente. Esto se debe a las cuentas por cobrar ya vencidas, las mismas que suman un total de S/. 18,020.00, asimismo se adquirió cuentas por cobrar que fueron ya destinadas como gastos, ascendiendo a S/. 12,564.00 durante el periodo 2013, como se observa en la tabla 1 y figura 2.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

1.1. Tipo de investigación

Hernández S. (2014), señala que las investigaciones de tipo aplicada, tienen como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico. En ese sentido la investigación es aplicada, por cuanto se ha recopilado información necesaria, con la finalidad de resolver cada uno de los objetivos planteados en la investigación.

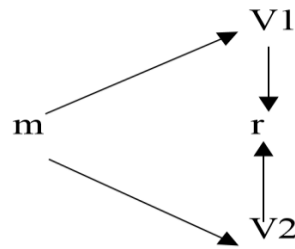
1.2. Nivel de investigación

Hernández S. (2014), menciona que la investigación según el nivel investigativo es Descriptivo, debido a que es estudiado las variables en estudio, es decir, las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, seguidamente se analizo el comportamiento de cada una de las variables de estudio, con la finalidad de identificar la incidencia que existente entre la variable independiente y dependiente. Por otro lado, da solución a la problemática evidenciada y poder afirmar una de las hipótesis planteadas.

1.3. Diseño de investigación

Investigación No Experimental (Hernández S. 2014), es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. El presente trabajo es una investigación no experimental, ya que no es necesaria la aplicación de procesos experimentales para determinar y llegar a los fines trazados por la presente investigación, no se manipulo ni altero a propósito las variables con la finalidad de obtener los objetivos esperados.

Para el desarrollo de la investigación corresponde al siguiente esquema:



Donde:

m= Gerente y el acervo documentario de la empresa Milenium Electronics, referente a las cuentas por cobrar.

V1= Cuentas por cobrar

V2= Rentabilidad

r= Relación

1.4. Población y muestra

1.4.1. Población.

Está conformada por todo el acervo documentario de la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C que contiene información de las cuentas pendientes por cobrar y el rendimiento económico de la empresa, para ello se ha utilizado la técnica de análisis documentario y como instrumento una guía de entrevista, que permitió el desarrollo de la investigación.

1.4.2. Muestra.

Está conformada por todo el acervo documentario de la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C que contiene información de las cuentas pendientes por cobrar y el rendimiento económico de la empresa, para ello se ha utilizado la técnica de análisis documentario y como instrumento una guía de entrevista, que permitió el desarrollo de la investigación.

1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos, se ha empleado como técnica lo siguiente:

La entrevista: Es la técnica de recolección de datos a través de la información que nos proporcionan una o varias personas. Teniendo como instrumento una guía de entrevista que permitió evaluar cada una de las actividades realizadas dentro de las cuentas por cobrar.

Análisis documental: Consiste en el examen cualitativo de los documentos. Asimismo, para captar información acerca la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, se aplicó una guía de análisis documental que permitió el desarrollo de los ratios propuestos y de cada uno de los objetivos de la investigación.

Tabla 2 *Técnicas e instrumentos*

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Fuentes o Informantes
Entrevista	Guía de entrevista	Muestra la realidad operacional con lo que día a día trabajan la forma de ejecutar procedimientos en el otorgamiento del crédito y la plena conciencia de la situación en la que se encuentra la empresa.	Gerente
Análisis documental	Guía de análisis documental.	Para obtener información acerca la rentabilidad según las variables e indicadores (rendimiento económico) de la empresa Milenium Electronics S.A.C	Estados financieros, reportes de cuentas por cobrar, libros, revistas e internet.

Fuente: Elaboración propia

1.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Preparación de datos: De acuerdo a la naturaleza de las preguntas, se empleó la preparación computarizada. Luego de realizar el análisis de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa.

Tipo de análisis: En la investigación se empleó el análisis cualitativo. Los datos son presentados en tablas de distribución de porcentaje y gráficos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Con la finalidad de responder a los objetivos planteados en la investigación, fue necesario la aplicación de una guía de entrevista, la misma que estuvo dirigida al gerente de la empresa, quien señalo lo siguiente.

Otorgamiento de crédito

Con respecto al otorgamiento de crédito el gerente señalo lo siguiente:

1. El gerente mencionó que efectivamente se realizan una serie de requisitos para confirmar que el usuario se sienta en la capacidad de cancelar las cuotas pactadas.
2. El gerente señalo que la empresa mantiene el monto total de las cuotas, pues si se realiza descuentos no sería muy beneficioso para la empresa. Sin embargo, se tiene pensado implementar esta política ya que se tuvo pérdidas de S/. 4,879.00.
3. Por lo consiguiente se mencionó que no se tiene muy bien establecido las sanciones ya que, la empresa es pequeña. Sin embargo, en su minoría si se llegan a cumplir. Esta situación ha generado que la empresa obtenga pérdidas considerables en el periodo 2015, con un monto de S/. 4,879.00.
4. El gerente mencionó que cuando el usuario que requiere un crédito en artefactos es nuevo, es necesario la verificación y el seguimiento del historial crediticio del usuario.
5. El gerente mencionó que en su mayoría los colaboradores tienen conocimiento del motivo porque se realizó el crédito, ya que ello permite tener un alcance si la deuda será cancelada en su totalidad.
6. En cuanto a los beneficios de pronto pago, el gerente señalo que no se realizan pues no beneficia a la empresa, esta política ha generado pérdidas, como se mencionó anteriormente la empresa tiene pensado implementarlo.
7. El historial del usuario es indispensable para el otorgamiento del crédito, pues contribuye a tener un alcance si la deuda generada será cumplida en su totalidad, señala el gerente de la empresa.

8. Como se mencionó, la empresa no tiene como política los beneficios por pronto pago.

Administración de cuentas por cobrar

9. En cuanto al cumplimiento de los términos, el gerente señaló que no se cumplen en su totalidad, pues si los colaboradores cumplieren los términos, no se evidenciaría pérdidas considerables de S/ 9,542.00, ya que dichos clientes, son recurrentes y no se ha realizado una verificación y seguimientos de sus documentos.
10. El gerente señaló que las facturaciones se realizan mensualmente, para evitar confusiones en la deuda. Y así tener de conocimiento asertivo de las deudas incobrables.
11. Como se ha mencionado anteriormente, en su mayoría los clientes recurrentes no suelen presentar documentos, esta situación conlleva que la empresa pierda una suma de S/ 9,542.00, señaló el gerente.
12. Se evidenció que existe una lista de las cuentas por cobrar, lo que ha permite a los colaboradores tener conocimiento de las personas que nos adeudan y guardar cuidado cuando vuelvan a solicitar un crédito. Es necesario también para que la empresa tenga un conocimiento asertivo de las pérdidas que obtuvo en los distintos periodos.
13. En su mayoría no se llegan a recuperar, lo que ha generado un decrecimiento en el desarrollo económico de la empresa.
14. Se evalúan para conocer cuanto a perdido la empresa, asimismo para realizar un seguimiento de las mismas y prevenir futuras perdidas.
15. Se consideran las justificaciones, pero de ello no depende el determinar el interés de la deuda.
16. El gerente señaló que no se controlan los riesgos financieros, debido a que no hay personal capacitado para realizar dichas funciones, es por ello que la empresa ha presentado notorias pérdidas en el periodo 2015.

Análisis de la Cartera de clientes

17. Se realiza un análisis de los estados financieros, para garantizar la capacidad de pago de los clientes que acceden al servicio de la empresa.

18. Independientemente de las pérdidas que la empresa ha presentado por la incapacidad de pago de los clientes, en su minoría la empresa cuenta con clientes que están cancelando sus deudas en las fechas establecidas.
19. La empresa no cuenta con un sistema de castigo de la deuda, solo se realizan notificaciones o esquelas que informen al cliente de la deuda de acredita, y su pronta inscripción en Infocorp si no cancela la deuda en su totalidad.
20. El gerente señaló que la cartera de cliente lo conformar clientes regulares, en su minoría pagan en la fecha establecida y mucho de ellos fuera de la fecha, captando intereses por los días transcurridos, dichas deficiencias han generado pérdidas monetarias.
21. Asimismo, el gerente mencionó que los clientes que no cancelan sus deudas se suelen inscribir en Infocorp, para limitar al usuario de realizar un nuevo crédito.
22. En su mayoría los clientes esperan una notificación para cancelar la deuda, ya que mucho de ellos hacen caso omiso a la deuda generada.
23. Se realizan evaluaciones para evitar pérdidas, permitiendo contribuir con el desarrollo económico de la empresa. Además, para erradicar con aquellos clientes que no tienen la capacidad de pago.
24. Con anterioridad se mencionó que la empresa no tiene como política el descuento de las cuotas por motivos de pronto pago.
25. El gerente señaló que los clientes que pagan sus deudas por adelantado o en las fechas pactadas, suelen acceder fácilmente a la compra de los artefactos teniendo en consideración el artefacto que van solicitar y el monto. Etc.

3.1.1. Actividades de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015.

Con la finalidad de responder al presente objetivo, se realizó la siguiente figura, que muestra y describe las actividades ejecutadas en el control de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics SAC.

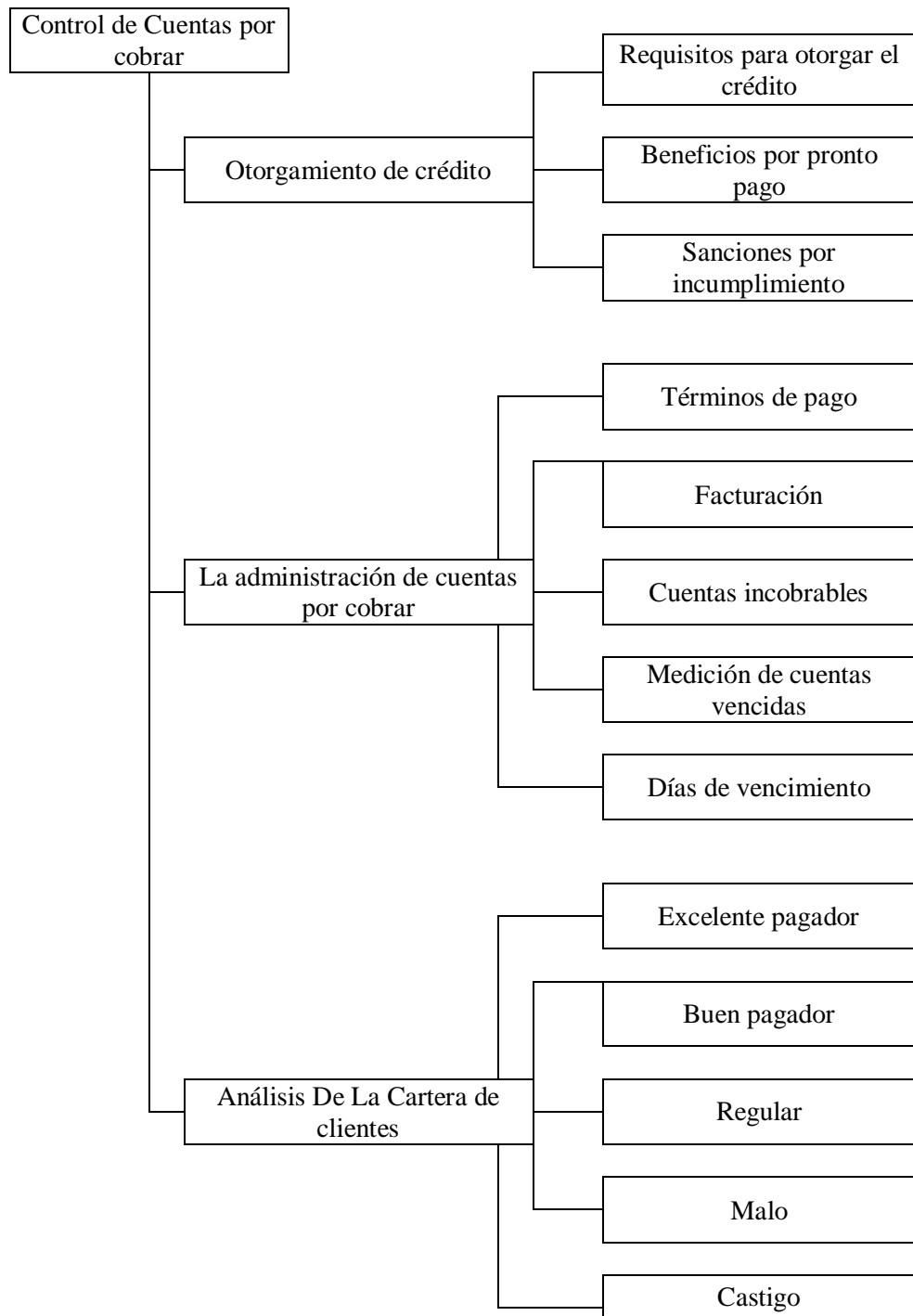


Figura 3 Actividades de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics SAC. (Fuente: Elaboración propia)

A continuación, se describe el funcionamiento de cada una de las actividades de control de las cuentas por cobrar realizadas dentro de la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C
Con respecto al otorgamiento de crédito

Dentro de esta actividad la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C establece ciertos procesos para otorgar fuente de financiamiento a los usuarios considerando lo siguiente:

- Requisitos para otorgar el crédito: La empresa mide la capacidad financiera del usuario, para establecer y otorgar un monto razonable con la evaluación de ciertos documentos que la empresa solicita, como recibos de luz, agua, prestamos adquiridos por el usuario etc.
- Beneficios por pronto pago: En este proceso la empresa da a conocer al usuario las facultades que puede acceder por el pronto pago de sus deudas, como descuentos, sobregiros, sorteos, entre otros.
- Sanciones por incumplimiento: en este proceso la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C evalúa la condición del usuario para la aplicación de una de pena o castigo por el incumplimiento del contrato pactado.

Con respecto a la administración de cuentas por cobrar.

Dentro de esta actividad la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C realiza evaluaciones de las deudas a cobrar ya que le permite el control de ellas para luego ser utilizada y aprovechada por la organización en la toma de decisiones. Asimismo, se realiza un seguimiento de los días de crédito del cliente, y la conducta del usuario ante la deuda generada. Por lo consiguiente la empresa tiene en cuenta lo siguiente.

- Términos de pago: la empresa verifica el cumplimiento del plazo de pago del crédito otorgado al usuario.
- Asimismo, con el fin de evitar pérdida de tiempo, la empresa realiza la facturación mensualmente para que el usuario no se atrase en el pago de sus cuotas. Es necesario mencionar que la supervisión y verificación de las cuentas por cobrar son realizadas mensualmente.

Con respecto al análisis de la Cartera de clientes

En esta actividad el departamento de crédito y cobranza de la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C tiene la responsabilidad de otorgar, vigilar y supervisar las cuentas por cobrar originadas. Para ello los responsables identifican si la cartera de clientes se encuentra vigente o vencida de acuerdo a las fechas de pago. Asimismo, la empresa considera evaluar los siguientes usuarios:

Los usuarios que son considerados como excelente pagador acceden a la renovación de un nuevo crédito. Por otro lado, los clientes regulares son aquellos que tienen por costumbre el pago de sus deudas después del vencimiento de la deuda. En cuanto a los clientes considerados como malos usuarios, la empresa suele aplicar ciertos castigos como ubicarlo en Infocorp, asimismo no pueden acceder a nuevos créditos.

3.1.2. Deficiencias y causas de las actividades de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015.

A fin de responder a este objetivo, en el presente estudio se procedió a aplicar una entrevista, cuyos resultados son mostrados a continuación mediante las siguientes tablas y figuras:

Tabla 3

Cuentas por cobrar- Otorgamiento de crédito

Otorgamiento de crédito	Frecuencia	%
Si realiza	4	50%
No realiza	4	50%
Total:	8	100%

Fuente: Elaboración propia

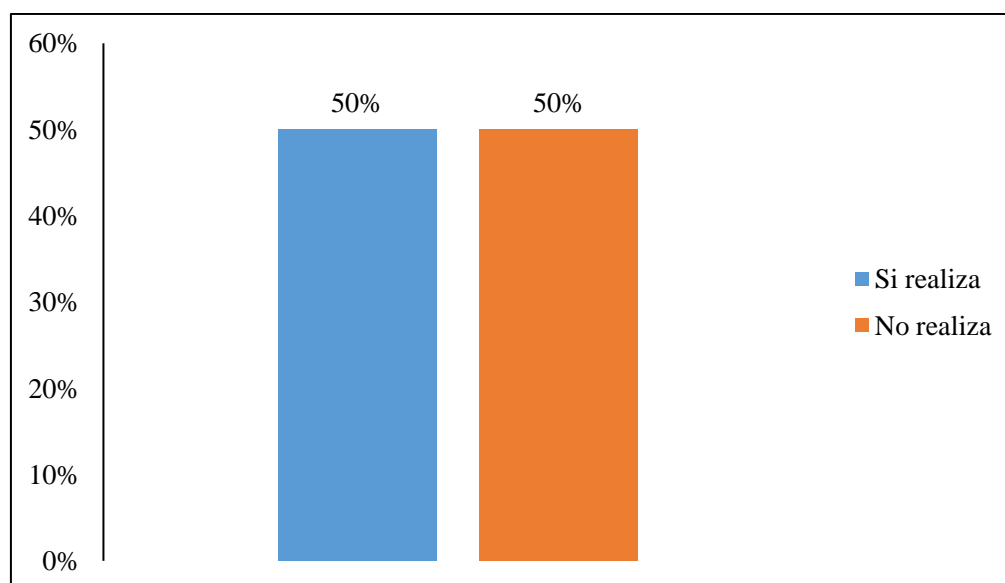


Figura 4. Cuentas por cobrar- Otorgamiento de crédito. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación

Conforme a la figura 4, el 50% de las políticas referentes al otorgamiento de créditos se llegan a cumplir, por cuanto se evidencia que los colaboradores solicitan ciertos requisitos para la venta de artefactos, se tiene en cuenta el historial crediticio del usuario para medir la capacidad de pago, asimismo es importante para la empresa evaluar el propósito del crédito del artefacto para garantizar el pago de la deuda. Sin embargo, la empresa no cuenta con política y sanciones, lo que ha generado pérdidas considerables que afectaron significativas a la rentabilidad de la empresa, además es importante señalar que la empresa no aplica descuentos por pronto pago a los clientes que cumplen con la cancelación de la deuda en el tiempo establecido.

Tabla 4

Cuentas por cobrar- Administración de cuentas por cobrar

Administración de cuentas por cobrar	Frecuencia	%
Si realiza	3	38%
No realiza	5	63%
Total:	8	100%

Fuente: Elaboración propia

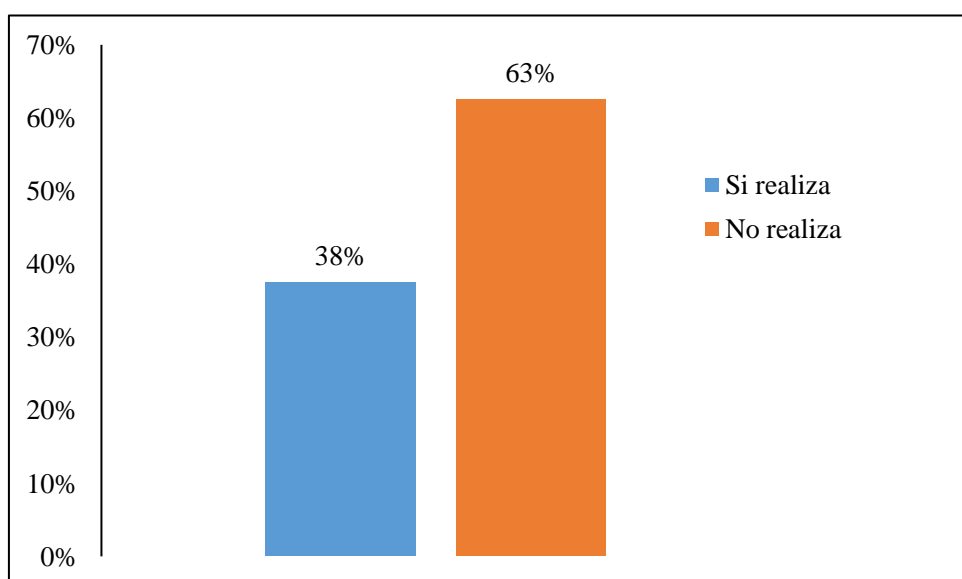


Figura 5 Cuentas por cobrar- Administración de cuentas por cobrar. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

Tras haber aplicado la guía de entrevista, para evaluar la administración de las cuentas por cobrar, se identificó que el 63% de las políticas no se realizan efectivamente, dicha situación es suscitado porque los colaboradores no están cumpliendo con los términos de pagos, lo que está generando que la deuda no esté siendo cancelada en su totalidad por los usuarios que accedieron al crédito del artefacto. Pero el 38% de las políticas se realiza en su totalidad en decir la empresa cuenta con un listado de las cuentas por cobrar, lo que permite que la empresa tenga conocimiento de los créditos pendientes por cobrar.

Tabla 5

Cuentas por cobrar- Análisis de la cartera de clientes

Análisis de la cartera de clientes	Frecuencia	%
Si realiza	4	44%
No realiza	5	56%
Total:	9	100%

Fuente: Elaboración propia

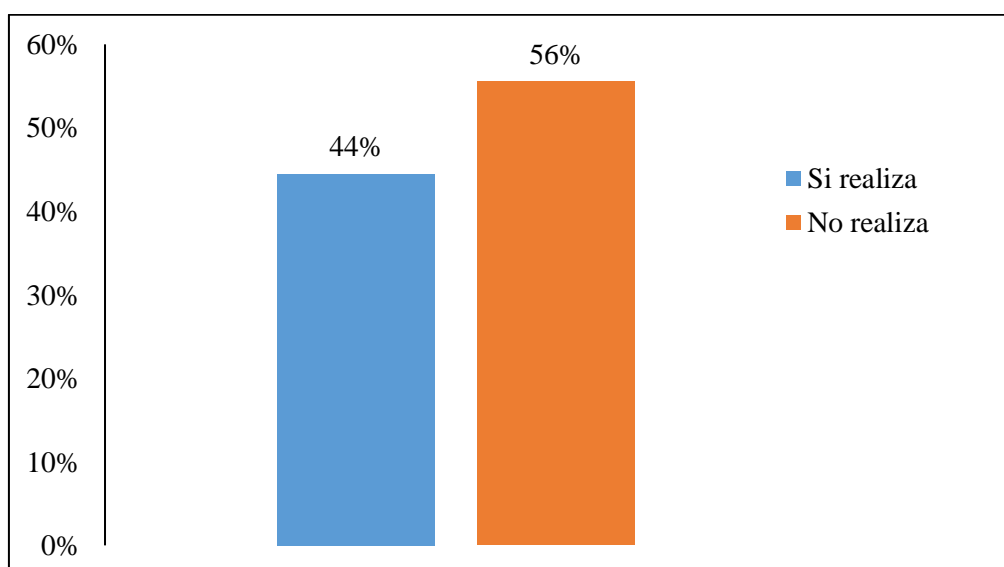


Figura 6 Cuentas por cobrar- Análisis de la cartera de clientes. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación

La guía de entrevista empleada evidencia que las actividades de análisis de la cartera de clientes no se están realizando en un 56% debido a que la empresa se limita en aplicar ciertos

recursos como demandas, denuncias, para exigir al cliente la cancelación de sus deudas, lo que permite que el usuario muestre desinterés para cancelar la deuda en su totalidad, sin embargo en su mayoría los colaboradores tienen en consideración el análisis de los estados de los clientes para tener un conocimiento de la capacidad de pago de aquellas personas que solicitan el crédito.

Tabla 6

Resultados generales de las cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar 2015	Frecuencia	Porcentaje
Si se realiza	11	44%
No se realiza	14	56%
Total:	25	100%

Fuente: Elaboración propia

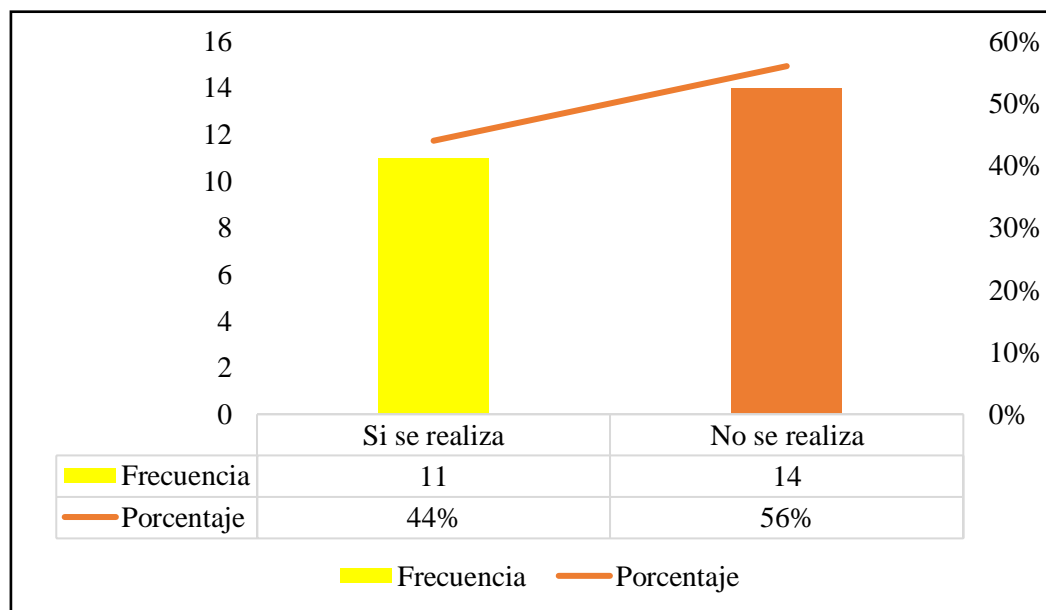


Figura 7. Resultados generales de las cuentas por cobrar. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

Luego de haber aplicado la entrevista para evaluar el proceso de las cuentas por cobrar, se identificó que dichas actividades no se cumplen en un 56%, esto se debe a que la empresa no cumple con las sanciones de incumplimiento de pago, no realiza beneficios por pronto

pago, en su mayoría no se cumple con los términos de pago, los colaboradores en su mayoría no suelen solicitar la documentación respectiva para los usuarios recurrente, además no se minimizan y controlan los riesgos financieros. Sin embargo, el 44% de las actividades si se llegan a cumplir en su totalidad, es decir se solicitan ciertos requisitos para la venta de artefactos al crédito, además se evidencio que la empresa cuenta con un listado de las cuentas incobrables, lo que le permite tener conocimiento de las personas que nos adeudan y sobre todo del total de las pérdidas que obtuvo en los distintos periodos.

Una vez mostrados los resultados de la entrevista, se procede a presentar las deficiencias, así como los efectos derivados, en relación a los indicadores contemplados dentro del marco teórico:

Tabla 7

Deficiencias- Cuentas por cobrar

Dimensión	Deficiencias	Efecto
Otorgamiento de crédito	No se cumplen las sanciones de incumplimiento de pago.	Desinterés de los colaboradores para recuperar la deuda, generando una pérdida de S/ 8,479.60
	No se realiza beneficios por pronto pago.	Ausencia de políticas de crédito, en efecto perdidas de S/ 5,356.48
Administración de cuentas por cobrar	No se cumplen los términos de pago. No se solicita la documentación respectiva para los usuarios recurrente.	Falta de capacidad de los colaboradores para evaluar el crédito, lo que genero perdida de S/9,542.00
	No se minimizan y se controlan los riesgos financieros.	La empresa no cuenta con una persona encargada de realizar el cobro efectivo de sus deudas.
Análisis de la Cartera de clientes	No se aplica ciertos recursos como demandas, denuncias, para exigir al cliente la cancelación de sus deudas.	Ausencia de políticas de crédito.
	La cartera de clientes no lo conforman los usuarios calificados como excelente pagador. Los usuarios que pagan anticipadamente el vencimiento de sus deudas no suelen recibir beneficios.	Falta de una evaluación objetiva por parte de los colaboradores para otorgar un crédito. Ausencia de políticas de crédito.

Fuente: Elaboración propia

Las deficiencias presentadas en la tabla 7, ocasionaron pérdidas considerables en el proceso de las cuentas por cobrar y por ende el incremento de perdida en soles. De esta manera, se detalla a continuación los efectos económicos que condujeron las deficiencias en general:

Con respecto a la dimensión: Otorgamiento de crédito

Tabla 8

Evidencia- Otorgamiento de crédito

Tabla de amortización				
Fecha de pago	Deuda	Abono	Intereses	Cuotas faltantes
Deudor: usuario 1				
28/02/2015	S/ 2,590.00	S/ 354.00	S/ 509.33	S/ 863.33
31/03/2015	S/ 1,726.67	S/ 321.00	S/ 542.33	S/ 863.33
30/04/2015	S/.863.33	S/ 411.00	S/ 452.33	S/ 863.33
Deudor: usuario 2				
30/01/2015	S/ 1,587.00	S/ 298.00	S/ 19.40	S/ 317.40
29/02/2015	S/ 1,269.60	S/ 267.00	S/ 50.40	S/ 317.40
31/03/2015	S/ 952.20	S/ 301.00	S/ 16.40	S/ 317.40
30/04/2015	S/ 634.80	S/ 299.00	S/ 18.40	S/ 317.40
31/05/2015	S/ 317.40	S/ 239.00	S/ 78.40	S/ 317.40
Deudor: usuario 3				
30/09/2015	S/ 2,291.00	S/ 276.00	S/ 487.67	S/ 763.67
31/10/2015	S/ 1,527.33	S/ 251.00	S/ 512.67	S/ 763.67
30/11/2015	S/ 763.67	S/ 234.00	S/ 529.67	S/ 763.67
Deudor: usuario 4				
30/06/2015	S/ 2,011.60	S/ 302.00	S/ 368.53	S/ 670.53
31/07/2015	S/ 1,341.07	S/ 296.00	S/ 374.53	S/ 670.53
30/08/2015	S/ 670.54	S/ 279.00	S/ 391.53	S/ 670.53
	Total			S/ 8,479.60

Fuente: Elaboración propia

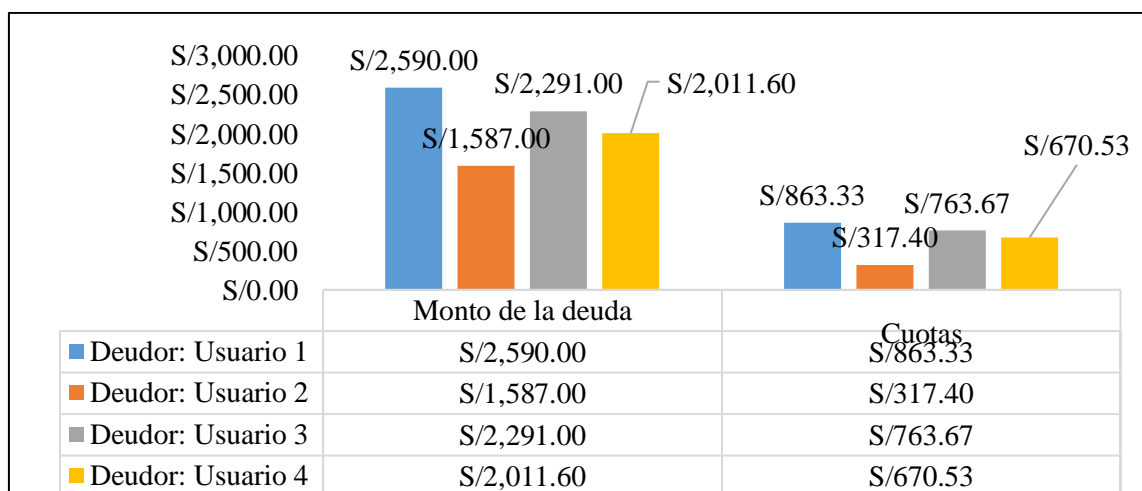


Figura 8 Evidencia- Otorgamiento de crédito. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación

En base a la dimensión en estudio, la empresa presenta deficiencias en cuanto al otorgamiento de crédito. Tras haber analizado los resultados, se llegó a determinar que la empresa ha obtenido pérdidas considerables, debido al incumplimiento de las sanciones asimismo por que la empresa no tiene como política aquellos beneficios que debe recibir el usuario por la cancelación de sus cuotas en el tiempo establecido o por adelantado de las misma, lo cual ha generado que mucho de los clientes no cancelen la totalidad de sus cuotas, dicha deficiencia ha generado una pérdida de S/. 8,479.60.

