



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN
LA EMPRESA DE SERVICIOS C & G
INVESTIGACIONES S.R.L EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Anaflavia Campos Valeriano

Asesor:

Mg. Máximo Moises Villavicencio Eyzaguirre

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a toda mi familia, pero principalmente a mi mamá y mi papá que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, pero sobre todo a Dios por permitirme salir adelante día tras día a pesar de todas las dificultades que se pudieron atravesar en mi camino.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a ellos por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestran lo hermosa que es y lo justa que puede llegar hacer.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a Dios por todo su amor y su inmensa bondad, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco y les hago presente mi gran afecto hacia ustedes Familia.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Antecedentes	14
1.2.1. Antecedentes Nacionales.....	14
1.2.2. Antecedentes Internacionales	16
1.3. Formulación del Problema	20
1.3.1. Problema General.....	20
1.3.2. Problemas Específicos	20
1.4. Justificación.....	21
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo General.....	21
1.5.2. Objetivos Específico.....	21
CAPÍTULO 2. METODOLOGIA	22
2.1. Tipo de Investigación	22
2.2. Población y Muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	22

2.2.1.	<i>Población</i>	22
2.2.2.	<i>Muestra</i>	23
2.3.	Operacionalización de Variables.....	23
2.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos.....	24
2.5.	Procedimientos	27
2.6.	Aspectos Éticos	27
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....		28
3.1.	Análisis de la entrevista realizada al Gerente General	31
3.2.	Encuesta al personal Administrativo.....	32
3.3.	Resultados de Análisis Documentario.....	42
3.4.	Análisis de Estructura de las Cuentas por Cobrar	42
3.4.1.	<i>Análisis de la situación de la cartera de cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2019</i>	43
3.5.	Cálculo de Morosidad	44
3.6.	Análisis de los Ratios Financieros de Gestión	46
3.6.1.	<i>Ratio promedio de cobranza 2019</i>	46
3.6.2.	<i>Ratio facturación de cuentas por cobrar</i>	47
3.6.3.	<i>Análisis de las Cuentas por Cobrar</i>	47
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....		49
4.1.	DISCUSIÓN.....	49
4.2.	CONCLUSIONES	51

CAPÍTULO 5.	REFERENCIA	53
ANEXO		54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operalización de Variables	23
Tabla 2. Lineamiento Sobre Otorgamiento de Crédito	28
Tabla 3 Área de Crédito y Cobranzas	32
Tabla 4 Procedimientos de Evaluación Crediticia	33
Tabla 5 Análisis de Riesgo de crédito.....	34
Tabla 6 Procedimientos de Otorgamiento de Crédito.....	35
Tabla 7 Límites de Otorgamiento de Crédito	36
Tabla 8 Procedimientos de Cobranza	37
Tabla 9 Procedimiento de seguimiento de Cobranza.....	38
Tabla 10 Procedimientos de Objetivos	39
Tabla 11 Reporte de Antigüedad	40
Tabla 12 Indicador o Rotación de Facturas	41
Tabla 13 Estructura de Cuentas por Cobrar	42
Tabla 14 Saldo de Cuentas por Cobrar al 31/12/2019	43
Tabla 15 Formula y Calculo de la Morosidad al 31/12/2019	44
Tabla 16 Índice de Morosidad por cliente al 31/12/2019	45
Tabla 17 Formula de Promedio de Cobranzas del 2019	46
Tabla 18 Formula de Facturación de Cuentas por Cobrar	47
Tabla 19 Partida Contable Cuentas por Cobrar	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Análisis del Área de Crédito y Cobranzas	32
Figura N° 2 Análisis de procedimientos de Evaluación Crediticia	33
Figura N° 3 Análisis de Riesgo Crediticio	34
Figura N° 4 Análisis de Procedimientos de Otorgamiento de Crédito	35
Figura N° 5 Análisis de Otorgamiento de Crédito.....	36
Figura N° 6 Análisis de Procedimientos de Cobranza.....	37
Figura N° 7 Análisis de Procedimientos de seguimiento de Cobranza	38
Figura N° 8 Análisis de procedimientos de Objetivos.....	39
Figura N° 9 Análisis de Reporte de Antigüedad	40
Figura N° 10 Análisis de Indicador o Rotación de Facturas	41
Figura N° 11 Porcentaje de Saldo de Cuentas por Cobrar al 31/12/2019	43
Figura N° 12 Índice de Morosidad por Cliente al 31/12/2019	46
Figura N° 13 Nivel de Incidencia de las Cuentas por Cobrar en Liquidez.....	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar de qué manera se gestionó las cuentas por cobrar en la empresa C & G Investigaciones S.R.L en el año 2019, también se presentó como objetivos específicos como determinar los lineamientos seguidos para el otorgamiento de crédito y determinar las medidas de seguimiento y control de las cuentas por cobrar.

Se comenzó planteando la realidad problemática de la empresa y luego la recopilación de información para nuestra tesis. La metodología fue definida según propósito aplicada, así mismo, el diseño de investigación es no experimental, porque no se va alterar ninguna de las variables, puesto a que se va observar dentro de un periodo determinado, habiendo elegido como técnica e instrumento de recolección análisis y cuestionario. En nuestros resultados, hemos analizado las cuentas por cobrar vencidas, el ratio promedio de cobranza e índice de morosidad. Además, realizamos una entrevista al gerente general y encuestas al personal administrativo.

Terminamos elaborando nuestra discusión para que sean consistente las conclusiones con los objetivos. Se concluyó demostrando la incidencia de control en las cuentas por cobrar por falta de políticas.

Palabras clave: Cuentas por Cobrar, Gestión de Cuentas por cobrar

ABSTRACT

The general objective of this research work was to determine how the accounts receivable were managed in the company C & G Investigaciones SRL in 2019, it was also presented as specific objectives such as determining the guidelines followed for the granting of credit and determining the monitoring and control measures of accounts receivable. It began by raising the problematic reality of the company and then gathering information for our thesis. The methodology was defined according to the applied purpose, likewise, the research design is non-experimental, because none of the variables will be altered, since it will be observed within a certain period, having chosen analysis as a collection technique and instrument and questionnaire. In our results, we have analyzed past due accounts receivable, the average collection ratio and delinquency rate. In addition, we conducted an interview with the general manager and surveys of administrative staff. We end up elaborating our discussion so that the conclusions are consistent with the objectives. It was concluded by demonstrating the incidence of control in accounts receivable due to lack of policies.

Keywords: Accounts Receivable, Accounts Receivable Management

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad muchas empresas buscan estrategias que le permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

Los constantes cambios producidos en el mundo empresarial y su entorno, han causado que las entidades se vean obligadas a monitorear sus operaciones contables, con el propósito de tener estabilidad y mantener un crecimiento económico sostenido. Asimismo, se ven en la necesidad de brindar facilidades de pago a sus clientes. Según Aguilar (2013), las ventas y prestación de servicios a crédito se han transformado en los últimos tiempos en un rubro muy importante de rentabilidad para muchas organizaciones.

Una modalidad de cobro, será correctamente efectiva cuando esté debidamente programada y establecida la fecha de vencimiento de las facturas; es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las políticas y condiciones, y las medidas de control bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de cobro, de lo contrario, es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables. Arce, (2017)

Aranda, (2010) dice que las “Cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios”. (p.17). Por ello, el tener un buen control efectivo

de los clientes que le deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a las empresa a cumplir con sus objetivos financieros.

Las cuentas por cobrar son muy importantes para muchas empresas ya que representas los activos exigibles, derechos que se presentan por la venta de bienes o prestación de servicios. Por otro lado, muchas empresas enfrentan problemas en la gestión de cobros. Esta realidad crea la necesidad en las compañías de fortalecer sus estrategias de cobranza. Una inadecuada gestión de cobros puede afectar la liquidez y esto puede complicar cubrir las obligaciones de la entidad. (Muñoz & Vásquez, 2016)

Es por ello, que hemos evaluado que llevar una buena gestión en sus cuentas por cobrar es fundamental para poder tener liquidez. Una de las principales causas de los retrasos de las cuentas por cobrar es la falta de una política de cobranza que mantiene una entidad o que no se controla.

El que una empresa cuente con una buena administración genera una gran relevancia en las operaciones de la organización, ya que cuando una empresa no es gestionada de manera eficiente puede tener obstáculos en el flujo de efectivo y esto hacer que una entidad mantenga perdida por ventas. Sin embargo, al existir una deficiente organización de la administración, con respecto a la gestión de cobranza, las empresas suelen tener un atraso excesivo en la recuperación del efectivo. Por eso, el incumplimiento de pago es cada vez más alto, es por ello que las cuentas por cobrar deben solucionarse en un corto plazo para poder cumplir las obligaciones financieras. (Cardenas, 2017)

Uno de los principales problemas en la gestión de las cuentas por cobrar en las empresas es el no contar con una buena política de crédito y cobranzas, desde un principio cuando una entidad mantiene este servicio debe contar con una buena gestión de tal manera que el cliente sepa cuando es el día de vencimiento de sus facturas. Otro gran problema es que muchas

entidades no dan seguimiento a su cartera de clientes, este problema es crucial por que el monitorear de cerca sus cuentas por cobrar, minimiza el riesgo de pérdida para su negocio, es por ello, que la principal función del área de crédito y cobranzas es asegurar que el cliente este pagando sus facturas en el tiempo estipulado en sus contratos. El no enviar sus facturas de manera inmediata también entra como un problema para las empresas, el proceso de facturación debe funcionar de manera eficiente y la documentación debe de ser entrega al momento en que se entregue el producto y/o servicio, por eso el no enviar sus facturas de manera inmediata tiene como resultado que se generen retraso en los pagos. (Castro, 2015)

La presente investigación denominada “Gestión de las cuentas por cobrar, se llevó a cabo con la finalidad de analizar la gestión de cobro en la empresa C & G INVESTIGACIONES S.R.L en el año 2019” considerando la importancia que tiene la administración de las cuentas por cobrar en una entidad.

