

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA
EMPRESA DE TRANSPORTE - 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autores:

Br. Leslys Ivonne, Reyes Lazarte

Br. Ruth Susana, Urbina Ludeña

Asesor:

Mg. Juan Antonio León Muñoz

Lima - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Juan Antonio León Muñoz, 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 de las estudiantes:

- ▮ Reyes Lazarte, Leslys Ivonne
- ▮ Urbina Ludeña, Ruth Susana

Por cuanto, CONSIDERA que la tesis titulada: “Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte – 2017” 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 o a los interesados para su presentación.

Mg. Juan Antonio León Muñoz
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Leslys Ivonne Reyes Lazarte, Ruth Susana Urbina Ludeña para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte – 2017”

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:

Mg. Manuel Enrique M. Izaga Zapata
Jurado
Presidente

Mg. María Elizabeth Labán Salguero
Jurado

Mg. Ana Zoila Nomberto Luperdi
Jurado

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a Dios y mi familia por toda la fortaleza e iluminarme para vencer los obstáculos que se presentaron en el camino y por todo su apoyo incondicional, todo esto se lo debo a ustedes. Por seguir en el cumplimiento de mis objetivos.

Leslys Ivonne Reyes Lazarte

Quiero dedicar esta tesis a mi familia por toda la fortaleza que me brinda en este largo camino y al amor de mi vida por creer en mí, quererme mucho y por todo su apoyo incondicional, todo esto se lo debo a ustedes, los quiero mucho.

Ruth Susana Urbina Ludeña

Agradecimiento

A mis profesores de la Universidad Privada del Norte por sus enseñanzas y por contribuir a ser un mejor profesional, por su ayuda y orientación; y a todas aquellas personas que han permitido e hicieron posible la culminación de mi tesis.

Leslys Ivonne Reyes Lazarte

Debo agradecer de manera especial a mis profesores, personas de las cuales aprendí muchísimo ya que impartían con mucha paciencia y perseverancia la sabiduría adquirida, ayudándome a llegar al punto en el que me encuentro.

Agradecimiento especial a mis compañeros de aula, partícipes de esta gran aventura que se convirtió la universidad por el apoyo brindado, más que compañeros nos convertimos en una pequeña familia de fines de semana.

Ruth Susana Urbina Ludeña

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones	16
1.5. Objetivos.....	17
1.5.1. Objetivo General.....	17
1.5.2. Objetivos Específicos.....	17
1.6. Marco teórico	17
1.6.1. Antecedentes Internacionales.....	17
1.6.2. Antecedentes Nacionales.....	22

1.6.3.	Bases teóricas.	27
1.6.3.1.	Cuentas por Cobrar.	27
1.6.3.1.1	Objetivos de las Cuentas por Cobrar.	29
1.6.3.1.2	Clasificación de las Cuentas por Cobrar.	30
1.6.3.1.3	Tramites de cuentas por cobrar.....	31
1.6.3.1.4	Cuentas Relacionadas en la Recuperación de Cartera.	31
1.6.3.1.5	Manejo de las cuentas por cobrar.	32
1.6.3.2.	Riesgo de Crédito.	33
1.6.3.3.	Crédito.	33
1.6.3.3.1	Obtención de la información de crédito.	34
1.6.3.3.2	Principales fuentes de información de crédito.	35
1.6.3.3.3	Políticas de crédito.	36
1.6.3.3.4	Clasificación de las políticas de crédito.....	37
1.6.3.4.	Cobranza.	38
1.6.3.4.1	Procedimiento de cobranza.	39
1.6.3.4.2	Políticas de Cobranza.....	40
1.6.3.4.3	Objetivos de las Cobranza.	42
1.6.3.4.4	Promedio de Cobranza.	43
1.6.3.4.5	Porcentaje de la deuda vencida.....	44
1.6.3.5.	Morosidad.....	46
1.6.3.6.	Los Ratios.....	47
1.6.3.6.1	Tipos de Ratios.....	48
1.6.3.6.2	Ratio de liquidez.	49

1.6.3.6.3	Ratio de Morosidad.....	51
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....		52
2.1.	Operacionalización de variables.....	52
2.2.	Diseño de investigación.....	53
2.3.	Unidad de estudio	53
2.4.	Población	53
2.5.	Muestra (muestreo o selección)	54
2.6.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	54
2.7.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	54
CAPITULO III. RESULTADOS.....		55
3.1.	Descripción general de la Unidad de Estudio	55
3.1.1.	CLI Gestiones Aduaneras.....	55
3.2.	Análisis descriptivo de la Gestión de las Cuentas por Cobrar	57
3.2.1.	Políticas de Crédito.....	57
3.2.2.	Políticas de Cobranza.....	61
3.3.	Análisis financiero de la Gestión de la Empresa de Transporte	66
3.4.	Flujograma de Procedimientos de Crédito	69
3.5.	Flujograma de Procedimientos de Cobranza.....	71
CAPITULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		73
4.1	Discusión	73
4.2	Conclusiones	74
4.3	Recomendaciones	76
REFERENCIAS		77

ANEXOS	80
Anexo n. °1. Matriz de Consistencia.	80
Anexo n. °2. Matriz Operacional.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalizacion de Variables	52
Tabla 2 Procedimientos para el otorgamiento de créditos	57
Tabla 3 Evaluación de los clientes, antes de otorgar créditos.....	58
Tabla 4 Cumplimiento del límite de créditos otorgado a los clientes.....	59
Tabla 5 Considera Ud. Adecuado los procedimientos de créditos	60
Tabla 6 Consideran adecuadas y oportunas los procedimientos de Cobranza.....	61
Tabla 7 Los procedimientos de cobranza garantizan el retorno de las cuentas por cobrar.....	62
Tabla 8 Seguimiento constante de los procedimientos de Cobranza.....	63
Tabla 9 Se encuentra conforme los procedimientos de cobranza	64

Índice de Figuras

Figura 1 : Organigrama CLI Gestiones Aduaneras (Fuente: Elaboración propia).....	56
Figura 2 : Existen procedimientos para el otorgamiento de créditos en la empresa de Transporte (Fuente: Elaboración propia)	57
Figura 3 : Evaluación de los clientes, antes de otorgar créditos. (Fuente: Elaboración propia)	58
Figura 4 : Cumplimiento del límite de créditos otorgado a los clientes. (Fuente: Elaboración propia).....	59
Figura 5 : Considera Ud. Adecuado los procedimientos de créditos en la empresa de transporte. (Fuente: Elaboración propia)	60
Figura 6 : Consideran adecuadas y oportunas los procedimientos de cobranza sobre los clientes en la empresa de transporte. (Fuente: Elaboración propia)	61
Figura 7 : Los procedimientos de cobranza garantizan el retorno de las cuentas por cobrar (Fuente: Elaboración propia)	62
Figura 8 : Se realiza un seguimiento constante de los procedimientos de cobranza en la empresa (Fuente: Elaboración propia)	63
Figura 9 : Se encuentra conforme los procedimientos de cobranza en la empresa de transporte (Fuente: Elaboración propia)	64
Figura 10 : Proceso actual de crédito (Fuente: Elaboración propia)	69
Figura 11 : Proceso propuesto de crédito (Fuente: Elaboración propia)	70
Figura 12 : Proceso actual de cobranza (Fuente: Elaboración propia)	71
Figura 13 : Proceso propuesto de Cobranza (Fuente: Elaboración propia)	72

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo describir la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte en el año 2017, con la finalidad de asegurar el retorno económico que se origina de las ventas o prestación de servicios, disminuir la morosidad y la cobranza dudosa, utilizando los procedimientos de crédito y cobranza, para la correcta evaluación del cliente y así poder tener suficiente liquidez que logre incrementar los ingresos y ganancias de la empresa, que le permitan cumplir con las obligaciones en el plazo estipulado con los acreedores.

Esta investigación es de tipo descriptiva, aplicada, transversal, no experimental.

La población objeto de estudio estuvo conformada por la empresa de transporte, el diseño de la investigación contemplo la revisión y análisis documentario, observación de los hechos y análisis de los resultados.

En conclusión, según el estudio de la investigación se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto directo sobre la liquidez de la empresa de transporte -2017, Es decir cada una de las dimensiones tanto de crédito como de cobranza, participan en la liquidez reflejada en los ratios de liquidez, gestión y rentabilidad.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, procedimientos de créditos, procedimientos de cobranza, liquidez.

Abstract

The purpose of this research is to describe the management of accounts receivable in a transport company in 2017, in order to ensure the economic return that originates from sales or service provision, reduce delinquency and doubtful collection, using the procedures of credit and collection, for the correct evaluation of the client and thus be able to have sufficient liquidity that manages to increase the income and profits of the company, that allow him to fulfill the obligations in the term stipulated with the creditors.

This research is descriptive, applied, transverse, not experimental.

The population under study was formed by the transport company, the design of the research included the review and documentary analysis, observation of the facts and analysis of the results.

In conclusion, according to the study of the investigation it is concluded that the management of accounts receivable has a direct effect on the liquidity of the transport company - 2017, that is, each of the dimensions of both credit and collection, participate in the liquidity reflected in the liquidity, management and profitability ratios.

Key words: Accounts receivable, credit procedures, collection procedures, liquidity.

Capitulo I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En estos tiempos, a nivel mundial, las empresas se encuentran siempre a la espera de poder recibir inversiones y los inversionistas desean y buscan donde poner su capital para poder tener una alta rentabilidad; para que esto se dé, las empresas que reciban estas inversiones deben generar los recursos financieros necesarios para que les permitan cumplir con sus obligaciones de corto y largo plazo. Esto se logrará con una buena gestión de los activos de la empresa, que se verán reflejados en la generación de su liquidez y en la rotación de sus inventarios. En este sentido, la óptima gestión de las cuentas por cobrar es de vital importancia en la vida de toda empresa, por cuanto asegura el retorno de las inversiones y con esto la sobrevivencia de las mismas.

En el Perú las empresas del sector transporte vienen afrontando problemas de morosidad, debido a que los clientes por diferentes motivos, no están cumpliendo con sus obligaciones dentro del tiempo establecido, teniendo como principal motivo la facilidad con que las empresas del rubro les otorgan créditos cuya recuperación se hace incierta y dificultosa.

Esta problemática, en la empresa de transporte, materia de estudio, se agudiza por su inadecuado crecimiento organizacional, al no contar con políticas, procedimientos y normas de gestión empresarial, trayéndoles como consecuencia la pérdida de liquidez, reducción en la capacidad crediticia, reducción de ventas, altos costos por endeudamiento y por ultimo reducción en su rentabilidad empresarial. Así mismo, esta situación podría dar lugar a que no se

atienda a sus principales clientes, quienes buscaran a la competencia para satisfacer sus necesidades de este servicio.

Observamos este problema, luego de la revisión y análisis de su base de datos, del análisis de sus estados financieros y de la información que nos alcanzaron los colaboradores del área de Contabilidad, quienes conocen y manejan los datos financieros de la empresa, cuyos resultados se presentaran en esta investigación.

Con el objetivo de que estos problemas no continúen, la empresa debe de implementar procedimientos más rigurosos, que garanticen el retorno de la inversión, generando la liquidez necesaria para efectuar una buena gestión financiera para satisfacción de los accionistas, proveedores, personal de la empresa, entre otros interesados.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General.

¿Cómo es la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte – 2017?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Cuáles son los procedimientos de crédito en una empresa de transporte - 2017?

¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en una empresa de transporte - 2017?

1.3. Justificación

La presente investigación tiene como propósito el análisis de una variable, dentro de nuestro entorno de la empresa. Observando el otorgamiento de crédito y posterior la cobranza para la empresa de un servicio otorgado, susceptible de ser superado o mejorado, en consecuencia, se confirma la justificación teórica del estudio.

El impacto práctico se relaciona con ofrecer información y contribuye a resolver problemas cotidianos brindando un servicio de calidad. Por lo general, la justificación práctica alcanzar sus objetivos, permitiendo a través del comportamiento económico-financiero, promover nuevas estrategias de gestión empresarial, orientadas al beneficio de los trabajadores, puesto que mediante esta herramienta se identifican a tiempo el declive financiero de la empresa promoviendo acciones acordes al comportamiento del mercado que garanticen su capacidad operativa en un futuro, de esta manera el estudio tiene relevancia social, sabiendo que de la empresa de Transporte dependen muchas familias, siendo esta una fuente de empleo para su sustento. De igual manera su relevancia social se justifica en la importancia que representa la empresa en cuestión, para la economía del país, integrada al servicio de transporte de la sociedad.

El presente trabajo tiene por base describir la gestión de las Cuentas por Cobrar, que es impostergable al conocimiento de la información, del análisis financiero para la planeación de las actividades futuras, para la toma de decisiones que tendrán incidencia en la empresa, en el corto, mediano y largo plazo. El análisis de los estados financieros mediante el comportamiento de las cuentas por cobrar, implica una comparación del desempeño de la empresa en el tiempo, así como una comparación con otras empresas que participan en el mismo sector, de allí se establece su relevancia teórica, por cuanto su aporte se suma a las diversas teorías dispuestas.

1.4. Limitaciones

En el desarrollo de la presente investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Desorden documentario para identificar los procesos.
- Falta de accesibilidad a mayor información sobre el tema de investigación.

- La falta de tiempo para realizar la investigación, ya que el horario de trabajo no lo permitía.

Se superaron las limitaciones mediante la recopilación de diversos materiales bibliográficos y otros documentos en internet. Para el uso y desarrollo de la presente investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General.

Describir la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte– 2017

1.5.2. Objetivos Específicos.

Describir los procedimientos de crédito en una empresa de transporte– 2017

Describir los procedimientos de cobranza en una empresa de transporte – 2017

1.6. Marco teórico

1.6.1. Antecedentes Internacionales.

Según Chiliquinga (2016) en su tesis titulada “Propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno administrativo y contable en el área de créditos y cobranzas aplicado a la empresa SANTILLANA S.A.”, La autora desarrollo una investigación descriptiva, formulando como objetivo “El fin que se proyecta alcanzar y determinando hacia donde se dirigen los esfuerzos y recursos”. Concluye que Santillana S.A. es una empresa que mantiene su compromiso en el desarrollo educativo y cultural del país, con profesionales y con un buen desarrollo tecnológico que ha permitido ampliar y diversificar su oferta, condición que exige el mejoramiento de los procesos de control interno administrativos y contables, que permita una

eficiente administración en el manejo del área de Créditos y Cobranzas. Asimismo, que con el mejoramiento de los procesos de control interno administrativos y contables en el área de Créditos y Cobranzas, ayuda alcanzar los objetivos de la empresa que es la estabilidad económica, para poder alcanzarlos es importante que los procesos sean transmitidos oportuna y claramente a todo el personal involucrado, evitando un desempeño inadecuado en las funciones. También que el control interno del área de Créditos y Cobranzas, debe ajustarse a los requerimientos establecidos en la empresa, que es manejar de manera eficiente las líneas de crédito asignadas a cada cliente, la calidad de los productos y la recuperación óptima de las ventas a crédito. Y Los procesos de control interno en el área de Créditos y Cobranzas, no están claramente coordinados y actualizados, los cuales crean gastos en la gestión, pérdidas de recursos y quejas por parte de los clientes.

De acuerdo a Tovar & Ana (2015) en su tesis titulada “Manual de normas y procedimientos para optimizar del sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa Construcciones Tocar C.A.”. Los autores desarrollaron una investigación de tipo descriptiva no experimental transaccional, formulando como objetivo general “Diseñar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa Construcciones Tocar C.A.”. Llegando a la conclusión que en razón al objetivo relacionado con analizar el cumplimiento de normas y procedimientos en el sistema cuentas por cobrar en el área contable de la empresa Construcciones Tocar C.A., se concluye que la empresa no cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de Cuentas por Cobrar. Por tanto, esta situación crítica demanda que la gerencia de la empresa evalúe y pre conceptualice su visión sobre el control interno relacionado con este vital sistema contable. Al

administrar con eficacia y eficiencia las cuentas por cobrar, la empresa Construcciones Tocar C.A. podrá agilizar el cobro del crédito y analizar el costo-beneficio de los servicios que ofrece en un mercado sometido a complejas variables intervinientes. Asimismo en relación con el objetivo de evaluar los beneficios que tendría la elaboración del manual de normas y procedimientos para el sistema cuentas por cobrar en el área contable de la empresa Construcciones Tocar C.A., se concluye en primer lugar que el proceso de cobranza aplicado actualmente en el área contable no es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa, afectándose de esta forma la toma de decisiones firmes y ágiles frente a mercados cada vez más competitivos y globalizados.

Según Vicente (2015) en su tesis titulada “El Control interno de la cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cia., en el Cantón Camilo Ponce” El autor desarrolla una investigación de tipo Cuantitativo y Cualitativo , formulando como objetivo general “Establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita aplicarse en el proceso económico contable de esta organización para obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., del cantón Camilo Ponce Enríquez”. Concluye que a través de la presente investigación se presenta mediante conclusión profesional que en la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un Control Interno de las Cuentas por Cobrar, donde permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticio que ofrece a su distinguida clientela; siendo fundamento principal para la rotación de efectivo a través de una excelente solvencia y liquidez de la empresa. Para ello distinguimos las principales falencias de cartera: de manera general la empresa no cuenta con las

políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos que una organización, el sistema de gestión administrativo que utilizan no brinda las garantías en los resultados que se deben esperar en cada una de las operaciones que la empresa ejecuta, siendo estas realizadas mediante programas auxiliares, una de ellas es el control de cartera. Los clientes no pueden estar seguros de los abonos, estados de cuentas o pagos totales de las cuentas adeudadas con la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, dando una ineficiencia en la presentación de los documentos fiduciarios correspondientes y una vez realizada las operaciones de Ventas a crédito, la información adquirida de los clientes (los requisitos necesarios para obtener un crédito) no brinda las garantías necesarias para cubrir la rotación o control de la deuda efectuada.

De acuerdo a Tutillo (2017) en su tesis titulada “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Osella S.A.” La autora desarrolla una investigación de tipo descriptivo con un enfoque mixto cualitativo como cuantitativo, formulando como objetivo general “Analizar la incidencia que posee las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Osella S.A. en el período 2015-2016”. Concluye que la empresa Osella S.A. es una compañía dedicada a comprar y exportar granos de cacao, esto es posible por la excelencia en la calidad de los productos que la misma distribuye. Esta compañía presentó un incremento en el saldo de las cuentas por cobrar al año 2016 del 10,43% en relación al año 2015, sin embargo, las cuentas por cobrar en el exterior han mantenido un crecimiento constante del 24% en los años 2015 – 2016. Asimismo, los clientes de la empresa son marcas internacionales como Nestlé y Elah Dufors, esto ha generado que la compañía como táctica para no perderlos el brindarles niveles superiores de crédito que debido a una mala planificación se tradujeron en problemas para la empresa,

generando al año 2016 una cartera por cobrar de \$ 2.446.437,55 y de los cuales \$ 1.653.796,37 provienen del exterior. También de acuerdo a los resultados encontrados en el estudio se determina que la empresa no tiene políticas de crédito y cobranzas actuales para sobrellevar los niveles de crédito que ha otorgado, además se enunció que el personal que mantiene la compañía actualmente no es suficiente para realizar las gestiones de la cartera vencida y para resolver esta problemática se plantearon una serie de estrategias como la elaboración de las políticas de cobro y crédito de la compañía, la creación de un equipo de cobranzas encabezado por el gerente administrativo con la colaboración de un analista de cobranzas y un asistente, además se elaboró un Flujograma con el proceso propuesto por este estudio.

De acuerdo a Muñiz & Mora (2017), en su tesis titulada “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”. Las autoras desarrollan una investigación de tipo cualitativa, desarrollando como objetivo principal “Diseñar un manual que ayude a regularizar la gestión y administración del proceso crediticio, con el fin de conceder crédito de fácil recuperación con menor riesgo, que permitan de forma eficiente y efectiva satisfacer las necesidades de los clientes, mejorando la liquidez de la empresa”. Concluyendo que la gestión de ventas al momento de facturar se presentan un aporte en efectivo y la diferencia a crédito en los vuelos internacionales y servicios relacionados, donde la empresa PROMOCHARTERS S.A. mantiene una base de dato que recopila las necesidades de una línea de crédito para todas aquellas personas que son clientes fijos y nuevos en las negociaciones. Asimismo se establece el crédito en la empresa PROMOCHARTERS S.A. por los convenios o contratos existentes, considerando el firmar un pagare, compromiso, cheques a fechas, todo previo al análisis completo para con el cliente, representado las políticas del área de crédito y cobranzas

establecido en el presente manual realizado también la empresa PROMOCHARTERS S.A. proporcionará los lineamientos aplicados por un colaborador que negocia los vuelos internaciones y servicios relacionados, en el área de venta y facturación, considerando que la viabilidad de la negociación es por la prestación inmediata del crédito que en el momento que en la base de dato que se refleja en el área de crédito y cobranza de la empresa PROMOCHARTERS S.A., cuando exista problemas en el pago de los valores adeudados, es obligación del ejecutivo de la cuenta el llamar al cliente para informa sobre lo acontecido con su pago y de es amanaera gestionar su recuperación inmediata y aplicar el manual del área de crédito y cobranza como estrategia básica en la aplicación de del cobro o para disminuir las cuentas incobrables e informar quienes tienen opción inmediata de otorgación del crédito, disminuyen por el estudio al cliente los riesgos de problemas e inconvenientes en el pago según las políticas de crédito y cobranzas implementadas.

1.6.2. Antecedentes Nacionales.

De acuerdo a Nole (2015), en su tesis titulada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos en servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. Año 2015”, La autora desarrolla una investigación de tipo descriptiva - correlacional – propositiva, desarrollando como objetivo principal “Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. - Ferreñafe”. Concluyendo que existe correlación entre Estrategias de Cobranza la Morosidad de pagos, dado que la correlación de Pearson arrojó ($r=0,719$), por lo tanto, si existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe. Asimismo, las estrategias de cobranza en EPSEL S.A. son ineficientes ya que el 94% de

encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que la entidad EPSEL S.A; ponga mayor énfasis a su cobranza para poder contar con una buena recaudación. Detectándose que el nivel de la morosidad de pagos de servicios EPSEL S.A; es muy alta ya que el 99% de personas encuestadas manifestaron que EPSEL S.A. – Ferreñafe; tiene un gran número de clientes morosos.

De acuerdo a Meza (2015), en su tesis titulada “El Planeamiento Financiero a corto plazo y la mejora en la situación económica financiera en la empresa BBC Servicios de Ingeniería SRL - Lima 2015. La autora desarrolla una investigación de tipo Cuasi Experimental, formulando como objetivo general “Demostrar que el Planeamiento Financiero a corto plazo, mejora la situación económica y financiera de la empresa BBC Servicios de Ingeniería SRL - Lima 2015.” Concluye que el diagnóstico realizado a los procesos operativos y de tesorería y al análisis de la situación económica, financiera, de la empresa BBC Servicios de Ingeniería SRL, para el periodo enero-diciembre 2014 se mostraba la empresa de la siguiente manera: En el proceso operativo no había un control ni verificación de costos, tampoco una verificación de valorizaciones de forma correcta y proporcional al trabajo realizado de los contratistas. En el proceso de tesorería no había una programación, ni control de pagos, no realizaban una verificación con el área de costos y presupuestos sobre lo presupuestado vs lo pagado, giraban cheques sin un control generando problemas de cheques protestados y problemas de liquidez. En la situación económica de la empresa presentaba una utilidad mínima de S/.38 595 que representa un 0.76% del total de las ventas. Al analizar la situación financiera se encontró que su nivel de endeudamiento de la empresa a julio 2014 de 89% el alto nivel de endeudamiento se debe a las obligaciones que tiene con los contratistas y proveedores.

Por su parte Pérez & Ramos (2016), en su tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa BAGSERVIS SAC, en Trujillo, en el año 2016”. Las autoras desarrollaron una investigación de tipo Experimental, formulando como objetivo general “Analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de Bagservis SAC.”, concluyendo que se analizó la incidencia de la Implementación del Sistema de Control Interno en la liquidez de Bagservis SAC al 30 Junio de 2016 concluimos que, esta influye significativamente en la liquidez porque ha permitido recuperar S/ 257 826 que no pagaron oportunamente los clientes, el cual la liquidez se incrementó a 0.70. Con la recuperación de la cartera vencida se incrementó el saldo en caja y bancos; se pagó obligaciones financieras por S/ 120, 621, así como también las cuentas por comerciales disminuye a S/ 15, 744 y otro pasivos por S/ 13,754. Asimismo se describió los procesos actuales antes de la implementación del Sistema de Control Interno determinando que no existe un control interno de las Cuentas por Cobrar, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, no existen procedimiento y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos y se estableció e implementó un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, se logró mejorar las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

Según Taco (2018) en su tesis titulada “Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016–2017”, La autora desarrolla una investigación descriptiva, formulando como objetivo general “Comparar las cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales Lima 2016-2017”.concluye que la comparación de las cuentas por cobrar del año 2016 y 2017 sobre los bienes y servicios, aporta un resultado mediante el análisis cuantitativo, el cual arrojó una variación de -20.33%, este resultado se debió a que la empresa no realizó los siguientes procedimientos como: las evaluaciones sobre el perfil del cliente, la conducta que tiene con otros proveedores, la averiguación correspondiente sobre la situación de la empresa, también la capacidad de pronto pago. Estos problemas provocaron que exista facturas pendientes por cobrar, las cuales no fueron verificados de acuerdo a los informes de saldos con antigüedad, no se analizó el ciclo económico que tuvo el nuevo cliente, tampoco se verificó sus deudas, se dio demasiada flexibilidad de cobro, es decir a causa de la falta de control perjudicó la rotación del dinero. Por último, la empresa no respondió ante la competencia ya que tuvo riesgos para abastecer sus costos. Asimismo Se analizó las cuentas por cobrar de los servicios del año 2016 y 2017, donde indican en que el año 2016, no existen cuenta pendientes de cobro sobre dichos servicios, pero en el año 2017 si hubo ingresos porque se ejecutó los servicios para mejorar el rendimiento económico de la empresa, sin embargo se pudo observar que las cuentas por cobrar en el año 2017 no tuvo un control de la morosidad, no se realizó una evaluación para el otorgamiento de crédito a los clientes nuevos; no obstante, la empresa envió cartas, llamadas telefónicas pero no se realizó procedimientos legales. Por último, las ventas a crédito son riesgosos, si no se manejan adecuadamente.

De acuerdo a Cueva & Vargas & Méndez (2017) en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y efecto en la liquidez de la empresa de Servicios Pronefros S.A.C.”. Los autores desarrollaron una investigación de tipo científica, formulando como objetivo principal “La medición de la gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa PRONEFROS S.A.C. en la ciudad de Lima del año 2015”. concluyendo que el proceso de cobranzas es inadecuado, de tal manera que se incumple las actividades de procedimientos de las políticas de cobranzas según cuadros estadísticos de los períodos 2015 y 2014 en razón que el personal encargado de las cobranzas la verificación de las mismas la efectúan con debilidades sobre todo en el proceso de la facturación cuyo atraso afecta los flujos de fondos y por ende la empresa no cumple adecuadamente en sus obligaciones de corto plazo con los proveedores. Asimismo, la actual situación de las Políticas y Procedimientos del Otorgamiento de Créditos, hace que las cobranzas a clientes, especialmente ESSALUD, su facturación ingresa al nivel de morosidad entre 60 días a más, habiéndose determinado la existencia de cuentas por cobrar Comerciales en S/.290,298. = por el período de 2015 que representó el 26 % del total activo. Escenario que se debió por la carencia de capacitación a la parte financiera, debiendo revertir tal relación coyuntural. También la actual situación de las Políticas y Procedimientos del Otorgamiento de Créditos, hace que las cobranzas a clientes, especialmente ESSALUD, su facturación ingresa al nivel de morosidad entre 60 días a más, habiéndose determinado la existencia de cuentas por cobrar Comerciales en S/.290,298. = por el período de 2015 que representó el 26 % del total activo. Escenario que se debió por la carencia de capacitación a la parte financiera, debiendo revertir tal relación coyuntural.

1.6.3. Bases teóricas.

1.6.3.1. Cuentas por Cobrar.

Gálvez y Pinilla (2008) sostiene que: “Las cuentas por cobrar son derechos exigibles 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” (p.4). 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.

Las cuentas por cobrar son un derecho exigible que sirve para el desarrollo de la compañía, la adquisición de un sistema contable que brindaría 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. (Pérez, 2013, p.14)

Por su parte, (Ortega, 2000), define estas cuentas como un empleo de la administración financiera del capital de trabajo, ya que orienta 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 y la política de cobros. (p.236)

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 únicas que afectan su política de crédito, no existe un modelo universal de optimización para determinar la política de crédito correcta para todas las empresas; sin embargo, si hay varias técnicas generales de control de crédito. (p. 217)

Del mismo modo Horngren, Harrison y Oliver (2010) sostienen que: se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden 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/cuenta por pagar (un pasivo). (p.430)

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 originados por las ventas, que luego deben hacerse efectivos, el crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro, porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a sus ventas. (p. 177)

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 servicios propios 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. (p.39)

Según Chong et al. (2011), las cuentas por cobrar son: todos aquellos derechos que la empresa tiene pendiente de cobro y cuyos beneficios se estiman fluirán hacia ella. El que estas cuentas se presenten en los estados financieros dentro del activo corriente o del activo no corriente dependerá de la fecha en que se estime se realizará el cobro de la deuda en otras palabras, la cuentas por cobrar se ubicarán en el estado de situación financiero en función de la fecha de vencimiento, según la fecha de elaboración del estado financiero. (p. 183)

Estas cuentas representan los derechos exigibles provenientes de las ventas de la prestación de servicios de operaciones relacionadas a la actividad principal del negocio. En el caso de la empresa GCF Holdings son por los servicios prestados ya sea por el desarrollo de consultorías como comisiones por la venta de franquicias (CONASEV, 2011).

1.6.3.1.1 Objetivos de las Cuentas por Cobrar.

Según Acosta, J. (2013) enfatiza que: la cobranza en la fecha acordada es uno de los importantes objetivos, se debe registrar las operaciones de venta, clasificando por categorías 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 siempre existe en el comercio de las actividades de la empresa. 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. (p. 15)

Merton y Bodie (citado por Lizárraga, 2010) definen la gestión de cuentas por cobrar como: la extensión 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 pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a depender de una buena administración de las cuentas por cobrar. (p.214)

1.6.3.1.2 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: Corto plazo: Aquellas cuyas cobranzas sea dentro de los 12 meses. A largo plazo: Su cobranza es más de un año. (p. 120)

Según las (Norma de Información Financiera, 2011) las cuentas por cobrar se clasifican en corto plazo y a largo plazo.

CLASIFICACIÓN	}	Clientes. - Cuentas abiertas, basadas en la confianza y la solvencia del deudor originadas por ventas de mercaderías o servicios.
DE CUENTAS POR		Documentos por cobrar. -Cuentas respaldadas con documentos, tales como: letras de cambio, pagares.
COBRAR SEGÚN		Funcionarios y empleados. - Representan préstamos a empleados, ejecutivos o directivos de una entidad.
NIF C-3		Anticipos a proveedores. - Pagos efectuados a proveedores anticipadamente por la compra de maquinaria, mercadería.
		Intereses por cobrar. - Intereses devengados a favor pendientes de cobrarse.
		Impuestos a favor. - Representan saldos a favor de la empresa por pagos en exceso.

1.6.3.1.3 Tramites de cuentas por cobrar.

Los trámites de cuentas por cobrar se expiden tomando los datos de los siguientes antecedentes:

- Calendario de vencimiento. - se refiere al tiempo establecido y aprobado por el cliente previamente.

- Reporte de consumo mensual. - tomado según las compras realizadas por el cliente.

1.6.3.1.4 Cuentas Relacionadas en la Recuperación de Cartera.

La recuperación de cartera en las cuentas por cobrar se da a través de la contratación de créditos bancarios que permitan la facilidad del pago de la misma por lo que algunas compañías otorgan préstamos para que el mismo pueda ser pagado.

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. (p.8)

Fernández y Gutiérrez (2014) expresan “que el activo corriente es el conjunto de inversiones que generan flujos de caja en un periodo no superior a un año, se encuentra en constante variación y no poseen una permanencia prolongada en la empresa” (p.14). De esta forma la recuperación de los activos debe realizarse a corto plazo realizándose el consumo inmediatamente antes de se cumpla el ciclo especificado por la empresa.

Según Monar (2011) señala: “El control de cartera es necesario para tener un manejo de los riesgos inherentes, calificando 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” (p.57).

La cartera surge como una necesidad de responder a los requerimientos de la gerencia de otorgar crédito a sus clientes más importantes, de esta manera lo sostienen: Godoy y Greco, (2006), pág. 160. Cartera son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, la administración de estas es el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras.

1.6.3.1.5 Manejo de las cuentas por cobrar.

Aguirre, O. (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.

Se podría distinguir de lo siguiente:

- Los clientes con más o menos morosidad en su obligación.
- Procedimientos y métodos para hacer efectiva la cobranza.
- Condiciones de crédito y fechas de cobros.

Se debe realizar un monitoreo al departamento de cobranzas y control de las cuentas pendientes de cobro. (P. 288).

Rivera, L. (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 las 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. (p.165)

1.6.3.2. Riesgo de Crédito.

El riesgo de crédito deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de recaudación. (Vásquez y Vega, 2016, p.29)

1.6.3.3. Crédito.

Incorporar y desarrollar los procesos para el análisis, evaluación y donación de créditos, registro y control de las cuentas de los clientes, para lo cual se realizará las siguientes operaciones:

- Análisis para la incorporación de cuentas nuevas.
- Control del registro de antecedentes de crédito.
- Vigilar que las búsquedas de crédito sean las convenientes, en relación con las políticas establecidas para la incorporación de cuentas.
- Autorizar los pedidos que se envíen por ventas en el sentido que se pueda entregar el crédito.
- Inspeccionar que las nuevas cuentas tengan su base en un riesgo que sea prudente en las políticas establecidas para el caso.
- Permitir los créditos y la ampliación de estos a favor de terceros, para un material

bibliográfico enajenado.

- Efectuar la investigación crediticia de los clientes listos para la donación de créditos.
- Documentar a las demás áreas de la organización: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general. (Morales & Morales, Crédito y cobranza, 2014, pp. 89-90.)

El crédito como medio de cambio es llamado «dinero futuro», esto quiere decir que una empresa otorga la confianza a su cliente para llevarse la mercancía a cambio de una promesa de pago, lo que implica que la compañía contará con el dinero por el pago del producto en una fecha futura. Una de las definiciones más conocidas dice que el Crédito es un derecho presente a pago futuro. Una característica fundamental del crédito es la confianza, ya que no es posible otorgar crédito sin que de por medio la empresa otorgue confianza a su cliente.

El crédito es un otorgamiento que se les brinda aquellas personas que tengan la capacidad y garantía de compromiso de pago en el mercado nacional, tanto para el extranjero se compleja más por ser no domiciliado. Los peligros riesgos que comprometen surgen por las medidas que se toma al otorgar el crédito, las políticas dan un alcance de como conceder el crédito. (Gitman, 2014, p.288)

1.6.3.3.1 Obtención de la información de crédito.

Para Gálvez y Pinilla (2008) expresan que cuando 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 pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita la información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. (p. 29-30). De esta

forma se le solicita al postulante los nombres de las empresas que le hayan otorgado en otras oportunidades créditos.

1.6.3.3.2 Principales fuentes de información de crédito.

Según Gálvez y Pinilla (2008) afirman que existen 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.
- Informe de Agencia: puede obtenerse también información sobre los futuros clientes utilizando los servicios de una agencia especializada en investigaciones 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.
- Informes bancarios: a través de los departamentos de crédito de los bancos también puede obtenerse información sobre el solicitante de crédito. Los analistas 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.
- Intercambio de información (centrales de riesgo): esta otra forma de investigar a los solicitantes de crédito consiste en el intercambio de la información entre empresas que efectúan 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 cambian información crediticia.

1.6.3.3.3 Políticas de crédito.

La política de crédito debe priorizar las características básicas, incluyendo el uso de la concesión de crédito para estimular el volumen de ventas, el criterio para la concesión de crédito, responsabilidades específicas de ventas, autoridad del departamento de crédito para establecer procedimientos de cobro y crédito, procedimientos y directrices de cobro y suspensión de crédito de cuentas de cliente, existiendo título para controlar los incumplimientos.

Según Acosta, J. (2013), precisa que: Las empresas tienen políticas que otorgan créditos a corto y largo plazo con descuentos por pronto pago 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 (p. 20). 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 éste. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, si no aplicar correctamente tales normas”. (p. 22)

Las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos de crédito 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. (Farfán, 2014, p.61)

1.6.3.3.4 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 períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo 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 con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.
- 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 períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las perdidas por cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos en las ventas y utilidades.
- 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 objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

1.6.3.4. Cobranza.

Realizar una gestión y cobrar los créditos a favor del ente, administrar y supervisar la cartera de los clientes quienes garanticen una oportuna y adecuada captación de los recursos, para lo cual se desarrollarán las siguientes actividades:

- ▮ Organizar y controlar los procesos de recuperación de cuentas por cobrar y verificar así su registro.

- ▮ Desarrollar tácticas y diseñar controles administrativos para poder así recuperar las cuentas por cobrar.

- ▮ Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que reduzcan las cuentas que no se puedan cobrar.

- ▮ Supervisar y hacer válidas las notas de crédito de acuerdo con la normativa a aplicar.

- ▮ Controlar y proteger los documentos correspondientes al departamento.

- ▮ Comunicar a los establecimientos de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.

- ▮ Programar y supervisar las funciones de los cobradores atribuidos al departamento.

- ▮ Llevar un control de una documentación electrónica de los clientes representados y acreditados.

- ▮ Realizar un comunicado a las demás áreas de la organización: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general. (Morales & Morales, 2014, pp. 89- 90)

Denominaremos 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. 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 abono del monto estipulado en la segunda se realiza el cobro, pero con personal fuera de la empresa.

1.6.3.4.1 Procedimiento de cobranza.

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. 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. (Levy, 2009, p. 212)

Gálvez y Pinilla (2008) manifiestan 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. Estos procedimientos consisten en informar por correo 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, excede la deuda, esto ocurre cuando los montos de las facturas son pequeños, en esta situación la cuenta debería llevarse a perdida como cuenta incobable. (p.49).

Así mismo Gitman (2003) afirma que: son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

¶ Notificación por escrito: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se

envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.

¶ Llamadas telefónicas: constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.

¶ Visitas personales: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.

¶ Mediante agencias de cobranzas: es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.

¶ Recurso legal: es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes. (p. 242).

1.6.3.4.2 Políticas de Cobranza.

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 John M (2010), la define en que:

Las empresas determinan su política de cobranza mediante la combinación de los procedimientos de cobro. 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 cobranzas, son diferente por su nivel de pagos de cada cliente. (p.255)

Las políticas de cobranza es 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 las garantías Otorgadas. (Vizcarra, 2007, p.169).

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 momento en que el crédito es totalmente cancelado incluyendo los intereses normales o moratorios que correspondan. La gestión de cobro debe desarrollarse en forma profesional. (p.4).

Así mismo 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. (pág. 212).

Brachfield (2005) 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" (p147).

Berk y DeMarzo (2010), definen la política de cobranza en que: Consiste en decidir respecto del 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 cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso. (p. 876).

Según la CFI (2008) “la cobranza es un proceso estratégico y clave para general el hábito y la cultura de pago en los clientes” (p. 1). También puede ser vista como un área de negocio 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.

1.6.3.4.3 Objetivos de las Cobranza.

El objetivo es el de recuperar el dinero adeudado mediante el desarrollo de un sistema efectivo, lo presenta de forma razonable: Godoy, (2006), 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, las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo se fundamentan en un proceso integral”. (p.160)

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

▮ 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.

1.6.3.4.4 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.

Periodo Promedio de cobro = $\text{Cuentas por cobrar} \times \text{días al año} / \text{Ventas al crédito}$

Morales (2014). “Es el número de días que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un periodo determinado”. (p.216)

Gitman y Zutter (2012) manifestó: el periodo promedio de cobro es el número de días promedio que las ventas a crédito se encuentran pendientes de pago y está compuesto por dos factores. El primero considera el tiempo desde la venta hasta que el cliente envía el pago. La segunda toma en cuenta el tiempo para la recepción, el proceso, y el cobro del pago una vez que el cliente lo envía. (p.565).

Morales (2014) indicó: 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 que su periodo promedio de cobro menos el tiempo que demora la recepción, el procesamiento y cobro sea iguales o menores a 30 días. En el caso, que el periodo de cobro sea mayor a 30 días. La empresa debe realizar una verificación en la gestión de sus ventas a crédito. El periodo promedio de cobro demuestra a la empresa, en promedio, cada cuanto día los clientes pagan sus cuentas. (p 217).

Gitman y Zutter (2012) señalan: un calendario de vencimiento permite a la empresa conocer los saldos de las cuentas por cobrar que están pendientes. A menudo, se da una revisión mensual de los tres o cuatro meses de las cuentas por cobrar considerando el momento en que se generaron. (p.566)

Según Córdova (2012). 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 período determinado en días.

$$\text{Promedio de cobranza} = \text{Saldo de cuentas por cobrar} / \text{Venta promedio}$$

- Rotación promedio de cartera en veces, que determina el número de veces que rotó el saldo de la cartera de clientes de una empresa para un período.

$$\text{Rotación promedio de la cartera} = \text{Venta anual} / \text{Saldo Promedio Cuentas por Cobrar}$$

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

$$\text{Promedio de incobrabilidad de la cartera} = \text{Saldo de incobrables} / \text{Saldo total cartera.}$$

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. (p.210).

1.6.3.4.5 Porcentaje de la deuda vencida.

El índice de morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

En ese sentido, según La Superintendencia de Banca y Seguros 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:

1. Indicador de cartera atrasada: Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos

y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

Tasa de morosidad = Colocaciones vencidas y en cobranza judicial/colocaciones
totales.

2. Indicador de cartera de alto riesgo: Es el cociente entre la suma de los créditos
reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

Tasa de morosidad = Colocaciones reestructuradas, refinanciadas, vencidas y en
cobranza judicial/colocaciones totales.

3. Indicador de cartera Pesada: Está definida como el cociente entre las colocaciones
créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, 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

Tasa de morosidad = Colocaciones de créditos deficientes + dudosos +créditos
pérdidas /colocaciones totales.

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en
concurso mercantil, o bien cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los
términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la
regulación.

Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días
o más de vencimiento.

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 este rubro es una salida de cartera vencida, se registra con signo negativo.

Los traspasos netos, son la diferencia entre los traspasos a cartera vencida y los traspasos a cartera vigente.

1.6.3.5. Morosidad.

Brachfield, P. (2003), define como morosidad a los créditos que no se han logrado cobrar después de su vencimiento, como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran a pérdidas a través de las cuentas correspondientes. 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. (p.103).

Guajardo y Andrade (2008) sustentan que: “las cuentas de morosidad se conocen también como cuentas incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos de venta del estado de resultados”. (p.332). Por lo tanto, el concepto clásico de mora restringe solamente a la demora, retraso en el cumplimiento de la prestación. 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. El problema de la morosidad surge a consecuencia del pago retrasado que pueda realizar el deudor es decir de la fecha pactado 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.

(p.56)

González & Gomes (2012) Desde un enfoque empresarial, morosidad sería: “el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada”. (p.63)

La morosidad son la cartera de clientes con acreencias devengadas, es decir, los créditos que no hay sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento, dichos créditos son originados como producto de la prestación de servicios o venta de productos de acuerdo al giro del negocio (Asociación de Bancos de Perú, ASBANC, 2016)

Según la CFI (2008) “la morosidad comienza cuando el cliente falla en el pago puntual de una cuota, generando así un problema de cobranza” (p. 2). Es decir, luego de la fecha de vencimiento cualquier medio de pago, el cliente ya se encuentra en estado de morosidad.

1.6.3.6. Los Ratios.

Según Castro, C. (2015) “son indicadores que miden rápidamente la situación económica financiera de las empresas de cualquier actividad” (p. 23). Por lo tanto, las ratios financieras o contables, que son coeficientes de medición de lo que se releja en cada estadio del análisis financiero, nos permiten medir cómo va el desarrollo empresarial, estos elementos son conducentes a poder realizar un diagnóstico de la realidad de la empresa.

Para el Manual Práctico de Gestión. La palabra ratio únicamente indica la existencia de un cociente que relaciona al menos dos magnitudes, en este caso de naturaleza económico-financiera” (p. 17).

Respecto a las ratios financieras tenemos entre otras definiciones a Guzmán (2006):

Matemáticamente, una ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de ganancia y pérdidas. Las ratios proveen información que permiten tomar decisiones acertadas a quienes

estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. (p.15.)

También Martínez (2007) indica: “Razón financiera se define como la relación numérica entre dos cuentas o grupos de cuentas del balance general o del estado de resultados, dando como resultado un cociente o producto absoluto.” (p. 192).

1.6.3.6.1 Tipos de Ratios.

Según el Manual Práctico de Gestión. Existe un gran número de ratios y, a su vez, estas se clasifican en función de diferentes criterios, las más conocidas y de uso habitual son:

- Ratios de liquidez.
- Ratios de gestión de cobros y pagos.
- Ratios de rentabilidad.

El Banco de España ofrece los valores de las ratios más habituales por actividad, tamaño de la empresa y año, referidos a diferentes países. (p. 17)

Según Gitman, (2013) indícalas 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 centran en los aspectos específicos de su industria” (p.51).

1.6.3.6.2 Ratio de liquidez.

a) Liquidez general

Esta 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 aumente la proporción de activos corrientes o disminuyan los pasivos corrientes, se contará con un capital de trabajo mayor para llevar a cabo las actividades de operaciones de la compañía. (Vásquez y Flores, 2016, p.62)

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

La 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. Esta 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 vencimiento de las deudas.

Para Flores, J. (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”. (p.23)

Castro, C. (2015) 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” (p. 26)

Según Bernstein (2006) señala que la 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 y largo plazo frente a los terceros, las obligaciones financieras y comerciales serán cubiertas de acuerdo al índice que nos muestre el índice financiero. (p.29)

b) Coeficiente neto de capital de trabajo

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 operaciones corrientes, luego de haber cubierto sus deudas a corto plazo. (Vásquez y Flores, 2016, p.63)

$$\text{Coeficiente neto de Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

c) Rotación de cuentas por cobrar

Se obtiene 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 razonablemente confiable. (Vásquez y Flores, 2016, p.64)

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

d) Días en cuentas por cobrar

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

Días en		360s
Cuentas por	=	_____
Cobrar		Rotación de Cuentas por Cobrar

1.6.3.6.3 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 dotaciones para insolvencia con el total de créditos concedidos proporciona una idea de la posible cobertura de contingencias futuras.

Capitulo II. Metodología

2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1 :

Operacionalizacion de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	<p>Establece los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder.</p> <p>La empresa no sólo debe ocuparse de establecer las normas de crédito, sino en aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.</p> <p>Además, la empresa debe de impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información. Cada uno de estos aspectos es importante para la administración eficaz de las cuentas por cobrar</p>	<p>Procedimiento de Crédito</p>	<p>Riesgo de crédito</p> <p>Políticas de Crédito</p>
	<p>Procedimiento de Cobranza</p>	<p>Morosidad</p> <p>Proceso de Cobranza</p>	

2.2. Diseño de investigación

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

De corte Transversal, según Hernández, Fernández & Baptista este tipo de investigación “recolecta datos en un solo momento dado” (2014, p.154).

Según el tipo de investigación transversal, basa su principal objetivo en resolver problemas de manera práctica, utilizando el conocimiento existente en un periodo de tiempo determinado.

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista es la investigación no experimental, sin manipular deliberadamente las variables; es exponer y medir la realidad tal como es (2014, p.152).

Según el nivel no experimental, su estudio se va a tratar en la observación de los hechos en pleno hecho sin alterar en lo más mínimo el objeto de estudio.

De acuerdo a lo referido por Hernández, Fernández & Baptista indican que este nivel de investigación es descriptivo porque “permite medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las definiciones de variables” (2014, p.92).

Según este nivel podemos describir las características de las variables en estudio y como se van relacionando entre ellas.

2.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio de la presente investigación es una empresa de transporte -2017

2.4. Población

Según Quezada, 2015, (pág. 95) nos dice que la población “constituye el conjunto de

elementos que forma parte del grupo de estudio”.

Para esta investigación se considera población a la Empresa de transporte -2017

Que tiene un número de 85 colaboradores.

2.5. Muestra (muestreo o selección)

10 colaboradores del área de Contabilidad

2.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Las Técnicas utilizadas para esta investigación, son las siguientes:

- ▮ Revisión de bases de datos
- ▮ Análisis de documentos
- ▮ Observación directa de los hechos, entre otras.
- ▮ Entrevistas al personal.

2.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Después de haber recolectado la mayor información mediante la entrevista, la revisión de base de datos y la observación directa de los hechos se procedió a registrarla y clasificarla, para luego aplicar las técnica lógicas : inducción, deducción análisis y síntesis que serán empleadas para brindar los resultados respectivos para alcanzar los objetivos específicos y por consiguientes el objetivo general.

Capítulo III. Resultados

3.1. Descripción general de la Unidad de Estudio

3.1.1. CLI Gestiones Aduaneras.

Corporación de Logística Integral (CLI) inicia sus actividades como agencia de aduanas (Géminis Agentes Afianzados de Aduanas) hace más de 30 años gracias a la estrategia de crecimiento vertical aplicada, el día de hoy se encuentra en capacidad de brindar servicios propios en toda cadena logística, carga internacional, trámites aduaneros y transporte de carga local.

La importante cartera de clientes corporativos, así como el hecho de haber figurado entre las 10 primeras agencias de aduanas desde 1995, es el claro esfuerzo por brindar siempre el mejor servicio, buscando constantemente la innovación y mejora continua como fuente de éxito.

Como producto de esta constante búsqueda, en 1995 fueron los primeros operadores logísticos en el país en brindar el servicio de importaciones y exportaciones bajo la modalidad puerta a puerta, específicamente al grupo telefónica. Esta experiencia permitió el aporte de importantes mejoras en los tiempos de tránsito, con la consecuente reducción de costos fijos y variables de operación.

No contentos con ello, en el año 2001 fueron también los primeros en brindar la completa tercerización operativa del departamento de logística, manejando las operaciones puerta a puerta de productos terminados de Procter & Gamble en Perú, Ecuador y Colombia, con la permanente supervisión desde el exterior. Esta exitosa experiencia los ha llevado a establecer, igual que el caso anterior, menores tiempos de tránsito y grandes reducciones en costos.

Es importante indicar que, como consecuencia del éxito obtenido en el mercado local, a partir del año 2001, iniciaron el Plan de Desarrollo Regional, contando a la fecha con oficinas propias en Ecuador, las mismas que aplican la misma filosofía de servicio.

La empresa CLI está convencida que el éxito de ellos es también el de los clientes, por cuanto se establece una sociedad de negocios que va más allá de la relación convencional Cliente

– Proveedor, teniendo como objetivo principal la optimización constante de procesos y recursos.

CLI Gestiones Aduaneras tiene como misión:

“Fidelizar a nuestros socios comerciales y contribuir a que logren el éxito a partir de la prestación de un servicio óptimo, con alta tecnología, innovación y profesionalismo”.

CLI Gestiones Aduaneras tiene como visión:

“Ser la corporación más reconocida y competitiva en prestar servicios de gestión aduanera y logística integral, diferenciándonos por la calidad de nuestro servicio, alto profesionalismo de nuestros colaboradores e innovación tecnológica”.

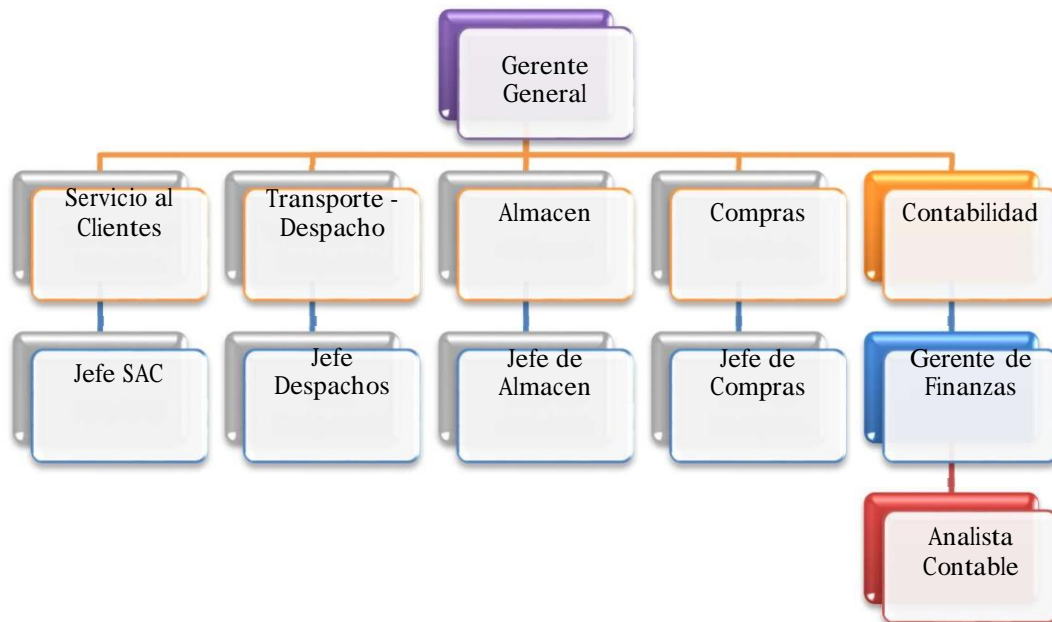


Figura 1 : Organigrama CLI Gestiones Aduaneras (Fuente: Elaboración propia)

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

3.2.1. Políticas de Crédito.

Tabla 2

Existen procedimientos para el otorgamiento de créditos en la empresa de Transporte.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	6	60%
A veces	3	30%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Datos obtenidos de la entrevista (Fuente: Elaboración propia)

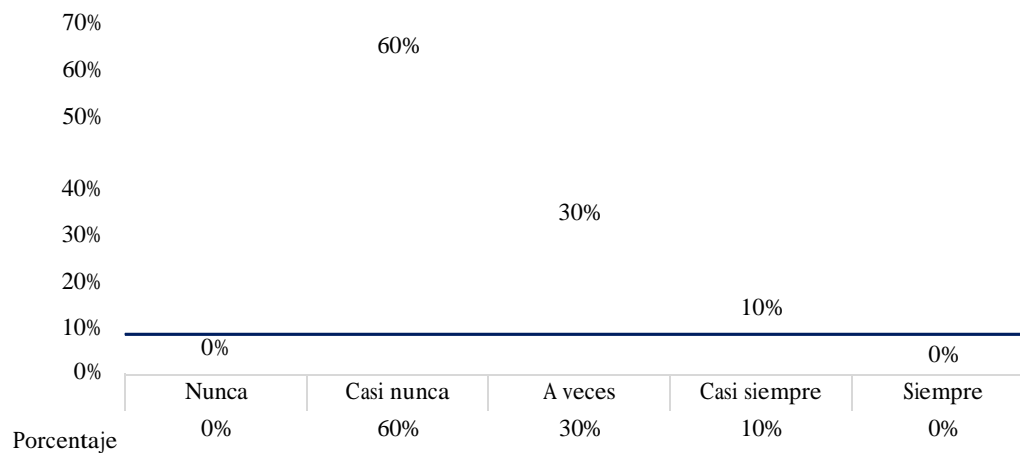


Figura 2 : Existen procedimientos para el otorgamiento de créditos en la empresa de Transporte (Fuente: Elaboración propia)

Con respecto a los procedimientos para el otorgamiento de créditos en la empresa de Transporte, en la tabla y figura se observa que el 60% de los entrevistados opinan que casi nunca la empresa gestiona adecuada los procedimientos de crédito ya que el gerente otorga los créditos sin seguir alguna política de crédito, el 30.0% indican que a veces este procedimiento de crédito es adecuado, 10% refieren que casi siempre los procedimientos de crédito que se efectúa en la empresa son las acertadas.

Tabla 3

Evaluación de los clientes, antes de otorgar créditos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	5	50%
A veces	2	20%
Casi siempre	2	20%
Siempre	1	10%
Total	10	100%

Datos obtenidos de la entrevista (Fuente: Elaboración propia)

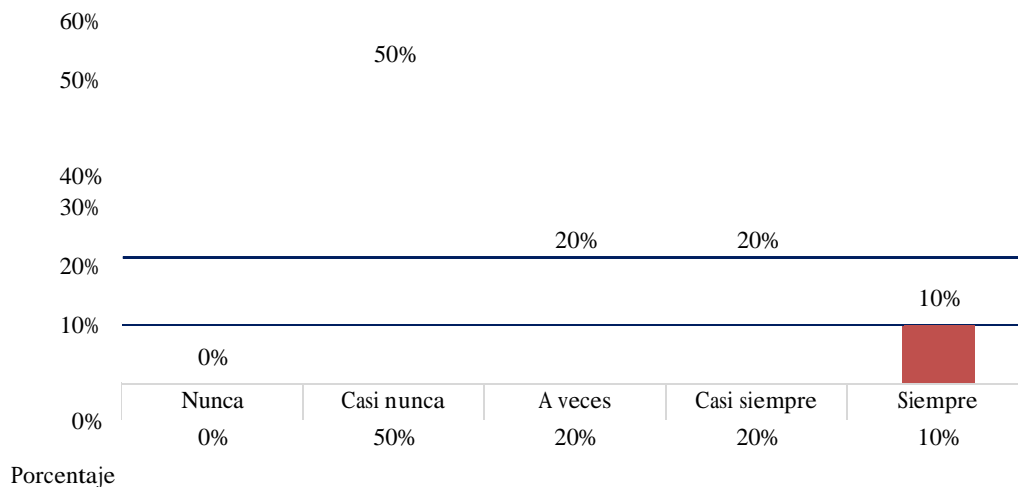


Figura 3 : Evaluación de los clientes, antes de otorgar créditos. (Fuente: Elaboración propia)

Como parte de la gestión del procedimientos de crédito, la evaluación de los clientes antes de otorgar créditos, el 50.0% de los entrevistados opinan que casi nunca se evalúa a los clientes antes de otorgar el crédito ya que el gerente toma esa decisión, antes de otorgar créditos, el 20.0% refiere que a veces se realiza esta evaluación, un 20.0% opina que casi siempre se realiza la evaluación, mientras que tan solo el 10.0% de los entrevistados refiere que siempre realizan esta evaluación.

Tabla 4

Cumplimiento del límite de créditos otorgado a los clientes.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	30.0%
Casi nunca	4	40.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Datos obtenidos de la entrevista (Fuente: Elaboración propia)

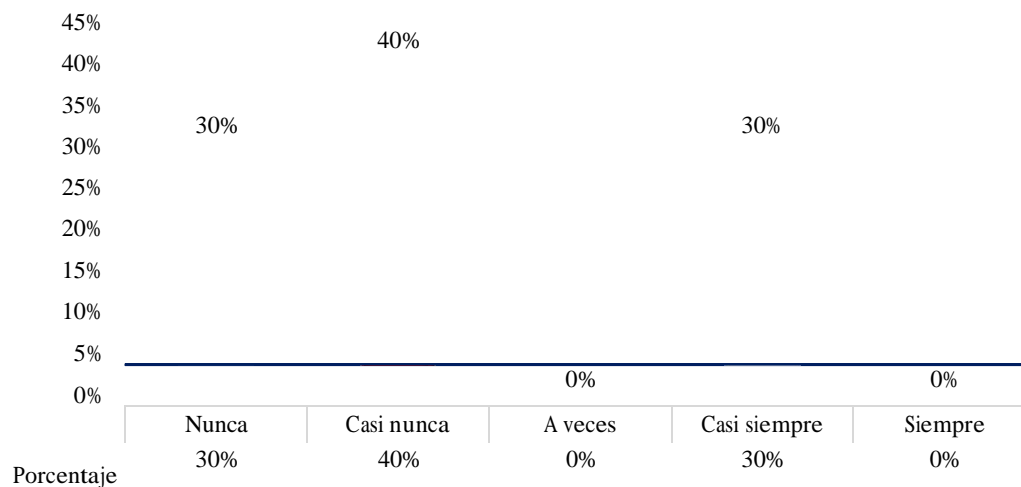


Figura 4 : Cumplimiento del límite de créditos otorgado a los clientes. (Fuente: Elaboración propia)

De acuerdo a la gestión de políticas de créditos efectuadas en la empresa de transporte, el 30% de los entrevistados opinan que, al conceder un crédito, nunca se cumple el límite de créditos otorgado por cliente, ya que los clientes siempre exceden el tiempo límite de crédito, el 40.0% refiere que casi nunca se cumple este límite, el 30.0% refieren que le casi siempre se cumple con los límites de créditos otorgados.

Tabla 5

Considera Ud. Adecuado los procedimientos de créditos en la empresa de transporte.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	70.0%
Casi nunca	3	30.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Datos obtenidos de la entrevista (Fuente: Elaboración propia)

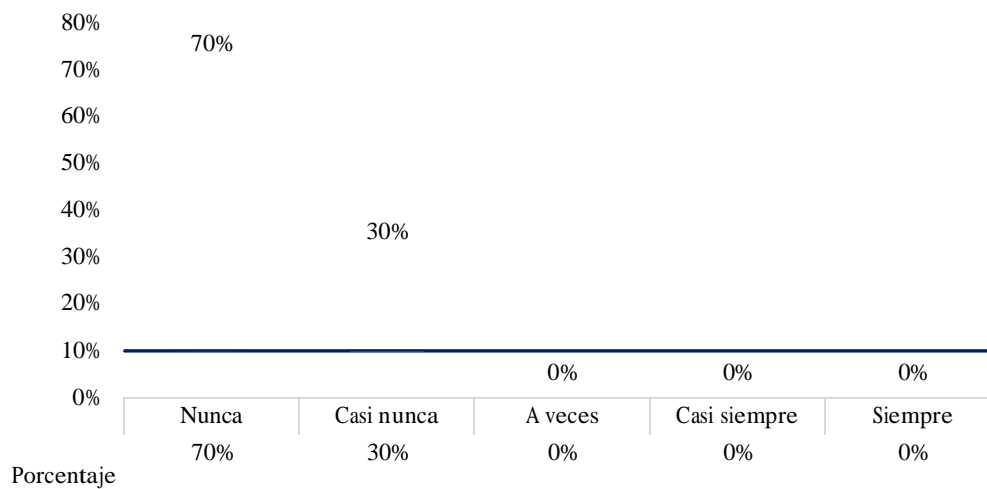


Figura 5 : Considera Ud. Adecuado los procedimientos de créditos en la empresa de transporte. (Fuente: Elaboración propia)

Sobre los procedimientos de créditos en la empresa de transporte, el 70.0% de los entrevistados consideran que nunca son adecuados, porque el gerente otorga créditos sin filtros, el 30.0% opina que casi nunca los procedimientos de créditos son los adecuados.

3.2.2. Políticas de Cobranza.

Tabla 6

Consideran adecuadas y oportunas los procedimientos de cobranza sobre los clientes en la empresa de transporte.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10.0%
Casi nunca	4	40.0%
A veces	5	50.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Datos obtenidos de la entrevista (Fuente: Elaboración propia)

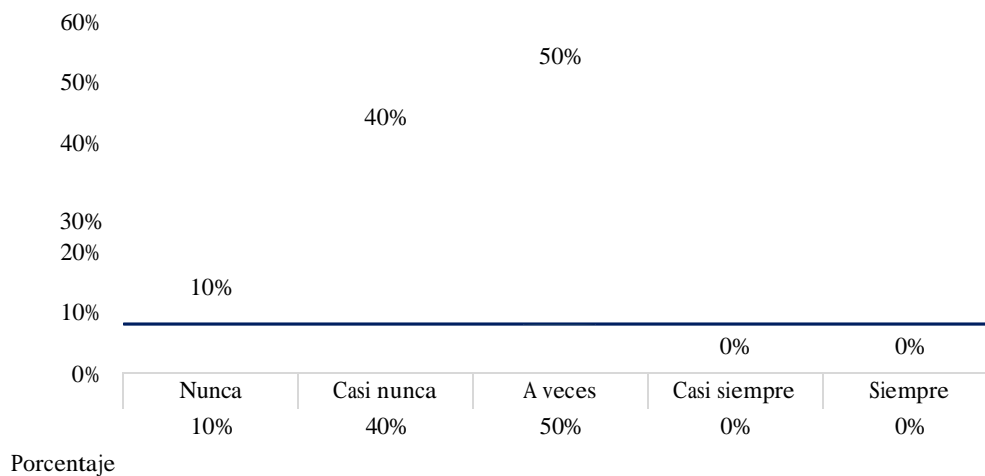


Figura 6 : Consideran adecuadas y oportunas los procedimientos de cobranza sobre los clientes en la empresa de transporte. (Fuente: Elaboración propia)

Con respecto a los procedimientos de cobranza son adecuados y oportunos, sobre los clientes en la empresa de transporte, el 10.0% de los entrevistados opinan que nunca son adecuados y oportunos, el 40.0% opina casi nunca son adecuados y oportunos porque no se cumple con la cobranza efectiva y el 50.0% opinan que a veces son adecuados y oportunos.

Tabla 7

Los procedimientos de cobranza garantizan el retorno de las cuentas por cobrar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	2	20.0%
A veces	5	50.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Datos obtenidos de la entrevista (Fuente: Elaboración propia)

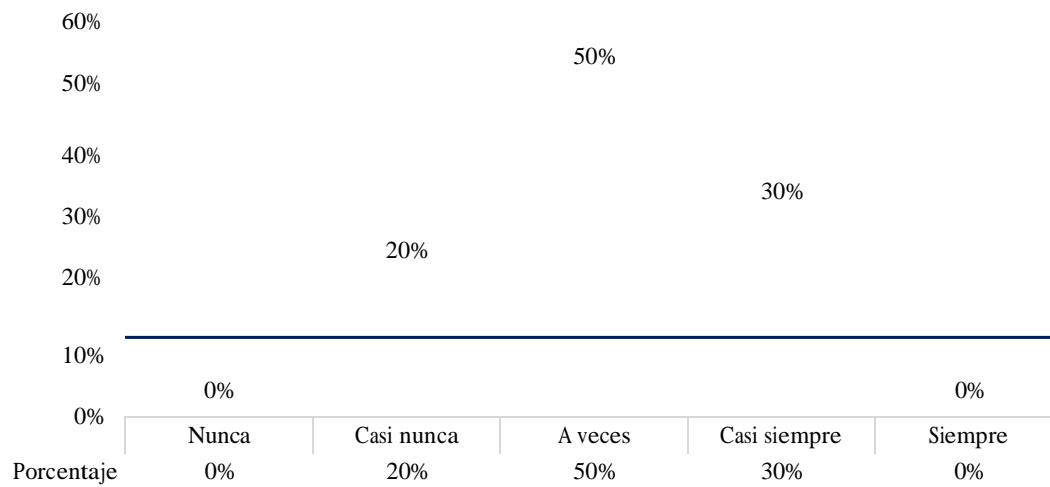


Figura 7 : Los procedimientos de cobranza garantizan el retorno de las cuentas por cobrar (Fuente: Elaboración propia)

Como resultado de los procedimientos de cobranzas efectuadas en la empresa de transporte, el 20.0% de los entrevistados opinan que casi nunca se garantiza el retorno de las cuentas por cobrar, el 50.0% opina que a veces se garantiza el retorno, mientras que el 30.0% opina que casi siempre se garantiza el retorno de las cuentas por cobrar.

Tabla 8

Se realiza un seguimiento constante de los procedimientos de cobranza en la empresa de transporte

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	40.0%
Casi nunca	3	30.0%
A veces	3	30.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Datos obtenidos de la entrevista (Fuente: Elaboración propia)

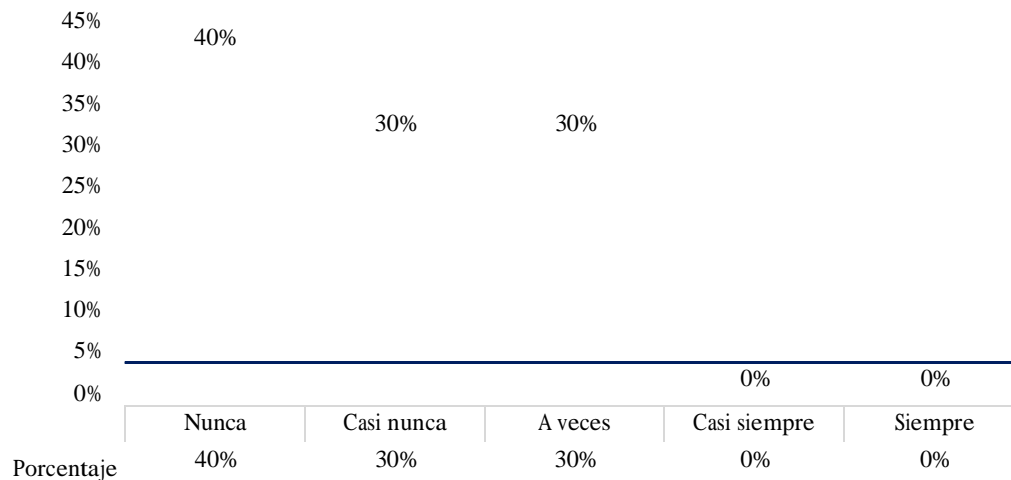


Figura 8 : Se realiza un seguimiento constante de los procedimientos de cobranza en la empresa (Fuente: Elaboración propia)

Con respecto al seguimiento constante de los procedimientos de cobranza en la empresa de transporte, el 40.0% de los entrevistados opinan que nunca se realiza el seguimiento, el 30% opina que casi nunca se realiza el seguimiento y un 30% de los entrevistados refiere que a veces se realiza el seguimiento de cobranza.

Tabla 9

Se encuentra conforme los procedimientos de cobranza en la empresa de transporte

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	50.0%
Casi nunca	3	30.0%
A veces	2	20.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Datos obtenidos de la entrevista (Fuente: Elaboración propia)

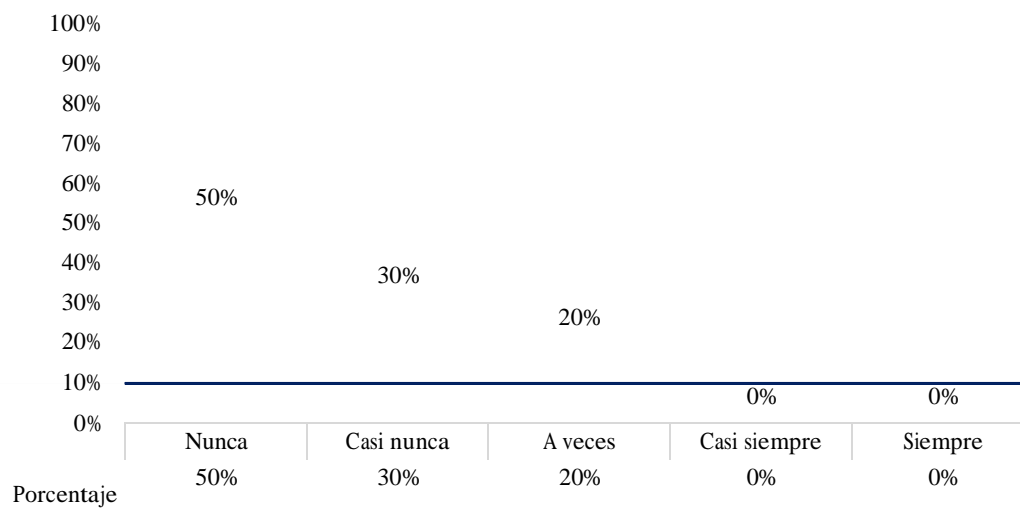


Figura 9 : Se encuentra conforme los procedimientos de cobranza en la empresa de transporte (Fuente: Elaboración propia)

En base a los procedimientos de cobranzas en la empresa de transporte efectúa, el 50% de los entrevistados opinan que nunca se encuentran conforme con los procedimientos de cobranza, el 30% refieren que casi nunca se realiza esta acción, 20% de los entrevistados opinan que a veces se efectúa los procedimientos de cobranza.

Instrumento para evaluar las cuentas por

Estimado Colaborador: Después de haber sido informado adecuadamente sobre el propósito científico de nuestra entrevista., agradeceremos su colaboración respondiendo cada una de las preguntas. Para ello, sírvase llenar el recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas en base a las siguientes opciones:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Políticas de crédito					
1	¿Existen procedimientos para el otorgamiento de créditos en la empresa de Transporte?					
2	¿Evaluación de los clientes, antes de otorgar créditos?					
3	¿Cumplimiento del límite de créditos otorgado a los clientes?					
4	¿Considera Ud. Adecuado los procedimientos de créditos en la empresa de transporte?					
	Políticas de cobranza					
5	¿Consideran adecuadas y oportunas los procedimientos de cobranza sobre los clientes en la empresa de transporte?					
6	¿Los procedimientos de cobranza garantizan el retorno de las cuentas por cobrar?					
7	¿Se realiza un seguimiento constante de los procedimientos de cobranza en la empresa?					
8	¿Se encuentra conforme los procedimientos de cobranza en la empresa de transporte?					

3.3. Análisis financiero de la Gestión de la Empresa de Transporte

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

ACTIVO

	<u>2016</u>	V. relativa	<u>2017</u>	V. relativa
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>				
Efectivo equivalente de efectivo	335,660	9.59%	262,068	6.46%
Cuentas por Cobrar Comerciales	864,430	24.70%	1,024,520	25.27%
Otras cuentas por Cobrar	38,500	1.10%	48,211	1.19%
Existencias	1,065,404	30.44%	1,100,153	27.13%
Gastos contratado por Adelantado	6,523	0.19%	5,772	0.14%
Cargas Diferidas	0			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,310,517	66.01%	2,440,724	60.20%
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>				
Inmuebles Maquinarias Equipos	526,720	15.05%	579,691	14.30%
Intangibles	539,346	15.41%	903,234	22.28%
Depreciación y Amortiz. Acumul.	123,650	3.53%	130,986	3.23%
TOTAL ACTIVO NO CTE.	1,189,716	33.99%	1,613,911	39.80%
TOTAL ACTIVO	3,500,233	100.00%	4,054,635	100.00%
<u>PASIVO</u>				
<u>PASIVO CORRIENTE</u>				
Cuentas por Pagar	80,446	2.30%	1,245,215	30.71%
Cuentas por Pagar Diversas	1,033,687	29.53%	620,019	15.29%
Obligaciones Financieras	526,718		75,008	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,640,851	46.88%	1,940,242	47.85%
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>				
Otras cuentas por pagar	823,025	23.51%	772,206	19.05%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	823,025	23.51%	772,206	19.05%
<u>PATRIMONIO</u>				
Capital	452,040	12.91%	457,040	11.27%
Reserva Legal	259,302	7.41%	585,027	14.43%
Resultados Acumulados	325,015	9.29%	300,120	7.40%
Utilidad del Periodo		0.00%		0.00%
TOTAL PATRIMONIO	1,036,357	29.61%	1,342,187	33.10%
TOTAL PASIVO Y PATRIM.	3,500,233	100.00%	4,054,635	100.00%

ESTADO DE RESULTADO INTEGRALES

	2016		2017	
VENTAS BRUTAS	7,636,739	100.00%	6,718,890	100.00%
COSTO DE VENTAS	-5,636,911	-73.81%	-4,331,048	-64.46%
UTILIDAD BRUTA	1,999,828	26.19%	2,387,842	35.54%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-973,756	-12.75%	-862,955	-12.84%
GASTOS DE VENTAS	-413,551	-5.42%	-846,697	-12.60%
OTROS INGRESOS	4,523	0.06%	64	0.00%
UTILIDAD OPERATIVA	617,044	8.08%	678,254	10.09%
INGRESOS FINANCIEROS	812	0.01%	446	0.01%
GASTOS FINANCIEROS	-153,549	-2.01%	-233,276	-3.47%
DIFERENCIA DE CAMBIO	0	0.00%	-28,591	-0.43%
UTILIDAD DE ANTES DE IMPUESTOS	464,307	6.08%	416,833	6.20%
IMPUESTO A LA RENTA	-139,292	-1.82%	-116,713	-1.74%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	325,015	4.26%	300,120	4.47%

Ratios

		2016		2017	
LIQUIDEZ GENERAL	=	ACTIVO CORRIENTE	2,310,517	1.41	2,440,724
		PASIVO CORRIENTE	1,640,851		1,940,242

Esta ratio financiera nos muestra la disponibilidad de recursos que posee la empresa para poder y afrontar las exigencias de corto plazo con los terceros, teniendo una desfavorable liquidez, nos indica que en el periodo 2016 tiene como ratio financiera el 1.41 y el 2017 ha obtenido el 1.26, soles, la disminución ha generado incumplimiento de pago de planilla,

proveedores y entidades financieras, no pudiendo hacer frente a sus obligaciones.

		2016		2017	
ROTACION DE CUENTAS	VENTAS	7,636,739	8.83	6,718,890	6.56
	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	864,430	VECES	1,024,520	VECES

El indicador financiero refleja la cantidad de veces que genera liquidez la entidad, nos da a conocer esta ratio financiera que es 8.83 veces del periodo 2016 y para el año 2017 es de 6.56 veces, por los malos procedimientos de la empresa y no darles seguimiento a las cobranzas.

		2016		2017	
DIAS EN CUENTAS POR COBRAR	360	360		360	
	ROTACION DE LA CUENTAS POR COBRAR	8.83	41 DIAS	6.56	55 DIAS

El indicador financiero refleja la cantidad de días que genera liquidez la empresas, nos da a conocer esta ratio financiero que 41 días del periodo 2016 y para el año 2017 es de 55 días, nos indica que no se está adecuadamente realizando el seguimiento a las cobranzas.

3.4. Flujograma de Procedimientos de Crédito

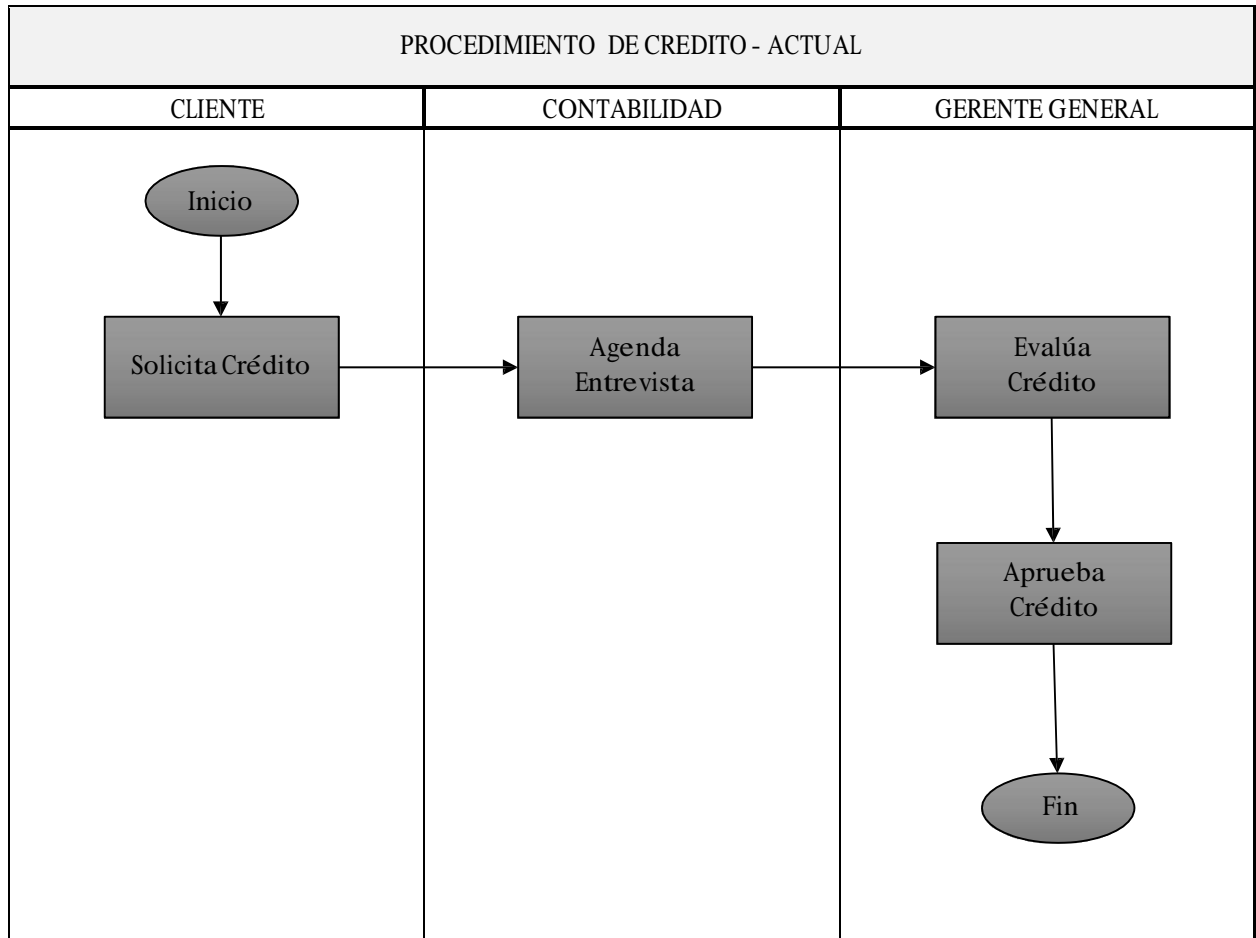


Figura 10 : Proceso actual de crédito (Fuente: Elaboración propia)

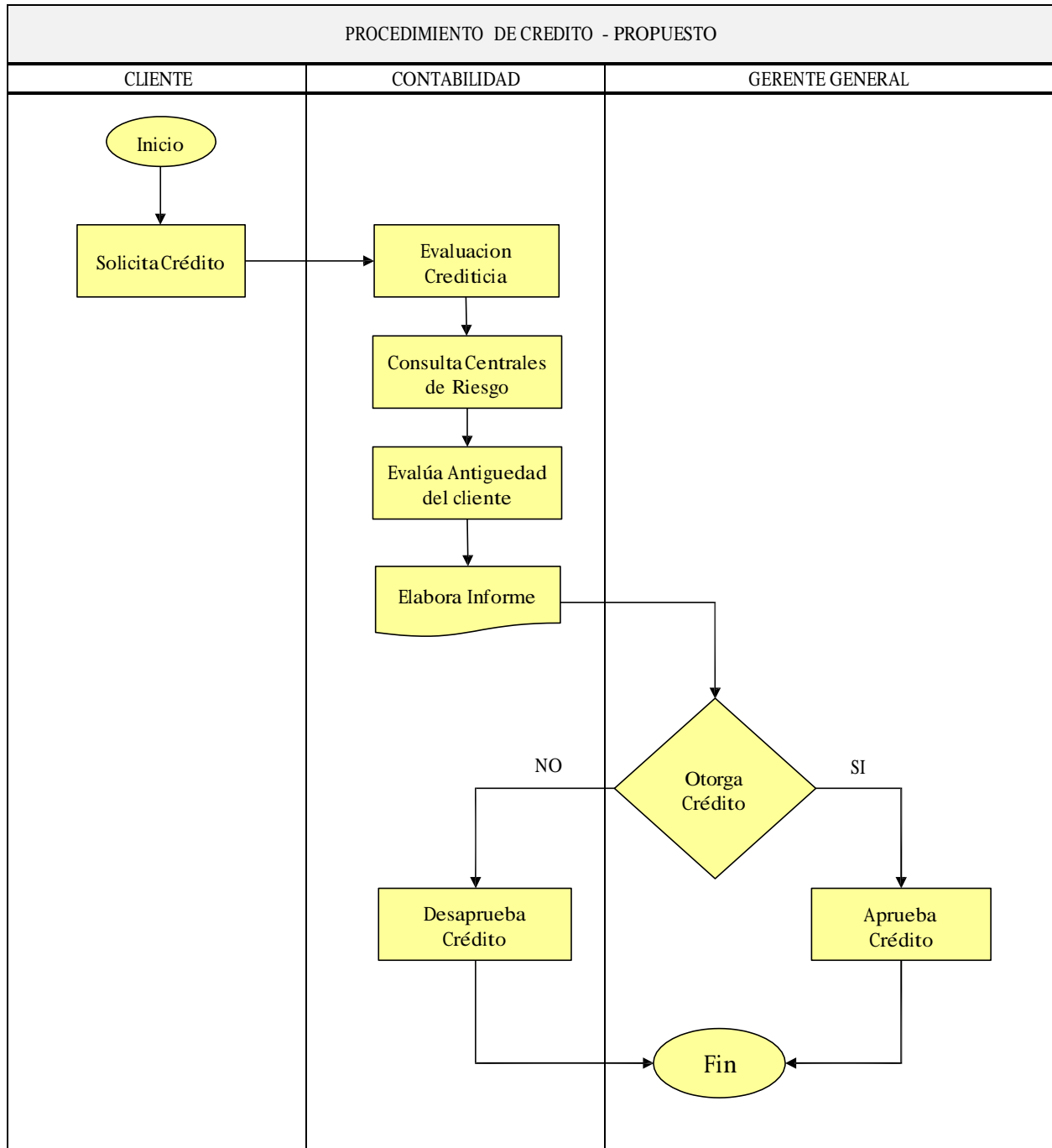


Figura 11 : Proceso propuesto de crédito (Fuente: Elaboración propia)

3.5. Flujograma de Procedimientos de Cobranza

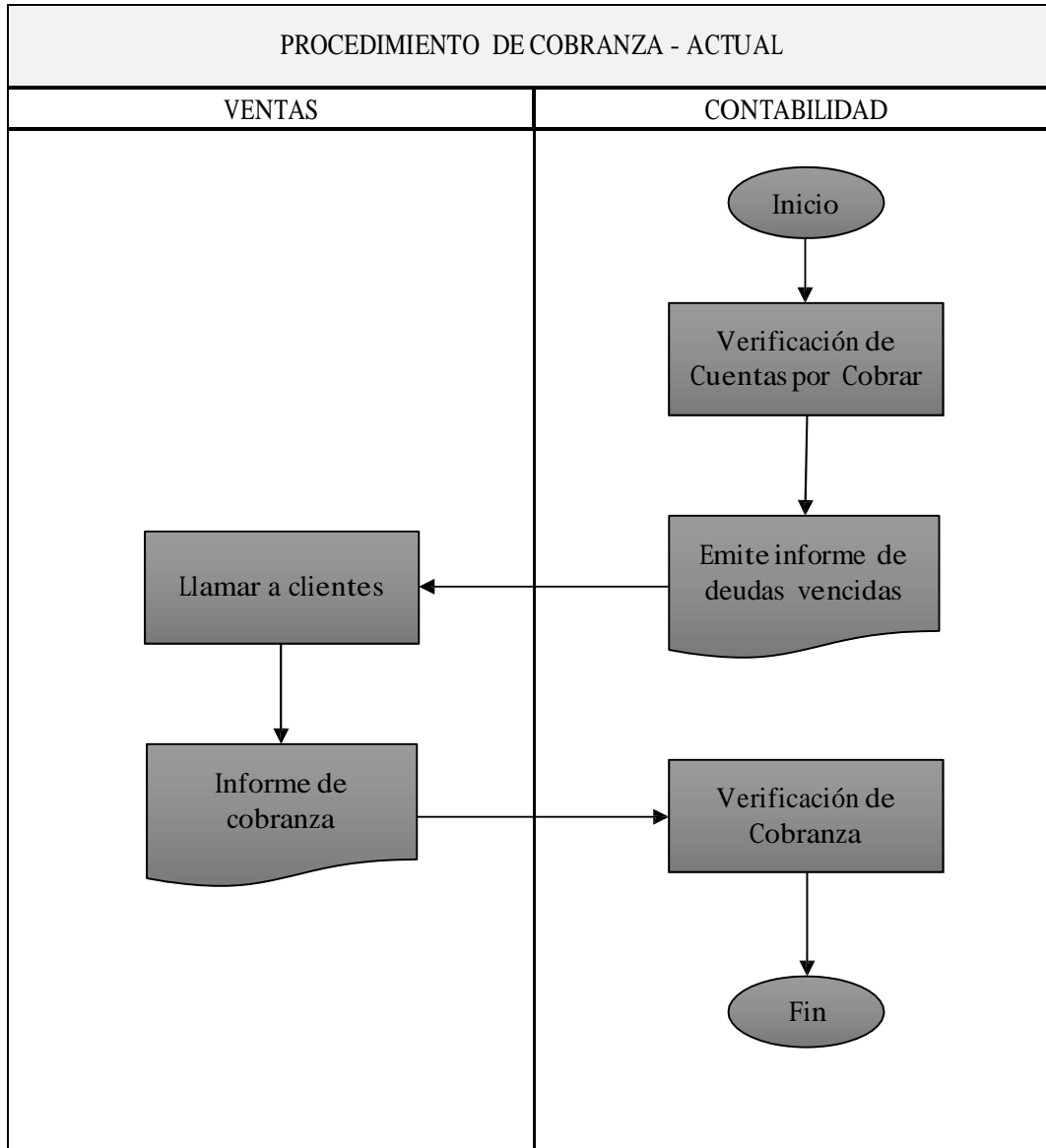


Figura 12 : Proceso actual de cobranza (Fuente: Elaboración propia)

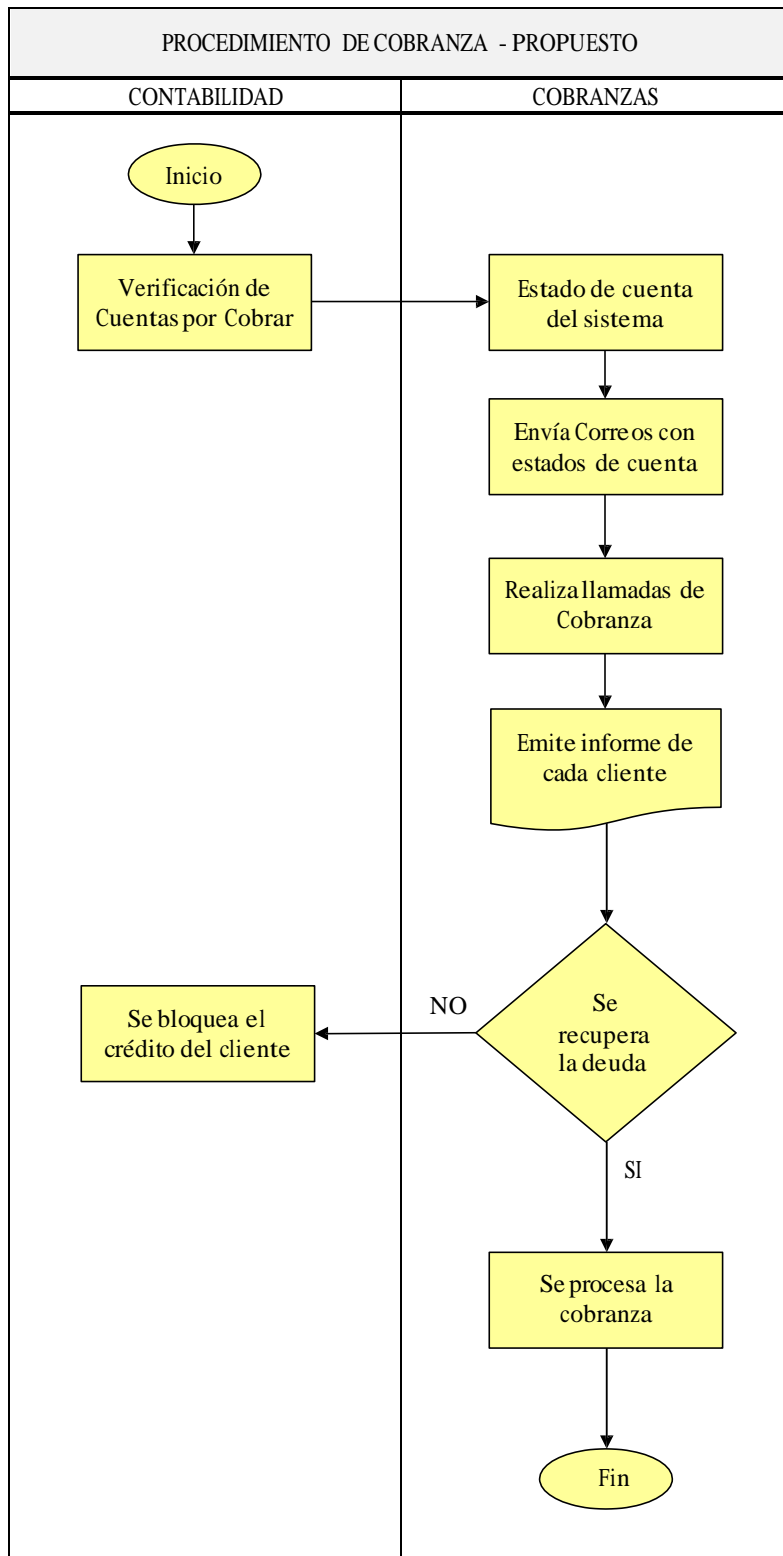


Figura 13 : Proceso propuesto de Cobranza (Fuente: Elaboración propia)

Capitulo IV. Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Discusión

Es evidente que la liquidez de la Empresa de Transporte depende de la buena gestión que se realice de sus cuentas por cobrar, los controles que se efectúan en ésta deben garantizar el retorno efectivo de estas cuentas. Los procedimientos de crédito, las políticas y riesgos de crédito y los procedimientos de cobranza permiten evaluar la liquidez y solvencia de los clientes, que a su vez generan cobranzas oportunas, obteniendo la liquidez necesaria para que la empresa pueda operar sin dificultades, reduciendo de esta forma las cuentas incobrables.

Los resultados obtenidos en la investigación están alineados con los aportes de Pérez y Ramos (2016), quien en su tesis sobre “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa BAGSERVIS SAC, en Trujillo, en el año 2016”, destaca los problemas de la empresa debido a un escaso control del riesgo crediticio. En esta misma línea, Taco (2017), en su tesis “Cuentas por cobrar de una empresa comercial de envases industriales 2016 – 2017”, indica que una mala evaluación del cliente, para la otorgación de ventas a crédito y falta de seguimiento continuo de las cuentas por cobrar, perjudicaron a la empresa en su flujo de caja y rotación de dinero. Así mismo, Chiliquinga (2016), en su tesis “Propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno administrativo y contable en el área de créditos y cobranzas aplicado a la empresa SANTILLANA S.A.”, plantea implementar procesos de control interno, en el cual se pueda identificar de manera clara las políticas, actividades, funciones y responsables en el área de créditos y cobranzas, con el fin de mantener un método confiable en la información

administrativa y contable, permitiendo así lograr mayor liquidez para alcanzar los objetivos planteados por la gerencia y de esta manera puedan tomar decisiones que influyan en un buen crecimiento de la empresa.

En estas investigaciones se resalta la importancia que tiene Gestión de las Cuentas por Cobrar en la administración de empresas, convirtiéndose en una herramienta gerencial para la toma de decisiones en un mundo tan competitivo en las que se encuentran hoy en día las empresas, donde los procedimientos de créditos y de cobranzas es una competencia básica de quienes asumen roles gerenciales en una empresa o institución.

Teniendo en cuenta estos aspectos, podemos manifestar que lo antes referido guarda relación con la presente investigación, al permitirnos tener un conocimiento claro de las carencias que se tiene en la empresa y por consiguiente tomar las medidas que el caso amerite.

4.2 Conclusiones

De la realización del presente trabajo de investigación se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

La gestión de las cuentas por cobrar resultan un proceso muy importante en las finanzas empresariales ya que de esta se necesita que la empresa cuente con la liquidez para cumplir con sus obligaciones corrientes, para que le puedan conceder mayores líneas de crédito, realizar compras al contado si fuera necesario y/o extender su actividad económica para seguir creciendo, vale decir, vender más. Este proceso de gestión financiera, al dar mayor liquidez a la empresa, le permite atender más rápido y en mayores volúmenes a sus clientes y obtener nuevos clientes, mejorando los indicadores de gestión financiera e incrementando las ganancias tanto en términos absolutos como relativos. Su descuido en la gestión de la cuentas por cobrar puede traer

problemas de liquidez, morosidad con terceros, descrédito financiero, incapacidad de atender a clientes y ampliar el desarrollo de la empresa, por lo tanto es necesario implementar políticas y procedimientos de gestión sobre las cuentas por cobrar para evitar que la entidad esté en riesgo de quiebra o pérdida de la empresa en mención.

Establecer gestión del crédito es importante ya que establece cuales son los procedimientos básicos y necesarios para el otorgamiento de créditos, analizando la situación y condición del cliente, la capacidad de endeudamiento, la negociación de garantías o instrumentos financieros a usar se en la transacción, de tal forma que la empresa garantice el retorno del dinero invertido en la venta y pueda tener liquidez suficiente para cubrir las obligaciones de corto plazo. En el caso analizado se pudo evidenciar que la inexistencia de políticas de gestión de crédito han llevado a que se otorguen los mismos créditos sin análisis de los clientes ni garantías que permitan el retorno, llevando a tener altos niveles de cobranza dudosa.

La gestión de cobranzas es una política fundamental en la gestión financiera de cuentas por cobrar ya estas son sinónimo de liquidez y va a influir en la rotación de las mismas, disminuyendo el plazo de cobranza o incrementando la velocidad con que estas se convierten en dinero, lo cual evidencia una buena gestión de

Liquidez y que permite a la empresa pagar deudas, incrementar sus compras, ampliar a mas mercados y mejorar la rentabilidad, lo cual se ha evidenciado mediante el análisis de la empresa en la que se pudo determinar que su inexistencia a afectado su liquidez y rentabilidad, de acuerdo con sus estados financieros.

Con respecto a la liquidez de nuestro cliente se resume diciendo que sin manejo de liquidez no hay empresa, porque si no hay dinero o clientes que tengan una obligación con la empresa, cómo se podrá cumplir con los pagos de deudas u obligaciones de la empresa.

El manejo del crédito y cobranza se refiere a la empresa afrontó sus pagos, es decir, en cuánto tiempo la empresa pudo pagar sus obligaciones con terceros, solo hablando del corto plazo, es decir un año.

4.3 Recomendaciones

1. Se recomienda a la Alta Dirección y al Gerente General:

▮ Implementar con claridad los procedimientos de crédito, que incluyan políticas para el otorgamiento de los mismos, evaluando el riesgo crediticio de cada posible cliente, analizando su capacidad financiera, sin excluir los documentos y garantías que deben entregarse a la firma del en el contrato de crédito con el propósito de minimizar el riesgo de no cobro.

▮ Establecer un sistema de gestión de cobranzas eficiente y eficaz, donde se indique como se realizara su proceso de cobranza y como se manejara o minimizara la morosidad de la empresa.

▮ Evaluar de manera constante la gestión de las cuentas por cobrar para ajustarla a los nuevos objetivos y metas que la empresa pueda plantear.

▮ Capacitar al personal involucrado en la gestión de las cuentas por cobrar y progresivamente profesionalizar esta gestión.

2. Se recomienda desarrollar mayores investigaciones tanto descriptivas como experimentales, cuantitativas o cualitativas que permita una visión multilateral del problema planteado que permita contar con mayores datos, tanto empíricos como teóricos, que nos permitan un mayor análisis orientados al conocimiento, pero también al establecimiento de alternativas viables para lograr un camino claro y preciso para mejorar la gestión empresarial en las organizaciones.

Referencias

- Aguirre, O. (2005). Auditoría y Control Interno. Edición Grupo Cultura. Madrid.
- ASBANC. (2016). Contexto internacional, economía y banca peruana. Boletín mensual febrero del 2016, Recuperado de: <http://www.asbanc.com.pe>. Extraído el 03 de marzo del 2017
- Berk, J y DeMarzo, P. (2008), Finanzas Corporativas. (1ra edición). Col. Industrial Atoto, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Brachfield, P. (2003). Recobrar Impagados y Negociar con Morosos. Capítulo II. Edición Gestión SA. Barcelona.
- Carrera, Sh. (2017). Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa INSUPLASMA, S.A., en el año 2017. Ecuador.
- CFI. (noviembre, 2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. Acción InSigt, 26. Recuperado de: <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>. 119 Extraído el 01 de mayo del 2017.
- Chong, E., Chávez, M., Quevedo, M.I. y Bravo, M. (2011). Contabilidad financiera intermedia: estados financieros y análisis de las cuentas del activo. (1ra edición). Lima, Perú: Universidad del Pacifico
- CONASEV. (2011). Reglamento de la información financiera y manual para la preparación de información financiera. Lima, Industrias Graficas Ideas S.A.
- Conesa, D. (2013). Análisis Financiero para los No Financieros. España.
- Farfán, S. (2014). Finanzas I. Editorial Imprenta Unión. Perú.

Flores, J. (2013). Contabilidad para Gerencia. 1era. Edición. Actualidad Empresarial. Nov. 2013.

Perú.

Gálvez, C. y Pinilla, K. (2008). Tesis para Optar al Título de Profesional de Contador Público.

Gestión de Cuentas por Cobrar, Teoría y Aplicación. Hile. Gitman, L.

82014). Administración Financiera. Perú. Educación Pearson.

González, J., & Gomes, R. (2012). La Morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros

días. Saudi Med J, 33, 3–8. <http://doi.org/10.1073/pnas.0703993104>

Guajardo, C y Andrade N. (2008). Contabilidad Financiera. 5ta. Edición.

McGRAWHILL/INTERAMERICANA Editores, S.A. de CV. México.

Horngren, C., Harrison, W. y Oliver, M. (2010). Contabilidad. (8va edición). Naucalpan de

Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V

James, C. y Jhon, M. (2010). Fundamentos de Administración Financiera. 13va. Edición.

Editorial Pearson. México.

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

Pearson. México.

Levy, L. (2009). Planeación Financiera en la Empresa Moderna. México: Fiscales ISEF.

Manuales Prácticos de Gestión. El diagnostico financiero de la empresa.

Morales, A., & Morales, J. (2014, pp. 89-90.). Crédito y cobranza. México: Patria

Ortega, A. (2000 p. 236). 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. Lima.

Oto, B. (2011). Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento

financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A

Pere, J. (2012). Procedimientos de Cobranza e Instrumentos para Gestionar y Cobrar. Editorial

Profit. España.

Portillo, M. (2009). Manual de Técnicas Efectivas de Cobro. El Salvador.

Rivera, L. (2007). Procedimiento de Cobranza. Edición 2007.

Vásquez, L y Vega, E. (2016) Tesis de Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la

Liquidez de la Empresa CONSERMET SAC. Perú

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_E

NITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.L

IQUIDEZ_DATOS.PDF

Vásquez. L. y Vega, E. (2016). Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de

la Empresa CONSERMET, SAC. Perú.

Vizcarra, J. (2007). Auditoría Financiera. Editorial Pacífico. Lima.

Anexos

Anexo n. °1. Matriz de Consistencia.

Tema	Problema general	Objetivo general	Problemas específicos	Objetivos específicos
“GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE - 2017 ”	¿Cómo es la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte – 2017?	describir la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte – 2017	¿Cuáles son los procedimientos de crédito en una empresa de transporte - 2017?	Describir los procedimientos de crédito en una empresa de transporte– 2017
			¿Cuáles son los procedimientos de cobranza en una empresa de transporte - 2017?	Describir los procedimientos de cobranza en una empresa de transporte – 2017

Anexo n. °2. Matriz Operacional.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	<p>Establece los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder.</p> <p>La empresa no sólo debe ocuparse de establecer las normas de crédito, sino en aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.</p> <p>Además, la empresa debe de impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información. Cada uno de estos aspectos es importante para la administración eficaz de las cuentas por cobrar</p>	Procedimiento de Crédito	Riesgo de crédito
			Políticas de Crédito
		Procedimiento de Cobranza	Morosidad
			Proceso de Cobranza