Tabla 9

Evidencia 2- Otorgamiento de crédito

Usuario	Artefacto	PV+ Intereses	Total cancelado	Monto de la deuda	Intereses
T-393	Televisor LED LG UHD-Smart 60"	S/ 6312.35	S/5010.08	S/ 768.00	S/ 534.27
A-546	Laptop Toshiba C45-C/4205K 14" core. 750 GB	S/ 3448.85	S/1812.34	S/ 1,212.00	S/ 600.34
V-736	Refrigeradora LG. GT47HGP 457LTS- Plateado	S/ 4023.85	S/822.86	S/ 501.00	S/ 321.86
C976	Refrigeradora LG. GR-J318LSJ697LTS- Plateado	S/ 9198.85	S/1419.01	S/ 990.00	S/429.01
TOTAL				S/ 3,471.00	S/ 1,885.48

Fuente: Elaboración propia

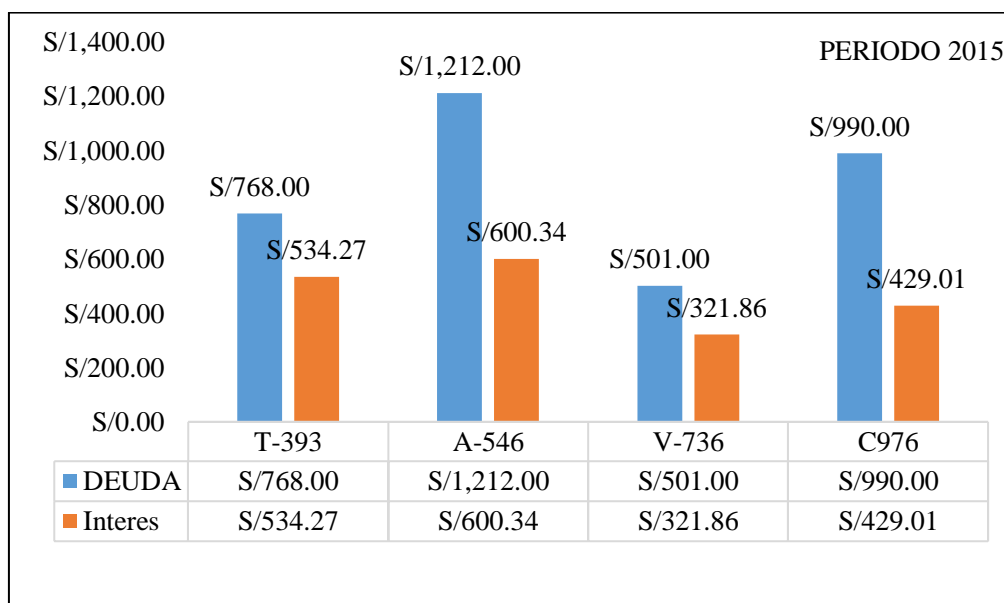


Figura 9 Evidencia 2- Otorgamiento de crédito. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

La falta de implementación de los beneficios por pronto pago como política, generaron que 4 clientes que accedieron a la compra de artefactos a crédito, dejen de cancelar la totalidad de sus letras, ya que el gerente señaló que los usuarios realizaron pagos adelantados sin obtener beneficio alguno, generando una deuda de S/ 5,356.48.

Con respecto a la dimensión: Administración de cuentas por cobrar

Tabla 10

Evidencia- Administración de cuentas por cobrar

Deudores	Artefacto	Cuotas Semanales	Total Deuda
Deudor 1	Tv- Plasma 62 pulgadas	48 cuotas	S/ 4,312.00
Deudor 2	Lavadora Daewoo	36 cuotas	S/ 1,980.00
Deudor 3	Equipo de sonido 2400w	36 cuotas	S/ 1,250.00
Deudor 4	Refrigeradora Coldex (No frost)	48 cuotas	S/ 2,000.00
TOTAL			S/ 9,542.00

Fuente: Elaboración propia

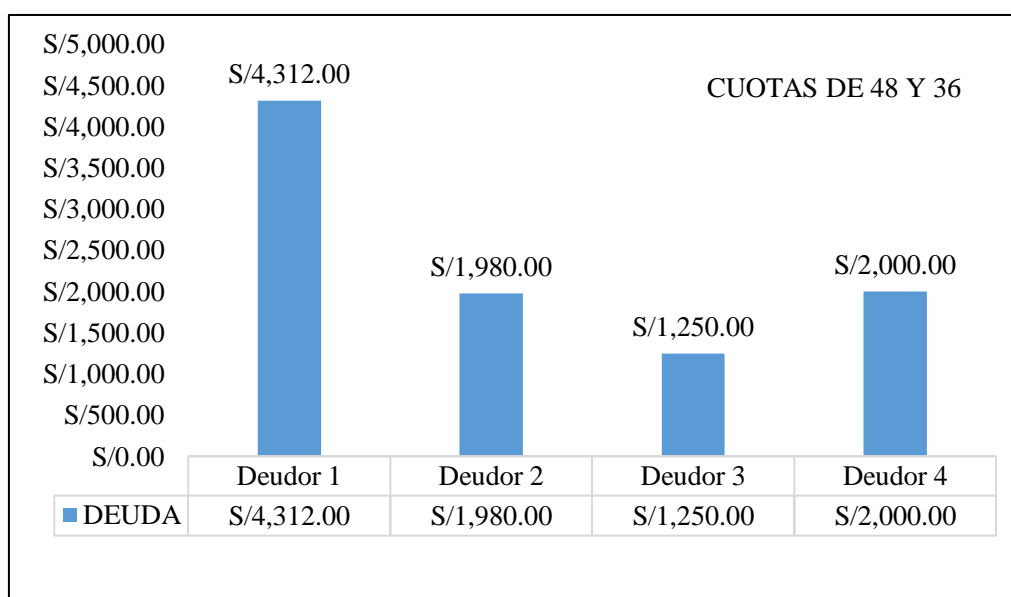


Figura 10 Evidencia- Administración de cuentas por cobrar. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

El Gerente de la empresa señaló que, al realizar la administración de cuentas por cobrar, se establecieron perdidas referentes al incumplimiento de los términos del crédito, pues se evidenció que la empresa no solicita la presentación de los documentos de aquellos clientes que vuelven a solicitar un artefacto al crédito, dejando de realizar la verificación y seguimiento objetivo de la operación crediticia, lo que ha generado una pérdida de S/ 9,542.00.

Tabla 11

Evidencia- Administración de cuentas por cobrar

Análisis cuentas por cobranza dudosa al 31-12-2015									
Fecha		Numero		Fecha	Observó.		moneda nacional ***		
Anexo	Comprob.	Sd	Numero	Td	Documento	Documento	Glosa 2	Debe	
<u>Ciente 1</u>									
	02/05/2015	0	10002	Ft	0001-085857	31/12/2015	Ok Escrito	1,086.00	
	02/08/2015	0	10002	Ft	0001-085858	31/12/2015	Ok Escrito	1,132.00	
	02/05/2015	0	10002	Ft	0001-085859	31/12/2015	Ok Escrito	1,073.00	
	02/02/2015	0	10002	Ft	0001-085860	31/12/2015	Ok Escrito	1,101.00	
	02/01/2015	0	10002	Ft	0001-085861	31/12/2015	Ok Escrito	1,016.00	
	02/05/2015	0	10002	Ft	0001-085862	31/12/2015	Ok Escrito	827.00	
	02/06/2015	0	10002	Ft	0001-085863	31/12/2015	Ok Escrito	1,029.00	
							Saldo anexo:	7,264.00	
<u>Ciente 2</u>									
	04/03/2015	0	10002	Ft	001-075281	31/12/2015	Ok Escrito	1,405.45	
	04/03/2015	0	10002	Ft	001-085426	31/12/2015	Ok Escrito	2,075.31	
							Saldo anexo:	3,480.76	
<u>Ciente 3</u>									
	09/08/2015	0	10002	Ft	001-070331	31/12/2015	Ok Escrito	444.33	
	10/08/2015	0	10002	Ft	001-070332	31/12/2015	Ok Escrito	156.82	
	11/08/2015	0	10002	Ft	001-070474	31/12/2015	Ok Escrito	170.33	
	12/08/2015	0	10002	Ft	001-070480	31/12/2015	Ok Escrito	70.57	

13/08/2015	0	10002	Ft	001-070540	31/12/2015	Ok Escrito	222.16
14/08/2015	0	10002	Ft	001-070773	31/12/2015	Ok Escrito	235.23
15/08/2015	0	10002	Ft	001-070774	31/12/2015	Ok Escrito	713.36
16/08/2015	0	10002	Ft	001-070874	31/12/2015	Ok Escrito	2,304.40
17/08/2015	0	10002	Ft	001-071665	31/12/2015	Ok Escrito	104.55
Saldo anexo:							4,421.75
Cuentas por cobrar							S/.15,166.51

Fuente: Historial de artefactos en créditos 2015

Interpretación

La tabla 11, reporta información sobre las deudas pendientes de cobranza al culminar el ejercicio económico por S/ 15,166.51, lo que implica que los lineamientos impartidos por la gerencia suelen ser deficientes, toda vez que no se denota que las disposiciones impartidas hayan dado resultados positivos. Debido a que la empresa no minimiza y controla los riesgos financieros al momento de otorgar los artefactos al crédito a generada que la empresa presente cuentas por cobrar en el presente año, situación que se suscita por la falta de capacidad de los colaboradores que participan en al momento de ofrecer el crédito, asimismo el desinterés del colaborador por recuperar dicho crédito, contribuyendo que el rendimiento económico se vea afectado y por ende pérdidas considerables.

Con respecto a la dimensión: Análisis de la Cartera de clientes

Tabla 12

Evidencia- Análisis de la Cartera de clientes

Cuentas por cobrar al 31.12.2015				Observación
Fecha que se detectó la deuda	Codigo del cliente	Cuotas faltantes	Deuda total	
28/01/2015	T-0567	3	S/2,590.00	Estimación de cuentas por cobrar
30/01/2015	A-2939	5	S/1,587.00	
30/01/2015	C-1987	3	S/2,291.00	
30/02/2015	H-1029	3	S/2,011.60	

15/01/2015	T-393	7	S/1,302.27
16/02/2015	A-546	3	S/1,812.34
14/01/2015	V-736	5	S/822.86
11/02/2015	C-976	2	S/1,419.01
01/02/2015	R-0896	6	S/4,312.00
15/01/2015	I-4563	4	S/1,980.00
02/01/2015	B-3674	1	S/1,250.00
17/01/2015	Y-3121	3	S/2,000.00
Total deudas incobrables			S/23,378.08

Fuente: Elaboración propia

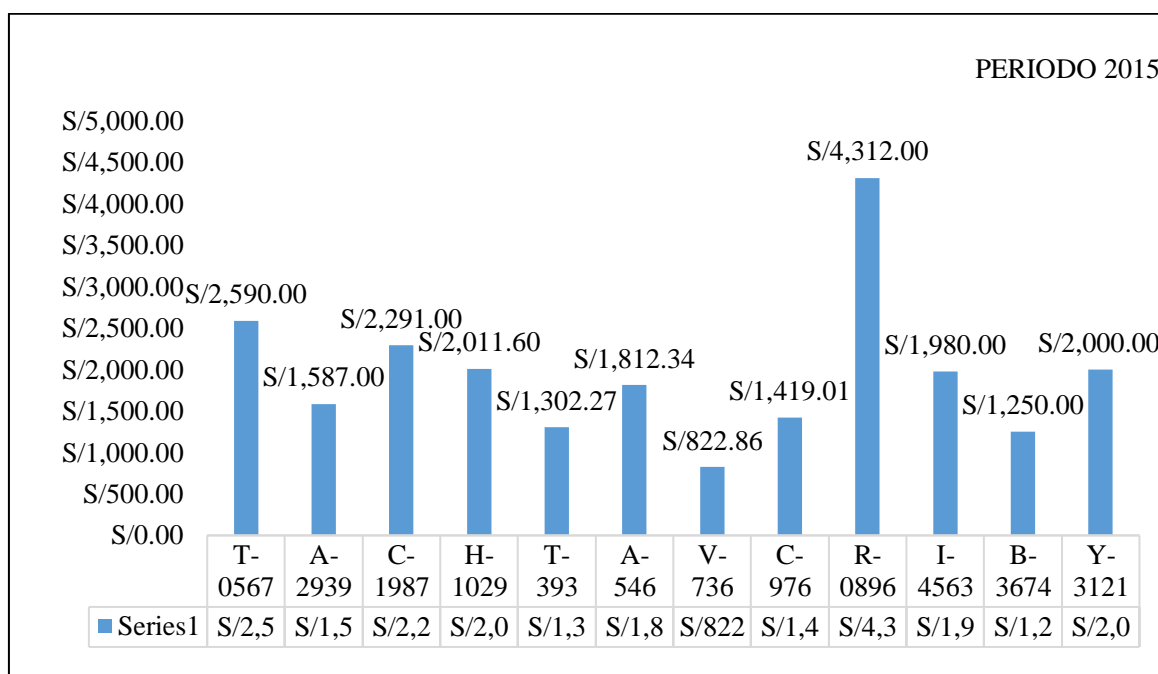


Figura 11 Evidencia- Análisis de la Cartera de clientes. (**Fuente:** Elaboración propia).

Interpretación

En cuanto al análisis de la Cartera de clientes, se evidencio que la empresa en su mayoría no cuenta con clientes responsables y puntuales, lo que ha generado pérdidas formidables de S/23,378.08, en el 2015 por cuentas incobrables, además la empresa no suele aplicar ciertos recursos como demandas, denuncias, para exigir al cliente la cancelación de sus deudas, es por ello que la empresa ha sufrido un decrecimiento en cuanto a su rentabilidad.

3.1.3. Rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C. sucursal Tarapoto, periodo 2015.

A fin de identificar los niveles de la rentabilidad que presenta la empresa, se realizó una evaluación al Estado de Situación Financiera, en la cual se evidenció lo siguiente:

Tabla 13

ROA 2014-2015

Periodos	Utilidad neta	Activos	Índice
2014	31,116.65	211,317.05	0.15
2015	19,200.20	265,450.59	0.07

Fuente: Estados financieros 2014-2015

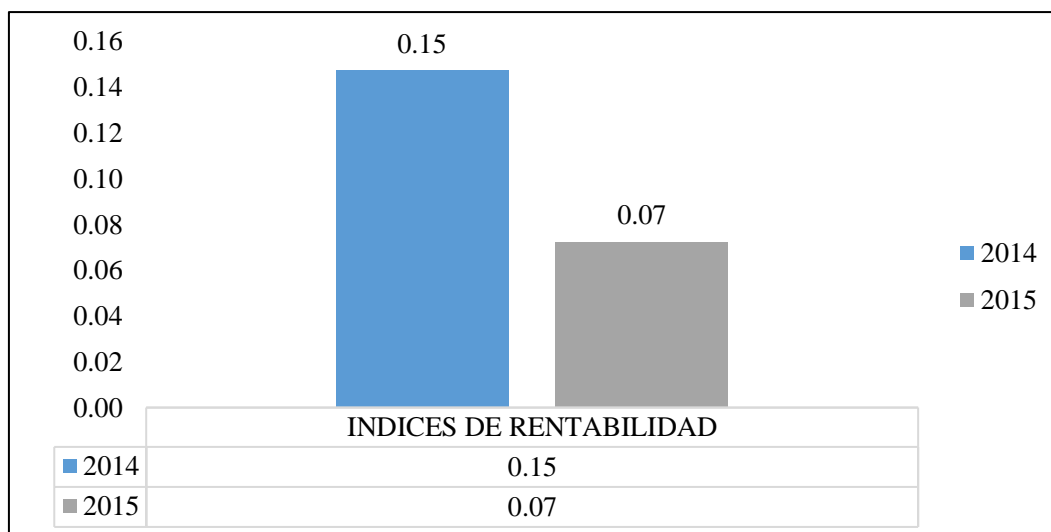


Figura 12. ROA 2014-2015. (Fuente: Estados financieros 2014-2015)

Interpretación

Los resultados mostrados en la figura 12, reportan información sobre los niveles de rentabilidad en base a los activos, la empresa ha venido disminuyendo periodo tras periodo, debido a la disminución de los activos corrientes. Sin embargo, en el año 2015 se denota que la rentabilidad ha disminuido de manera considerable y por consiguiente por la presencia de las deficiencias relacionadas a las cuentas incobrables, situación que originó que se obtenga un índice de 0.07.

Tabla 14*Rentabilidad Bruta 2014-2015*

Periodos	Utilidad Bruta	Ventas	Índice
2014	85,110.36	334,182.00	0.25
2015	128,346.00	317,291.00	0.40

Fuente: Estados financieros 2014-2015

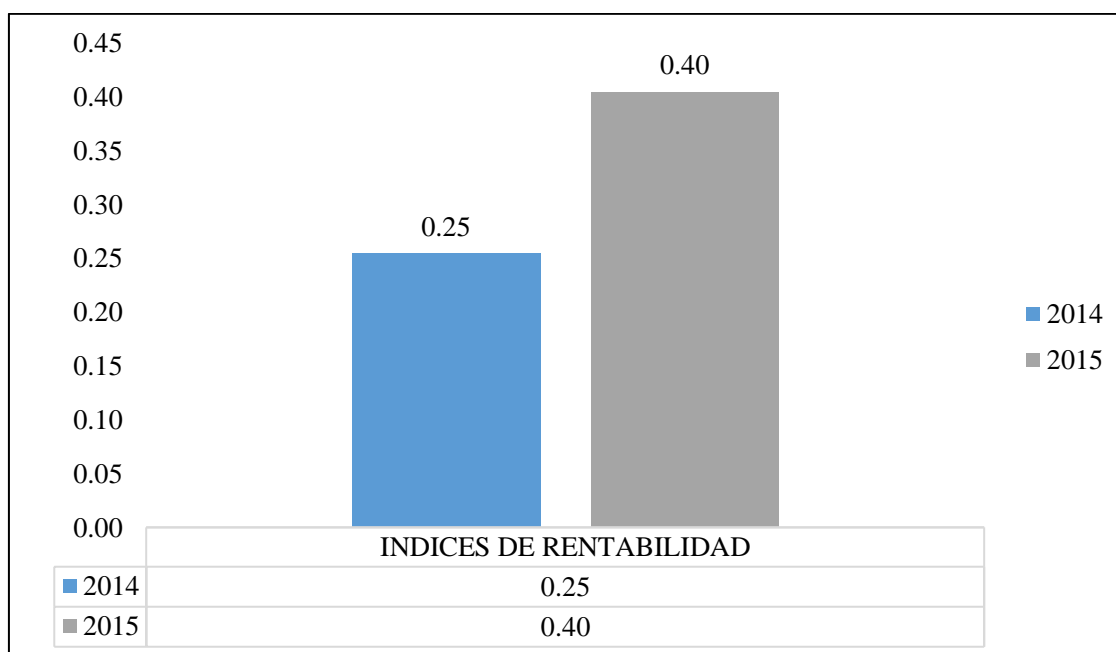


Figura 13 Rentabilidad Bruta 2014-2015. (**Fuente:** Estados financieros 2014-2015)

Interpretación

Sin embargo, en la figura 13, en el 2015 la empresa obtuvo un índice mayor, en cuanto a la rentabilidad de los activos, es decir 0.40. en cuanto al año 2014, se obtuvo un índice de 0.25.

Tabla 15*Rentabilidad Neta 2014-2015*

Periodos	Utilidad neta	Ventas	Índice
2014	31,116.65	334,182.00	0.09
2015	19,200.20	317,291.00	0.06

Fuente: Estados financieros 2014-2015

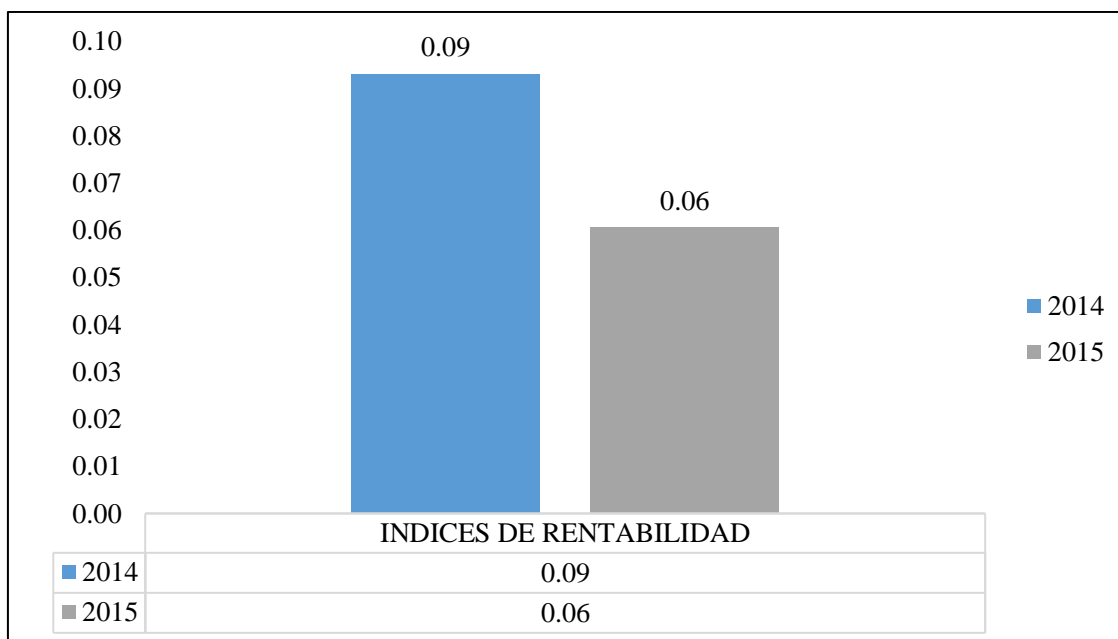


Figura 14 Rentabilidad Neta 2014-2015. (Fuente: Estados financieros 2014-2015)

Interpretación

Tras las deficiencias presentadas en el año 2015, los índices de la rentabilidad neta han sufrido un decrecimiento significativo, pues en el año 2014, se tuvo 0.09, y con las deficiencias presentadas se calculó solo 0.06 de rentabilidad neta.

Una vez identificada la rentabilidad de la empresa para el periodo 2015, se procedió a realizar un Estado de Ganancias y Pérdidas, con el total de pérdida incurrida en dicho periodo, con lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 16

Rentabilidad esperada en el 2015

Ratios	Obtenida	En eficiencia
ROA	0.07	0.12
Rentabilidad Bruta	0.40	0.40
Rentabilidad Neta	0.06	0.11

Fuente: Elaboración propia

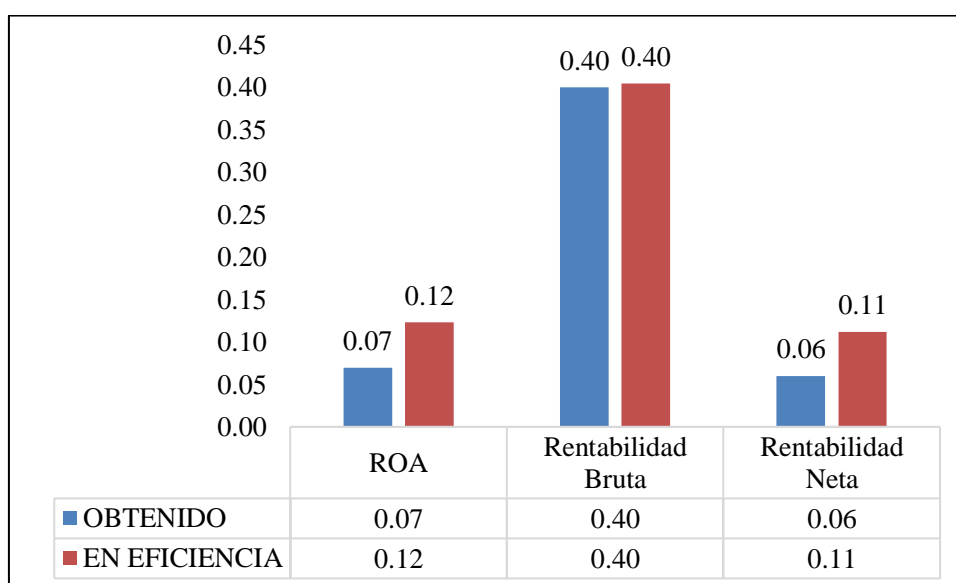


Figura 15 Rentabilidad esperada en el 2015. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación

Como se puede apreciar en la figura 15, la empresa de no haber presentado una pérdida en cuentas incobrables de S/23,378.08, hubiera alcanzado un total de activos de S/ 288,828.67 nuevos soles en el 2015 y S/ 35,564.85 nuevos soles en utilidad neta, con índices de rentabilidad de 0.12, 0.40, 0.11. Todo ello evidencia las malas decisiones financieras que realizó la empresa, repercutiendo significativamente en la rentabilidad de la empresa Milenium

3.1.4. Incidencia del control de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C.

Con la finalidad de demostrar la incidencia de las variables, se ha realizado la siguiente, describiendo los hallazgos evidenciados.

Hallazgos en el control de las cuentas por cobrar	Incidencia en la Rentabilidad															
<p>Con el desarrollo de la guía de entrevista, se conoció que el 56% de las actividades no se cumplen continuamente. Seguidamente se presenta las deficiencias que inciden de manera negativa sobre la generación de los niveles de rentabilidad, se seleccionaron a aquellas actividades que presentaron deficiencias considerables, entre ellas tenemos:</p> <p style="text-align: center;">Dimensión 1. Otorgamiento de créditos.</p> <p>La empresa presenta deficiencias en cuanto al otorgamiento de crédito. Tras haber analizado los resultados, se llegó a determinar que la empresa ha obtenido pérdidas considerables, debido al incumplimiento de las sanciones. Así como también porque la empresa no aplica como política, brindar beneficios al usuario por la cancelación de sus cuotas en el tiempo establecido o por el pago adelantado de las mismas, lo cual ha generado que muchos de los clientes no cancelen la totalidad de sus cuotas, dicha deficiencia ha generado una pérdida de S/8,479.60.</p> <p style="text-align: center;">Dimensión 2. Administración de cuentas por cobrar</p> <p>El Gerente de la empresa señaló que, al realizar la administración de cuentas por cobrar, se establecieron pérdidas</p>	<p>Las pérdidas evidenciadas en el control de las cuentas por cobrar suman S/23,378.08, las mismas que revelan el incumplimiento de actividades especificadas en los instrumentos de control de riesgo.</p> <p>El control eficiente de las actividades hubiera generado resultados distintos a los obtenidos, como se detalla en los siguientes párrafos:</p> <table border="1" data-bbox="775 949 1410 1227" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">RENTABILIDAD</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Ratios</th> <th style="text-align: center;">Rentabilidad Obtenida (2015)</th> <th style="text-align: center;">Rentabilidad En Eficiencia (2015)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ROA</td> <td style="text-align: center;">0.07</td> <td style="text-align: center;">0.12</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rentabilidad Bruta</td> <td style="text-align: center;">0.40</td> <td style="text-align: center;">0.40</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rentabilidad Neta</td> <td style="text-align: center;">0.06</td> <td style="text-align: center;">0.11</td> </tr> </tbody> </table> <p>- Al realizar el análisis respectivo de los estados financieros, conlleva a evidenciar que la empresa Milenium Electrónicos S.A.C., ha presentado una disminución continua en los índices de rentabilidad neta, ya que, en el transcurso de 1 año, paso de tener un índice de 0.09 a 0.06 en el periodo 2015.</p> <p>- Sin embargo, en el desarrollo de la investigación se llegó a determinar que la disminución de los índices de rentabilidad (principalmente en el año 2015), se debió al inadecuado proceso de control de las cuentas por cobrar las mismas que repercutieron en la rentabilidad de la empresa, obteniendo una utilidad de s/19 200.20.</p> <p>-</p> <p>- Es necesario mencionar, que si la empresa hubiera mantenido un adecuado control de las cuentas por cobrar hubiese alcanzado un mayor volumen de las cuentas exigibles y un incremento en los índices de rentabilidad; pues se evidencio una pérdida</p>	RENTABILIDAD			Ratios	Rentabilidad Obtenida (2015)	Rentabilidad En Eficiencia (2015)	ROA	0.07	0.12	Rentabilidad Bruta	0.40	0.40	Rentabilidad Neta	0.06	0.11
RENTABILIDAD																
Ratios	Rentabilidad Obtenida (2015)	Rentabilidad En Eficiencia (2015)														
ROA	0.07	0.12														
Rentabilidad Bruta	0.40	0.40														
Rentabilidad Neta	0.06	0.11														

<p>referentes al incumplimiento de los términos del crédito, pues se evidenció que la empresa no solicita la presentación de los documentos de aquellos clientes que vuelven a solicitar un artefacto al crédito, dejando de realizar la verificación y seguimiento objetivo de la operación crediticia, lo que ha generado una pérdida de S/. 9,542.00.</p> <p style="text-align: center;">Dimensión 3. Análisis de la cartera de clientes</p> <p>La empresa en su mayoría no cuenta con clientes responsables y puntuales, lo que ha generado pérdidas formidables de S/ 15,166.51 en el 2015, además la empresa no suele aplicar ciertos recursos como demandas, denuncias, para exigir al cliente la cancelación de sus deudas, es por ello que la empresa ha sufrido un decrecimiento en cuanto a su rentabilidad.</p>	<p>considerable de S/ 23,378.08, obteniendo un índice de rentabilidad neta de 0.06.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El inadecuado control de las cuentas por cobrar, se debió a la falta de capacidad de los colaborados para cumplir con los términos y sanciones establecidas por la empresa, lo que conlleva a que frecuentemente se evidencie pérdidas del activo corriente, ya que no se dispone de activos para satisfacer la necesidad de los clientes. <p>Si la empresa hubiera recuperado objetivamente cada uno de los créditos otorgados, se hubiera alcanzado una rentabilidad neta de 0.11.</p> <p>Aun cuando la pérdida generada durante el periodo 2015 no fue muy considerable, incidió de manera negativa sobre la rentabilidad de la empresa, ya que se perdió un total de S/ 23,378.08 en activos circulantes.</p>
---	---

3.2. Discusión

Para el desarrollo de la investigación se procedió analizar las actividades de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, para lo cual fue necesario tener en cuenta las actividades bajo los cuales se rige la empresa, los mismos que son proporcionados por Robles (2012), quien menciona que las cuentas por cobrar son aquellas cuentas que representan derechos exigibles originados por la venta, servicios prestados o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas por cobrar garantizan el desarrollo económico y social de la empresa. Asevera que las cuentas por cobrar, determinan una posición financiera dependiendo del volumen de cada una de ellas, es decir, las cuentas por cobrar representan el dinero (en mercancía) de los clientes que están financiados por el negocio. Bajo estos parámetros, se evidenció que las actividades realizadas dentro de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, no se cumplen en su totalidad, dichas deficiencias son suscitadas por el incumplimiento de ciertos lineamientos establecidos por la empresa, como el

requerimiento del acervo documentario para el otorgamiento de los artefactos al crédito, asimismo la empresa no suele aplicar sanciones drásticas que despierten el interés del usuario para cancelar la totalidad de la deuda. Estos resultados guardan relación con las investigaciones realizadas por Noriega (2015), quienes señalan que existen deficiencias en las empresas maquiladoras de prendas de vestir para establecer y cumplir con parámetros de crédito adecuados, dándose a conocer este hecho en el área de ventas, pues por incrementarlas no se controlan los límites de crédito; y también se ofrecen fechas de entrega que no se cumplen, provocando que los clientes no cancelen sus deudas o se atrase.

Al analizar las actividades que se desarrolla dentro de la empresa en torno a la gestión de inventarios, se procedió a identificar las deficiencias y causas de las actividades de las cuentas por cobrar, se llegó a determinar que entre las principales deficiencias se encuentra el inadecuado control y supervisión de las cuentas por cobrar referentes a los artefactos otorgados al crédito, asimismo la falta de objetividad en la evaluación del acervo documentario brindado por el usuario para acceder al crédito. Dichas deficiencias representaron pérdidas monetarias que afectaron considerablemente el rendimiento económico de la empresa. La evaluación de las deficiencias, partió por la identificación de tres dimensiones propuestas por Robles (2012), las mismas que son: el otorgamiento de crédito, la administración de cuentas por cobrar, el análisis de la cartera de clientes.

La evaluación de los estados financieros permitió identificar que los índices de rentabilidad de la empresa disminuyeron periodo tras periodo, ya que existe un margen de diferencia significativo entre las utilidades generadas. La evaluación de la rentabilidad, obedeció a la teoría proporcionada por Maguiño (2013), quien formula ratios que permiten establecer la rentabilidad de cualquier empresa. Tras la aplicación de los ratios se conoció que la empresa ha obtenido pérdidas monetarias considerables que permitieron que la rentabilidad en el año 2015 se vea afectada.

Asimismo, se identificó que debido a las múltiples deficiencias presenciadas dentro de la empresa y principalmente en lo que respecta al control de las cuentas por cobrar, conlleva a una reducción continua de los índices de rentabilidad. Tras haber evaluado las pérdidas generadas por cada una de las deficiencias encontradas, se determinó que

la empresa obtuvo pérdidas de S/ 23,378.08, debido a las constantes pérdidas del activo corriente. La obtención de estos resultados fue posible gracias a la identificación de las definiciones que proporcionan los autores siendo en este caso Robles (2012), quien menciona que las cuentas por cobrar son aquellas cuentas que representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. En lo que respecta a la rentabilidad, Maguiño (2013), señala que la rentabilidad es la capacidad económica que posee la empresa para hacer frente a sus obligaciones. Los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación, guardan relación a los encontrados por Lizárraga (2016), quien señala que la falta de una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa pérdidas considerables del activo corriente de la empresa, por ello importante hacer uso de instrumentos que contribuyan con el seguimiento objetivo de las deudas, lo cual brindara un alcance de las deudas pendientes a cobrar.

CONCLUSIONES

En la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Las actividades realizadas dentro de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, son el otorgamiento de créditos, la administración de cuentas por cobrar y el análisis de la cartera de clientes, las mismas que no se cumplen un 56% de las actividades descritas en la guía de entrevista, conllevando a pérdidas significativas.
- Se identificaron las deficiencias del control de las cuentas por cobrar, entre ellas: la falta de análisis de la capacidad económica del cliente, el deficiente control y supervisión de las cuentas por cobrar, falta de un seguimiento objetivo del acervo documentario brindado por el cliente y la falta de sanciones que despierten el interés del usuario para cancelar la totalidad de la deuda. En efecto a lo señalado, se ha originado la pérdida de S/ 23,378.08 en cuentas incobrables.
- En cuanto a los índices de rentabilidad bruta, neta y de activos, estas fueron inferiores a lo esperado. Sin embargo, los estados financieros esperados, reflejan índices y porcentajes superiores a los obtenidos. En cuanto a la rentabilidad neta, esta presentaría un índice mayor, si se hubieran evitado las perdidas analizadas. Dichos resultados dependieron del incremento de créditos vencidos, créditos en proceso judicial, y el activo disponible en ambos periodos, los mismos que afectaron de manera significativa al rendimiento de la empresa.
- Se llegó a determinar que la incidencia es negativa, debido a la presencia de las deficiencias dentro de las actividades de las cuentas por cobrar, las mismas que suman un equivalente de S/ 23,378.08 nuevos soles, afectando de manera negativa al activo corriente y sobre todo a la rentabilidad de la empresa.

RECOMENDACIONES

Tras haber culminado con el desarrollo de la presente investigación, se presentan las siguientes recomendaciones en función a las conclusiones a las cuales se llegaron:

- A los colaboradores de la empresa Milenium Electronics S.A.C, cumplir con las actividades del control de las cuentas por cobrar eficientemente, haciendo uso de herramientas o instrumentos que permitan la evaluación frecuentemente de las actividades a fin de evadir pérdidas monetarias que afectan al rendimiento económico de la empresa.
- Al gerente de la empresa, realizar capacitaciones a los colaboradores que integran la empresa con la finalidad de realizar un mejor control de las cuentas por cobrar y evitar riesgos financieros que afecten a la rentabilidad de la empresa, asimismo incentivar al personal a desarrollar un registro diario de las actividades que se realizan a fin de conocer diariamente las cuentas pendientes por cobrar.
- Debido a la disminución en los índices de rentabilidad en el año 2015 se solicita a la empresa Milenium Electronics S.A.C. gestionar de manera más efectiva los recursos humanos y materiales mediante el seguimiento constante de las actividades que se realizan.
- Realizar una continua evaluación sobre las deficiencias evidenciadas y aplicar medidas de solución que eviten la presencia de los resultados negativos identificados, esto con la finalidad de evitar la reaparición de las mismas deficiencias en determinados espacios de tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

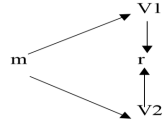
- Alberca, E. & Rodríguez, A. (2016), *Incremento de rentabilidad en la empresa “El Carrete”*. (Tesis de pregrado). Universidad Central Del Ecuador. Ecuador.
- Arévalo, P. (2017), en su tesis “*Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad en la empresa supermercados La Inmaculada SAC periodo 2016*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú. Recuperado de: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/660/1/Pamela%20Ar%C3%A9valo%20S%C3%A1nchez_Natalia%20Estephany%20Mori%20Navarro.pdf
- Banda, J. (2012), *Evaluación y propuesta de acciones de control en la gestión de créditos y cobranzas para la empresa Droguería San Martín S.A.C.-Tarapoto, año 2012*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Bayona, F. (2015), *Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas Municipales de ahorro y crédito en el Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura. Perú.
- Besley, S. Y Brigham, E. (2018) *Fundamentos de administración financiera*, (12°ed.). México: McGraw-Hill.
- Campos. (2018) *El Establecimiento de controles en el rubro de las cuentas por cobrar para una eficaz recuperación de las mismas*, Tesis Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Del Águila, P. (2017), en su tesis “*Evaluación de la gestión de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa constructora Barthe Puscan Luis EIRL durante el año 2014*”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperada de: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2429/TP_CON_00492
- Días M. (2017) “*Producción, comercialización y Rentabilidad de la naranja (Citrus Aurantium) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011*”. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica De Cotopaxi. Ecuador.
- Díaz (2017), “*Evaluación de la gestión del capital de trabajo y su incidencia en la liquidez en la empresa Agencia de Viajes y Turismo Quiquiriqui Tours S.R.L en la ciudad de Tarapoto año 2015*”. Universidad César Vallejo- Tarapoto

- Domínguez, P. & Sánchez, F. (2016). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú.
- Escala, José Jaime (2005). *Análisis económico y financiero de las decisiones de gestión empresarial*. (1°ed) Perú. Editorial de Esan
- Estupiñán, R. (2012) *Estados financieros bajo las NIC y las NIIF*. (2°ed). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fierro, M. (2011). *Contabilidad general*. (1°ed). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gooderl, J. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. (1°ed). México: Cengage Learning Editores. México.
- Lizárraga, E. (2016). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Marcos. Perú.
- López, E. (2014). *Yo Empresario*. (1°ed). Colombia: Editor Budok Publishing S.L.
- Macas, Y. (2017). “*Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de bioacuáticos “Coexbi S.A” del Canton Huaquillas en los periodos Contables 2015 - 2016*”. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Loja. Ecuador.
- Maguiño, M. (2013). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. (1°ed). Perú: Editora gráfica Bernilla.
- Noriega, J. (2017), *Administración De Cuentas Por Cobrar -Un Enfoque Para La Toma De Decisiones En La Industria Maquiladora De Prendas De Vestir En Guatemala*. (Tesis de pregrado). Universidad De San Carlos De Guatemala. Guatemala.
- Perdomo, G. (2016). *El control interno de las cuentas por cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Municipio Valera Estado Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad de los Andes Ayacucho. Perú.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. (1°ed). México: Editorial Pearson. México.
- Rubio, M. (2014). *Finanzas para no financieros*. Yo publico. (1°ed) Perú. Editorial de Esan
- Sangolqui, E. (2016). *La Administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar*. (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay. Ecuador.
- Van, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. (10°ed). México: Editorial Pearson. México.

Vera, K. (2018) “*Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa AJEPER del Oriente SA, en la ciudad de Tarapoto, periodo 2017*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú. Recuperado de http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/667/1/Katherine%20Danitza%20Vera%20Cabrera_Jessica%20Melina%20Vela%20Chuquizuta.pdf

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	ASPECTOS TEÓRICOS																													
<p>¿Cómo incide el control de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C?</p>	<p>Hi: El control de las cuentas por cobrar incide de manera positivo en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C.</p>	<p>Determinar la incidencia del control de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar las actividades de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015. - Identificar las deficiencias y causas de las actividades de las cuentas por cobrar de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015. - Estimar la Rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C. sucursal Tarapoto, periodo 2015. - Establecer la incidencia del control de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Milenium Electronics S.A.C, sucursal Tarapoto, periodo 2015. 	<p>V1: Control de cuentas por cobrar</p> <p>Son aquellas cuentas que representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo (Robles, 2012, p.47).</p> <p>V2: Rentabilidad</p> <p>La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados (Maguiño, 2013, p.65)</p>																													
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS																												
<p>No experimental</p>  <p>M= Gerente V1= Cuentas por cobrar V2= Rentabilidad r= Relación</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Control de cuentas por cobrar</td> <td rowspan="2">Otorgamiento de crédito</td> <td>Requisitos para otorgar el crédito</td> </tr> <tr> <td>Beneficios por pronto pago</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">La administración de cuentas por cobrar</td> <td>Sanciones por incumplimiento</td> </tr> <tr> <td>Términos de pago</td> </tr> <tr> <td>Facturación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Rentabilidad</td> <td rowspan="3">Ratios financieros de la rentabilidad</td> <td>Cuentas incobrables</td> </tr> <tr> <td>Medición de cuentas vencidas</td> </tr> <tr> <td>Días de vencimiento</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Análisis de la cartera</td> <td>Análisis de los clientes.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>ROA</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Rentabilidad Bruta</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Rentabilidad Neta</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Indicadores	Control de cuentas por cobrar	Otorgamiento de crédito	Requisitos para otorgar el crédito	Beneficios por pronto pago	La administración de cuentas por cobrar	Sanciones por incumplimiento	Términos de pago	Facturación	Rentabilidad	Ratios financieros de la rentabilidad	Cuentas incobrables	Medición de cuentas vencidas	Días de vencimiento		Análisis de la cartera	Análisis de los clientes.			ROA			Rentabilidad Bruta			Rentabilidad Neta	<p>Población</p> <p>Está conformada por todo el acervo documentario de la empresa que contiene información de las cuentas pendientes por cobrar y el rendimiento económico de la empresa.</p> <p>Muestra</p> <p>Está conformada por todo el acervo documentario de la empresa que contiene información de las cuentas pendientes por cobrar y el rendimiento económico de la empresa</p>	<p>Técnicas</p> <p>Entrevista Análisis documental</p> <p>Instrumento</p> <p>Guía de entrevista Guía de análisis documental.</p>
Variables	Dimensiones	Indicadores																														
Control de cuentas por cobrar	Otorgamiento de crédito	Requisitos para otorgar el crédito																														
		Beneficios por pronto pago																														
	La administración de cuentas por cobrar	Sanciones por incumplimiento																														
		Términos de pago																														
		Facturación																														
Rentabilidad	Ratios financieros de la rentabilidad	Cuentas incobrables																														
		Medición de cuentas vencidas																														
		Días de vencimiento																														
	Análisis de la cartera	Análisis de los clientes.																														
		ROA																														
		Rentabilidad Bruta																														
		Rentabilidad Neta																														

Fuente: Elaboración propia

Anexo B. Instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



La presente guía de entrevista tiene fines puramente académicos, por lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Este cuestionario es anónimo, se le agradece de antemano su colaboración y participación.

CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR	
N°	Políticas de crédito y cobranzas
Otorgamiento de crédito	
1	¿Señor Gerente, se solicitan requisitos para la venta de artefactos a crédito?
2	¿Señor Gerente, los beneficios otorgados influyen en los adelantos de pago?
3	¿Señor Gerente, se cumplen las sanciones de incumplimiento de pago?
4	¿Señor Gerente, se tiene en cuenta el historial crediticio del usuario para medir la capacidad de pago del usuario?
5	¿Señor Gerente, se evalúa el propósito del crédito del artefacto para garantizar el pago de deuda?
6	¿Señor Gerente, la empresa realiza beneficios por pronto pago?
7	¿Señor Gerente, el historial del usuario es indispensable para el otorgamiento del crédito?
8	¿Señor Gerente, los beneficios por pronto pago son adquiridos por el cliente?
Administración de cuentas por cobrar	
9	¿Señor Gerente, se cumplen los términos de pago?
10	¿Señor Gerente, se realizan facturaciones diarias?
11	¿Señor Gerente, la entidad financiera no solicita la documentación respectiva para los usuarios recurrente?

12	¿Señor Gerente, existe un listado de las cuentas incobrables?
13	¿Señor Gerente, las cuentas incobrables son recuperadas en su mayoría?
14	¿Señor Gerente, las cuentas incobrables son evaluadas periódicamente?
15	¿Señor Gerente, se tiene en cuenta las justificaciones del cliente para aplicación de los intereses?
16	¿Señor Gerente, se minimizan y se controlan los riesgos financieros?
Análisis de la cartera de clientes	
17	¿Señor Gerente, se realiza un análisis de estados de los clientes?
18	¿Señor Gerente, la empresa cuenta en su gran mayoría con usuarios puntuales en sus pagos?
19	¿Señor Gerente, la entidad suele aplicar ciertos recursos como demandas, denuncias, para exigir al cliente la cancelación de sus deudas?
20	¿Señor Gerente, la cartera de clientes lo conforman los usuarios calificados como excelente pagador?
21	¿Señor Gerente, se castigan a los usuarios que no cancelan sus deudas?
22	¿Señor Gerente, se presenta voluntad propia del usuario para cancelar sus deudas?
23	¿Señor Gerente, se realizar evaluaciones constantes de la cartera de clientes?
24	¿Señor Gerente, los usuarios que pagan anticipadamente el vencimiento de sus deudas suelen recibir beneficios?
25	¿Señor Gerente, los usuarios calificados como excelentes pagadores suelen acceder fácilmente a la compra de los artefactos?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Para evaluar la rentabilidad de la empresa MILENIUM ELECTRONICS S.A.C, sucursal Tarapoto, se tendrá en cuenta los siguientes ratios que permitirán obtener información acerca el rendimiento económico en los periodos 2014 y 2015.

ROA	PERIODO	UTILIDA D NETA	ACTIVO S	FÓRMUL A	RESULTAD O
	Periodo 2014			<i>R. sobre I. Utilidad N = $\frac{U. Neta}{A. totales}$</i>	
	Periodo 2015				
Rentabilidad Bruta	PERIODO	UTILIDA D BRUTA	VENTAS	FÓRMUL A	RESULTAD O
	Periodo 2014			<i>R. V Utilidad B = $\frac{U. Bruta}{V. totales}$</i>	
	Periodo 2015				
Rentabilidad Neta	PERIODO	UTILIDA D NETA	VENTAS	FÓRMUL A	RESULTAD O
	Periodo 2014			<i>Utilidad N = $\frac{U. Neta}{V. totales}$</i>	
	Periodo 2015				

Estados financieros

MILENIUN ELECTRONICS S.A.C
RUC: 20531441525

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 AL 31 DE DICIEMBRE 2014
 (EXPRESADO EN NUEVO SOLES)

ACTIVO		PASIVO	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
Caja y Bancos	S/. 6,452.30	Tributos Por Pagar	S/. 0.00
Dinero en Efectivo	6,452.30	Cta. Por Pagar Comerciales	S/. 10,450.00
Cuentas Por Cobrar Comerciales	S/. 16,945.46	Obligaciones Financieras	32,000.00
Cuentas Por Cobrar Comerciales	16,945.46	<u>TOTAL PASIVO CORRIENTE</u>	S/. <u>42,450.00</u>
Estimacion de cuentas comerciales	0.00		
Existencias	S/. 101,212.00	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
Mercaderias	101,212.00	Obligaciones Financieras	S/. 0.00
Envases y Embalajes	0.00		
Cargas Diferidas	0.00	<u>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</u>	S/. <u>0.00</u>
<u>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</u>	<u>124,609.76</u>	<u>TOTAL PASIVO</u>	<u>42,450.00</u>
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PATRIMONIO</u>	
		<u>PATRIMONIO</u>	
Inmueble Maquinaria y Equipos (Neto)	S/. 86,707.29	Capital	S/. 14,550.00
		Resultados Acumulados	S/. 123,200.40
		Resultado del Ejercicio	S/. 31,116.65
<u>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</u>	S/. <u>86,707.29</u>	<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	S/. <u>168,867.05</u>
<u>TOTAL ACTIVO</u>	S/. <u>211,317.05</u>	<u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u>	S/. <u>211,317.05</u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2014

MILENIUN ELECTRONICS S.A.C
RUC: 20531441525

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

AL 31 DE DICIEMBRE 2014
 (Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas		S./	<u>334,182.00</u>
Costos de Ventas			<u>249,071.64</u>
UTILIDAD BRUTA			<u>85,110.36</u>
Gastos de Operación			39,000.00
Gastos de Administración	19,500.00		
Gastos de Ventas	<u>19,500.00</u>		
UTILIDAD DE OPERACIÓN			<u>46,110.36</u>
Otras Cargas e Ingresos del Ejercicio			1,658.00
Gastos diversos	0.00		
Gastos Financieros	1,658.00		
Cargas Excepcionales	0.00		
Ingresos Financieros	<u>0.00</u>		
UTILIDAD ANTES DEL IMP. A LA RENTA			<u>44,452.36</u>
(-) IMPUESTO A LA RENTA			13,335.71
UTILIDAD NETA			<u>31,116.65</u>

2.

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2014

MILENIUM ELECTRONICS S.A.C
RUC: 20531441525

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 AL 31 DE DICIEMBRE 2015
 (EXPRESADO EN NUEVO SOLES)

ACTIVO		PASIVO	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
Caja y Bancos	S/. 63,301.00	Tributos Por Pagar	S/. 0.00
Dinero en Efectivo	63,301.00	Cta. Por Pagar Comerciales	S/. 13,500.00
Cuentas Por Cobrar Comerciales	S/. 13,335.00	Obligaciones Financieras	95,000.00
Cuentas Por Cobrar Comerciales	13,335.00	<u>TOTAL PASIVO CORRIENTE</u>	S/. <u>108,500.00</u>
Estimacion de las cuentas comerciales	S/. 23,378.00	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
Existencias	S/. 79,207.66	Obligaciones Financieras	S/. 0.00
Mercaderias	79,207.66	<u>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</u>	S/. <u>0.00</u>
Envases y Embalajes	0.00	<u>TOTAL PASIVO</u>	S/. <u>108,500.00</u>
Cargas Diferidas	0.00		
<u>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</u>	<u>155,843.66</u>		
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		PATRIMONIO	
		<u>PATRIMONIO</u>	
Inmueble Maquinaria y Equipos (Neto)	S/. 109,606.93	Capital	S/. 14,550.00
		Resultados Acumulados	S/. 123,200.40
		Resultado del Ejercicio	S/. 19,200.20
<u>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</u>	S/. <u>109,606.93</u>	<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	S/. <u>156,950.60</u>
<u>TOTAL ACTIVO</u>	S/. <u>265,450.59</u>	<u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u>	S/. <u>265,450.60</u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2015

MILENIUN ELECTRONICS S.A.C
RUC: 20531441525

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

AL 31 DE DICIEMBRE 2015
 (Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas		S./	<u>317,291.00</u>
Costos de Ventas			<u>188,945.00</u>
UTILIDAD BRUTA			<u>128,346.00</u>
Gastos de Operación			38,320.00
Gastos de Administración	19,160.00		
Gastos de Ventas	<u>19,160.00</u>		
UTILIDAD DE OPERACIÓN			<u>90,026.00</u>
Otras Cargas e Ingresos del Ejercicio			62,597.15
Gastos diversos	0.00		
Gastos Financieros	62,597.15		
Cargas Excepcionales	0.00		
Ingresos Financieros	<u>0.00</u>		
UTILIDAD ANTES DEL IMP. A LA RENTA			<u>27,428.85</u>
(-) IMPUESTO A LA RENTA			8,228.66
UTILIDAD NETA			<u><u>19,200.20</u></u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2015

ESTADOS FINANCIEROS ESPERADOS**MILENIUN ELECTRONICS S.A.C****RUC: 20531441525**

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE 2015

(EXPRESADO EN NUEVO SOLES)

ACTIVO		PASIVO	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
Caja y Bancos	S/. 86,679.08	Tributos Por Pagar	S/. 0.00
Dinero en Efectivo	86,679.08	Cta. Por Pagar Comerciales	S/. 20,513.42
Cuentas Por Cobrar Comerciales	S/. 13,335.00	Obligaciones Financieras	95,000.00
Cuentas Por Cobrar Comerciales	13,335.00	<u>TOTAL PASIVO CORRIENTE</u>	S/. <u>115,513.42</u>
Existencias	S/. 79,207.66	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
Mercaderias	79,207.66	Obligaciones Financieras	S/. 0.00
Envases y Embalajes	0.00	<u>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</u>	S/. <u>0.00</u>
Cargas Diferidas	0.00	<u>TOTAL PASIVO</u>	<u>115,513.42</u>
<u>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</u>	<u>179,221.74</u>	<u>PATRIMONIO</u>	
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PATRIMONIO</u>	
Inmueble Maquinaria y Equipos (Neto)	S/. 109,606.93	Capital	S/. 14,550.00
		Resultados Acumulados	S/. 123,200.40
		Resultado del Ejercicio	S/. 35,564.85
<u>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</u>	S/. <u>109,606.93</u>	<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	S/. <u>173,315.25</u>
<u>TOTAL ACTIVO</u>	S/. <u>288,828.67</u>	<u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u>	S/. <u>288,828.67</u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2015

ESTADOS FINANICEROS ESPERADO

MILENIUN ELECTRONICS S.A.C**RUC: 20531441525**

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

AL 31 DE DICIEMBRE 2015
(Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas		S./	317,291.00
Costos de Ventas			<u>188,945.00</u>
UTILIDAD BRUTA			<u>128,346.00</u>
Gastos de Operación			14,941.92
Gastos de Administración	19,160.00		
Gastos de Ventas	19,160.00		
UTILIDAD DE OPERACIÓN			<u>113,404.08</u>
Otras Cargas e Ingresos del Ejercicio			62,597.15
Gastos diversos	0.00		
Gastos Financieros	62,597.15		
Cargas Excepcionales	0.00		
Ingresos Financieros	0.00		
UTILIDAD ANTES DEL IMP. A LA RENTA			<u>50,806.93</u>
(-) IMPUESTO A LA RENTA			15,242.08
UTILIDAD NETA			<u><u>35,564.85</u></u>

Tarapoto, 31 de Diciembre del 2015