La empresa C & G INVESTIGACIONES S.R.L fue constituida en el año 2005 y se encuentra ubicada en la provincia de Lima. Tiene como actividad económica, la prestación de servicios de seguridad privada. La organización de la entidad está dada por el área de gerente general y el área de administración. El principal problema que tiene la organización en la gestión de las cuentas por cobrar está en el otorgamiento de los créditos que les dan a sus clientes y el seguimiento de sus facturas de ventas, y esto conlleva a que la empresa no cuente con liquidez en corto plazo.

Por ello, la presente investigación buscó conocer cómo se ha gestionado las cuentas por cobrar en la empresa, para así determinar el por qué la organización tiene problemas en la gestión de sus cuentas por cobrar.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Mantilla y Ruiz (2017), en su tesis de investigación, titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C.”, tuvo como objetivo principal la determinación de cómo la gestión de cuentas que aún no han sido cobradas incide de manera significativa en la rentabilidad, las cuentas que no han sido cobradas aun representan los derechos que poseen cada negocio contra los deudores (clientes) originadas de las ventas realizadas en mercaderías o de préstamos de servicios dentro de las operaciones realizadas por la empresa. Durante el proceso de seguimiento de los datos se sugirió que el nivel de ventas realizada a crédito incidan en la rentabilidad de la empresa. Esto con lleva, a que la organización tenga en cuenta un indicador relevante que medirá el nivel de aciertos o las veces que se fracasa en la gestión empresarial.

Lecca (2016), en la tesis titulada “Cuentas por Cobrar y el Capital de Trabajo en la Empresa Masiljo Perú S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016”, en la cual se buscó determinar la relación de la gestión de las cuentas que no han sido cobradas aún y el capital de trabajo bajo la perspectiva de los colaboradores, la población estuvo constituida por 30 trabajadores de acuerdo con el autor las Cuentas que no han sido cobradas aún y el capital de trabajo son realizadas no tan eficientemente en la empresa ya que al momento de otorgarles un crédito a algún cliente, no se les hace una evolución financiera o económica, luego del análisis se llegó a la conclusión de que existe influencia entre el crédito otorgado a los clientes y el capital de trabajo.

Domingo (2017), en la tesis titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Resultados Económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014-2015”, el autor en la presente investigación tuvo como finalidad determinar la

gestión de cuentas que no han sido cobradas aún y como incide en los resultados económicos de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., la población fue toda la información de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., luego del análisis se concluyó que el incremento de la gestión de cuentas que no han sido cobradas es resultado de la mala evaluación que realiza el personal del área de negocios, puesto que no hay cuidado, así como tampoco aplican los procedimientos, políticas y normas de evaluación de crédito.

Arce (2016), en la tesis titulada “Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Provenser Sac”, la investigación busco identificar el efecto que causa el proceso de cobranza de las letras de cambio en la liquidez, una investigación de tipo descriptiva correlaciona, tiene una población de 10 trabajadores con que cuenta la empresa y se obtuvo como resultado que la empresa no toma importancia en las aplicaciones de políticas sobre la relación con el cliente debido a que se encontró poco interés y preocupación en atender las quejas realizadas por los clientes, no existe importancia por conocer que necesidades de sus clientes, ni hay una preocupación por parte de la empresa que los ayude a brindarles servicios de calidad a cada cliente, no existen políticas claras al respecto.

En el trabajo de investigación realizado por Vásquez & Vega (2016), “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., Distrito De

Huanchaco, Año 2016”, su objetivo general busca determinar que la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., llegando a las conclusiones; que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de empresa CONSERMET S.A.C., el análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C. Esto conlleva, a que la empresa no disponga de liquidez para afrontar sus obligaciones en el corto plazo; la evaluación de los datos obtenidos permitió establecer que las políticas de

crédito influyen en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., porque obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar. El trabajo de investigación es necesario porque una gestión de cuentas por cobrar deficiente, no permite cumplir con los objetivos de la empresa para alcanzar la eficiencia y la efectividad en las operaciones y así obtener la liquidez que necesita para poder cumplir oportunamente con sus obligaciones.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Gutiérrez (2015). En su tesis “Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”. (Tesis pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo general evaluar la gestión de Cobranza con respecto a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., con la finalidad de disminuir riesgos. Para que se pueda generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, es decir población total conocida, la población 6 para nuestro estudio se la conoce y es de un total de 152 personas. Determina las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. No cuenta con una gestión de Cobranza adecuada donde se especifiquen los procesos para una recuperación de cartera que permita minimizar el porcentaje de morosidad.
- No existe un adecuado análisis de crédito lo que conlleva a que la cartera por cobrar sea de difícil recuperación, incrementando los niveles de morosidad.
- La liquidez de la institución se ha visto afectada de manera significativa debido a la morosidad de los socios ya que no están establecidos procesos de recuperación de cartera que permitan disminuir el riesgo crediticio.

- El Reglamento de crédito y Cobranza que la institución mantiene no está definido adecuadamente, por lo que existen falencias tales como: falta de segregación de funciones, capacitación al personal de manera permanente, actualización de procesos en el departamento de crédito y Cobranza lo que a la vez afecta a la situación económica de la institución.

Tirado. (2015). En su tesis “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”. (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia. Para la presente investigación no necesitaron determinar una muestra, pues el tamaño de la población no es lo suficientemente grande y no cumple con los requerimientos necesarios para determinar una muestra. Llego a la siguiente conclusión:

- En este aspecto luego de un análisis exhaustivo se puede concluir, que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa.

- No existe un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se realiza un seguimiento a los clientes que tienen créditos a la empresa y mucho menos realizan una constante actualización de datos, lo que ha generado que las ciertas cuentas por cobrar se vuelvan cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos 7 casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado

Hurtado (2017), en su investigación titulada: Análisis a las Cuentas por Cobrar del Comercial Almacenes el Costo de la Parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro, plantea el diseño de políticas de créditos y cobranzas, con el objetivo de realizar un monitoreo de las cuentas por cobrar.

Durante el desarrollo de la investigación se evidenció déficit en los almacenes (con el fin de conocer la incidencia de compras, sus necesidades y uso del crédito), por la carencia de políticas de crédito y cobranzas, al no disponer de un sistema de control definido, para la aprobación, recaudación y seguimiento de las cuentas por cobrar a clientes, podría afectar, la liquidez corriente del negocio, para ello se planteó una propuesta de mejora.

Carrera Navarrete (2017) Autor de la tesis “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma s.a. en el año 2015”. Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones: (...) La empresa debe mejorar su organización en la gestión de cobro que se base en una clasificación de clientes; segmentar a los clientes por el monto y capacidad de pago; modificar el proceso de crédito diferenciando los plazos de vencimiento de facturas; automatizar la información de clientes y sus créditos; establecer las causas de la morosidad y emitir reportes oportunos con información relevantes sobre las características del cliente y sus pagos. En conclusión la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.

(p.74)

Nuela Sisalema (2016) Autor de la tesis “La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de calzado Gamo’s de la ciudad de Ambato, 2016”. Ecuador, llego a las siguientes conclusiones: De la investigación se comprobó que los procesos de gestión de cobro de cartera vencida son defectuosos, lo que afecta en cierto modo a la liquidez de la empresa, sobre todo arriesgando a que la empresa GAMO’S mantenga una alta cartera vencida que influye en el pago de deudas corrientes futuras. Una de las deficiencias detectadas en la gestión de cuentas por cobrar es que la empresa incurre en gastos de cobranza lo que se concluye que esta percepción se da debido a que se no llevan un control adecuado de sus vencimientos así como no realizan un seguimiento para verificar que los clientes cancelen dentro de la fecha de vencimiento establecida, ya que la mayoría cancela a destiempo y la empresa debe recurrir a estos gastos de cobranza para tratar de cobrar las cuentas a tiempo. El índice de morosidad sobrepasa el total de cartera, lo que pone en alto riesgo a este rubro, repercutiendo en que la empresa al no hacer un análisis de vencimiento de sus saldos de cartera no cuenta con recursos monetarios al momento de cubrir deudas corrientes, y en ciertos casos deben conseguir el dinero de otras fuentes. Existe un valor elevado de cartera en el rubro de liquidez, lo que determina que si no se cobra a tiempo las cuentas se comenzará a tener problemas de pagos, tanto a nivel de proveedores como de empleados, ya que para cubrir estas deudas la empresa en ocasiones tiene que endeudarse haciendo que su nivel de endeudamiento empiece a crecer para pagos futuros, pese a que en el análisis realizado al 2013 existe un decremento en endeudamiento. (p.62)

Tirado Torres (2015) Autor de la tesis “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”. Ambato – Ecuador, se concluye: que la empresa no tiene en cuenta en sus operaciones las políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimiento empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ocasiona

inconvenientes en las cuentas por cobrar, por lo otro lado se pudo determinar que en la empresa no existe una capacitación continua sobre sobre temas financieros, es decir existe un desconocimiento en esta materia por parte de los administradores Asimismo, no se cuenta con un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se efectúa un seguimiento a los clientes que tienen créditos de la empresa y mucho menos se actualizan los datos de manera continua; con respecto a la liquidez de Fadicalza Tirado concluye, que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionados, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras. Además, la falta de liquidez es un factor que afecta directamente ya que el flujo de efectivo obtenido a través de las cobranzas a los clientes por lo general en Fadicalza forma parte del capital de trabajo de la empresa, de esta manera se adquiere materiales e insumos y así continuar la fabricación del calzado; se pudo concluir que la elaboración de un manual de políticas de crédito y cobranza es una alternativa para solucionar los problemas antes descritos. A partir del establecimiento de políticas a seguir dentro del manual, se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa. (p. 88-89)

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera se llevó la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa C & G Investigaciones S.R.L en el año 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Cuáles fueron los lineamientos seguidos para el otorgamiento de créditos por la empresa C & G INVESTIGACIONES S.R.L en el año 2019?

¿Cuáles fueron las medidas de seguimientos y control de las cuentas por cobrar seguidas por la empresa C & G INVESTIGACIONES S.R.L en el año 2019?

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación busca identificar cómo se llevó a cabo la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa C & G en el año 2019. Asimismo, se pudo evidenciar que la entidad carece de políticas en el otorgamiento de crédito y seguimientos de sus facturas. Es por ello, que realizamos esta investigación con el fin de dar una solución a los problemas frecuentes y contribuir de alguna manera en el mejoramiento de los procesos de la empresa.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar de qué manera se gestionó las cuentas por cobrar en la empresa C & G INVESTIGACIONES S.R.L en el año 2019

1.5.2. Objetivos Específico

Determinar los lineamientos seguidos para el otorgamientos de crédito en la empresa C & G Investigaciones S.R.L en el año 2019

Determinar las medidas de seguimiento y control de las cuentas por cobrar seguidas por la empresa C & G Investigaciones S.R.L en el año 2019

CAPÍTULO 2. METODOLOGIA

2.1. Tipo de Investigación

Descriptiva:

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).). La presente investigación es descriptiva, se realizó una revisión de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa C & G Investigaciones S.R.L en el 2019.

No experimental:

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 112). En el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta solo la variable “ Gestión de las cuentas por cobrar “ lo cual fue evaluada tal y como se encuentra en el entorno.

Transversal:

Tiene que ver con el momento de la recopilación de la información, ya que en los estudios transversales se “recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, et al, 2014. p.158). Los datos que se reunieron en el presente trabajo de investigación se llevaron a cabo en un momento determinado.

2.2. Población y Muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va

a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p. 174)

La población del presente estudio está conformada por todos los trabajadores de la empresa C & G Investigaciones S.R.L en el año 2019 (10 personas)

2.2.2. Muestra

Según Hernández (2008), la muestra es un grupo de personas, eventos, sucesos, etc., sobre el cual se habla de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se está estudiando

Para esta investigación se utilizó el muestro de tipo no probabilístico debido a que para el tema de investigación las informaciones a recolectar se centran en las áreas de ventas, cobranzas y administración de la empresa C & G Investigaciones S.R.L en el año 2019.

Muestra	Cantidad
Gerencial General	1
Área de Administración	4

2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Morales A. & Morales J. (2014). Gestionar el cobro de los créditos otorgados a favor		Las cuentas por cobrar son un elemento importante originado por las ventas de bienes o prestación de servicios que se	Lineamiento de Otorgamiento	Evaluación crediticia y
				Análisis de Riesgo
				Aprobación de Línea de Crédito

Gestión de Cuentas por Cobrar	de la entidad, administrar y controlar las políticas de crédito y políticas de cobranza, así como la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, utilizando las razones de gestión como herramienta de análisis.	denomina ciclo de ingresos, es un activo importante, por ser más líquido después del efectivo. Estos procesos de crédito requieren de un trato especial; representan dinero a corto, mediano y largo plazo, es parte de la liquidez de la empresa y se encuentra en constante movimiento.	nto de crédito	Control de crédito Otorgado
			Control de Cobranzas	Procedimientos de Cobranzas
				Control de vencimiento de la deuda
				Rotación de cuentas por Cobrar

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

Quispe (2013) refiere que la encuesta es la forma de obtener datos directamente del personal de forma sistemática y estandarizada, por lo cual se detalla una serie de preguntas, en general se presentan en forma escrita llamado cuestionario. Para aplicar una encuesta se necesita identificar un problema específico, debido a que se elabora una serie de preguntas referentes al tema de investigación.

Para obtener dicha información se procedió a la realización de 10 preguntas mediante un cuestionario utilizando el método de la escala de Likert. Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Bertram, 2008)

La técnica que se usó en este trabajo de investigación es la encuesta para la recolección de datos con el cual se obtuvo información acerca de hechos objetivos de cómo fue la Gestión de cuentas por Cobrar en la empresa C & G investigaciones S.R.L en el año 2019.

Instrumentos

a) Cuestionario

Según Monje (2011), el cuestionario es considerado como un formato resuelto por el sujeto de investigación, la cual facilita el análisis y costo aplicación; las preguntas de un formulario se pueden clasificar en preguntas abiertas cerradas o dicotómicas, pregunta de elección múltiple, preguntas con respuesta en abanico y preguntas de estimación

El instrumento que se utilizó para recolectar la información fue el cuestionario, el cual nos permitió recopilar información de manera confiable y valida, el formato fue redactado en forma de interrogatorio y se aplicó de manera individual, lo cual está dirigida al personal Administrativo (4 personas).

b) Entrevista

Behar Rivero (2008) La entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (...) (p. 55)

Se utilizó a la entrevista como instrumento para nuestra tesis, tomando como referencia su aplicación esencial y directa, las entrevistas están dirigidas al personal del área Gerencia General.

c) Ficha o Guía de Instrumento

El autor Ortiz (2004) señaló que la guía de observación es un instrumento del sistema de observación; su estructura corresponde con la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objetivo. Este instrumento permite anotar los datos con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado.

Es decir, este instrumento permite captar y registrar la información obtenida en determinados contextos en relación al tema de investigación.

REGISTRO DOCUMENTARIO			
N°	Área Responsable	Tipo de Documento	Argumento Encontrado
1	Gerencia General	EEFF	Es un documento donde se encuentra los reportes contables que muestran la situación económica y financiera de la empresa en el 2019
2	Gerencia General	Flujograma de Otorgamiento de Crédito	En este documento se observaron el flujograma que mantenía la empresa para el otorgamiento de crédito en el año 2019.
3	Gerencia General	Reporte de las cuentas por cobrar	En este reporte se observó el detalle de todas las cuentas por cobrar por Razón Social, Montos y meses en el periodo 2019
4	Gerencia General	Cuentas por cobrar	En este documento se observaron las cuentas por cobrar en el 2018 y las cuentas por cobrar en el 2019

2.5. Procedimientos

Para la presente tesis se plantearon las siguientes etapas:

- a) Determinar el tema a investigar.
- b) Planteamiento de la realidad problemática de la empresa.
- c) Búsqueda y exploración de fuentes físicas y virtuales: trabajos de investigación y libros.
- d) Formulamos el problema general y los problemas específicos.
- e) Establecer el fin del trabajo de investigación a través del objetivo general y los objetivos específicos, de manera de orientar las líneas de acción a seguir.
- f) Elaborar la guía de entrevista para el gerente general
- g) Elaboraremos un análisis e interpretación de los Resultados en base a toda la información recolectada.
- h) Conclusiones.

2.6. Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación se desarrolló siguiendo las normativas de redacción APA para estandarizar trabajos que faciliten el consenso científico. Este trabajo cumplió con citar debidamente a otros autores de quienes se ha incluido su información. Así mismo, se precisó que toda la información presentada es fidedigna

La investigación se hizo con honestidad, transparencia y confiabilidad; la información se manejó con responsabilidad sin repercutir en la empresa tratándose de información confidencial y de uso exclusivo para la investigación. Para la aplicación del instrumento se trató con respeto a las personas seleccionadas solicitándoles su libre consentimiento.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Durante la investigación, se aplicaron 2 técnicas de recolección de información, uno de ellos fue la encuesta y observación. Como instrumento se utilizaron 3, el cuestionario, instrumento y ficha de recolección de datos, como cuestionario se plantearon preguntas que se hizo al área de Administración y la entrevista que se realizó al gerente general, todo al periodo 2019.

Entrevista al Gerente General

Tabla 2. Lineamiento Sobre Otorgamiento de Crédito

Preguntas	Respuestas
¿Qué información recaban para la evaluación de un crédito?	En este caso pedimos, el historial crediticio y los ingresos mensuales (ventas).
¿Qué políticas o procedimientos escritos utilizan para la evaluación crediticia?	No contábamos con una política de otorgamiento de crédito, lo que pedimos para evaluación son los EEFF, Información general de la empresa e Información sobre sus principales proveedores.
¿Cómo evalúan el Riesgo crediticio de sus clientes?	Revisión por el sistema de infocorp y el margen de ventas sobre los ingresos de la empresa.
¿Cuáles son los procedimientos seguidos para la aprobación de línea de crédito?	Solicitud del cliente Estudio del cliente (EEFF e Historial Crediticio) Decisión

	<p>Formalización (acuerdo con el cliente)</p> <p>Seguimiento</p> <p>Cancelación (Cobro)</p>
<p>¿Cuáles son los criterios para aprobar un crédito?</p>	<p>Compromiso de pago (investigación y análisis de la actividad a que se dedica la empresa)</p> <p>Historial crediticio (análisis de las deudas directas e indirectas)</p> <p>Capacidad de pago</p>
<p>¿Quién es el responsable de evaluar el otorgamiento de crédito?</p>	<p>El área de Gerencia</p>
<p>¿Cómo llevan el control del record crediticio de sus clientes?</p>	<p>En este caso se maneja una cartera de clientes, esto nos ayuda a ordenar y clasificar a nuestros clientes.</p>
<p>¿Qué controles aplican para medir el monto de los créditos otorgados y el nivel de créditos vencidos?</p>	<p>Se utiliza una macro financiera relacionado a la facturación de crédito con fecha de pago a 30, 60 y 90 días, y se realiza seguimiento por las facturas vencidas, si no se obtiene respuesta se envía una carta formal y por último se suspende el servicio.</p>

Control de Cobranzas

Preguntas	Respuestas
¿La empresa cuenta con políticas escritas para la cobranza de sus facturas?	En este caso no contábamos con políticas escritas, ya que siempre hemos contado con clientes frecuentes que se sabe su forma de pago
¿Quién es el responsable del seguimiento de la cobranza?	El área de gerencia
¿Cuáles son los procedimientos seguidos para la cobranza?	Gestión de deudas Contacto con el clientes Envió previo de correos para aviso del vencimiento Negociación de pago
¿Cómo validan o verifican que se cumplen los procedimientos establecidos?	Se valida con la fecha de facturación y con el plazo establecido que se da al cliente al momento del acuerdo.
¿Qué reportes utilizan para el control del vencimiento de la deuda?	Se utiliza la macro financiera el cual nos indica la fecha de facturación y vencimiento

<p>¿Con que frecuencia revisa los reportes de control de vencimiento?</p>	<p>Se revisa semanal, ya que al enviar la información de vencimiento se realiza con 5 días de anticipación del pago.</p>
<p>¿Se cuenta con algún reporte de antigüamiento de deuda?</p>	<p>Solo se utiliza la información generada por la macro financiera</p>
<p>¿Utilizan algún indicador para evaluar el nivel de cobranza?, como por ejemplo algún ratios de cobranza</p>	<p>No se utilizan indicadores.</p>

3.1. Análisis de la entrevista realizada al Gerente General

Al realizar la entrevista al Gerente General de la empresa C & G Investigaciones S.R.L, nos dimos cuenta que la empresa en el año 2019 no contaba con una política de crédito, pero si mantenía un procedimiento y flujograma de otorgamiento de crédito, también vimos que no contaban con una persona específica para el área de crédito ya que todo lo hacia el gerente general, pero también al momento de realizar la entrevista al gerente vimos que la empresa si solicitaban y revisaban el historial crediticio del cliente que le iban a otorgar el crédito; donde, también utilizaban una macro financiera para ver los créditos vencidos.

En el caso de Control de cobranzas, la empresa no contaba con una política escrita ya que los clientes que mantenían son aquellos con los que trabajaban desde hace mucho; así mismo, no contaban con un área específica de seguimiento de cobranza por lo general siempre lo hacia el gerente general y para finalizar tampoco utilizaba un indicador para poder diferenciar las cuentas por cobrar de un año a otro.

3.2. Encuesta al personal Administrativo

A continuación, mostraremos los resultados del cuestionario aplicado a 4 trabajadores, para describir cómo se ha llevado la gestión de las cuentas por cobrar en lo referido al Otorgamiento de crédito y el Control de Cobranzas de la empresa C & G Investigaciones en el año 2019, donde:

S = Siempre, CS = Casi Siempre, AV= A veces, CN= Casi Nunca, N= Nunc

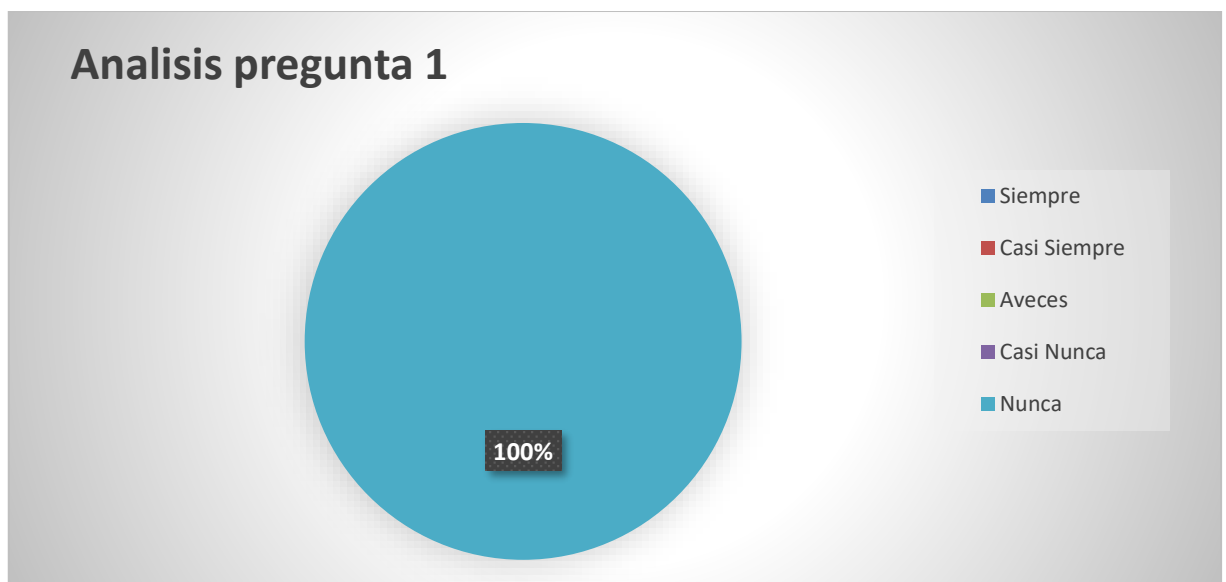
Tabla 3 Área de Crédito y Cobranzas

Fuente: Trabajadores

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa cuenta con una área de créditos y cobranzas	0	0	0	0	4
		-%	-%	-%	-%	100%

Elaboración: Propia

Figura N° 1 Análisis del Área de Crédito y Cobranzas



Interpretación:

Los resultados de la pregunta n°1 muestran que el 100% de los trabajadores manifiestan que la empresa no cuenta con un área específica de crédito y cobranza.

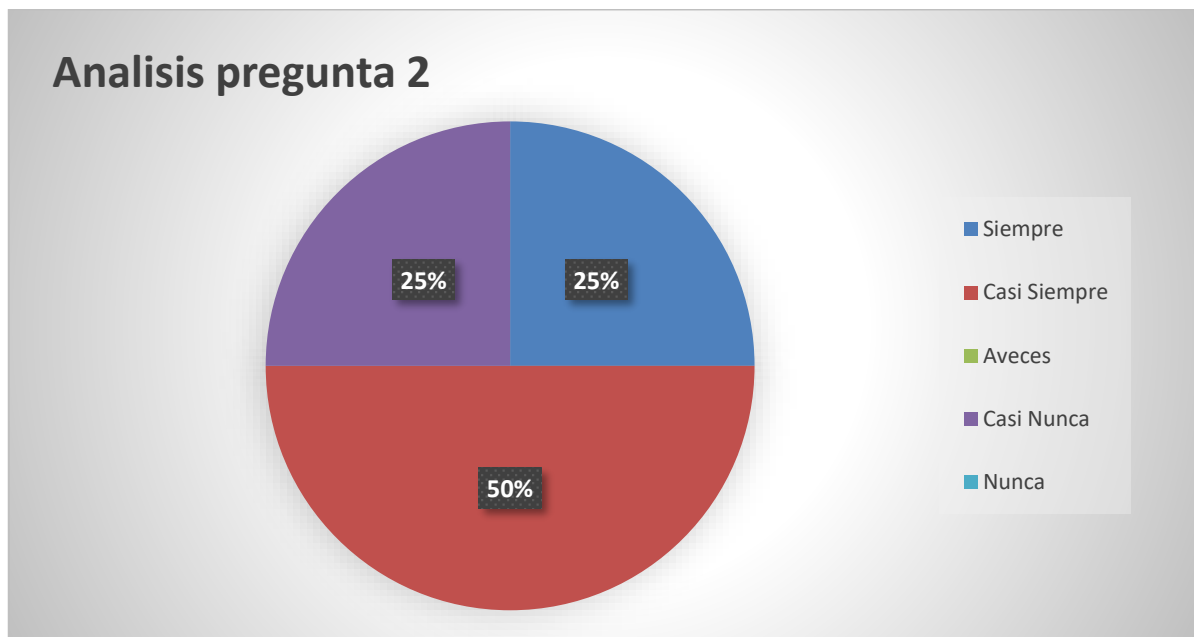
Tabla 4 Procedimientos de Evaluación Crediticia

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa utiliza un procedimiento de evaluación crediticia para cada solicitud que recibe	1 25%	2 50%	0 -%	1 25%	0 -%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 2 Análisis de procedimientos de Evaluación Crediticia



Interpretación:

Los resultados de la pregunta n°2 observamos que el 25% de los encuestados manifiestan que la empresa casi nunca utiliza procedimientos de evaluación crediticia para sus clientes, el 50% manifiestan que la empresa a casi siempre utiliza un procedimiento de evaluación, y el otro 25% manifiestan que la empresa siempre cumplen con un procedimiento de evaluación crediticia.

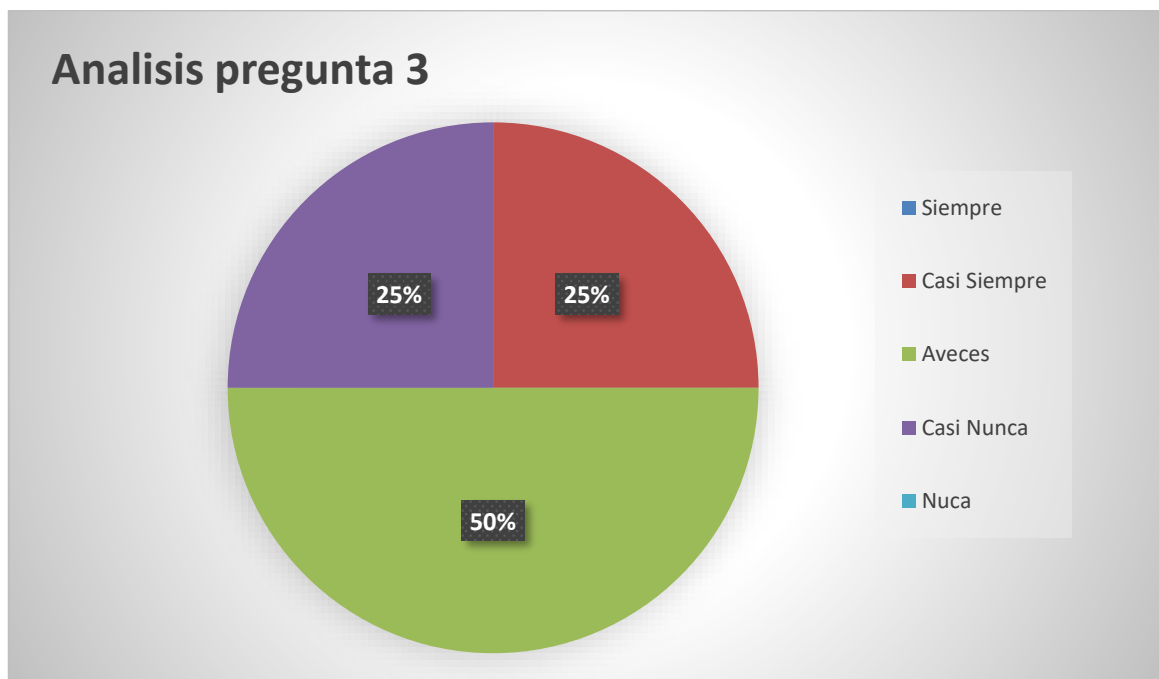
Tabla 5 Análisis de Riesgo de crédito

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
3	Conoce si se realiza un análisis de riesgo para otorgar un crédito	0 -%	1 25%	2 50%	1 25%	0 -%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 3 Análisis de Riesgo Crediticio



Interpretación:

Los resultados en la pregunta n°3, vemos que el 25% de los encuestados manifiesta que casi siempre se realiza un análisis de riesgo para otorgar un crédito, otro 50% manifiesta que a veces se realiza este análisis, y el otro 25% de los encuestados señala que casi nunca lo realizan

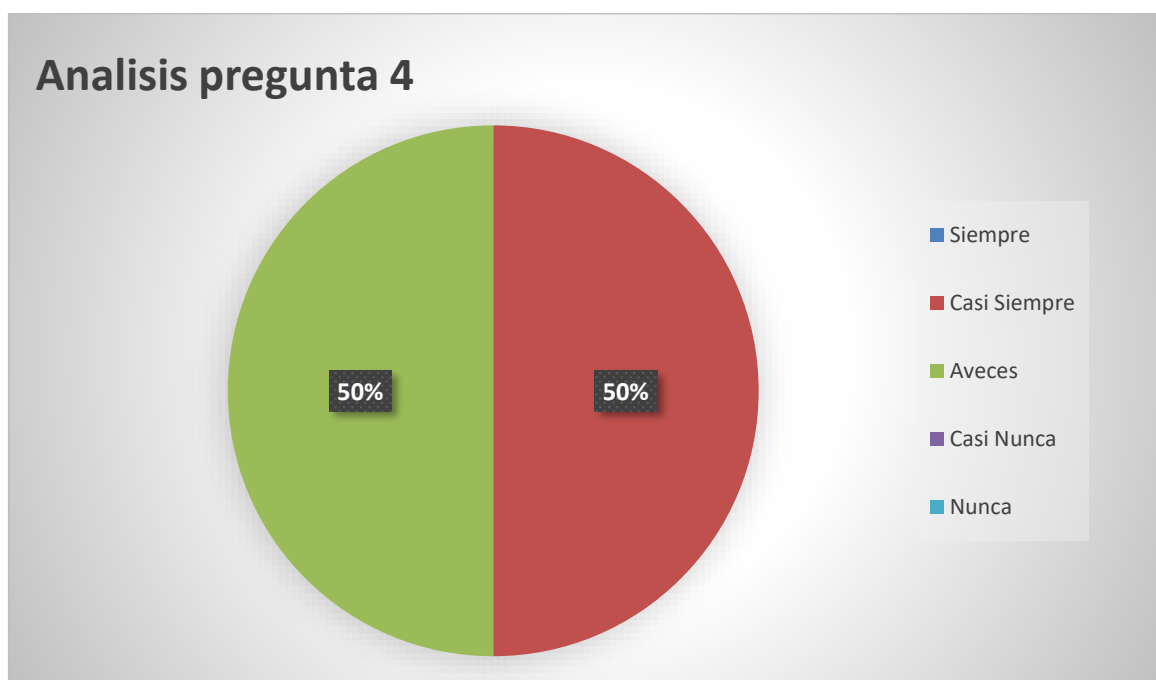
Tabla 6 Procedimientos de Otorgamiento de Crédito

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa utiliza procedimientos para el otorgamiento de crédito	0 -%	2 50%	2 50%	0 -%	0 -%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 4 Análisis de Procedimientos de Otorgamiento de Crédito



Interpretación:

Los resultados de la pregunta n°4, observamos que el 50% de los encuestados manifiestan que la empresa casi siempre utilizan un procedimiento para otorgar crédito; en cambio, el otro 50% manifiesta que la empresa solo a veces usa un procedimiento para otorgar un crédito.

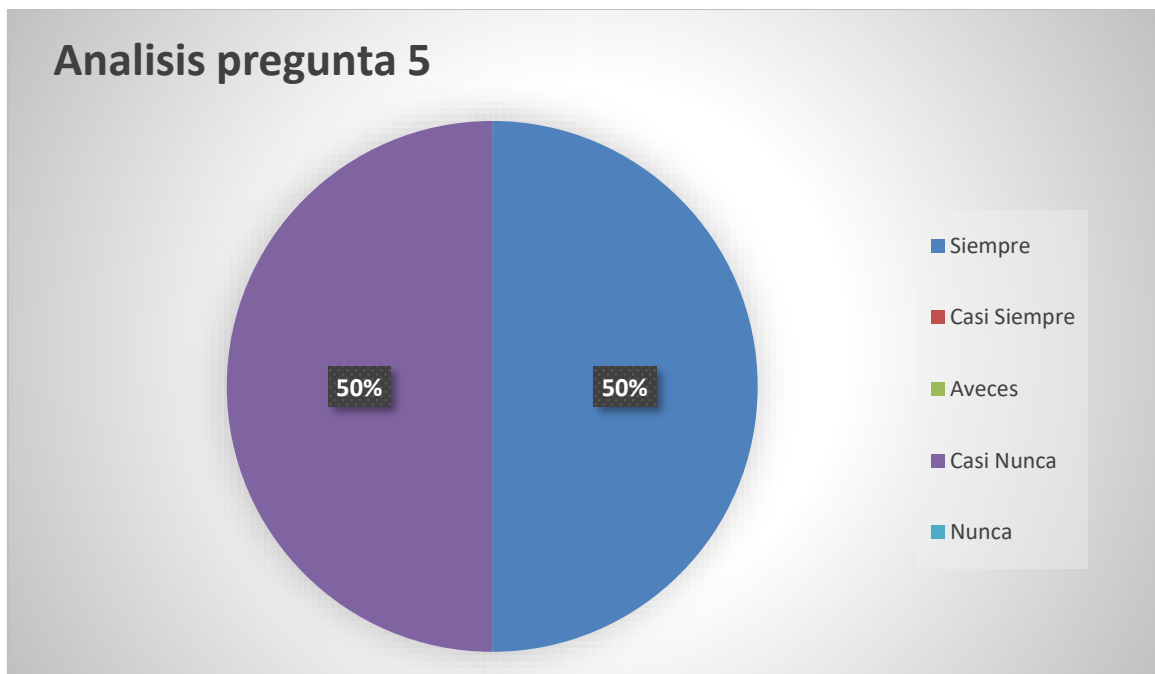
Tabla 7 Límites de Otorgamiento de Crédito

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
5	Se fijan límites para el otorgamiento de crédito	2 50%	0 -%	0 -% %	2 50%	0 -%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 5 Análisis de Otorgamiento de Crédito



Interpretación:

Los resultados de la pregunta n°5, observamos que el 50% de los encuestados manifiesta que la empresa casi nunca fija un límite para otorgar un crédito, donde el otro 50% manifiesta que si fijan un límite de otorgamiento de crédito.

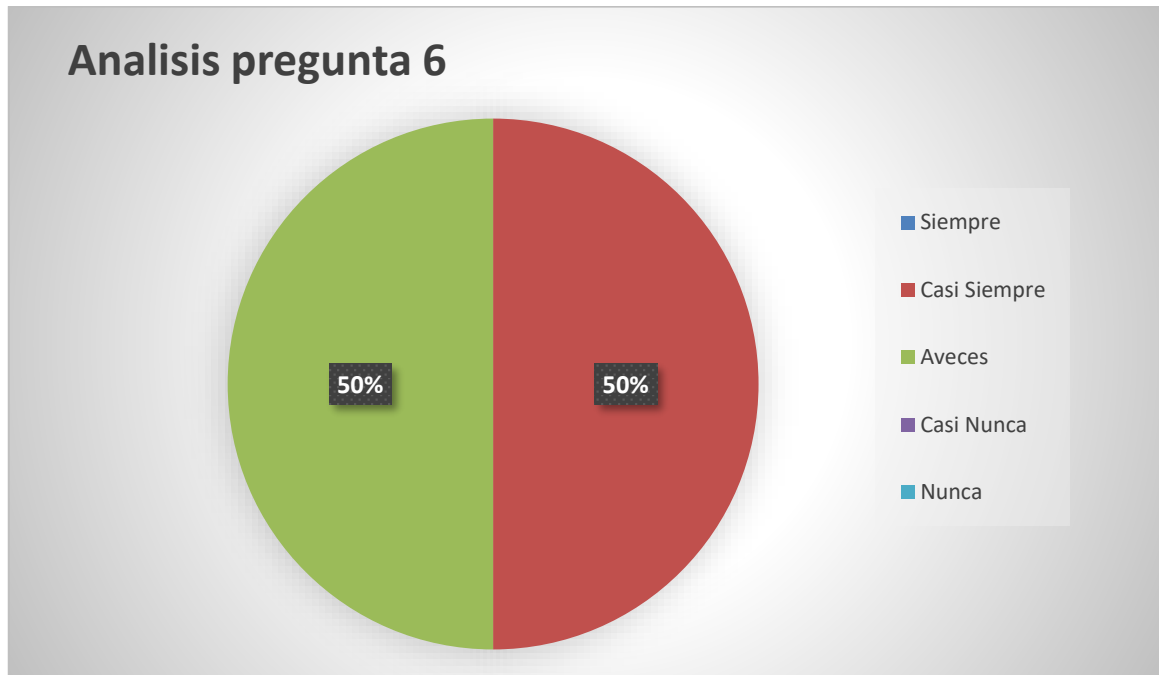
Tabla 8 Procedimientos de Cobranza

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa utiliza regularmente procedimiento de Cobranza en la gestión de sus cuentas por cobrar	0 -%	2 50%	2 50%	0 -%	0 -%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 6 Análisis de Procedimientos de Cobranza



Interpretación:

Los resultados de la pregunta n°6, observamos que el 50% de los encuestados dicen que la empresa a veces utiliza un procedimiento de cobranza, donde el otro 50% dice que casi siempre la empresa utiliza un procedimiento de cobranza en las gestiones de sus cuentas por cobrar.

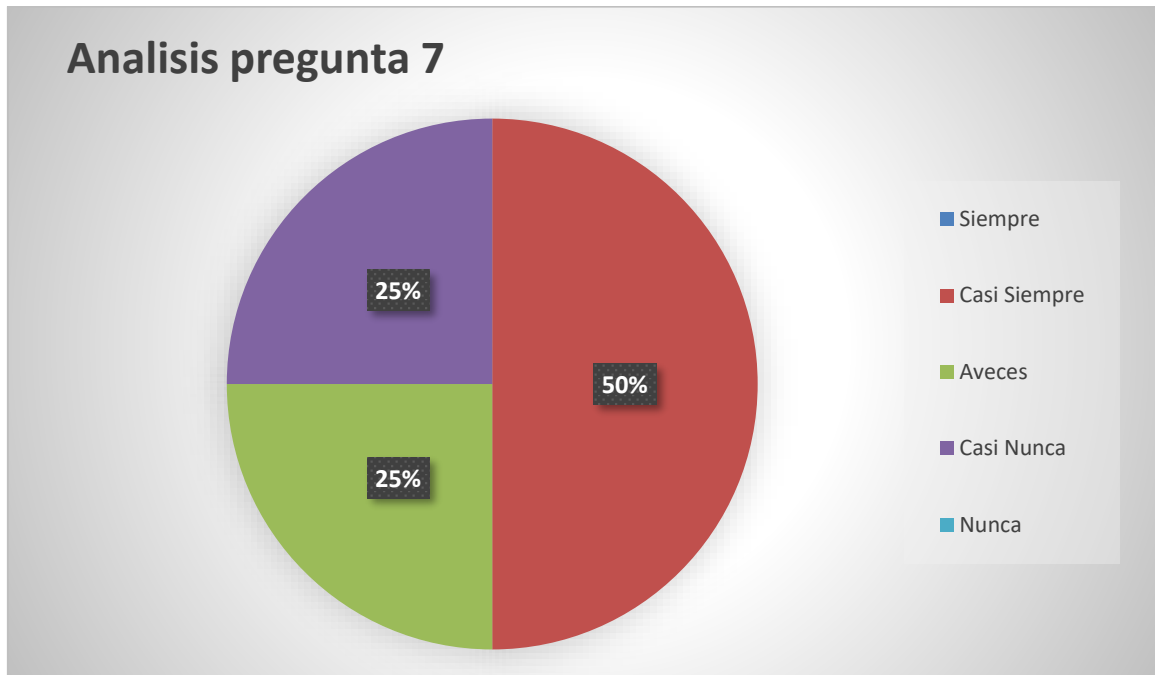
Tabla 9 Procedimiento de seguimiento de Cobranza

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
7	Usted cree que la empresa aplica bien los procedimientos de seguimiento de cobranza	0 -%	2 50%	1 25%	1 25%	0 -%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 7 Análisis de Procedimientos de seguimiento de Cobranza



Interpretación:

Los resultados de la pregunta n°7, observamos que el 25% de los encuestados dicen que la empresa casi nunca aplica un procedimiento de cobranza, donde el otro 25% dicen que a veces si aplican dicho procedimiento; en cambio, el otro 50% de los encuestados manifiestan que casi siempre tienen un procedimiento de seguimiento de cobranza.

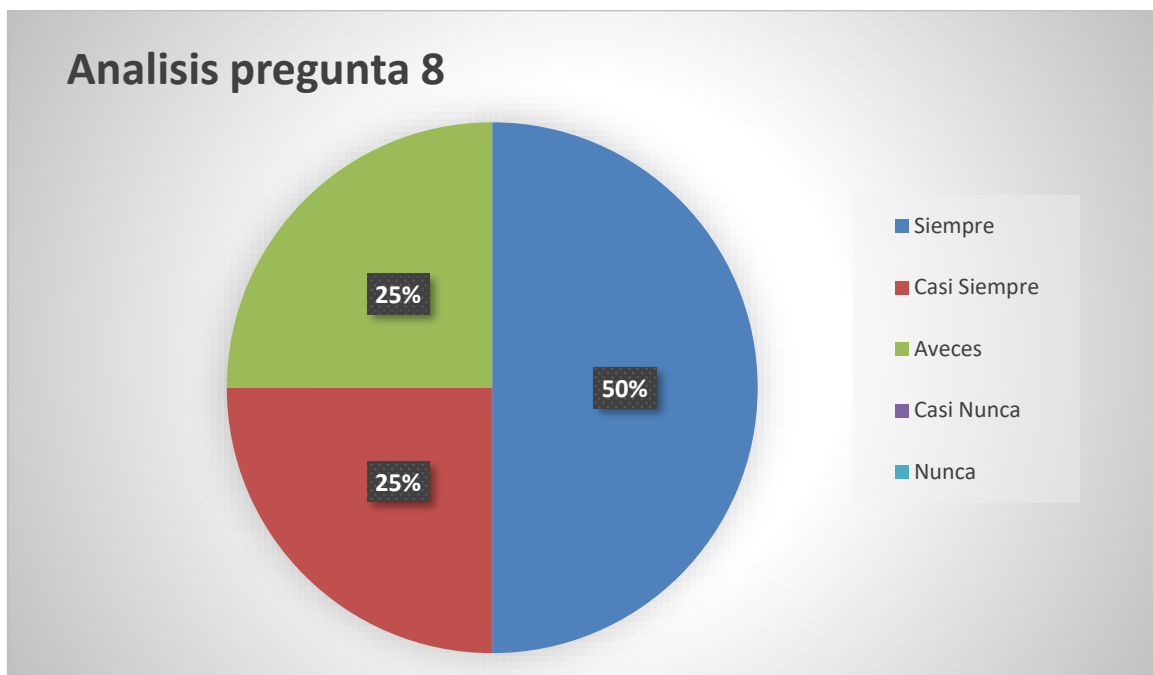
Tabla 10 Procedimientos de Objetivos

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
8	La empresa utiliza procedimientos que cumplen sus objetivos	2 50%	1 25%	1 25%	0 -%	0 -%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 8 Análisis de procedimientos de Objetivos



Interpretación:

Los resultados obtenidos de la pregunta n°8, vemos que el 25% de los encuestados manifiestan que la empresa solo a veces utiliza procedimientos que cumplen con sus objetivos, el otro 25% de los encuestados dice que casi siempre cumplen con sus objetivos, por último el 50% manifiestan que la empresa siempre utiliza procedimientos que cumplen con sus objetivos.

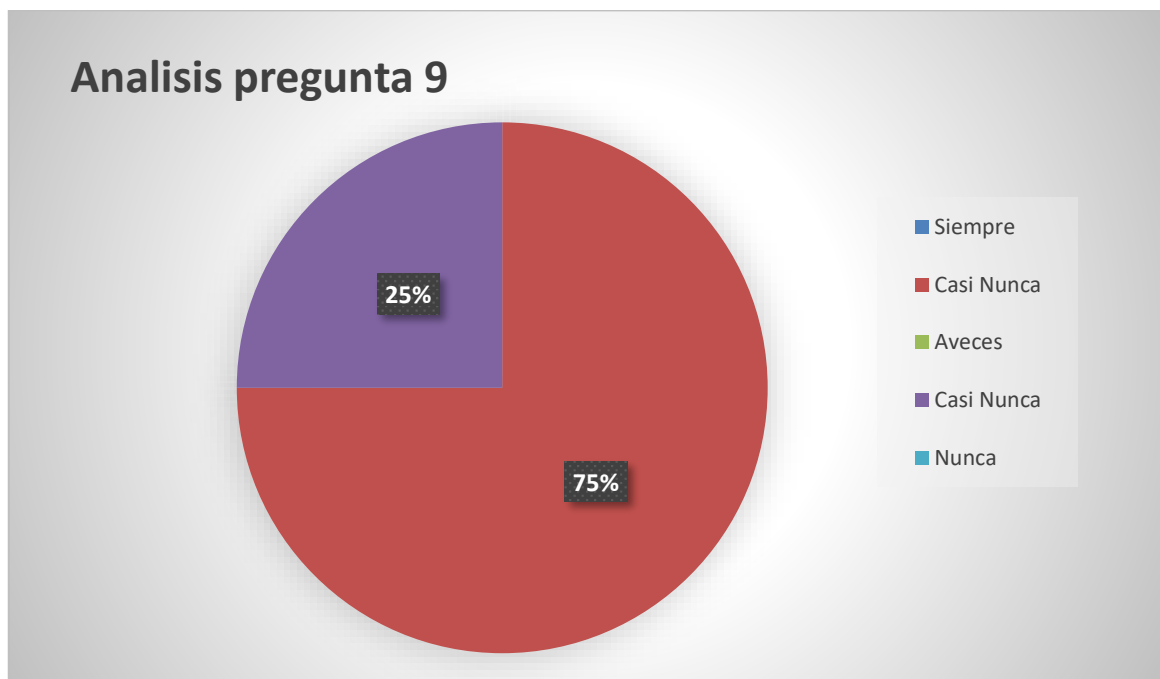
Tabla 11 Reporte de Antigüedad

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
9	Se revisan regularmente reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar	0 -%	3 75%	0 -%	1 25%	0 -%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 9 Análisis de Reporte de Antigüedad



Interpretación:

Los resultados de la pregunta n°9, podemos observar que el 25% de los encuestados manifiestan que casi nunca la empresa revisa reportes de antigüedad de sus cuentas por cobrar, pero vemos que el otro 75% de los encuestados manifiestan que casi siempre la empresa suele revisar el reporte de antigüedad de sus cuentas por cobrar.

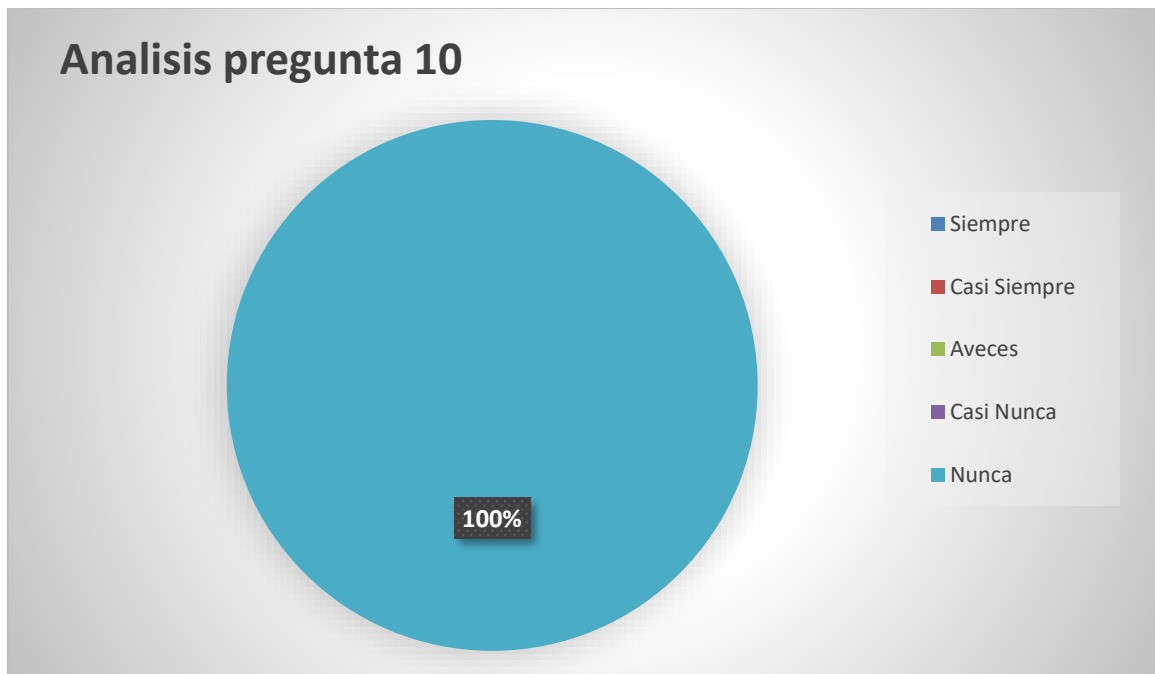
Tabla 12 Indicador o Rotación de Facturas

N°	Pregunta	S	CS	AV	CN	N
10	Se utilizan algún indicar o ratio para medir la rotación de las facturas por cobrar	0	0	0	0	4
		-%	-%	-%	-%	100%

Fuente: Trabajadores

Elaboración: Propia

Figura N° 10 Análisis de Indicador o Rotación de Facturas



Interpretación:

Los resultados obtenidos en la pregunta n°9, visualizamos que el 100% de los encuestados manifestaron que la empresa nunca ha contado con un indicador o ratio para medir la rotación de sus facturas por cobrar.

3.3. Resultados de Análisis Documentario

Para presentar el resultado del análisis de la documentación obtenida de la empresa C & G Investigaciones en el periodo 2019, se comentaron las observaciones de cada documentación brindada por el área de Gerencia General para determinar cómo gestionaron las cuentas por cobrar en el periodo 2019 relacionando los objetivos específicos.

Las documentaciones brindadas se encuentran en los Anexos N° 1,2 y 3

3.4. Análisis de Estructura de las Cuentas por Cobrar

El saldo total de las cuentas por cobrar es de S/. 254,911.47 al 31/12/2019 (Anexo N°1)

Se considera crédito vencido a las ventas que sobrepasan los 30, 60 o 90 días depende del crédito del cliente, a partir de esa fecha en adelante el cliente estaría en estado de morosidad.

Al respecto se presenta la siguiente estructura de las cuentas por cobrar con la finalidad de resumir la información en cuanto a créditos vigentes y créditos vencidos en la empresa al 31 de diciembre del 2019.

Tabla 13 Estructura de Cuentas por Cobrar

Situación del crédito	Importe (soles)	%
Créditos Vencidos	199,571.73	78.29%
Créditos Vigentes	55,339.74	21.71%
Total cuentas por cobrar	254,911.47	100%

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

Como se percibe el total de créditos vencidos es de S/. 199,571.73 equivalente a un 78.29% lo cual significa morosidad, mientras que los créditos vigentes es de S/.55,339.74 equivalente a un 21.71%

Sobre la base de las cuentas por cobrar vencidas vemos que tienen clientes que sus días de atraso sobrepasan los 310 días que viene hacer casi 9 meses (Anexo N°2), eso quiere decir que a pesar de tener créditos vencidos el empleador aún seguía facturándole a sus clientes, el crédito que se les otorgaban era de 30, 60 y 90 días.

3.4.1. Análisis de la situación de la cartera de cuentas por cobrar al 31 de diciembre del 2019

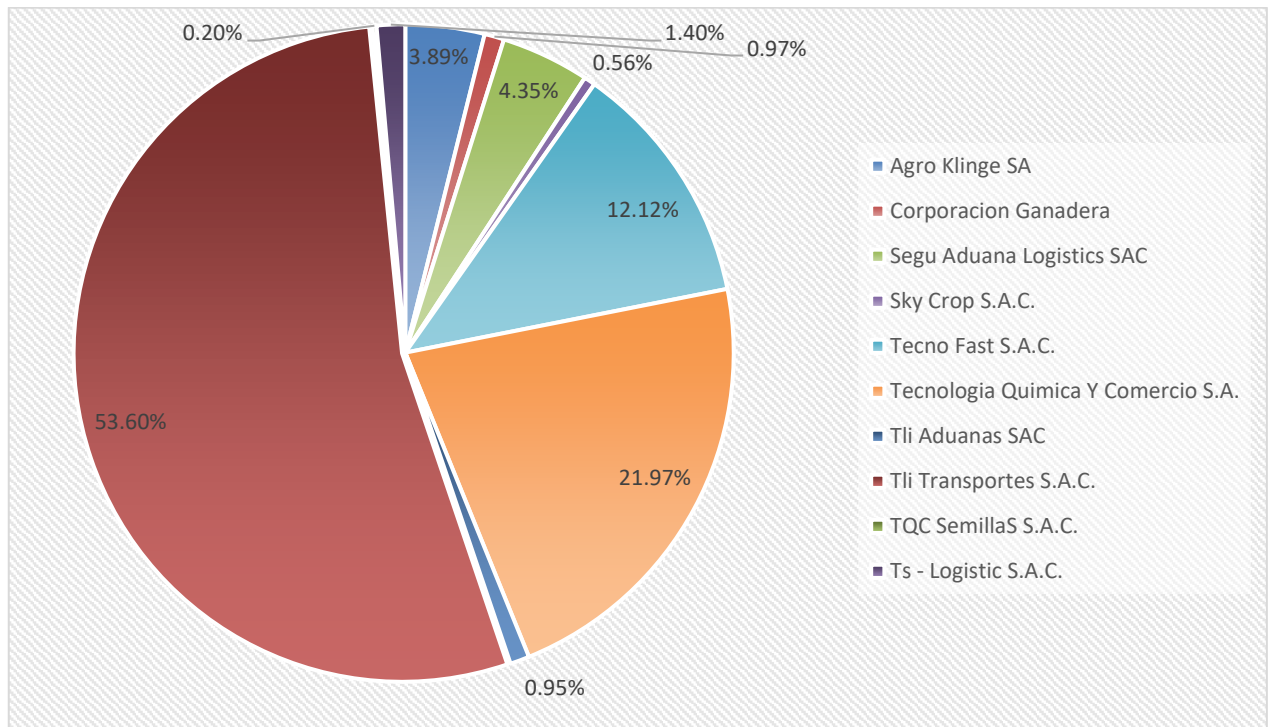
La empresa C & G Investigaciones al cierre del periodo 2019 cuenta con un total de S/.254,911.47 de cuentas por cobrar; donde el monto mayor corresponde a la empresa TLI Transportes S.A.C con un importe de S/.136.632.47

Tabla 14 Saldo de Cuentas por Cobrar al 31/12/2019

Cliente	S/.	%
Agro Klinge SA	9,904.44	3.89
Corporacion Ganadera	2,460.60	0.9
Segu Aduana Logistics SAC	11,092.00	4.35
Sky Crop S.A.C.	1,416.00	0.56
Tecno Fast S.A.C.	30,892.00	12.12
Tecnologia Quimica Y Comercio S.A.	55,994.46	21.97
Tli Aduanas SAC	2,430.80	0.95
Tli Transportes S.A.C.	136,632.47	53.60
TQC SemillaS S.A.C.	507.40	0.20
Ts - Logistic S.A.C.	3,581.30	1.40
TOTAL	254,911.47	100%

Fuente: Empresa
Elaborado: Propia

Figura N° 11 Porcentaje de Saldo de Cuentas por Cobrar al 31/12/2019



3.5. Cálculo de Morosidad

Tabla 15 Fórmula y Cálculo de la Morosidad al 31/12/2019

FÓRMULA	
MOROSIDAD =	$\left[\frac{\text{TOTAL DE CREDITOS VENCIDOS}}{\text{TOTAL DEL SALDO EN CUENTAS POR COBRAR}} \right] \times 100$

CÁLCULO	
MOROSIDAD =	$\left[\frac{199,571.73}{254,911.47} \right] \times 100 = 78.29 \%$

Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

Como se puede observar la empresa C & G Investigaciones S.R.L cuenta con un 78.29% de morosidad al 31 de Diciembre del 2019, los S/.199,571.73 es el total de créditos vencidos al culminar el ejercicio 2019 y los S/.254,911.47 es el total del saldo en las cuentas por cobrar al 31/12/2019.

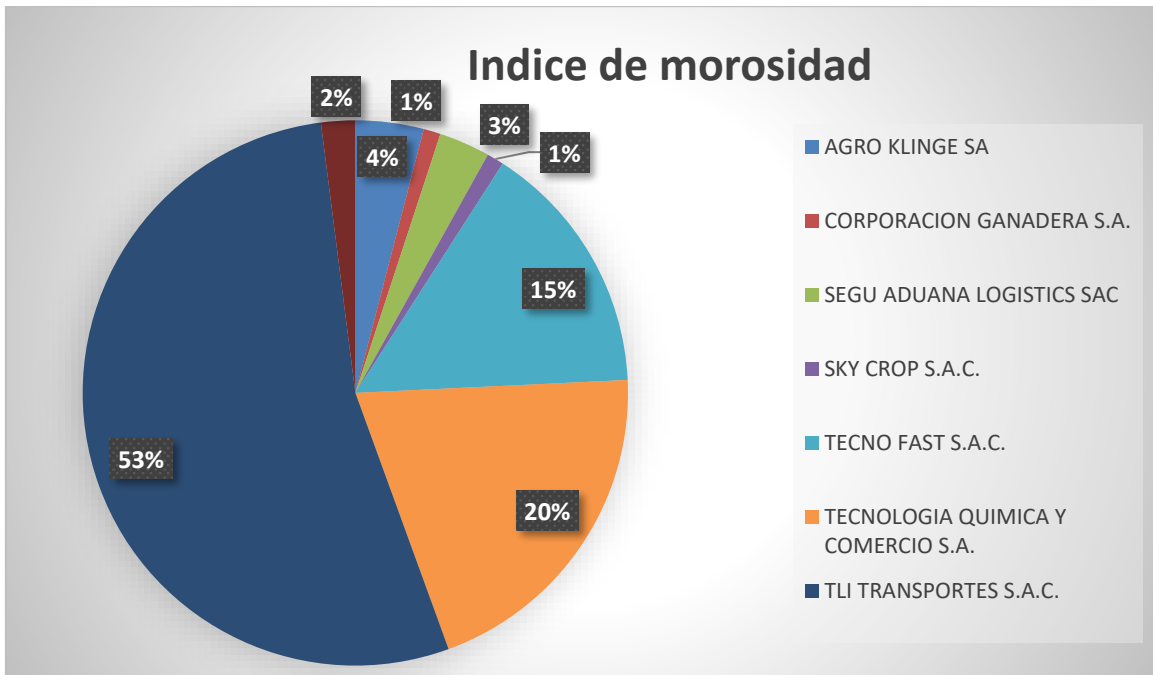
Del total de la cartera de crédito que tiene la empresa al cierre del 2019, se observa que le mayor índice de morosidad es debido a la cartera de crédito que tiene con la empresa TLI TRANSPORTES SAC, lo cual corresponde a un 53% del total de créditos vencidos.

Tabla 16 Índice de Morosidad por cliente al 31/12/2019

CLIENTE	INDICE DE MOROSIDAD	%
AGRO KLINGE SA	0.0349	4 %
CORPORACION GANADERA S.A.	0.0097	1%
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	0.0265	3%
SKY CROP S.A.C.	0.0056	1%
TECNO FAST S.A.C.	0.1212	15 %
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	0.1583	20%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	0.4128	53%
TS - LOGISTIC S.A.C.	0.0140	2%
TOTAL	0.7829	100.00%

Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

Figura N° 12 Índice de Morosidad por Cliente al 31/12/2019



Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

3.6. Análisis de los Ratios Financieros de Gestión

3.6.1. Ratio promedio de cobranza 2019

Tabla 17 Formula de Promedio de Cobranzas del 2019

FÓRMULA	
Periodo Promedio de Cobranza =	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar brutas x Dias del año}}{\text{Ventas netas anuales}}$

CÁLCULO	
Periodo Promedio de Cobranza =	$\frac{254,911.47 \times 365}{752,717.30} = \frac{93,042,686.55}{752,717.30} = 123.61$

Fuente: Empresa

Elaboración: Propia

De los resultados obtenidos al aplicar el ratio vemos que la empresa C & G Investigaciones S.R.L, demoraba en convertir en efectivo sus cuentas por cobrar en promedio 123.61 días en el año 2019.

3.6.2. Ratio facturación de cuentas por cobrar

Tabla 18 Formula de Facturación de Cuentas por Cobrar

FