

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

## **“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DURANTE EL PERIODO 2019”**

Tesis para optar el título profesional de:  
Contadora Pública

Autora:  
Diana Orellana Palacios

Asesora:  
Mg. María Betsabe Rodríguez Reynoso

Lima - Perú  
2021

## **ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

La asesora María Betsabe Rodríguez Reynoso, docente de la Universidad Privada Del Norte, facultad de negocios, carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis del estudiante:

- **Diana Orellana Palacios**

Por cuanto, CONSIDERA que la tesis titulada: **“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DURANTE EL PERIODO 2019”**, Para aspirar al título profesional de: Licenciado en Contabilidad y Finanzas por la Universidad Privada Del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al interesado para su presentación.

---

Mg. María Betsabe Rodríguez Reynoso  
Asesora

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignado a realizar la evaluación de la Tesis del estudiante: Diana Orellana Palacios, para aspirar al título profesional con la tesis denominada **“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DURANTE EL PERIODO 2019”**.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

## DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar a este momento y no dejarme caer ante  
los obstáculos

A Teófila y Armando, mis padres por siempre estar ahí conmigo en todo  
momento dándome su apoyo incondicional.

A Enit y Daniel, mis hermanos por su comprensión y paciencia que me  
brindan día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A la profesora María Betsabe Rodríguez Reynoso, por el asesoramiento, paciencia y dedicación que me brindo en el transcurso de la realización de la tesis.

A la contadora de la empresa de transporte, por brindarme las facilidades para poder realizar la tesis.

Al Gerente de la empresa de transporte por orientarme y brindarme los medios necesarios para poder realizar la tesis.

A todos ellos muchas gracias...

## TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
TABLA DE CONTENIDO .....	6
LISTA DE FIGURAS .....	9
LISTA DE TABLAS .....	9
Resumen.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Formulación del problema .....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos .....	13
1.3. Justificación.....	13
1.3.1. Teórica.....	13
1.3.2. Práctica.....	13
1.3.3. Valorativa.....	14
1.3.4. Académica.....	14
1.4. Limitaciones .....	14
1.5. Objetivos .....	14
1.5.1. Objetivo General .....	14
1.5.2. Objetivos Específicos.....	14
1.6. Marco Teórico.....	15
1.6.1. Antecedentes internacionales.....	15
1.6.2. Antecedentes nacionales .....	17
1.7. Base teórica .....	20
1.7.1. Liquidez.....	20

1.7.2.	Cuentas por cobrar .....	21
1.7.3.	Morosidad .....	24
1.7.4.	Crédito.....	25
1.7.4.4.	Procesos de creditos .....	28
1.7.5.	Cobranza .....	29
1.7.6.	Riesgos de incumplimiento .....	36
1.7.7.	Rentabilidad .....	39
1.7.8.	Los Ratios .....	39
1.7.9.	Norma Internacional de Información Financiera 9 - Instrumentos Financieros .....	43
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....		46
2.1.	Operacionalización de Variables .....	46
2.2.	Diseño de investigación .....	47
2.3.	Unidad de estudio o universo.....	47
2.3.1.	Población.....	47
2.3.2	Muestra.....	48
2.4.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	48
2.4.1.	Revisión de Documentos .....	48
2.4.2.	Observación directa.....	48
2.4.3.	Encuesta .....	49
2.5.	Validez .....	50
2.6.	Confiabilidad.....	51
CAPITULO III: RESULTADOS.....		54
3.1.	Descripción general de la unidad de estudio.....	54
3.2.	Análisis descriptivo de la Gestión de las Cuentas por Cobrar .....	56
CAPITULO IV. LIMITACIONES, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		91

4.1. Limitaciones.....	91
4.2. Discusión.....	91
4.3. Conclusión .....	94
4.4. Recomendaciones.....	95
Referencias.....	96

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 .....	55
Figura 2 .....	56
Figura 3 .....	57
Figura 4 .....	59
Figura 5 .....	61
Figura 6 .....	62
Figura 7 .....	64
Figura 8 .....	65
Figura 9 .....	67
Figura 10 .....	68
Figura 11 .....	70
Figura 12 .....	71
Figura 13 .....	73
Figura 14 .....	74
Figura 15 .....	76
Figura 16 .....	77
Figura 17 .....	79
Figura 18 .....	80
Figura 19 .....	82
Figura 20 .....	83
Figura 21 .....	85
Figura 22 .....	86
Figura 23 .....	88
Figura 24 .....	89

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 .....	59
Tabla 2 .....	60
Tabla 3.....	62
Tabla 4.....	63
Tabla 5 .....	65
Tabla 6.....	66
Tabla 7.....	68
Tabla 8.....	69
Tabla 9.....	71
Tabla 10.....	72
Tabla 11.....	74
Tabla 12 .....	75
Tabla 13 .....	77
Tabla 14.....	78
Tabla 15.....	80
Tabla 16.....	81
Tabla 17.....	83
Tabla 18 .....	84
Tabla 19 .....	86
Tabla 20 .....	87
Tabla 21.....	89

## Resumen

La gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte durante el periodo 2019, se caracteriza por el desconocimiento general o particular de los procesos a seguir para el otorgamiento de crédito y su posterior cobranza. Cada empresa de transporte cuenta con políticas propias, que se tiene que respetar y con el tiempo si es necesario modificar o implementar de acuerdo a la necesidad que exige la empresa.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir la Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte durante el periodo 2019, considerando las dimensiones Gestión de Crédito y Gestión de Cobranza, con la finalidad de disminuir la morosidad y la cobranza dudosa, y así poder tener suficiente su liquidez que ayude a cumplir con las obligaciones de la empresa.

Se trata de una investigación de tipo aplicada y transversal, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por una empresa de transporte durante el periodo 2019. El diseño de la investigación contempló un análisis de las cuentas por cobrar, revisión de documentos, distinción y discusión de los resultados. Entre los resultados obtenidos, se determinó que la empresa de transporte, ha ido implementando gestiones que permitan realizar un buen proceso de créditos y a la vez gestionar óptimamente la cobranza. Estas gestiones mejoraran notablemente cuando se fortalezca su sistema de gestión, así como sus políticas de empresa. Lográndose así el objetivo de la investigación planteada y la descripción de las dimensiones de la variable.

**Palabras claves:** Gestión, crédito, cobranza, políticas de crédito, política de cobranza, Riesgo de crédito, procesos de cobranza, morosidad y cobranza dudosa

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Para observar el problema de la gestión de las cuentas por cobrar a nivel mundial, se sabe que todas las empresas llevan a cabo sus actividades utilizando los recursos que hagan posible la ejecución de los procesos, si bien es cierto hoy en día el crecimiento de la competencia exige a las empresas que desempeñen sus actividades buscando utilizar y explotar de manera eficiente y eficaz todos los recursos que intervengan.

Cabe destacar que la gestión de las cuentas por cobrar a nivel mundial desempeña un papel muy importante en la toma de decisiones de las empresas, puesto que esta va organizar de manera rigurosa, los procesos, análisis, recursos, etc., que conlleven al mejoramiento y cumplimiento de objetivos de las empresas.

En el Perú las empresas del sector transporte afrontan problemas de morosidad, ya que a la hora de realizar una venta al crédito lo hacen sin una buena previa evaluación, dando como resultado el incumplimiento total o parcial de la deuda, y esto conlleva a que los empresarios busquen alternativas para no verse afectados por la falta de liquidez, sin embargo las más afectadas serían las PYMES ya que estas no cuentan con recursos financieros suficientes para afrontar incumplimientos de pago.

La asociación de Bancos del Perú, señaló que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %. Esta cifra supera el ratio de morosidad del 2017 con 3.04 %, la cual ya registraba su pico más alto desde el 2005 (García, 2019). Asimismo se reafirma cuán importante es la gestión de las cuentas por cobrar, siendo esta uno de los encargados de velar por el cumplimiento de las obligación que tienen las empresas terceras con las representadas.

En la empresa de transporte, se habían incrementado considerablemente las cuentas por cobrar, siendo uno de los factores, la falta de seguimiento continuo y desconocimiento de las políticas por parte de las áreas encargadas. Bajo esta premisa

surge la necesidad de investigar las políticas, riesgos y procesos de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa de transporte durante el periodo 2019.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cómo es la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte durante el periodo 2019?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿Cómo son las políticas de créditos y cobranzas en la empresa de transporte durante el periodo 2019?
- ¿Cómo son los procesos de créditos y cobranzas en la empresa de transporte durante el periodo 2019?
- ¿Cómo son los indicadores del riesgo de incumplimiento en la empresa de transporte durante el periodo 2019?
- ¿Cómo son los tratamientos del riesgo de incumplimiento en la empresa de transporte durante el periodo 2019?

## **1.3. Justificación**

### ***1.3.1. Teórica***

La presente investigación se realizó con el propósito de analizar la gestión de las cuentas por cobrar, dentro del entorno de la empresa de transporte. Observando el otorgamiento de crédito y su posterior cobranza por parte de la empresa, que es reflejada en los estados financieros y está dispuesto a resguardar los activos y obtener fiabilidad. En consecuencia, se confirma la justificación teórica del estudio.

### ***1.3.2. Práctica***

“La investigación propone estrategias que al ponerse en práctica contribuirán a resolver el problema” (Bernal, 2010).

### **1.3.3. Valorativa**

Los resultados de la presente investigación constituyen a un aporte para el desarrollo y fortalecimiento de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas de transporte, valor radica en lograr contribuir a la mejora del país gracias a un adecuado otorgamiento de créditos, reduciendo así el sobreendeudamiento de la población.

### **1.3.4. Académica**

De igual forma, esta investigación contribuye con la facultad de Contabilidad y Finanzas debido a la falta de investigaciones que traten el tema de la gestión de las cuentas por cobrar. Asimismo esta investigación genera reflexión en la comunidad universitaria ampliando los horizontes del estudiante sobre la realidad.

## **1.4. Limitaciones**

- Documentos incompletos para mayor información sobre el tema de investigación, por el desorden existente en la empresa.
- Solo se revisó el Estado de Situación Financiera del año 2018 y 2019 y el reporte de ventas el 2019.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Describir la Gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte del periodo 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las políticas de créditos y cobranzas en la empresa de transporte del periodo 2019.
- Describir los procesos de créditos y cobranzas en la empresa de transporte del periodo 2019.
- Identificar los indicadores de riesgo en la empresa de transporte del periodo 2019.

- Describir los tratamientos del riesgo en la empresa de transporte del periodo 2019.

## **1.6. Marco Teórico**

### ***1.6.1. Antecedentes internacionales***

Hurtado (2017) en su investigación se planteó analizar el sistema de crédito y cobranza, utilizado por el Comercial Almacenes el Costo de la parroquia Borbón del Cantón Eloy Alfaro, ubicado al Norte de la Provincia de Esmeraldas, dedicado a la comercialización de muebles, electrodomésticos y productos para el hogar, dirigidas al público en general. Continuando con Hurtado (2017), realizó un estudio no experimental con diseño transaccional de tipo descriptivo. Esta investigación se desarrolló con la recolección de información, se utilizaron las técnicas e instrumentos como la entrevista estructurada al gerente propietario del almacén, además tres modelos de encuestas realizadas a 4 trabajadores, 85 clientes y 5 propietarios de comerciales de electrodomésticos; y la revisión documental relacionada a la cartera de crédito. Entre los resultados más relevantes según Hurtado (2017) se encontró que el almacén no cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas, no existe un eficiente análisis en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar a clientes. Entre las conclusiones más relevantes para Hurtado (2017) fueron evidenciar que ALMACENES EL COSTO, al no disponer de un sistema de control definido, para la aprobación, recaudación y seguimiento de las cuentas por cobrar a cliente, podría afectar, la liquidez corriente del negocio, para ello se planteó una propuesta de mejoramiento alternativo.

Chávez y Toalombo (2017) en su investigación buscó analizar las políticas de cobro y los registros transaccionales contables, para tal efecto se aplicó un tipo de investigación explorativa con soporte inductivo, cualitativo con diseño de investigación documental. La población estuvo compuesta por los trabajadores de la empresa PRONEPAC SA, mientras tanto la muestra fueron los trabajadores del área de administración y finanzas, a quienes se les aplicó como instrumento la encuesta. Finalmente, los resultados demostraron que

existió una falta de una buena estructura organizacional dentro del departamento financiero, incidiendo aquello en un aumento en las cuentas por cobrar, en conclusión, se propuso la reestructuración del departamento financiero y diversas estrategias para incrementar las cobranzas de la empresa mejorando la proyección y cumplimiento de su flujo de cobros y pagos.

Carrera (2017) en su trabajo de investigación, se llevó a cabo con la finalidad de analizar la gestión de cobro en la empresa INDUPLASMA SA, en el cual se aplicó el método COSO I. La población estuvo compuesta por los trabajadores de la empresa, mientras tanto la muestra fueron los trabajadores del área de administración, a quienes se les aplicó las técnicas de entrevista y la encuesta. Finalmente, los resultados revelaron una serie de problemas en el área administrativa, en otro aspecto, continuando con Carrera (2017) se evidenció que unos de los problemas claves en este trabajo de investigación es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar. En conclusión, según Carrera (2017) la gestión de las cuentas por cobrar no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranza, de un sistema contable adecuado, las políticas no están claras, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. Es necesario de hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.

Fiallos (2016) su investigación se llevó a cabo con la finalidad de mejorar la gestión del proceso de otorgamiento de crédito, está desarrollada dentro del enfoque cuantitativo y cualitativo, cabe resaltar que el enfoque es epistemológico. La población estuvo conformada por el personal de la empresa CENTRAL CAR SA, siendo la muestra el personal encargado de realizar la gestión de cobranza correspondiente a las tres sucursales de la empresa, a quienes se les aplicó las técnicas de entrevista y encuesta. Para concluir, los resultados mostraron que se estuvo llevando un mal proceso de gestión al momento del otorgamiento de crédito lo cual conlleva al alto índice de morosidad que existía en la empresa, a esto se concluye que se tiene que realizar un estudio interno con respecto a la morosidad y los riesgos de

cartera, ya que solo de este modo se asegura el éxito, crecimiento y desarrollo del concesionario automotriz.

Cruz y Villacres (2013) realizaron un estudio a los problemas que presentan en cuanto a la recuperación de créditos, constituyendo básicamente a una reforma de políticas y procedimientos crediticios en la Cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina LTDA, para ello se empleó el método cuantitativo y cualitativo, usando la investigación de tipo aplicada y descriptiva. La población que se usó como objeto de investigación estuvo conformada por los, tomando como muestra a un grupo de clientes seleccionados al azar, ya que la muestra fue de tipo no probabilístico, usando como técnicas del instrumento a la encuesta y entrevista. Por otro lado, los resultados indicaron que no se estaba llevando una adecuada gestión de las políticas de crédito, ya que las medidas de seguimiento de créditos otorgados no han sido idóneas lo que ha generado una inadecuada inversión por parte de los clientes. En conclusión, los índices de morosidad no están en parámetros normales y la recuperación de cartera se encuentra en riesgo.

### ***1.6.2. Antecedentes nacionales***

Vásquez y Vega (2016) en su tesis de investigación se basó en el desarrollo de la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa CONSERMET SAC, para ello empleó el enfoque cuantitativo y cualitativo con diseño explicativo causal. Continuando con Vásquez y Vega (2016) la población estuvo constituida por las áreas de ventas, cobranzas, administración, finanzas y contabilidad de la empresa, tomando como muestra solo el área de cobranzas de la empresa, a ellos se les aplicó la técnica de la observación y análisis documental. Para finalizar, los resultados demostraron que la gestión de las cuentas por cobrar está influyendo considerablemente a la liquidez de la empresa, ya que por su mala gestión de las políticas de créditos no se contaba con liquidez disponible para afrontar sus obligaciones, para concluir, el presente trabajo determino nuevas políticas de crédito que ayudaron considerablemente a la liquidez.

Cueva *et al* (2017) para esta investigación se buscó aplicar el estudio de métodos para el mejoramiento de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa SERVICIOS PRONEFROS SAC, empleándose el enfoque cuantitativo y cualitativo. La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa, tomándose como muestra a los trabajadores del área de contabilidad, a quienes se les aplicó como instrumento la encuesta. De ahí que, los resultados demostraron que, no se están aplicando correctamente los procedimientos y técnicas de la gestión de las cuentas por cobrar. A ello podemos concluir que, la presente investigación está dirigida a mejorar y dar lineamiento a las malas gestiones, para que así la empresa sea más eficiente y competitiva, mejorando además la liquidez, evitando la morosidad en la cartera de clientes.

Gonzales *et al.* (2016) en esta investigación el propósito fue determinar los efectos de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima. El nivel de estudio es descriptivo explicativo porque se establece el efecto que tiene la gestión de las cuentas por cobrar mediante los procedimiento de crédito, procedimiento de cobranza, ratios de actividad y morosidad en la liquidez, en base a Gonzales *et al.* (2016) se planteó que la hipótesis general que la gestión de las cuentas por cobrar afectaba considerablemente en la liquidez en la facultad de una universidad particular. La población fueron todos los colaboradores de la universidad, tomando como muestra el área de contabilidad, a ellos se les aplicó estadísticas paramétricas mediante regresión lineal simple y coeficiente de determinación. Los resultados indican que los procedimientos de crédito, procedimientos de cobranza, ratio de actividad, excepto la morosidad, afectan a la liquidez. Continuando con Gonzales *et al.* (2016), en conclusión, la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez de la facultad de una universidad particular. Es decir, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad tiene una participación en la liquidez.

Taco (2018) su investigación tuvo la finalidad de verificar la variación que tuvieron durante dos periodos la gestión de las cuentas por cobrar de una

empresa comercial de envases industriales, cuyo objetivo primordial fue realizar comparaciones de las cuentas por cobrar de los bienes industriales y los servicios de acondicionamiento y lavado. La metodología utilizada estuvo conformada con un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo simple, la población estuvo conformada por el análisis detallado de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017, la técnica utilizada fue el análisis documental, se recopiló información a través del instrumento ficha de análisis documental. Asimismo, los análisis de datos utilizados fue la estadística descriptiva el cual ayudó a realizar la comparación de una manera entendible. Los resultados obtenidos indican que hubo una variación entre el periodo 2016 y 2017, porque hubo una salida de un cliente principal por la falta de abastecimiento de mercadería, Taco (2018) también verificó que hubo una mala evaluación del cliente, para la otorgación de ventas a crédito y falta de seguimiento continuo de las cuentas por cobrar, por lo tanto Taco (2018) manifestó que perjudicaron a la empresa en su flujo de caja y rotación de dinero.

Burga y Rodrigo (2019) en su investigación tuvo por objetivo explicar en qué medida las cuentas por cobrar inciden la liquidez corriente, razón acida y prueba defensiva en el centro de aplicación Imprenta Unión, periodos 2013-2017. Se realizó un estudio no experimental retrospectivo, con un enfoque cuantitativo y un alcance a nivel explicativo. El instrumento de medición que se consideró fueron los indicadores financieros aplicados en trabajos anteriores. Los resultados mostraron que el indicador de rotación de cuentas por cobrar ha ido disminuyendo al pasar los años, mientras que el indicador de morosidad había ido incrementando. Consecuentemente, Burga y Rodrigo (2019) dijeron, una pobre o mala gestión financiera la morosidad aumenta, ya que la gestión financiera es la que pone los lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos y su recuperación.

## 1.7. Base teórica

### 1.7.1. *Liquidez*

“La liquidez se define como la capacidad de una empresa de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vence” (Gitman, 2000).

Se define como la disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos (Solís y Hernández, 2017). Todas las empresas tienen un origen de sus fondos y utilización de los mismos y necesitan contar con suficiente efectivo para pagar su deuda, pero también si tiene dinero en exceso que no pierda su valor en el tiempo. Es por ello que existen varias formas de invertir en el sistema financiero mexicano en forma inmediata sin pérdida significativa de su valor (Solís y Hernández, 2017). Si la empresa es eficiente en su gestión financiera va estar al pendiente para invertir sus sobrantes en los valores negociables existente en el mercado y estar al pendiente de sus faltantes en sus flujos de caja. Esta variable de liquidez tiene a su vez sus principales dimensiones, que son: Capital de trabajo, nivel de solvencia, efectivo adecuado, estado de cuenta bancaria (Solís y Hernández, 2017).

Nuestro deseo de mantener dinero como depósito de riqueza es un barómetro del grado de desconfianza de nuestros propios cálculos y convenciones sobre el futuro (Keynes, 1937, p. 216). Aunque este sentimiento sobre el dinero es en sí mismo convencional o instintivo, opera, por así decirlo, al nivel más profundo de nuestra motivación (Keynes, 1937, p. 216). Ello ocurre cuando las convenciones más altas y más precarias se debilitan. La posesión de dinero real calma nuestro desasosiego; y la prima que exigimos para deshacernos del dinero es la medida del grado de nuestro desasosiego (Keynes, 1937, p. 216).

“El pesimismo y la incertidumbre del futuro que acompaña a un derrumbamiento en la eficiencia marginal del capital, naturalmente precipita un aumento decisivo en la preferencia por la liquidez” (Keynes, 1937, p. 287).

Preferencia por la liquidez que va asociada a una situación de incertidumbre y de falta de confianza, en que la gente prefiere dinero contante y sonante a cualquier otro tipo de activos; una situación como la que tuvo lugar con la gran recesión que se desencadena en 2008, y de la que a duras penas estábamos saliendo (Martín, 2020). Una situación, y este es el objetivo de este papel, como la que se está desencadenando con el azote de la epidemia del coronavirus y los graves problemas económicos que se avecinan (Martín, 2020). Y cuando esto ocurre todos los aumentos en la cantidad de dinero son absorbidos con creces por la demanda de dinero, una demanda de dinero, que se dispara por motivo de precaución (Martín, 2020)

### ***1.7.2. Cuentas por cobrar***

Gálvez y Pinilla (2008) sostiene que: “Las cuentas por cobrar son derechos originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos. Representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta, con garantía de promesa del pago en un plazo determinado”. Continuando con Gálvez y Pinilla (2008) las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los firmantes de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio a futuro que crea el titular de la cuenta.

Según Pérez (2013) las cuentas por cobrar son un derecho exigible que sirve para el desarrollo de la compañía, la adquisición de un sistema contable que brinda la información segura y detallada de los acontecimientos de la forma de pago, los programas contables nos brindan información para la toma de decisiones donde se disminuyan los riesgos del incumplimiento, los clientes morosos tienden a no pagar oportunamente los créditos otorgados, aumentando los gastos financieros e intereses con las entidades correspondientes.

Por su parte Ortega (2000) define estas cuentas como un ejemplo de la administración financiera del capital de trabajo, hay que orientar a los elementos de una empresa para incrementar su patrimonio y así reducir el

riesgo de una crisis de liquidez y ventas, a través del manejo óptimo de políticas de crédito comercial otorgado a clientes u políticas de cobros.

Según Flores (2013), en general, el manejo de cuentas por cobrar exige al gerente financiero equilibrar el costo de otorgar crédito y el beneficio derivado de ello. Como cada empresa tiene características de operación única que afectan su política de crédito correcta para todas las empresas, sin embargo, si hay varias técnicas generales de control de crédito.

Del mismo modo Horngren et al. (2010), sostiene que: se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden bienes a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. Cualquier transacción de cuentas por cobrar implica dos partes: el acreedor, quien obtiene la cuenta por cobrar (un activo). El deudor, quien asume una obligación/cuentas por pagar (un pasivo).

James y Wachowicz (2005), mencionan que, las cuentas representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles orientados por las ventas, que luego deben hacerse efectivos, el crédito representa para la empresa que otorga, un crédito a futuro, porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a sus ventas.

Ortega, Pacherres y Díaz (2010), definen las cuentas por cobrar las cuales “Están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que la empresa vende sus bienes o presta servicio propio de su giro, es decir, que adeudan a la empresa ya sea por la adquisición de mercaderías y/o la obtención de un servicio en razón de la explotación del giro del negocio.

### **1.7.2.1. Objetivos de las cuentas por cobrar**

Según González y Gómez (2012), enfatiza que: La cobranza en la fecha acordada es uno de los importantes objetivos, se debe registrar las operaciones de venta, clasificando por categoría de acuerdo al cumplimiento de pago es fundamental llevar por separado un listado de los clientes morosos y tenerlos bajo cuarentena para evaluarlos y dar por concluido la cobranza a corto plazo y convertirlo en liquidez, el riesgo existe en el comercio de las actividades de la empresa. Prosiguiendo con González y Gómez (2012), la planeación de las finanzas se va cumplir con los recursos exigibles convirtiendo en liquidez, el grado de otorgamiento de conceder créditos se debe medir bajo ciertas políticas de cobranza.

Gálvez y Pinilla (2008), define la gestión de cuentas por cobrar como: la existencia de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial, en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia en el empuje que le puedan dar a maximizar la empresa, lo que va depender de una buena administración de las cuentas por cobrar.

### **1.7.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar**

Conesa (2013) define que las cuentas por cobrar se clasifican según el crédito otorgado a sus clientes; por lo tanto, los estados financieros reflejan créditos no cobrados. Las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su exigencia: como plazo: aquellas cuyas cobranzas sea dentro de los 12 meses. A largo plazo: su cobranza es más de un año.

### **1.7.2.3. Cuentas Relacionadas en la recuperación de cartera**

Carrera (2017), afirma que: las cuentas por cobrar se encuentran dentro de los activos corrientes, considerando que su recuperación no supera un año. Este tipo de cuenta se genera por los créditos otorgados a los clientes al momento de generarse la venta del bien o del servicio. La no recuperación de la misma

conlleva un riesgo para la empresa, ya que cuenta con dicho flujo para cubrir otras operaciones a corto plazo. Al no lograr la recuperación de la cartera en determinado tiempo, puede llegar a desfinanciar a la empresa.

Según Monar (2011), señala: el control de la cartera es necesario para tener un manejo de los riesgos inherentes, calificados y evaluando las líneas crediticias cada periodo, verificando el comportamiento histórico para tener la seguridad de no aumentar la morosidad y tener clientes que cumplan oportunamente.

#### **1.7.2.4. Manejo de las cuentas por cobrar**

Aguirre (2005), define que el área de créditos y cobros debe manejar las deudas de cada cliente por separado para un mejor análisis de créditos a otorgar y refleje el resultado con las ventas mensuales y prestación de servicios, así los controles de las cuentas por cobrar sean más efectivos.

Rivera (2007), expresa que, si la empresa vende bienes para ser el cobro aplazado, y ser recuperado dichas cuentas en un plazo acordado con el cliente la empresa se tiene que manejar dependiendo de su vencimiento como también para estimular las ventas. En las fechas de cobranza, la empresa debe tener un sistema de ventas a los créditos que de esa manera se pueda detectar rápidamente a clientes morosos, restringiéndolos de nuevas ventas al crédito disminuyendo el tiempo de cobranza.

#### **1.7.3. Morosidad**

Brachfield (2003), define como morosidad a los créditos que no se han logrado cobrar después su vencimiento, como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran a pérdidas a través de las cuentas correspondientes. Brachfield (2003), en el lenguaje empresarial la palabra morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago o deudas incobrables. Mientras otras empresas lo utilizan para designar a

créditos vencidos que no se han cobrado, pero después que hayan pasado varios meses habitualmente.

Guajardo y Andrade (2008), sustenta que: “las cuentas de morosidad se conocen también como cuentas incobrables y se clasifican en el rubro de gastos por cuentas incobrables, en la sección de gastos de venta del estado de resultados”. (p. 332). Por lo tanto, Guajardo y Andrade (2008), el concepto clásico de mora restringe solamente a la demora, retraso en el cumplimiento de la prestación. Guajardo y Andrade (2008) también se refiere a la figura del acreedor como a la del deudor, cuando no haya cumplido con la prestación en el lugar, tiempo y modo convenido. Guajardo y Andrade (2008) el problema de la morosidad surge a consecuencia del pago retrasado que pueda realizar el deudor es decir de la fecha pactada al pago.

Según Oto (2011), manifiesta que esta viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago, la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos.

#### ***1.7.4. Crédito***

Gálvez y Pinilla (2008), el crédito como medio de cambio es llamado dinero futuro, esto quiere decir que una empresa otorga a su cliente para llevarse la mercadería a cambio de una promesa de pago, lo que implica que la compañía contara con el dinero por el pago del producto en una fecha futura. Una de las definiciones más conocidas dice que el crédito es la confianza, ya que no es posible otorgar el crédito, las políticas dan un alcance de como conceder el crédito.

#### **1.7.4.1. Obtención de la información de crédito**

Para Gálvez y Pinilla (2008), expresan que un cliente que desee obtener crédito se acerca a una empresa y normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiendo al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita la información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. Según Gálvez y Pinilla (2008) de esta forma se solicita al postulante los nombres de las empresas que le hayan otorgado en otras oportunidades créditos.

#### **1.7.4.2. Principales fuentes de información de crédito**

Según Gálvez y Pinilla (2008), afirman que existe una serie de medios de información que se debe considerar para obtener dicho crédito, los cuales se desglosan a continuación:

- **Estados Financieros:** Constituyen una de las principales fuentes de información para la evaluación del solicitante de créditos, tanto el balance general como el estado de resultados que aportan datos financieros sumamente importantes sobre el solicitante. (Gálvez y Pinilla, 2008).
- **Informe de Agencia:** Puede obtenerse también información sobre los futuros clientes utilizando los servicios de una agencia especializada en la investigación de solicitantes de créditos. Este tipo de agencia realiza el estudio correspondiente y transmiten la información a la empresa acreedora sobre el análisis del crédito. (Gálvez y Pinilla, 2008).
- **Informes bancarios:** A través de los departamentos de créditos de los bancos también puede obtener información sobre el solicitante de crédito. Los análisis de crédito de estos departamentos verifican los antecedentes de los solicitantes de créditos para sus clientes para producir un informe que permita tomar una decisión de otorgar o no el crédito. (Gálvez y Pinilla, 2008).

- Intercambio información (Centrales de Riesgo): Esta otra forma de investigar a los solicitantes de crédito consiste en el intercambio de la información entre empresas que efectuar ventas a un mismo cliente. Las empresas pueden obtener información de crédito por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red que cambia información crediticia. (Gálvez y Pinilla, 2008).

#### **1.7.4.3. Políticas de Crédito**

Según González y Gómez (2012), las empresas tienen políticas para el otorgamiento de créditos a corto y largo plazo de acuerdo a la calificación del cliente y a la evaluación que pasa por la administración bajo ciertos parámetros de medición de confiabilidad y responsabilidad en cumplir antes de la fecha de vencimiento. Debemos tener en cuenta siempre las políticas de crédito para otorgar un crédito al realizar una venta para que la cartera no se vuelva tan morosa, teniendo en cuenta los pasos a seguir de las políticas de crédito en la empresa, hacer el seguimiento adecuado a los créditos otorgados.

Gálvez y Pinilla (2008) manifiestan que: La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe conceder crédito a un cliente y el monto de este. La empresa no solo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino aplica correctamente tales como norma.

Farfán (2014), Las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos de crédito y muy reducidos, normas crediticias estrictas y una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud, restringen las ventas y la utilidad de manera que, a pesar de la reducción de la inversión en cuentas por cobrar, la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y cuentas por cobrar.

#### **1.7.4.3.1. Clasificación de las políticas de crédito**

Para Gálvez y Pinilla (2008) las políticas de crédito se clasifican en:

- Políticas restrictivas: Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al máximo las pérdidas por cuentas incobrables y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas puede traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener como niveles más elevados de venta, utilidades y cuentas por cobrar. (Gálvez y Pinilla, 2008)
- Políticas liberales: como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. Este tipo de políticas trae como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas por cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula en las ventas y utilidades. (Gálvez y Pinilla, 2008)
- Políticas Racionales: Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas, se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objeto consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. (Gálvez y Pinilla, 2008)

#### **1.7.4.4. Procesos de créditos**

Según Reyes y Urbina (2017), incorporar y desarrollar los procesos de créditos para análisis, evaluación y donación de créditos, registro y control de las cuentas de los clientes, para lo cual Reyes y Urbina (2017) realizaron las siguientes operaciones:

- Análisis para la incorporación a la cartera de clientes (Reyes y Urbina, 2017).

- Control del registro de antecedentes de crédito (Reyes y Urbina, 2017).
- Vigilar que las búsquedas de crédito sean las convenientes, en relación con las políticas establecidas (Reyes y Urbina, 2017).
- Inspeccionar que los nuevos clientes tengan un riesgo que sea prudente en las políticas establecidas para el caso (Reyes y Urbina, 2017).
- Permitir los créditos y la ampliación de estos a favor de terceros (Reyes y Urbina, 2017).
- Efectuar la investigación crediticia de los clientes listos para la otorgación de créditos (Reyes y Urbina, 2017).

#### **1.7.5. Cobranza**

Según Reyes y Urbina (2017) definieron cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Para Reyes y Urbina (2017) esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a esta tarea, o puede encomendarse a terceros. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el cobro del monto estipulado en la segunda se realiza el cobro, pero con personal fuera de la empresa. (Reyes y Urbina, 2017).

Según la CFI (2008), la cobranza es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y la cultura de pago en los clientes. También puede ser vista como un área de negocios donde el objetivo es generar rentabilidad convirtiendo perdidas en ganancias, es por ello que la cobranza es para integral del ciclo de crédito el cual inicia con la promoción y termina con la cobranza en sí.

Para Reyes y Urbina (2017) realizar una gestión de cobrar los créditos a favor del ente, administrados y supervisar la cartera de los clientes quienes

garanticen una oportuna y adecuada captación de los recursos, para lo cual se desarrollan las siguientes actividades:

- Organizar y controlar los procesos de recuperación de cuentas por cobrar y verificar así su registro. (Reyes y Urbina, 2017)
- Desarrollar tácticas y diseñar controles administrativos para poder así recuperar las cuentas por cobrar. (Reyes y Urbina, 2017)
- Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que reduzcan las cuentas que no se pueden cobrar. (Reyes y Urbina, 2017)
- Controlar y proteger los documentos correspondientes al departamento. (Reyes y Urbina, 2017)
- Comunicar a los establecimientos de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en sus pagos de créditos. (Reyes y Urbina, 2017)
- Programar y supervisar las funciones de los cobradores atribuidos al departamento. (Reyes y Urbina, 2017)
- Llevar un control de una documentación electrónica de los clientes representados y acreditados. (Reyes y Urbina, 2017)

#### **1.7.5.1. Políticas de Cobranza**

Las políticas de cobranza en el conjunto de medidas que rigen las cobranzas en una empresa, que determina lo que se ha de aplicar ante un caso concreto. Por ejemplo: periodo de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza, los documentos ofrecidos y garantías otorgadas. (Vizcarra, 2007)

Brachfield (2003), afirma que: “Las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados”.

Berk (2010), define la política de cobranza en que: Consiste en decidir respecto al cobro. El contenido de esta política varía desde no hacer nada si

un cliente paga en forma tardía (por lo general no es una buena opción), enviar una carta diplomática para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de ciertos periodos específicos, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso.

Para James y Jhon (2010), la política de cobro de una compañía es el resultado de las acciones planeadas para la recepción de un duplicado en la fecha de vencimiento. James y Jhon (2010), la define en que: Las empresas determinan su política de cobranza mediante la combinación de los procedimientos de cobro. Según James y Jhon (2010) estos procesos incluyen envío de cartas de cobranza, llamadas telefónicas y acción legal. Teniendo en cuenta que las relaciones no son lineales, la posibilidad que los gastos iniciales de cobranza causen pérdidas mínimas por deudas incobrables. Las ventas de cada empresa en general son independientes del método de cobranza, que, con los gastos por cobranza, son diferente por su nivel de pagos de cada cliente. (James y Jhon, 2010).

Asimismo Levy (2009), hace énfasis en que: el procedimiento para aplicar las políticas de cobranza es fundamental ante los casos de incumplimiento y otorgamiento de crédito comercial teniendo condiciones y pautas en cada contrato donde se debe cumplir la regla dependiendo de cada cliente con sus antecedentes históricos de comportamiento de pago, la organización tendrá la definición en cada problema de cobranza para aplicar las políticas.

#### **1.7.5.2. Procedimiento de cobranza**

Para Portillo (2009), los procedimientos de cobranza se utilizan de acuerdo al reglamento interno de cada institución, por lo general comprende desde el día siguiente al del vencimiento de la cuota plazo para el cumplimiento voluntario, hasta el movimiento en que el crédito es totalmente cancelado incluyendo los intereses normales o moratorios que correspondan. Para Portillo (2009) la gestión de cobro debe desarrollarse en forma profesional.

Levy (2009), el procedimiento de aplicar las políticas de cobranza es fundamental ante los casos de incumplimiento y otorgamiento de crédito comercial teniendo condiciones y pautas en cada contrato, según Levy (2009) se debe cumplir la regla dependiendo cada cliente con sus antecedentes históricos de comportamiento de pago, la organización tendrá la definición en cada problema de cobranza para aplicar las políticas.

Gálvez y Pinilla (2008), manifiesta que: los procedimientos de cobranza, se aplican a todos los deudores de una empresa y su objetivo central es reducir los gastos de cobranza innecesarios. Para Gálvez y Pinilla (2008) estos procedimientos consisten en informar por correo al cliente al cliente y mediante cartas personalizadas, en un plazo de entre 60 y 180 días, que su cuenta de crédito esta vencida, es decir que su factura no ha sido cancelada. En algunos casos el costo de la cobranza, en esta situación la cuenta debería llevarse a pérdida como cuenta incobrable.

### **1.7.5.3. Objetivos de la cobranza**

El objetivo es el de recuperar el dinero adecuado mediante el desarrollo de un sistema efectivo, lo presenta de forma razonable:

Núñez (2017), manifiesta que: es muy importante entender que el objetivo de la cobranza es mantener sanos portafolios de crédito existentes en la empresa. Por lo tanto, para Núñez (2017), las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo se fundamentan en un proceso integral.

El factor primordial es alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquiridas y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira. (Reyes y Urbina, 2017).

- Cobrar el dinero: Cuando la empresa quiere recuperar la deuda sin importar el costo de la cobranza
- Conservar al cliente: Cuando la empresa busca la recuperación de la deuda de la forma más rentable.

#### 1.7.5.4. Promedio de Cobranza

Es el número de días que la empresa debe esperar para contar con el efectivo disponible después de realizada la venta de un producto o servicio.

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRO} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR X DIAS AL AÑO}}{\text{VENTAS AL CREDITO}}$$

Morales y Morales (2014). “Es el número de días que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un periodo determinado.

Morales y Morales (2014) indico: es un indicador que muestra si la empresa manifiesta una dificultad con las cuentas por cobrar, tenemos como ejemplo una empresa con términos de crédito de 30 días se esperaría de su periodo de cobro menos el tiempo que demora la recepción, el procesamiento y cobro sea igual o menores a 30 días. En el caso, que el periodo de cobro sea mayor a 30 días, la empresa debe realizar una verificación de la gestión de sus ventas a crédito. El periodo promedio de cobro demuestra a la empresa, cada cuantos días los clientes pagan sus cuentas.

Según Córdova (2018), la eficiencia de la gestión de las cuentas por cobrar se mide a través de indicadores, que se relacionan a continuación: plazo medio de cobranza, que permite apreciar cual fue el tiempo promedio de cobranza de los clientes de una compañía para un periodo determinado en días.

$$\text{PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{SALDO DE CUENTAS POR COBRAR}}{\text{VENTA PROMEDIO}}$$

Rotación de promedio de cartera en veces, que determina el número de veces que roto el saldo de la cartera de clientes de una empresa para el periodo.

$$\text{ROTACIÓN PROMEDIO DE LA CARTERA} = \frac{\text{VENTA ANUAL}}{\text{SALDO PROMEDIO CTAS. X COBRAR}}$$

Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera, que indica el porcentaje de incobrabilidad sobre la cartera de una empresa en un periodo determinado de tiempo.

$$\text{ROTACIÓN PROMEDIO DE LA CARTERA} = \frac{\text{VENTA ANUAL}}{\text{SALDO PROMEDIO CTAS. X COBRAR}}$$

“Los indicadores de gestión de la cartera, tienen como objetivo principal mostrar la realidad de la empresa actual y mejorar la cartera con sus diferentes procesos que se muestran en la propuesta”. (Reyes y Urbina, 2017)

#### **1.7.5.5. Porcentaje de la deuda vencida**

El índice de morosidad es la cartera de crédito de Banca y Seguro del Perú (Glosario SBS, 2010) en su publicación indica que es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

- **Indicador de cartera atrasada:** Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

$$\text{TASA DE MOROSIDAD} = \frac{\text{COLOCACIONES VENCIDAS Y EN COBRANZA JUDICIAL}}{\text{COLOCACIONES TOTALES}}$$

- Indicador de cartera de alto riesgo: es el coeficiente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

$$\text{TASA DE MOROSIDAD} = \frac{\text{COLOCACION RESTRUCTURADAS, REF., VENC. Y EN COB.}}{\text{COLOCACIONES TOTALES}}$$

- Indicador de cartera pesada: Esta definida como el cociente entre las colocaciones créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y perdidas y el total de créditos directos y contingentes.

Es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad de crédito que presenta cuotas en mora.

$$\text{TASA DE MOROSIDAD} = \frac{\text{COLOCACIONES DE CRED. DEFIC. + DUDOSOS + CRED. PERD}}{\text{COLOCACIONES TOTALES}}$$

La cartera de créditos se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil o bien cuando el principal, interés o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regularización. (Reyes y Urbina, 2017)

Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento. (Reyes y Urbina, 2017)

De acuerdo con la regulación aplicable, los créditos declarados vencidos que liquiden los saldos pendientes de pago o que siendo créditos reestructurados o renovados cumplan con el pago sostenido del crédito, volverán a considerarse cartera vigente. Debido a que el rubro es una salida de cartera vencida, se registra consigo negativo. Los traspasos netos, son la diferencia entre traspasos a cartera vencida y los traspasos a cartera vigente. (Reyes y Urbina, 2017)

#### ***1.7.6. Riesgos de incumplimiento***

Para Gálvez y Pinilla (2008) en términos muy simples dice que existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá al futuro. Gálvez y Pinilla (2008), riesgo es sinónimo de incertidumbre, es temor a la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá. Continuando con Gálvez y Pinilla (2008) dice en relación con las cuentas por cobrar, es la posibilidad de que una empresa o entidad comercial incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los créditos.

##### **1.7.6.1. Objetivo del área de riesgo crediticio**

Para Gálvez y Pinilla (2008) los riesgos de la empresa se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma.

Además Gálvez y Pinilla (2008) dice que la formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio.

Así mismo para Gálvez y Pinilla (2008) la determinación del riesgo que significara para la empresa otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

### 1.7.6.2. Indicadores del riesgo

Para Gálvez y Pinilla (2008) es un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes. La calidad de la cartera de las cuentas por cobrar es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

- Factores externos: que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicas que comprometan la capacidad de pago de los clientes (Gálvez y Pinilla, 2008).

Entre los factores externos podemos mencionar los siguientes:

- La economía: un buen crecimiento económico implica menor desempleo y menor índice de calidad de cartera (Gálvez y Pinilla, 2008).
- El sector: no siempre sigue el mismo camino que la economía (Gálvez y Pinilla, 2008).
- La actividad económica del cliente: factores socioeconómicos, por ejemplo cuando es dependiente su situación económica está asociada a la salud financiera de la empresa donde trabaja (Gálvez y Pinilla, 2008).

Factores internos: Según Gálvez y Pinilla (2008) “dependen directamente de la administración propia y la capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Entre los factores internos podemos enumerar los siguientes”:

- Volumen de créditos: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos (Gálvez y Pinilla, 2008).
- Políticas de créditos: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio (Gálvez y Pinilla, 2008).

- Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo (Gálvez y Pinilla, 2008).
- Concentración geográfica: económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupos accionarios: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de empresa (Gálvez y Pinilla, 2008).

### **1.7.6.3. Tratamiento del riesgo**

La gestión de riesgos puede tratarse de una forma masiva o adoptando criterios cualitativos.

- La gestión masiva: es posible cuando existen miles o millones de clientes, encontrándose el cliente individualmente considerado falto o carente de excesivo valor, esto es, se acomete la gestión desde un proceso de insensibilidad y distanciamiento, de forma objetiva y aplicando la ley de los grandes números, el número está por encima del individuo (Gálvez y Pinilla, 2008).
- La gestión cualitativa: que tiene un carácter más personal e individualizado, tomando en consideración al individuo frente al número, es factible en empresas con menor número de clientes (Gálvez y Pinilla, 2008).

Para Gálvez y Pinilla (2008) en una fase de análisis previo se debe medir y calificar el riesgo, esto es, analizar y valorar las contingencias, cuantificando cuál se va a asumir con el cliente y qué valoración tiene el mismo, asignándose límites de riesgos. Para ello Gálvez y Pinilla (2008) dice que se aplicarán sistemas de gestión y modelos de análisis de riesgos, que van alcanzando cada vez mayor grado de automatización. Continuando con Gálvez y Pinilla (2008), en este proceso de análisis de la solvencia, el encargado del departamento de crédito, debe estar en permanente contacto no sólo con el departamento financiero sino también con el departamento comercial, pues debe tenerse presente que una venta no se perfecciona hasta el momento de su cobro, lo que implica una coordinación entre ambos departamentos que procure acuerdos con los clientes, coberturas adecuadas,

cumplimiento de los límites de riesgo asignados, autorizaciones de excedidos, etc.

### **1.7.7. Rentabilidad**

“La Rentabilidad se define: como la utilidad después de costos y gastos” (Gitman, 2000).

Según Solís y Hernández (2017) se define cuando la empresa tiene la posibilidad de generar utilidades o la capacidad de tener activos fijos. Toda empresa después de haber calculado el costo venta de su producto, los gastos de administración los gastos de venta, los gastos financiero y los impuestos, le queda una utilidad neta. Dentro de una eficiente administración nos encontramos con una buena planeación financiera, cuando proyectamos ampliar los márgenes de utilidad y con este propósito de maximizar los resultados, se tiene que hacer una buena investigación de mercados para incrementar las ventas, renovar y optimizar nuestro producto, seleccionando adecuadamente a nuestro personal y proporcionándole capacitación y entrenamiento en base a la Detección de Necesidades de Capacitación (D.N.C), desarrollando nuevos métodos de producción, acelerando los procedimientos administrativos, estimulando la promoción y publicidad con el menor costo posible. Esta variable de Rentabilidad tiene a su vez sus principales dimensiones, que son: Nivel de utilidad bruta, Nivel de utilidad operativa, Nivel de utilidad neta, Nivel de utilidades repartidas (Solís y Hernández, 2017).

### **1.7.8. Los Ratios**

Según Castro (2013) son indicadores que miden rápidamente la situación económica financiera de las empresas de cualquier actividad. (p. 23). Por lo tanto, los ratios financieros o contables, que son coeficientes de medición de lo que se refleja en cada estudio del análisis financiero, nos permite medir cómo va el desarrollo empresarial, estos elementos son conducentes a poder realizar un diagnóstico de la realidad de la empresa.

Respecto a los ratios financieros tenemos entre otras definiciones a Barrios, Huamán y Rodríguez (2016): Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultados de relacionar dos cuentas de balance o del estado de ganancias y pérdidas. Los ratios proveen información que permiten tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean estos sus dueños, banqueros, asesores, capitalizadores, el gobierno, etc. (p. 15).

#### **1.7.8.1. Tipo de Ratios**

Según el Manual Práctico de Gestión, existe un gran número de ratios y a su vez, está clasificado en función de diferentes criterios, las más conocidas y de uso habitual son: (p. 17).

- Ratios de Liquidez
- Ratios de gestión de cobranza y pagos
- Ratios de rentabilidad

Según Gálvez y Pinilla (2008), indica las razones financieras se dividen por conveniencia en cinco categorías básicas: Razones de liquidez, actividad, deuda, rentabilidad y mercado. Las razones de liquidez, actividad y deuda miden principalmente el riesgo. Las razones de rentabilidad miden el retorno. Las razones de mercado determinan tanto el riesgo como el retorno. Como regla, las entradas necesarias para un análisis financiero eficaz incluyen, como mínimo, el estado de pérdidas y ganancias y el balance general. Sin embargo, observe que las razones abordadas en el resto de este capítulo se aplican a casi cualquier empresa. Por supuesto, muchas empresas de diferentes industrias usan razones que se centren en los aspectos específicos de su industria. (p. 51)

### 1.7.8.1.1. *Ratios de Liquidez*

#### *Liquidez general*

Vásquez y Vega (2016) este ratio es el coeficiente resultante del activo corriente entre el pasivo corriente. Esta razón nos indica la capacidad de generar liquidez para realizar pagos de la empresa en un momento dado. A medida que aumenta la proporción de activos corrientes o disminuyen los pasivos corrientes, se contara con una capital de trabajo mayor para llevar a cabo las actividades de operaciones de la compañía. (p.62)

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. (Reyes y Urbina, 2017). Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra que la proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al crecimiento de las deudas. (Reyes y Urbina, 2017)

Para Flores (2013) La liquidez corriente es el índice más importante porque nos da a conocer la liquidez de la empresa frente a las obligaciones que tiene con los terceros, para afrontar sus responsabilidades, muestra el activo que posee frente a sus competidores.

Castro (2013) afirma que: Son índices financieros que miden la capacidad de efectivo equivalente de efectivo en un determinado periodo, para poder saber el grado de responsabilidad y cumplimiento de pago con los terceros y tener la capacidad de poder estar en el mercado compitiendo.

Según Bernstein (1984), el ratio de liquidez se mide con la solvencia económica de un periodo determinado viendo el nivel de liquidez que tiene la empresa, su capacidad de pago a corto plazo frente a los terceros, las obligaciones financieras y comerciales serán cubiertas de acuerdo al índice que nos muestra el índice financiero.

- **Coficiente neto de capital de trabajo**

Vásquez y Vega (2016) a diferencia de los otros indicadores, este no se expresa como una razón, sino más bien como un saldo monetario, equivalente a la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente. Cuanto más amplia es la diferencia, mayor es la disponibilidad monetaria de la empresa para llevar a cabo sus obligaciones corrientes, luego de haber cubierto sus deudas a corto plazo.

$$\text{COEFICIENTE NETO DE CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

- **Rotación de cuentas por cobrar**

Vásquez y Vega (2016) obtienen al dividir las ventas netas del ejercicio entre el promedio de cuentas por cobrar. El resultado muestra las veces que esta inversión ha sido recuperada durante el ejercicio y por lo tanto puede ser utilizada para medir su cobranza. Asimismo, se debe calcular un promedio anual del saldo de las cuentas por cobrar para lograr un resultado razonable confiable.

$$\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$$

- **Días en cuentas por cobrar**

Se indica cuantos días tarda la empresa en cobrar sus ventas al crédito.

$$\text{DIAS EN CUENTAS POR COBRAR} = \frac{360 \text{ DIAS}}{\text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR}}$$

#### ***1.7.8.1.2. Ratio de Morosidad***

El ratio de Morosidad nos indica que porcentaje de los créditos se hallan en dificultades de ser devueltos. La comparación de las rotaciones para insolvencia con el total de créditos concedidos proporciona una idea de la posible cobertura de contingencias futuras. (Reyes y Urbina, 2017)

### ***1.7.9. Norma Internacional de Información Financiera 9 - Instrumentos***

#### ***Financieros***

##### **1.7.9.1. Deterioro de cuentas por cobrar**

Se aplica a todas las entidades que concedan un plazo de crédito por sus facturas comerciales, bajo el esquema de las Norma Internacional de Información Financiera (NIIF N° 9 – Instrumentos Financieros), deberían contar con un proceso para administración del riesgo crediticio que permita identificar pérdidas de manera oportuna (Vargas, 2020).

## **Enfoque general**

5.5.1 Una entidad reconocerá una corrección de valor por pérdidas crediticias esperadas sobre un activo financiero que se mide al costo amortizado o al valor razonable (NIIF9, 2014).

5.5.3 Con sujeción a los párrafos 5.5.13 a 5.5.16, en cada fecha de presentación, una entidad medirá la corrección de valor por pérdidas de un instrumento financiero por un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo, si el riesgo crediticio de ese instrumento financiero se ha incrementado de forma significativa desde su reconocimiento inicial (NIIF9, 2014).

Al realizar la estimación, la entidad debe evaluar si el instrumento financiero ha visto incrementado su riesgo desde el reconocimiento inicial, adicionalmente, deberá evaluar lo que pasará con dicho riesgo en un plazo de 12 meses a partir del momento de evaluación; es decir, a la fecha de los estados financieros (Vargas, 2020).

### **1.7.9.2. Fases del reconocimiento de deterioro**

- Fase 1: Instrumentos cuyo riesgo crediticio no han aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial, se requiere constituir una previsión para las pérdidas crediticias en los próximos 12 meses (Vargas, 2020).
- Fase 2: Instrumentos cuyo riesgo crediticio ha aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial, se requiere constituir una previsión para las pérdidas crediticias durante toda la vida del instrumento (Vargas, 2020).
- Fase 3: Activos con evidencia de deterioro, se requiere reconocer las pérdidas crediticias esperadas (Vargas, 2020).

### 1.7.9.3. Evidencias de deterioro

Según Vargas (2020) “Algunos de los siguientes síntomas como evidencia de que un deterioro puede estar presente y por ende una entidad debería reconocer una pérdida por deterioro”:

- Morosidad, esto es la partida por cobrar se encuentra vencida en el pago del principal e intereses (Vargas, 2020).
- Dificultades financieras del deudor (Vargas, 2020).
- Quiebra del deudor (Vargas, 2020).
- Reestructuración o refinanciamiento, se le otorga al cliente más plazo para que cancele su obligación como consecuencia de dificultades financieras y falta de liquidez (Vargas, 2020).
- Cualquier asunto observable que pueda llevarnos a la conclusión de una pérdida de flujo de caja en la partida por cobrar, tales como comportamiento del mercado, tecnología, asuntos legales y económicos (Vargas, 2020).

### 1.7.9.4. Método de estimación

“La compañía deberá contar con un estudio de deterioro para sus activos financieros en cada ejercicio económico, para aquellos activos financieros cuyo riesgo crediticio que no han aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial” (Vargas, 2020).

Para (Vargas, 2020). las pérdidas crediticias esperadas se estimarán en base a la incobrabilidad futura considerando los siguiente:

- la experiencia histórica de incobrabilidad (Vargas, 2020).
- las condiciones macroeconómicas actual (Vargas, 2020).
- las condiciones macroeconómicas para el futuro previsible (Vargas, 2020).

En conclusión, Vargas (2020) dice: la solución práctica permitida por la NIIF 9 para la determinación de las pérdidas esperadas requiere que sea asignada una probabilidad de incobrabilidad estimada, basado en la incobrabilidad histórica de la Compañía aplicado a la totalidad de sus cuentas por cobrar, teniendo en cuenta la agrupación de la cartera de acuerdo con el riesgo.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
Gestión de las cuentas por cobrar	Según Gálvez y Pinilla (2008) la gestión de las cuentas por cobrar es un conjunto de acciones que se genera mediante la venta de un bien o servicio al crédito generando así una obligación al cliente que posteriormente se hará un seguimiento para su respectivo cobro. Reduciendo el riesgo de incumplimiento.	Créditos: De acuerdo a Reyes y Urbina (2017) es un otorgamiento que se les brinda aquellas personas que tengan la capacidad y garantía de compromiso de pago en el mercado.	Políticas de Crédito	- Evaluación de los cliente - Condiciones de venta	01 02	
			Procesos de Crédito	- Visitar al cliente - Solicitar documentos - Estados financieros - Solicitar garantías - Línea de crédito	03 04 05 06 07	
			Políticas de Cobranza	- Plazos de cobro - Condiciones de cobro - Incentivos de cobranza - Tasa de interés	08 09 10 11	
				Procesos de Cobranza	- Notificaciones telefónicas - Enviar estados de cuenta - Acercarse al establecimiento	12 13 14
				Indicadores del riesgo	- Incumplimiento parcial - Incumplimiento permanente - Insolvencia financiera	15 16 17
			Tratamiento del riesgo		- Identificación del riesgo - Evaluación del riesgo - Análisis del riesgo - Provisión del riesgo	18 19 20 21

## **2.2. Diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, transversal, no experimental. De alcance descriptiva.

De acuerdo a lo referido por Valderrama (2014), comenta que la “investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta”.

Según, el tipo es una investigación aplicada, con corte transversal. Su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos haciendo uso inmediato del conocimiento existente, el estudio se circunscribe en un segmento de tiempo determinado.

Según, el nivel es una investigación con alcance descriptiva, mediante la cual podemos describir las características de las variables en estudio y como se relacionan entre ellas.

Según, el diseño es una investigación No experimental, su estudio se basa en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno estudiado

## **2.3. Unidad de estudio o universo**

La unidad de estudio de la presente investigación es una empresa de transporte durante el periodo 2019.

### **2.3.1. Población**

Según Quezada (2017), nos dice que la población “constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio”

Para esta investigación se considera la población a la empresa de transporte, que tiene 99 colaboradores.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra es de carácter no parabilístico ya que obtiene muestras sin que todos los individuos de la población tengan posibilidades iguales de ser elegidos, en este caso se ha usado el método de muestreo intencional puesto que los 10 colaboradores elegidos han sido seleccionados según la opinión del investigador (DELSOL, 2021).

## **2.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

Para la realización del análisis se han empleado las siguientes técnicas:

- Revisión de documentos
- Observación directa de los hechos
- Encuesta

Para la realización del análisis se han empleado los siguientes instrumentos para cada técnica:

- Revisión de documentos: Guía de cotejo de los documentos a revisar.
- Observación directa: Guía de Cotejo de lo que se va observar.
- Encuesta: Cuestionario

Después de haber recolectado la mayor cantidad de información mediante:

### **2.4.1. Revisión de Documentos**

- Reportes de ventas
- Estado de Situación Financiera

### **2.4.2. Observación directa**

- Observar proceso de llamada telefónica para cobranza
- Observar proceso de envío de carta de cobranza
- Observar visitas a los clientes
- Observar que el personal cumpla con solicitar la documentación requerida para el otorgamiento de crédito

### 2.4.3. Encuesta

Instrumento para evaluar la gestión de las cuentas por cobrar, se realizó una encuesta que abarca 21 preguntas, dando como opciones 5 alternativas.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión de políticas de crédito</b>					
1	Se evalúan correctamente a los clientes					
2	Establecen adecuadamente las condiciones de ventas					
	<b>Dimensión de procedimientos de crédito</b>					
3	Los encargados realizan visitas a los clientes con fines de evaluación					
4	Solicitan documentos fehacientes a sus clientes					
5	Los estados financieros muestran la situación de los clientes					
6	Se solicitan garantías por los créditos otorgados					
7	Se cuenta con líneas de créditos por tipo de clientes.					
	<b>Dimensión de políticas de cobranza</b>					
8	Establecen correctamente los plazos de pagos.					
9	Establecen correctamente las condiciones de pagos					
10	Existen incentivos de cobranza para los que trabajan en el área de Cobranzas.					
11	La tasa de interés establecida es aplicada.					

	<b>Dimensión de procedimientos de cobranza</b>					
12	Se notifican a los clientes mediante llamadas telefónicas.					
13	Se envían los estados de cuentas a los clientes					
14	Visitan a los clientes para realizar los cobros					
	<b>Dimensión de indicadores del riesgo</b>					
15	Incumplen parcialmente sus deudas de los cliente					
16	Hay incumplimiento permanente de la deuda por parte de los clientes					
17	Los clientes tienen insolvencia financiera					
	<b>Dimensión del tratamiento del riesgo</b>					
18	Se identifica el riesgo de incumplimiento.					
19	Evalúan el riesgo de incumplimiento.					
20	Analizan el riesgo de incumplimiento					
21	Provisionan los riesgos de incumplimiento					

## 2.5. Validez

Pérez (1998) la validez en el contexto de la investigación y evaluación, están referidas a “la precisión con que los hallazgos obtenidos, reproducen efectivamente la realidad empírica y los constructos concebidos caracterizan realmente la experiencia humana”. (p. 80).

Guba y Lincoln (1985) señalan “algunos criterios de validez paralelos que estiman procedan en forma análoga a la validez interna y externa usada en el paradigma positivista. En este caso se refieren a sus equivalentes: credibilidad y transferibilidad”.

## 2.6. Confiabilidad

Goetz y LeCompte (1988) señalan que la confiabilidad representa el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observaciones, evaluadores o jueces del mismo fenómeno. Para estos autores la confiabilidad de una investigación etnográfica depende de la solución a sus problemas de diseño interno y externo. En este sentido, establecen para la evaluación dos tipos de confiabilidad que reconocen como: confiabilidad interna y confiabilidad externa.

La confiabilidad fue probada con el Alfa de Cronbach, valorándose como buena la consistencia interna del mismo. Su fin es determinar la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa de transporte durante el periodo 2019, considerando las dimensiones de políticas de crédito y políticas de cobranza. La encuesta ha sido aplicada de manera individual a 10 colaboradores del área de contabilidad que han sido seleccionados como muestra a tomar. El tiempo de llenado de la ficha por el informante es de aproximadamente 25 minutos. El cuestionario está constituido por 21 ítems. Se marca por cada ítem sólo una de las opciones de la escala ordinal siguiente:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	De acuerdo	Muy de acuerdo

**Determinación de Alfa de Cronbach para la variable gestión de cuentas por cobrar**

ENCUESTADOS	ITEMS																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	2	1	2	4	4	3	3	4	3	1	3	2	2	2	5	5	4	1	1	2	3
2	1	1	2	2	5	1	1	4	3	1	3	2	2	2	4	4	3	1	2	2	2
3	2	3	3	2	5	2	2	4	2	1	3	2	2	1	4	4	4	2	2	2	3
4	2	3	1	1	4	1	1	3	2	1	2	1	1	2	4	5	3	2	2	1	2
5	1	2	1	1	4	1	1	4	3	2	1	3	1	1	3	3	4	1	2	1	2
6	2	2	1	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	1	1	3
7	2	1	1	2	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	5	4	3	2	1	1	2
8	2	2	2	2	5	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4	4	3	2	1	1	3
9	3	2	3	3	5	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5	4	4	2	2	2	3
10	1	2	2	1	5	2	1	4	2	1	3	2	2	2	5	3	4	1	2	1	3

**Formula de Alfa de Cronbach**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Alfa	0.82
K (Numero DE Ítems)	21
Vi (Varianza de cada Ítems)	7.83
Vt (Varianza Total):	35.21

**Análisis:**

De un total de pruebas realizadas para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.82$ , lo cual indica que el instrumento para medir la gestión de cuentas por cobrar es confiable.

**Aspectos Éticos**

Esta investigación se realizó respetando los compromisos éticos, la confiabilidad de los datos de la empresa utilizada como unidad de estudio, la originalidad al citar las fuentes bibliográficas demostrando que no existe plagio ni falsificaciones. La elaboración de la tesis fue realizada con fines netamente académicos.

### CAPITULO III: RESULTADOS

En este capítulo presentaremos los resultados del análisis de los datos recolectados de la presente investigación titulada: Gestión de las cuentas por cobrar de una empresa de transporte durante el periodo 2019, para considerar la variable se consideró a una empresa de transporte, tomándose los datos correspondientes del año 2019.

#### **3.1. Descripción general de la unidad de estudio**

La empresa de transporte inicia sus actividades el 12 de enero del 2001, siendo su actividad económica principal el transporte de carga por carretera y a la vez la venta al por mayor de materiales de construcción.

La empresa actualmente cuenta con una amplia cartera de clientes, sabe que sus clientes forman parte del éxito de la empresa es por ello que busca constantemente brindar un servicio de calidad que cumpla con las expectativas del mercado.

#### ***Misión:***

Ofrecer un servicio de excelente calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes, con agilidad y eficacia en la operación, logrando así el crecimiento y desarrollo económico de la empresa.

#### ***Visión:***

Ser unas de las empresas de transporte a nivel nacional que brinde un servicio de calidad con confiabilidad y seguridad; para crecer de manera sustentable en base a la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes, manteniendo siempre un espíritu de responsabilidad social y respeto al medio ambiente.

#### **Valores:**

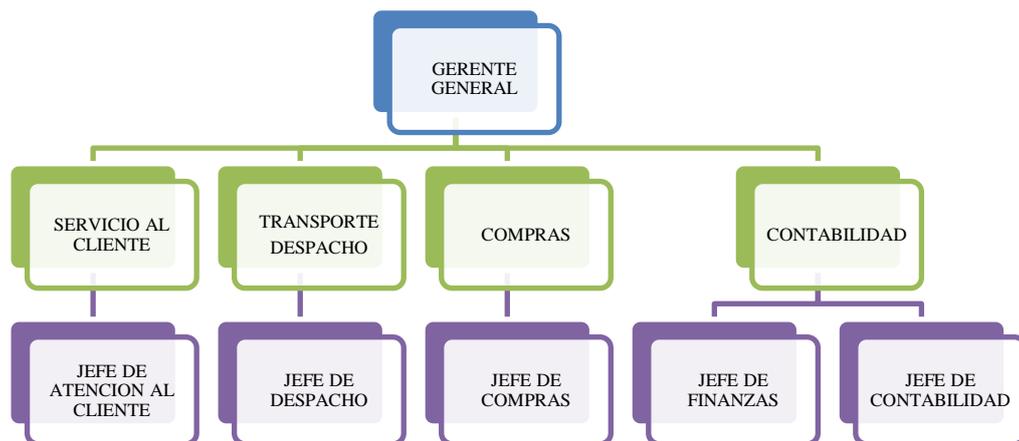
- Responsabilidad

Cumplir nuestros compromisos y obligaciones con puntualidad, esmero y calidad.

- Respeto y Cortesía  
Ser respetuosos de la dignidad de cada persona dando un trato considerado y cortés, como el que deseamos para nosotros.
- Honestidad  
Actuar con integridad; ser congruente entre el decir y el actuar; informar con veracidad, conducimos con rectitud, apegarnos a políticas y operar dentro del marco de las leyes.

**Figura 1**

*Organigrama de la Empresa Comercial*



*Nota.* Organigrama de la empresa de transporte. (Fuente: Elaboración propia)

## 3.2. Análisis descriptivo de la Gestión de las Cuentas por Cobrar

### i. Revisión de Documentos

**Figura 2**

*Estado de Situación Financiera de la empresa de transporte 2018-2019*

<b>Estado de Situación Financiera</b>			
<b>2018 – 2019</b>			
<b>(Expresado en Nuevos Soles)</b>			
<b>ACTIVOS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>V. relativa</b>
<b>Activos Corrientes</b>			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	108,936.00	63,804.97	-41%
Cuentas por Cobrar	146,320.20	385,805.31	164%
Otras Cuentas por Cobrar	55,760.00	63,938.25	15%
Gastos contratados por anticipado	4,680.00	5,646.03	21%
Existencias	53,597.60	98,530.72	84%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>369,293.80</b>	<b>617,725.28</b>	67%
<b>Activos No Corrientes</b>			
Inmueble , Maquinaria y Equipo (Neto)	315,556.22	328,395.80	4%
Activos Intangibles (Neto)			
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>315,556.22</b>	<b>328,395.80</b>	4%
<b>Total Activos</b>	<b>684,850.02</b>	<b>946,121.08</b>	38%
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
<b>Pasivos Corrientes</b>			
Obligaciones Financieras	91,808.62	140,000.16	52%
Cuentas por pagar Comerciales	196,619.40	261,975.97	33%
Otras cuentas por Pagar	58,784.98	101,136.10	72%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>347,213.00</b>	<b>503,112.23</b>	45%
<b>Pasivos No Corrientes</b>			
Obligaciones Financieras - No corriente	23,268.75	63,750.00	174%
<b>Total Pasivos No Corrientes</b>	<b>23,268.75</b>	<b>63,750.00</b>	174%
<b>Patrimonio</b>			
Capital	235,000.00	235,000.00	0%
Reservas Legales	-	-	
Resultados Acumulados	30,998.18	79,368.27	156%
Resultado del Ejercicio	48,370.09	64,890.58	34%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>314,368.27</b>	<b>379,258.85</b>	21%
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>684,850.02</b>	<b>946,121.08</b>	38%

*Nota.* Estado de situación financiera de la empresa de transporte. (Fuente: Empresa de Transporte)

### Análisis e interpretación

Según la figura 2 se observa:

- En el año 2019 la cuenta efectivo y equivalente de efectivo a disminuido un 41% en relación al año 2018, debido a que no está ingresando efectivo a caja y esto se debe a que los clientes no están realizando el pago correspondiente de sus obligaciones a la empresa de transporte.
- En el año 2019 la cuenta de cuentas por cobrar a incrementado en un 164% en relación al año 2018, ya que las facturas que han sido emitidas por concepto de prestación del servicio de transporte no han sido canceladas, esto se debe a la mala gestión del área de cobranza, ya que no están realizando un seguimiento continuo a las facturas vencidas, determinando que el proceso de cobranza no está dando resultados favorables.

### Figura 3

*Reporte de ventas del servicio de transporte del año 2019*

REPORTES DE VENTAS - 2019			
MES	VENTAS	CRECIMIENTO	% FRENTE AL MES ANTERIOR
ENERO	32,400.00	32,400.00	100%
FEBRERO	30,360.00	-2,040.00	-7%
MARZO	41,980.00	11,620.00	28%
ABRIL	50,150.00	8,170.00	16%
MAYO	52,330.00	2,180.00	4%
JUNIO	61,700.00	9,370.00	15%
JULIO	62,400.00	700.00	1%
AGOSTO	71,100.00	8,700.00	12%
SEPTIEMBRE	73,324.00	2,224.00	3%
OCTUBRE	77,480.00	4,156.00	5%
NOVIEMBRE	81,299.00	3,819.00	5%
DICIEMBRE	87,000.00	5,701.00	7%

*Nota.* Reporte de ventas. (Fuente: Empresa de Transporte)

## **Análisis e interpretación**

Según la figura 3 se observa:

- Si bien se observa las ventas fueron incrementando mes a mes, esto se debió a que el personal encargado de realizar las evaluaciones del otorgamiento de crédito, desconocen los procedimientos a seguir, a la vez la empresa no cuenta con una guía establecida que facilite el trabajo a los encargados del área, lo cual esto trajo como consecuencia el deliberado otorgamiento de crédito a clientes que no cumplieron con el pago respectivo de su deuda, generando así el alza de las cuentas por cobrar.

### **ii. Observación directa**

- Se verificó que las personas encargadas de hacer las llamadas telefónicas para la cobranza, no se encuentran capacitadas, a ello podemos agregar que la empresa de transporte no realiza capacitaciones a los colaboradores.
- También se observó que las cartas de cobranza no están siendo notificadas a los clientes en los plazos establecidos, ni en físico ni por correo electrónico.
- Los encargados de realizar la cobranza no cumplen con ir a visitar a todos los clientes que tienen deuda vencida.
- El personal encargado de otorgar los créditos no realiza una visita previa a los clientes para corroborar si su información brindada es coherente con su realidad.
- Se observó que el personal encargado no exige la documentación que se requiere para realizar la evaluación.

### iii. Encuesta

#### Dimensión de políticas de crédito

##### Ítem 1

En la tabla 1 se presenta los resultados del ítem 1, Se evalúan correctamente a los clientes.

**Tabla 1**

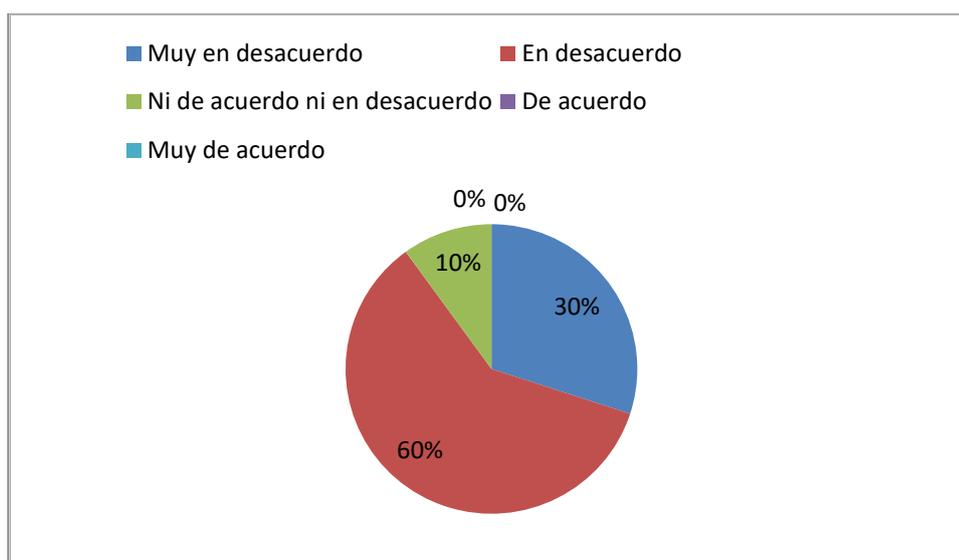
*Se evalúan correctamente a los clientes*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Se evalúan correctamente a los clientes*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Según se observa en la tabla 1 y en la figura 4, el 60% de los encuestados dijo que está en desacuerdo en que en la empresa se realiza una correcta evaluación a los clientes, mientras que el 30% opinó que está muy en desacuerdo y solo el 10% dijo que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se concluye según lo observado que en la empresa de transporte no existe una adecuada evaluación a los clientes, esto se debe a la falta de capacitación a los trabajadores y monitoreo constante al área respectiva.

### **Ítem 2**

En la tabla 2 se presenta los resultados del ítems 2, Establecen adecuadamente las condiciones de ventas

**Tabla 2**

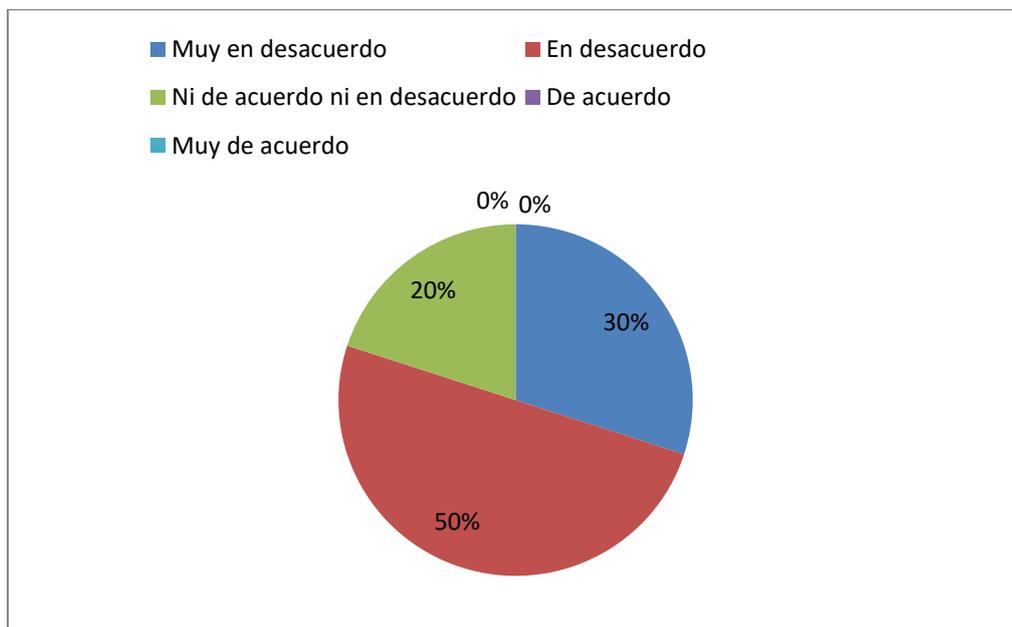
*Establecen adecuadamente las condiciones de ventas*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	5	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**

*Establecen adecuadamente las condiciones de ventas*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

En base a la tabla 2 y figura 5 se observa que el 50% de los trabajadores encuestados opinó que están en desacuerdo en relación al adecuado establecimiento de las condiciones de ventas, por otro lado el 30% de los encuestados está muy en desacuerdo y el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, a esto deducimos que el 80% de los trabajadores encuestados no está satisfecho con las condiciones de ventas establecidas. Por lo tanto, la empresa no actualiza sus condiciones de ventas en base a la necesidad del mercado, siento este un punto en contra a la hora del otorgamiento de crédito.

## Dimensión de procedimientos de crédito

### Ítem 3

En la tabla 3 se presenta los resultados del ítem 3, Los encargados realizan visitas a los clientes con fines de evaluación

**Tabla 3**

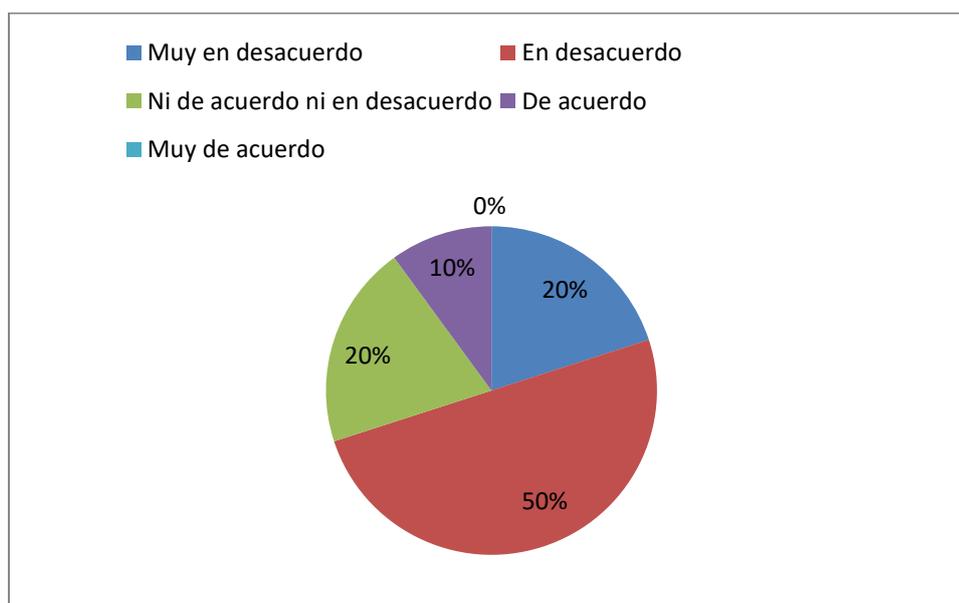
*Los encargados realizan visitas a los clientes con fines de evaluación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	5	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**

*Los encargados realizan visitas a los clientes con fines de evaluación*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## **Análisis e interpretación**

Según la tabla 3 y figura 6 el 50% de los entrevistados están en desacuerdo en que los encargados de realizar las visitas a los clientes con fines de realizar una evaluación para el otorgamiento del crédito cumplan con la mencionada función, el 20% opinó que está muy en desacuerdo, el otro 20% ni en desacuerdo ni de acuerdo y solo un 10% está de acuerdo. Por lo expuesto concluimos que el personal encargado de realizar las visitas a los clientes con fines de evaluación no cumple con dicha función ya que por falta de asignación de funciones específicas no llega a realizar todo sus roles como corresponde, siendo uno de estos procesos fundamentales para la evaluación, puesto que se acredita que lo manifestado por el cliente tiene concordancia con su realidad, así se evitaría fraudes que perjudiquen en el futuro a la empresa.

### **Ítem 4**

En la tabla 4 se presenta los resultados del ítems 4, Solicitan documentos fehacientes a sus clientes

**Tabla 4**

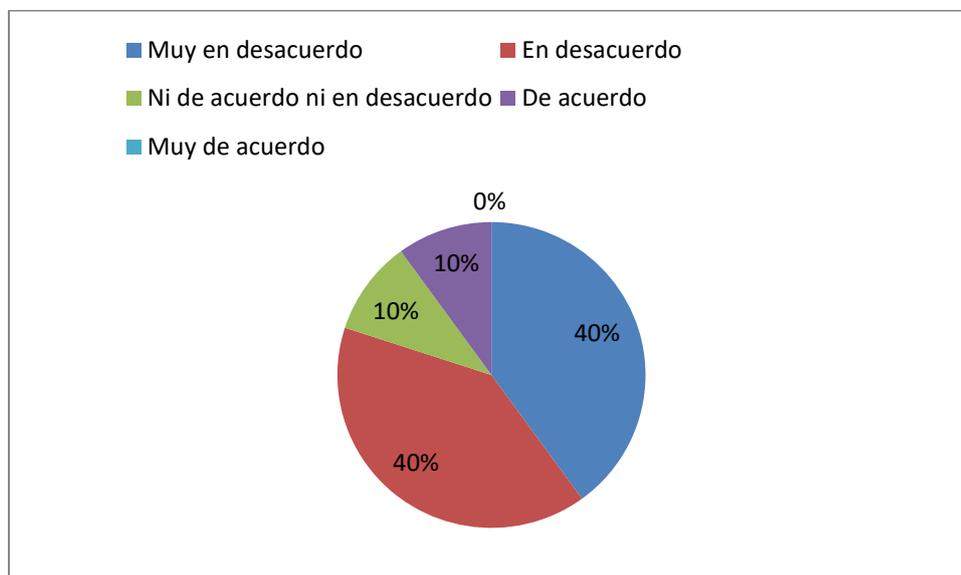
*Solicitan documentos fehacientes a sus clientes*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	4	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**

*Solicitan documentos fehacientes a sus clientes*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Según muestra la tabla 4 y la figura 7, en relación a la solicitud de documentos fehacientes a los clientes, los entrevistados opinaron lo siguiente, el 40% manifestó que está muy en desacuerdo, el otro 40% dijo que está en desacuerdo, mientras que el 10% opinó ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último el otro 10% manifestó que esta de acuerdo. Por tal razón hemos concluido que siendo el 80% de los encuestados quienes muestran negatividad decimos que no se están solicitando documentos fehacientes a los clientes, siendo este proceso fundamental para armar el historial crediticio del cliente, ya que con dicha documentación se analizaría si el cliente califica para otorgar del crédito.

### Ítem 5

En la tabla 5 se presenta los resultados del ítem 5, Los estados financieros muestran la situación de los clientes

**Tabla 5**

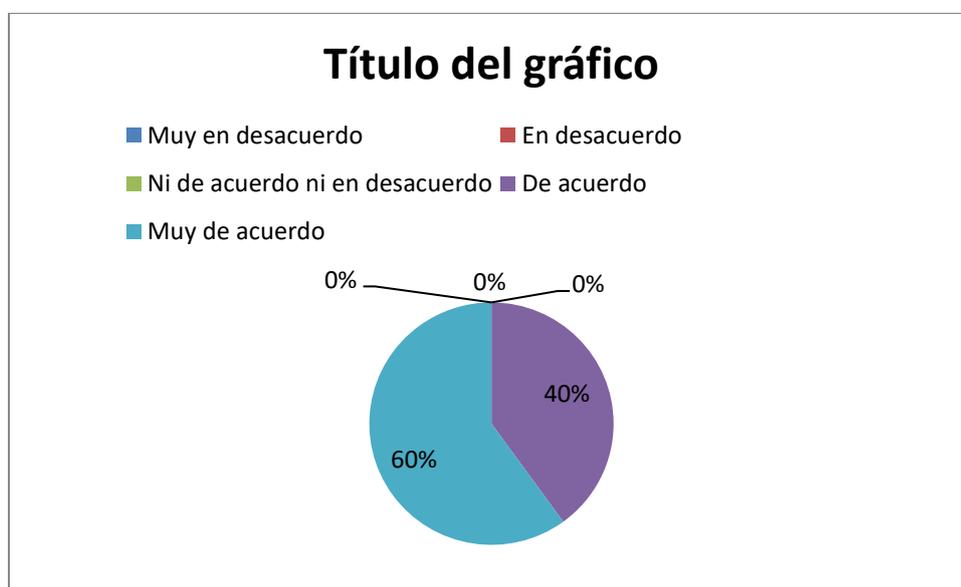
*Los estados financieros muestran la situación de los clientes*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	4	40%
Muy de acuerdo	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**

*Los estados financieros muestran la situación de los clientes*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## Análisis e interpretación

Observando la tabla 5 y la figura 8 decimos que, el 60% está muy de acuerdo en que los estados financieros muestran la situación en que se encuentra el cliente y el 40% opinó que está de acuerdo. Concluyendo así lo indispensable que es que los clientes faciliten sus estados financieros, ya que aquí vamos a poder observar si la empresa va poder asumir con las futuras obligaciones que tendría con la empresa, a la vez manifestamos que dichos estado financieros tendrían que ser las declaraciones juradas que se hace a la Sunat.

### Ítem 6

En la tabla 6 se presenta los resultados del ítems 6, Se solicitan garantías por los créditos otorgados

**Tabla 6**

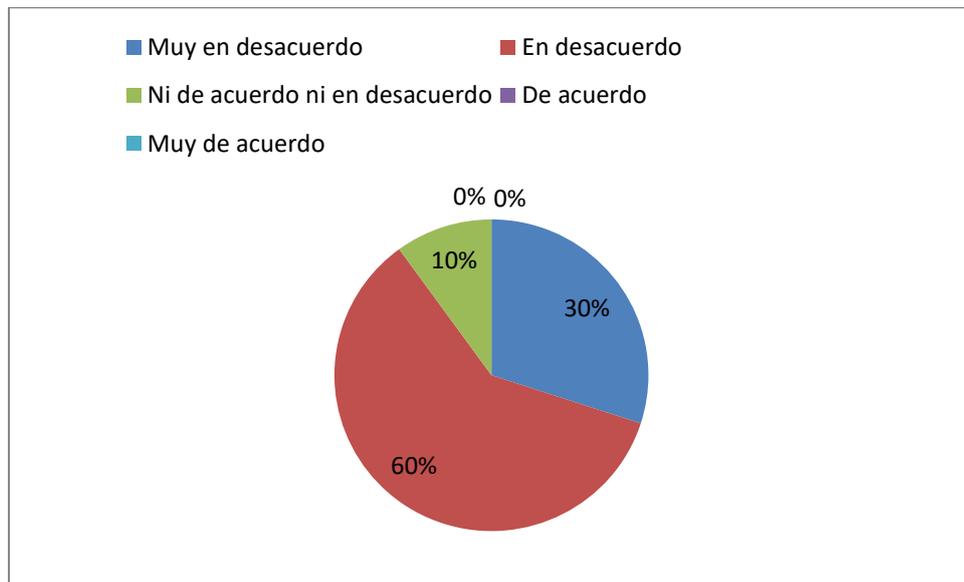
*Se solicitan garantías por los créditos otorgados*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	3	30%
En desacuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**

*Se solicitan garantías por los créditos otorgados*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Según los resultados de la tabla 6 y la figura 9 en relación a la solicitud de garantías para el otorgamiento de crédito, se observa que el 60% de los encuestados está en desacuerdo, el 30% muy en desacuerdo y el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo así que el personal encuestado no está cumpliendo con sus obligaciones, ya que uno de las políticas establecidas por la empresa es solicitar garantías, puesto que esto avalaría el cumplimiento del pago del servicio, por lo tanto cartera de morosidad sería controlada.

**Ítem 7**

En la tabla 7 se presenta los resultados del ítems 7, Se cuenta con líneas de créditos por tipo de clientes.

**Tabla 7**

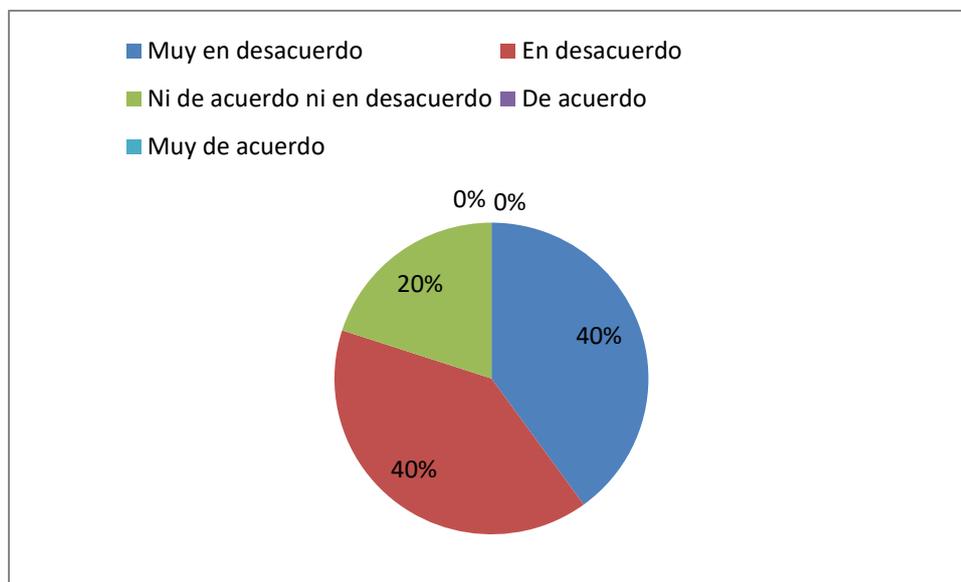
*Se cuenta con líneas de créditos por tipo de clientes.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	4	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**

*Se cuenta con líneas de créditos por tipo de clientes.*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## Análisis e interpretación

Según muestra la tabla 7 y la figura 10, observamos que el 40% de los encuestados está en desacuerdo en que se cuenten con líneas de crédito por tipo de clientes, el otro 40% está muy en desacuerdo y solo el 20% de los encuestados opinó que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo que volvemos a concluir que no se estaban realizando capacitaciones a los trabajadores, es por ello el desconocimiento total o parcial de la existencia de los tipos de líneas de crédito, así mismo agregamos que al desconocer este aspecto el personal del área de créditos estaba sobre endeudando a los clientes, dando como resultado la incapacidad de total o parcial del pago.

## Dimensión de políticas de cobranza

### Ítem 8

En la tabla 8 se presenta los resultados del ítems 8, Establecen correctamente los plazos de pagos.

**Tabla 8**

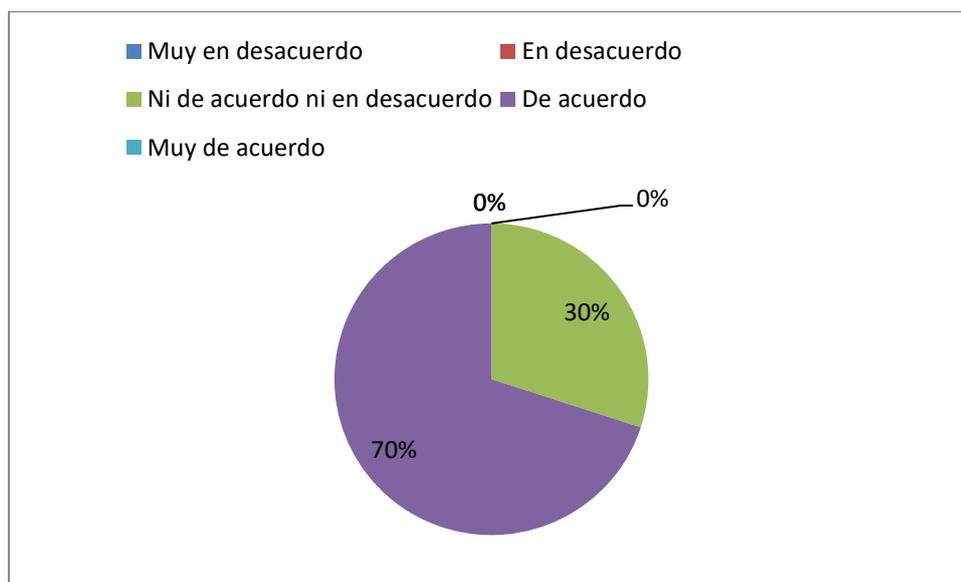
*Establecen correctamente los plazos de pagos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30%
De acuerdo	7	70%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**

*Establecen correctamente los plazos de pagos*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Acorde a lo observado en la tabla 8 y figura 11 decimos que el 70% de los trabajadores encuestados dijo que está de acuerdo con el correcto establecimiento de los plazos de pagos, mientras que el 30% de los entrevistados opinó que ni de acuerdo ni en desacuerdo. A esto concluimos que al estar bien establecidos los plazos de pagos, el personal encargado de realizar la cobranza no está realizando los cobros satisfactoriamente ya que por falta de comunicación con el cliente, este no puede cumplir con sus obligaciones en las fechas programadas.

### Ítem 9

En la tabla 9 se presenta los resultados del ítem 9, Establecen correctamente las condiciones de pagos

**Tabla 9**

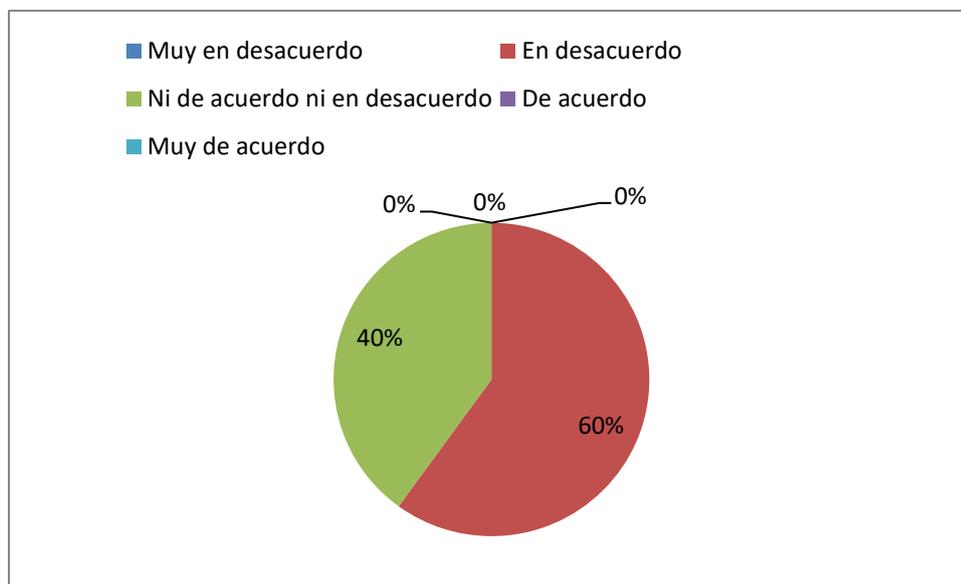
*Establecen correctamente las condiciones de pagos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 12**

*Establecen correctamente las condiciones de pagos*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## **Análisis e interpretación**

Según se observa en la tabla 9 y la figura 12 el 60% de los encuestados dijo que está en desacuerdo en que se establezcan correctamente las condiciones de pagos, mientras que el 40% opinó que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo así en que las condiciones de pagos no están establecidas correctamente, ya que se observó que los clientes no tienen intenciones de pago, lo que generó que las cuentas por cobrar se incrementaran considerablemente. Así mismo agregamos que la empresa tiene que actualizar sus condiciones de pago acorde a los cambios del mercado.

### **Ítem 10**

En la tabla 10 se presenta los resultados del ítem 10, Existen incentivos de cobranza para los que trabajan en el área de Cobranzas.

**Tabla 10**

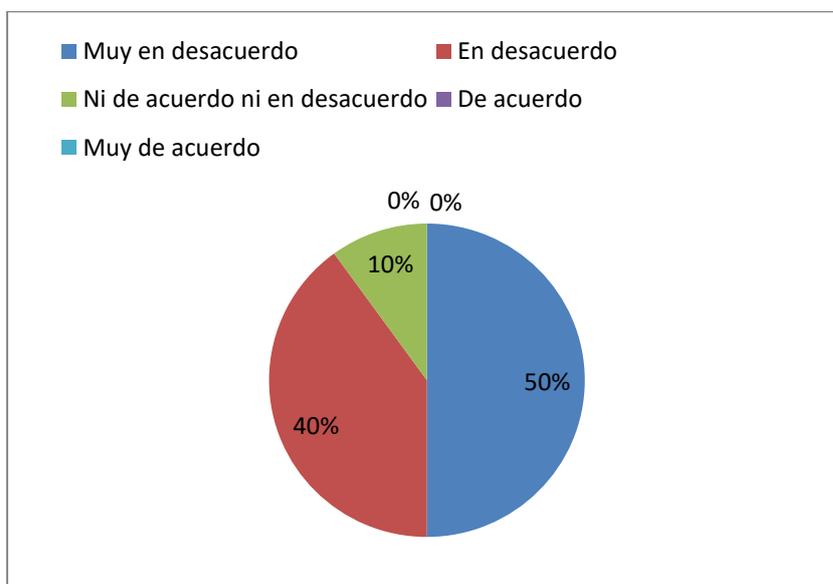
*Existen incentivos de cobranza para los que trabajan en el área de Cobranzas.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	5	50%
En desacuerdo	4	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 13**

*Existen incentivos de cobranza para los que trabajan en el área de Cobranzas.*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Según se observa en la tabla 10 y la figura 13, decimos que el 50% de los encuestados está muy en desacuerdo con la existencia de incentivos de cobranza para el área encargada, el 40% dijo que en desacuerdo con la existencia y el 10% opinó que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo así que uno de los grandes factores que hace que el personal trabaje dando resultados óptimos son los incentivos, aclarando que estos no necesariamente tienen que ser monetarios, ya que un personal valorado se entrega al 100% a la empresa.

### Ítem 11

En la tabla 11 se presenta los resultados del ítem 11, La tasa de interés establecida es aplicada.

**Tabla 11**

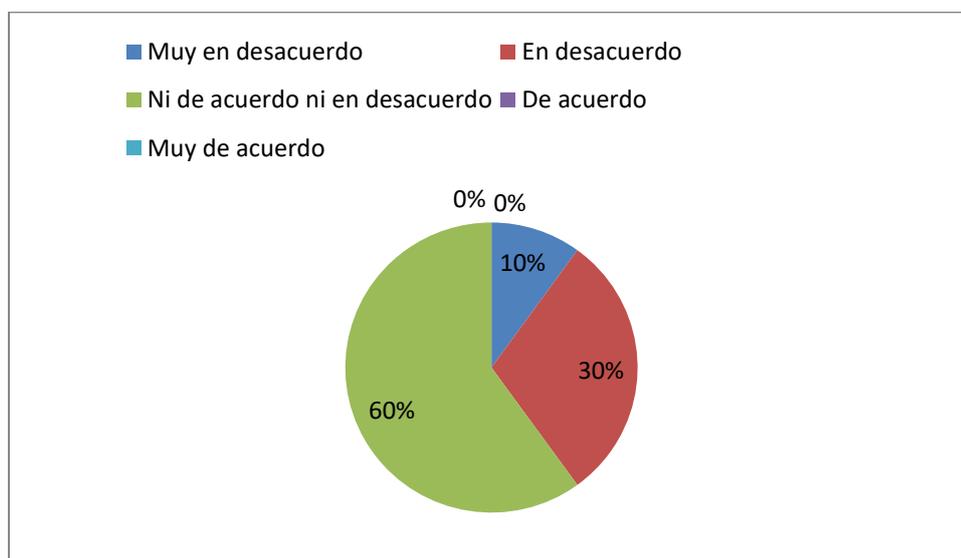
*La tasa de interés establecida es aplicada.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	3	30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 14**

*La tasa de interés establecida es aplicada.*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## Análisis e interpretación

Según muestra la tabla 11 y la figura 14 en relación a si la tasa de interés establecida es aplicada, observamos que el 60% de los encuestados dijo que ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% opinó que en desacuerdo y el 10% dijo que muy en desacuerdo. Por lo tanto se concluyó que hay desconocimiento por parte de los trabajadores del área acerca de las tasas de intereses por lo que no se está aplicando correctamente, a ello decimos que la empresa no orienta a sus trabajadores además existe un gran desinterés no solo por parte de la empresa sino también por parte de los trabajadores del área. Así mismo al no estar aplicando correctamente la tasa de interés que corresponde esto estaba generando pérdidas a la empresa.

## Dimensión de procedimientos de cobranza

### Ítem 12

En la tabla 12 se presenta los resultados del ítem 12, Se notifican a los clientes mediante llamadas telefónicas.

**Tabla 12**

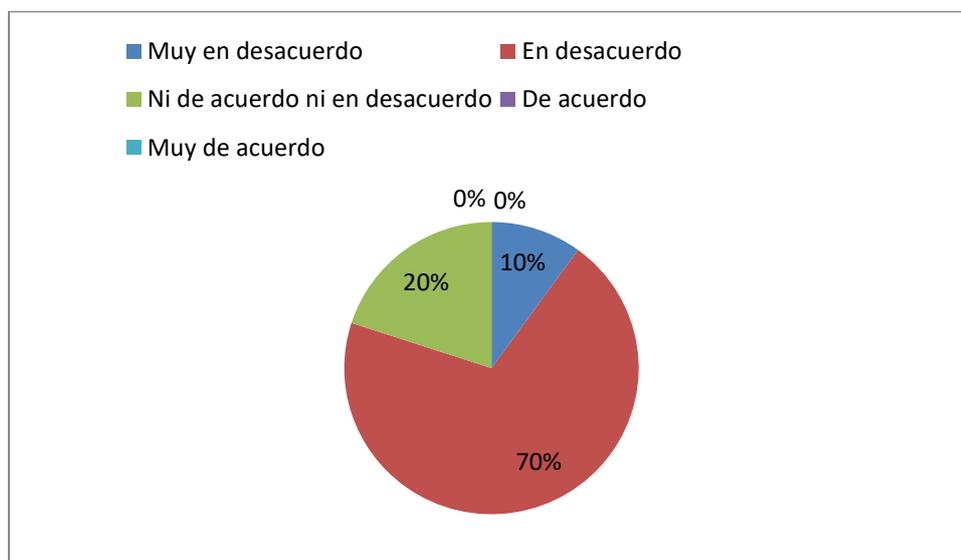
*Se notifican a los clientes mediante llamadas telefónicas.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	1	10%
En desacuerdo	7	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 15**

*Se notifican a los clientes mediante llamadas telefónicas.*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Según muestra la tabla 12 y la figura 15 el 70% de los encuestados opinó que está en desacuerdo en que los trabajadores realizan llamadas telefónicas a los clientes para notificar de sus obligaciones con la empresa, el 10% dijo que muy en desacuerdo y el 20% opinó que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto se concluye que uno de los factores por el cual los clientes no realizan el pago parcial o total de sus obligaciones es por la falta de notificaciones por parte del personal encargado. Así mismo ya que la empresa no cuenta con funciones específicas, esto genera que las llamadas telefónicas no se realicen a todos los clientes, generando así el incremento de las cuentas por cobrar.

### Ítem 13

En la tabla 13 se presenta los resultados del ítem 13, Se envían los estados de cuentas a los clientes.

**Tabla 13**

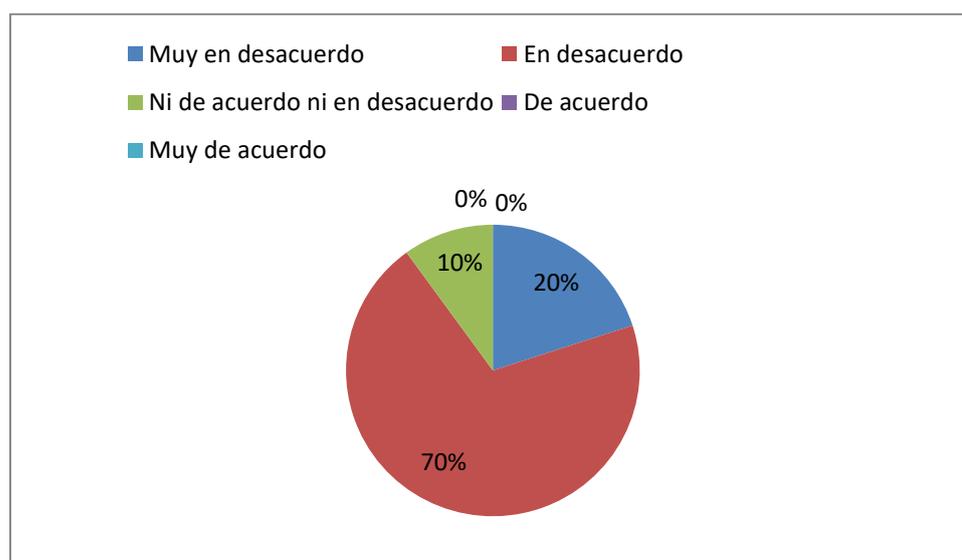
*Se envían los estados de cuentas a los clientes.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	7	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 16**

*Se envían los estados de cuentas a los clientes.*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## Análisis e interpretación

Según observamos en la tabla 13 y la figura 16 con respecto a si se envían los estados de cuentas a los clientes, los trabajadores encuestados opinaron lo siguiente: el 70% dijo que está en desacuerdo, el 20% muy desacuerdo y el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. A esto se concluye que el área respectiva no está cumpliendo con sus obligaciones al 100%, esto se debe a la vez a que la empresa no cuenta con un sistema adecuado que facilite la extracción de los datos de cada cliente actualizado por periodos.

### Ítem 14

En la tabla 14 se presenta los resultados del ítem 14, Visitan a los clientes para realizar los cobros

**Tabla 14**

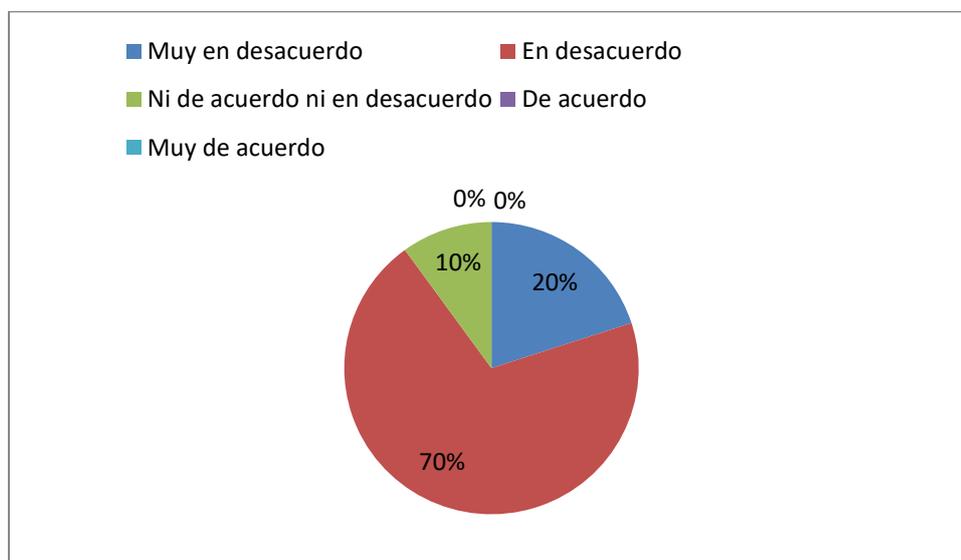
*Visitan a los clientes para realizar los cobros*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	2	20%
En desacuerdo	7	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 17**

*Visitan a los clientes para realizar los cobros*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Según muestra la tabla 14 y la figura 17 en relación a si los colaboradores del área respectiva realiza visitas a los clientes para realizar los cobros, los encuestados dijeron lo siguiente: el 70% dijo que está en desacuerdo, el 20% muy en desacuerdo y el 10% dijo que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo así que uno de los procesos importantes que haces que la cartera de morosidad no se incremente es realizar visitas a los clientes para realizar el cobro respectivo, puesto que presencialmente es más factible llegar al cliente. Así mismo corroboramos que la empresa no realiza seguimientos a cada área respectiva para verificar si se están cumpliendo con sus funciones.

## Dimensión de indicadores del riesgo

### Ítem 15

En la tabla 15 se presenta los resultados del ítem 15, Incumplen parcialmente sus deudas los cliente

**Tabla 15**

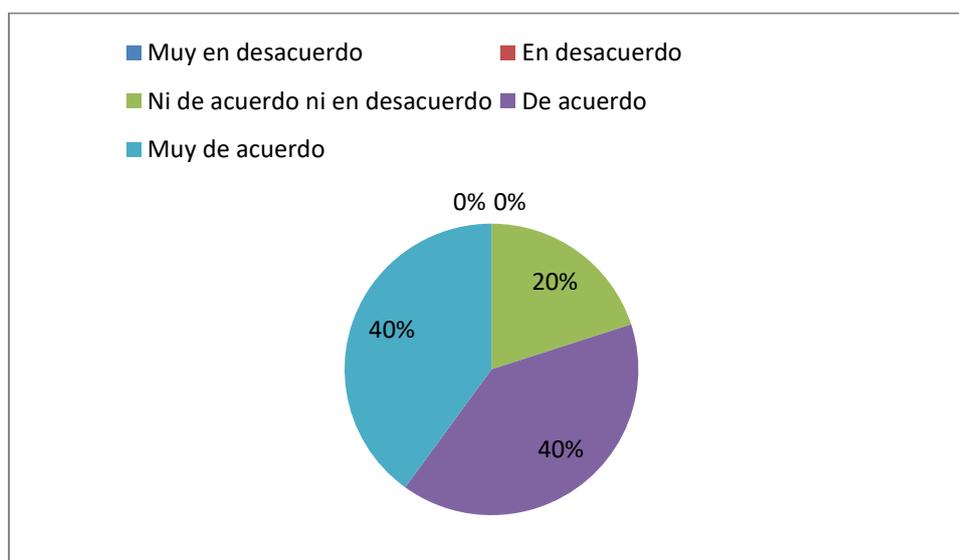
*Incumplen parcialmente sus deudas los cliente*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
Muy de acuerdo	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 18**

*Incumplen parcialmente sus deudas los cliente*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## Análisis e interpretación

Según muestra la tabla 15 y la figura 18 el 40% de los encuestados dijo que está muy de acuerdo a que los clientes incumplen parcialmente sus deudas, el otro 40% dijo que está de acuerdo, mientras que el 20% opinó que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto se concluye que no se estuvo identificando correctamente los riesgos de incumpliendo, ya que los clientes están incumpliendo parcialmente sus deudas, esto a la vez de debe a la mala evaluación que realizan los del área de créditos.

### Ítem 16

En la tabla 16 se presenta los resultados del ítem 16, Hay incumplimiento permanente de la deuda por parte de los clientes

**Tabla 16**

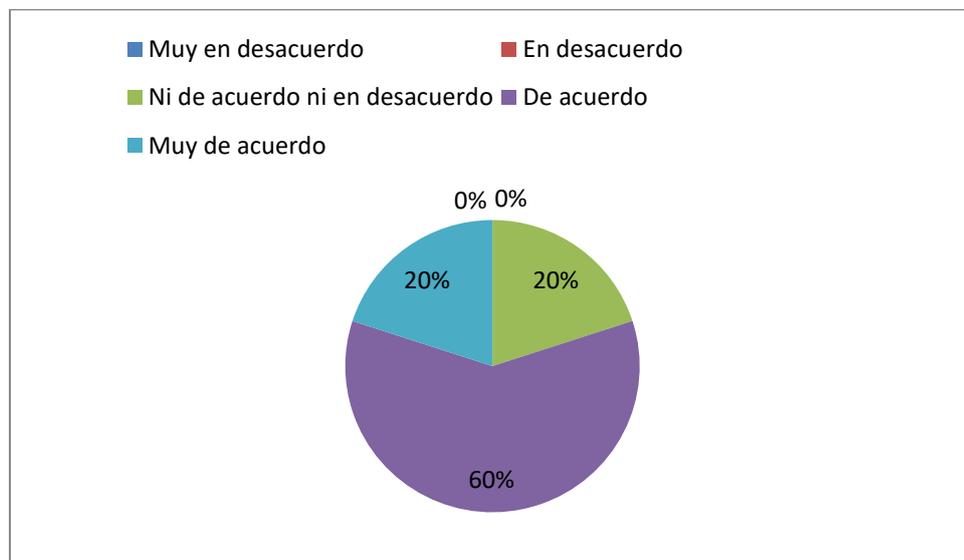
*Hay incumplimiento permanente de la deuda por parte de los clientes*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20%
De acuerdo	6	60%
Muy de acuerdo	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 19**

*Hay incumplimiento permanente de la deuda por parte de los clientes*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Se observa en la tabla 16 y la figura 19 que el 60% de los encuestados manifestó que está de acuerdo con que hay incumplimiento permanente de la deuda, el 20% dijo que está muy de acuerdo y el otro 20% dijo que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo así que los clientes no están cumpliendo con sus obligaciones que tiene con la empresa de transporte, no se ve ninguna iniciativa de pago y esto se debe a que el personal encargado de realizar la evaluación para el otorgamiento de crédito no realiza eficientemente su trabajo ya que sobregira al cliente lo cual incide a que este no pueda cumplir con sus obligaciones.

**Ítem 17**

En la tabla 17 se presenta los resultados del ítem 17, Los clientes tienen insolvencia financiera

**Tabla 17**

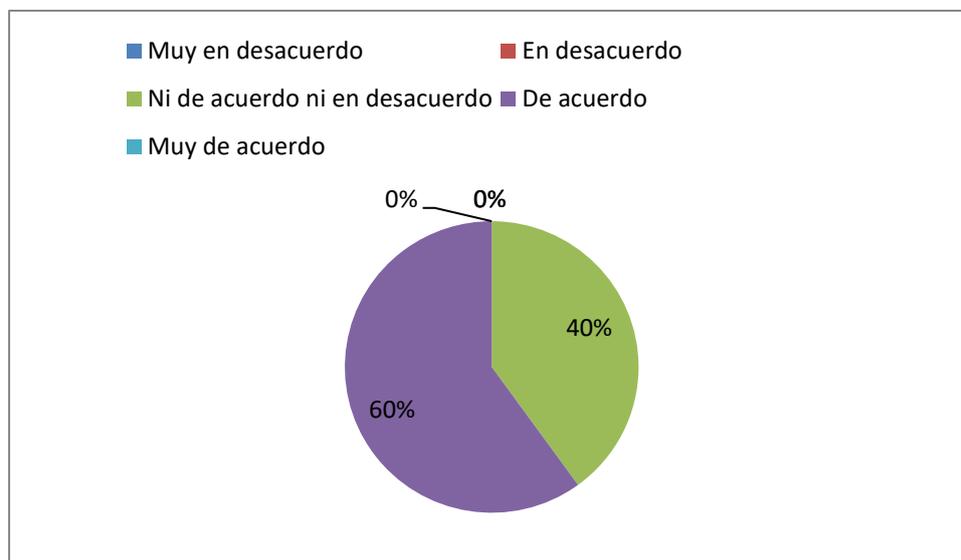
*Los clientes tienen insolvencia financiera*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40%
De acuerdo	6	60%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 20**

*Los clientes tienen insolvencia financiera*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## Análisis e interpretación

Según muestra en la tabla 17 y en la figura 20 en relación a si los clientes tienen insolvencia financiera los colaboradores encuestados dijeron lo siguiente: el 60% dijo que está de acuerdo y el 40% dijo que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Concluyendo que existe una mala evaluación a la hora de otorgar la línea de crédito, ya que como se dijo anteriormente los encargados de área otorgan créditos deliberadamente sin evaluar la capacidad del cliente, lo cual ha generado que el cliente no pueda asumir sus obligaciones. Así mismo agregamos que esto perjudica la liquidez de la empresa ya que la cuenta de cobranza dudosa se ha incrementado.

## Dimensión del tratamiento del riesgo

### Ítem 18

En la tabla 18 se presenta los resultados del ítem 18, Se identifica el riesgo de incumplimiento.

**Tabla 18**

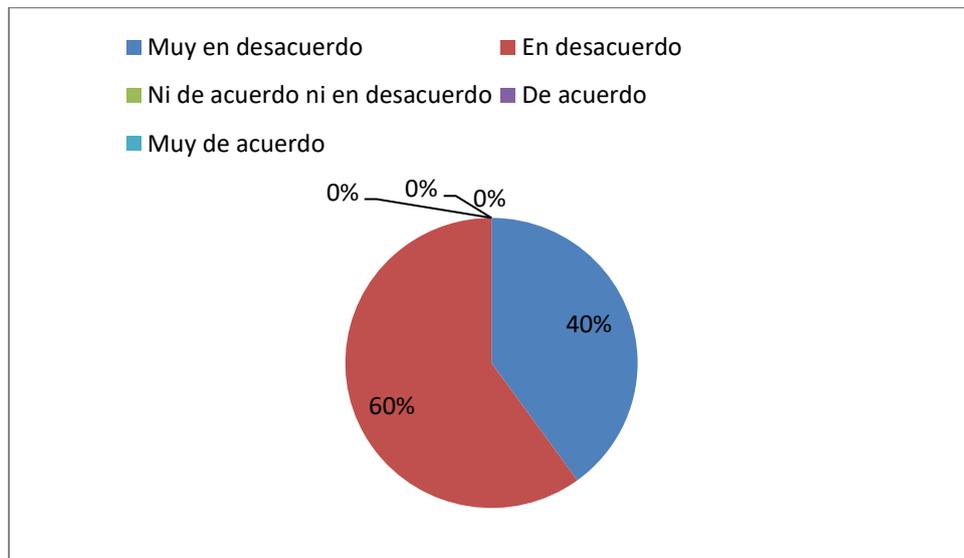
*Se identifica el riesgo de incumplimiento.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 21**

*Se identifica el riesgo de incumplimiento.*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 18 y la figura 21 se observa que el 60% de los encuestados dijo que está en desacuerdo con que se identifique el riesgo de incumplimiento y el 40% dijo que está muy en desacuerdo. Por lo tanto se concluye que la empresa no tiene ningún interés por enfocarse en la identificación de los riesgos ya que su único objetivo es realizar ventas sin antes hacer una identificación los riegos que puedan existir para que el cliente no llegue a cumplir con sus pagos. Así mismo esto es uno de los factores por el cual las cuentas por cobrar se han incrementado en el año 2019.

### Ítem 19

En la tabla 19 se presenta los resultados del ítem 19, Evalúan el riesgo de incumplimiento.

**Tabla 19**

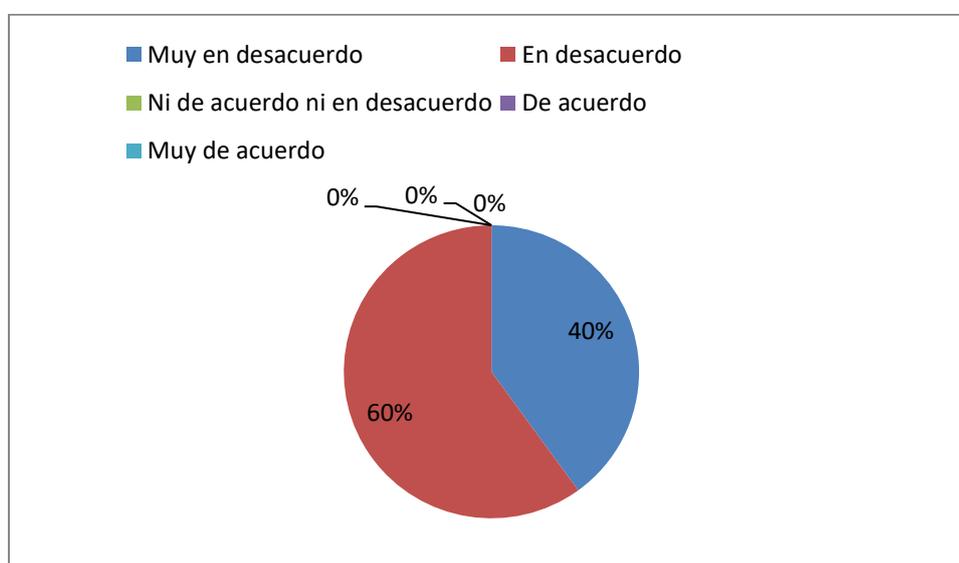
*Evalúan el riesgo de incumplimiento.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	4	40%
En desacuerdo	6	60%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 22**

*Evalúan el riesgo de incumplimiento.*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

## Análisis e interpretación

Según muestra la tabla 19 y la figura 22 se observó que el 60% de los trabajadores encuestados dijo que están en desacuerdo en que si se realiza una evaluación del riesgo de incumplimiento y el 40% opinó que está en muy en desacuerdo. Por lo que se concluye diciendo que la empresa no realiza evaluación del riesgo de cumplimiento, así mismo el personal encargado no está en la capacidad de poder realizar la evaluación respectiva, lo cual ha perjudicado a la empresa ya que al no realizar una evaluación del riesgo esto ha generado que la cartera de morosidad se incremente.

### Ítem 20

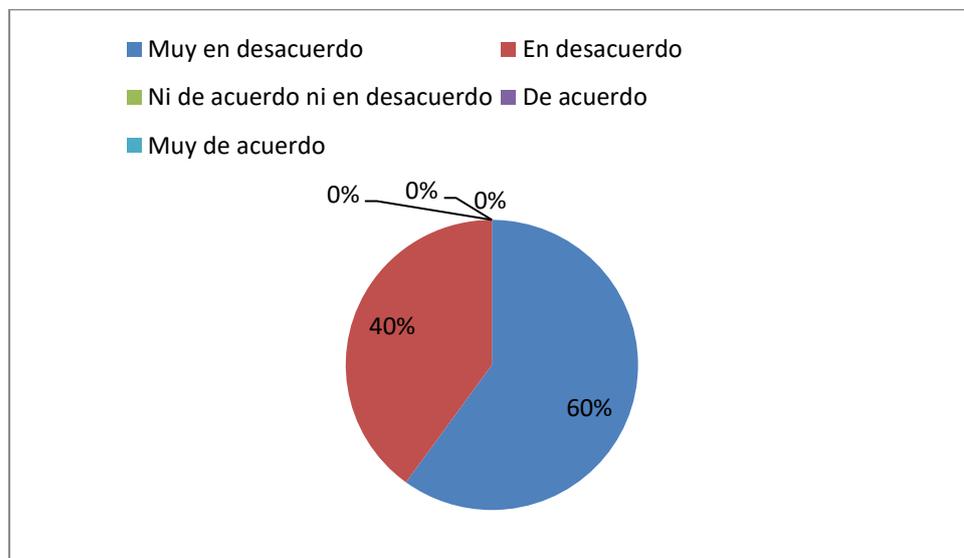
En la tabla 20 se presenta los resultados del ítem 20, Analizan el riesgo de incumplimiento

**Tabla 20**

*Analizan el riesgo de incumplimiento*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	6	60%
En desacuerdo	4	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 23***Analizan el riesgo de incumplimiento*

*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Como se observa en la tabla 20 y la figura 23 en relación a si se analizan los riesgos de incumplimiento, los encuestados respondieron lo siguiente: el 60% dijo que está muy en desacuerdo y el 40% está en desacuerdo. Por lo tanto se concluye que no se están analizando el riesgo de incumpliendo, puesto que la empresa no cuenta con personal idóneo para realizar dicha función, a la vez la empresa no capacita a los colaboradores, lo cual al no analizar el riesgo no se puede identificar el problema para poder darle la solución respectiva, lo cual generó que la liquidez de la empresa disminuyera considerablemente en el año 2019.

**Ítem 21**

En la tabla 21 se presenta los resultados del ítem 21, Provisionan los riesgos de incumplimiento

**Tabla 21**

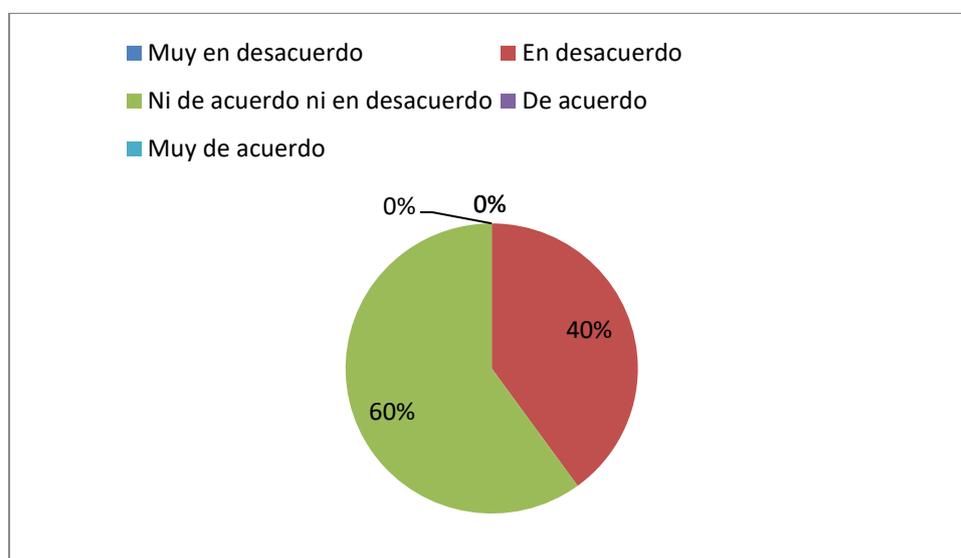
*Provisionan los riesgos de incumplimiento*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	60%
De acuerdo	0	0%
Muy de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia

**Figura 24**

*Provisionan los riesgos de incumplimiento*



*Nota.* Datos presentados en porcentajes (Elaboración propia)

### **Análisis e interpretación**

Según muestra la tabla 21 y la figura 24 se observó que el 60% de los trabajadores encuestados opinó que ni de acuerdo ni en desacuerdo en relación a si se provisionan los riesgos de incumplimiento y el 40% dijo que en desacuerdo. Concluyendo que existe desconocimiento de las provisiones por lo tanto no se estaban realizando, así mismo al no realizarse esto trajo consecuencias como la falta de liquidez de la empresa para afrontar sus obligaciones con terceros.

## **CAPITULO IV. LIMITACIONES, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Limitaciones**

En la presente investigación existió una serie de limitaciones, que desde la perspectiva de Ávila (2001, p. 87), una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido por alguna razón, siendo las razones las siguientes:

- La empresa de transporte no cuenta con información completa, ya que debido al desorden que existe, no se pudo recopilar la información necesaria.
- por otro lado la empresa cuenta con información confidencial, que por su misma condición no pudo ser revisada, para tomar en cuenta al momento de realizar el trabajo.
- Solo se revisó en Estado de Situación Financiera del año 2018 y 2019 y el reporte de ventas del año 2019.

### **4.2. Discusión**

En relación al objetivo general, describir la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte durante el periodo 2019, se ha podido definir que la empresa no realiza una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, puesto que sus políticas, procesos y riesgos de incumplimiento no están bien definidas. Tal como se muestra en la revisión del Estado de Situación Financiera, donde se observó el incremento del 164% de las cuentas por cobrar del año 2019 en relación al año 2018. Así mismo, se observó que el personal no cumple con realizar las notificaciones de cobro a los clientes mediante llamadas y envíos de correos, que hacen factible el cumplimiento de sus obligaciones. A la vez, se realizó la encuesta, que según el ítem 1, el 60% de los encuestados opino que está muy en desacuerdo con la afirmación, que en la empresa exista una correcta evaluación a los clientes, así mismo el 30% dijo que esta desacuerdo y solo el 1% opino que ni de acuerdo ni en desacuerdo. Coincidiendo así con Hurtado (2017), que para llevar una buena gestión de las cuentas por cobrar en las empresas deben existir un sistema de control definido, para la aprobación, recaudación y seguimiento de las cuentas por cobrar a cliente.

De acuerdo con el objetivo específico que es identificar las políticas de créditos y cobranzas en la empresa de transporte durante el periodo 2019, se ha podido determinar que las políticas de créditos y cobranzas no han sido reconocidas correctamente por el personal del área respectiva, ya que por desconocimiento y poca comunicación no ha sido posible identificarlos con precisión. Tal como se muestra en el resultado de revisión documentaria que se hizo al Estado de Situación Financiera en donde se pudo apreciar claramente el incremento del 164% de las cuentas por cobrar del año 2019 en relación al año 2018. Además, en la observación se vio que los colaboradores no realizan las notificaciones mediante cartas de cobranza a los clientes; por otro lado en la encuesta realizada, con respecto al ítem 9 donde el 60% de los encuestados respondió que está en desacuerdo en que se establezcan correctamente las condiciones de pago, mientras que el 40% opinó que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación. Concordando con Carrera (2017) en que el personal debe de tener bien en claro cuáles son las políticas de créditos y cobranzas, para que así las pueda aplicar eficientemente, y para ello la empresa tiene que establecer claramente las mismas, para así mejorar la recuperación de cartera morosa y otorgamiento de crédito óptimo.

De acuerdo al segundo objetivo específico, describir los procesos de créditos y cobranzas en la empresa, se ha podido definir que la empresa no ha detallado adecuadamente los procesos a seguir de créditos y cobranzas, es por eso que el personal no cumple con todas sus funciones como corresponde. Por otro lado, también la empresa no realiza capacitaciones a sus colaboradores; tal como lo mostró el resultado de la revisión documentaria que se hizo al reporte de ventas del año 2019, donde se observó que las ventas fueron incrementando mes a mes, debido al descuido del otorgamiento de crédito a los clientes por parte del personal encargado. A la vez se observó que el personal no realiza las llamadas telefónicas a los clientes para realizar la cobranza de la deuda; a ello sumamos la encuesta realizada con respecto al ítem 4 donde el 40% de los encuestados manifestó que está muy en desacuerdo en que el área cumpla con solicitar documentos fehacientes a los clientes que validen su condición financiera actual. A la vez, el otro 40% dijo que está en desacuerdo con dicha afirmación. Coincidiendo así con Cueva et al. (2017), donde manifiestan que cada proceso se tiene que desempeñar adecuadamente para que así las metas y objetivos no sean perjudicados.

Continuando con el tercer objetivo específico, que es identificar los indicadores de riesgo en la empresa de transporte, se ha podido precisar que la empresa no identifica correctamente los riesgos de incumplimiento, esto se debe a la falta de compromiso y capacidad por parte del personal; tal como muestra el resultado de la revisión documentaria que se hizo al Estado de Situación Financiera donde se muestra la disminución de un 41% del efectivo disponible del año 2019 en relación al año 2018; así mismo se observó que el personal encargado no realiza las visitas a los clientes previo al otorgamiento de crédito. A la vez, la encuesta realizada mostró según el ítem 17 que el 60% de los encuestados opinó que está de acuerdo en que los clientes tienen insolvencia financiera, lo cual confirma que no se está identificando adecuadamente los riesgos de incumplimiento. Con ello concordamos con Taco (2018), ya que manifestó que si no se identifica correctamente los riesgos, una venta al crédito afectaría notoriamente el presupuesto de caja, haciendo que la empresa no cuente con liquidez suficiente para poder cumplir con sus obligaciones con terceros.

Prosiguiendo con el cuarto objetivo específico, describir los tratamientos del riesgo de incumplimiento, se aprecia que la empresa no sabe cómo tratar los riesgos, puesto que la empresa por reducir costos no contrata al personal idóneo para realizar dicha función, lo cual se observó en la revisión que se hizo a los reportes de ventas donde se ve claramente que las cuentas por cobrar se han incrementado considerablemente en el año 2019 en relación al año 2018. Asimismo también se observó que el personal encargado no exige al cliente a presentar documentos fehacientes que puedan ayudar a buscar alternativas a la hora de identificar un riesgo; así mismo según la encuesta realizada con respecto al ítem 20 donde se afirma que se realiza un análisis del riesgo, el 60% de los encuestados dijo que está muy en desacuerdo en que así sea, a la vez el 40% opinó que está en desacuerdo, comprobando así que no existe un tratamiento al riesgo. Lo que conlleva a concordar con Vásquez y Vega (2016), que no solo se tiene que priorizar realizar una venta, sino que también se tiene que analizar si la cobranza, si se va a llegar a recuperar en su totalidad.

### 4.3. Conclusión

- En consecuencia a la variable “Gestión de las cuentas por cobrar”, cuyo objetivo general fue “Describir la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de transporte durante el periodo 2019”, podemos concluir que la empresa no realiza una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, ya que no existe un sistema de control que evalué correctamente el desenvolvimiento del área, para así poder identificar los errores e incumplimientos del personal encargado.
- En relación a las dimensiones de “Créditos y cobranzas”, cuyo objetivo específico fue “Identificar las políticas de créditos y cobranzas en la empresa de transporte del periodo 2019”, podemos concluir que la empresa no cuenta con políticas claramente establecidas acorde a la necesidad del mercado, adicional a ello la empresa no realiza capacitaciones a sus colaboradores con el fin de que ellos tengan claras dichas políticas y así la puedan poner en práctica como corresponde.
- Con respecto a las dimensiones de “Créditos y cobranzas”, siendo su objetivo específico fue “Describir los procesos de créditos y cobranzas en la empresa de transporte del periodo 2019”, podemos concluir que el personal encargado no realiza todos los procesos que conlleven a que el otorgamiento de crédito y su posterior cobranza sea óptimo. Así mismo podemos concluir que la empresa no realiza auditorías a las áreas respectivas.
- En consecuencia a la dimensión de “Riesgo de incumplimiento”, cuyo objetivo específico fue “Describir los tratamientos del riesgo de incumplimiento en la empresa de transporte del periodo 2019”, podemos concluir que no se está realizando un tratamiento adecuado a los riesgos de incumplimiento, siendo este un factor primordial para conceder un crédito a un cliente, tal como se muestra en los resultados, a la vez concluimos que la empresa otorga créditos sin una adecuada previa evaluación.

#### 4.4. Recomendaciones

- Se debe restablecer las políticas y procedimientos de créditos y cobranza, a la vez realizar seguimiento continuo a todas las áreas involucradas, para monitorear el cumplimiento de las mismas.
- La empresa debe de capacitar constantemente a los colaboradores, asimismo, designar funciones específicas a cada trabajador, de esta manera se obtendrán mejores resultados.
- Se sugiere realizar un estudio a los clientes morosos, para observar por qué no están cumpliendo con sus obligaciones, para así dar soluciones de accesibilidad de pago.
- Se recomienda llevar un continuo seguimiento de los estados financieros, para así ver la situación en que se encuentra la empresa.

## Referencias

- Aguirre, O. (2005). Auditoría y Control Interno. Edición Grupo Cultura.
- Ávila, R. (2001). Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/limitaciones-del-problema-de.html>.
- Barrio, C.; Huamán, E. y Rodríguez, S. (2016). Influencia de los ratios financieros en la toma de decisiones de la empresa Architech Constructores S.A.C, ubicada en San Borja, año 2015 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/47/browse?value=Influencia+de+los+Ratios+Financieros&type=subject>.
- Berk, J. (2010). Finanzas Corporativas. Obtenido de [https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/finanzas-corporativas-berk.pdf](https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/finanzas-corporativas-berk.pdf).
- Bernal, C. (2010, 17 de Julio). Tipos de justificación en la investigación científica. Obtenido de Espiritu emprender. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Bernstein, L. (1984). Análisis de los estados financieros. Deusto, Bilbao. Obtenido de <https://www.abebooks.com/An%C3%A1lisis-estados-financieros-Bernstein-L-A/30795546301/bd>
- Brachfield, P. (2003). Recobrar Impagados y Negociar con Morosos. Capítulo II. Edición Gestión SA.
- Burga, H. y Rodrigo, S. (2019). Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en los indicadores de liquidez del Centro de Aplicación Imprenta

- Unión [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1659>.
- Carrera, S. (2017). Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica salesiana del Ecuador]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>.
- Castro, P. (2013). El sistema de detracciones del IGV y su impacto en la liquidez de la empresa de transportes de carga pesada Factoría comercial y transportes S.A.C. [Tesis de licenciatura, Universidad privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/719-Texto%20del%20art%C3%ADculo-951-1-10-20180524%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/719-Texto%20del%20art%C3%ADculo-951-1-10-20180524%20(1).pdf).
- CFI. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. Acción InSigT, 26. <https://centerforfinancialinclusionblog.files.119>.
- Chávez, N. y Toalombo, G. (2017) Alto índice de cuentas por cobrar en la empresa de insumos PRONEPAC SA [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24214>.
- Conesa, D. (2013). Análisis Financiero para los No Financieros.
- Córdova, J. (2018). Evaluación de la Eficiencia como Herramienta de Gestión Empresarial [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/6352/C%C3%B3rdova%20Le%C3%B3n%20Jos%C3%A9%20Fernando.%20Evaluacio%20de>

%20la%20eficiencia%20como%20herramienta....pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cruz, S. y Villacres, S. (2013). Análisis y reestructuración de las políticas crediticias en la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina Ltda. Ubicada en el cantón el triunfo provincia del Guayas [tesis de licenciatura, Universidad estatal de Milagro]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/607>.
- Cueva, E., Vargas, M., y Mendez, J. (2017). Gestión de las cuentas por cobrar y efecto en la liquidez de la empresa de Servicios PRONEFROS SAC [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Americas]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19833>.
- DELSOL, S. (2021, 06 de septiembre). Muestreo probabilístico o no probabilístico. <https://www.sdelsol.com/glosario/muestreo-probabilistico-o-no/>.
- Farfán, S. (2014). Finanzas I. Editorial Imprenta Unión.
- Fiallos, F. (2016). El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la empresa central car S.A [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. Obtenido de [.https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19833](https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19833).
- Flores, J. (2013). Contabilidad para Gerencia. 1era. Edición. Actualidad Empresarial.
- Gálvez, C. y Pinilla, K. (2008). Gestión de cuentas por cobrar [Tesis de licenciatura, Universidad del BIO BIO]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1210/1>.

- Garcia, E. (2019, 25 de marzo). El incremento del índice de morosidad. *Diario Gestión*.
- Gitman, J. (2000). *Fundamentos De Administración Financiera* 8va. Ed. Editorial Prentice Hall.
- Goetz, J. P. y LeCompte, M. D. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo de investigación educativa*.
- González, J., y Gomes, R. (2012). *La Morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días* [Tesis de licenciatura, La Universidad de Zaragoza]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://doi.org/10.1073/pnas.0703993104>.
- Gonzales, E., Sanabria, S. y Zúñiga, A. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Union]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>.
- Guajardo, C. y Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. 5ta. Edición.
- Guba, E. y Lincoln, Y. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Horngren, C., Harrison, W. y Oliver, M. (2010). *Contabilidad*. (8va edición). Pearson Educación de México, S.A. de C.V
- Hurtado, D. (2017). *Análisis a las cuentas por cobrar del comercial almacenes el costo de la parroquia Borbon Canton Eloy Alfaro* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1387>.
- James, C. y Jhon, M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. 13va. Edición. Editorial Pearson.

James, C. y Wachowicz, J. (2005). Fundamentos de Administración Financiera.

Editorial Pearson.

Keynes, J. (1937). The General Theory of Employment. Obtenido de

[https://www.urjc.es/images/ceem/Documento%202\\_CEEM.pdf](https://www.urjc.es/images/ceem/Documento%202_CEEM.pdf)

Levy, L. (2009). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. Obtenido de

<https://libreriasef.com.mx/productos/257-planeacion-financiera-en-la-empresa-moderna>

Martín, V. (2020). La preferencia por la liquidez y el fracaso de los estímulos monetarios. Obtenido de

[https://www.urjc.es/images/ceem/Documento%202\\_CEEM.pdf](https://www.urjc.es/images/ceem/Documento%202_CEEM.pdf)

Monar, J. (2011). Sistema de control administrativo financiero para el área de cartera aplicado a la empresa DISAROMATI S.A. [Tesis doctoral,

Universidad Central Del Ecuador]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/946>

Mongabay.com (s.f.). Léxico financiero. CFA Institute. Obtenido de

<https://global.mongabay.com/es/rainforests/carbono-lexico/Riesgo-de-negocios.html>.

Morales, A., y Morales, J. (2014) Crédito y cobranza.

NIIF9 (2014). Instrumentos Financieros.

Núñez, E. (2017). El sistema de gestión de cartera y la liquidez de la empresa

Importadora GMF [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26563/1/T4133i.pdf>

Ortega, R. (2000). Introducción a las finanzas. McGraw-Hill Interamericana.

- Ortega, R. Pacherras, A. y Díaz, R. (2010). Dinámica Contable. Registro y Casos Prácticos. Ediciones Caballero Bustamante SAC.
- Oto, B. (2011). Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A [Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1213>
- Pérez, G. (1998). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. 2ª. Edición.
- Pérez, J. (2013). Procedimientos de cobranza y procedimientos para gestionar y cobrar. Editorial Profit.
- Portillo, M. (2009). Manual de Técnicas Efectivas de Cobro.
- Quezada (2017) La sociedad y sus elementos, una aproximación al pensamiento de Rafael Alvira sobre los elementos que configuran una sociedad, Auctoritas Prudentium. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaSociedadYSusElementosUnaAproximacionAlPensamient-6086151.pdf.
- Reyes, L., y Urbina, R. (2017). Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/22503>.
- Rivera, L. (2007). Procedimiento de Cobranza. Edición 2007.
- Solís, M., y Hernández, S. (2017). La importancia de la liquidez, rentabilidad, inversión y toma de decisiones en la gestión financiera empresarial para la obtención de recursos en la industria de la pesca de pelágicos menores en ENCENADA [Tesis de licenciatura, Universidad autónoma]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://www.aeca1.org/xviiiicongresoaecca/cd/161c.pdf>.

- Taco, E. (2018). Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales [Tesis de bachiller, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2451>.
- Valderrama, S. (2014). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3167/Fabian\\_AEM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3167/Fabian_AEM.pdf?sequence=1)
- Vargas, y Asociados (2020). Deterioro de las cuentas por cobrar. Obtenido de <https://vaglatam.com/noticias/deterioro-de-cuentas-por-cobrar-niif-9-instrumentos-financieros/>
- Vásquez, L., y Vega, E. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2353>.
- Vizcarra, J. (2007). Auditoría Financiera. Editorial Pacífico. Obtenido de <https://isbn.cloud/9789972234118/auditoria-financiera/>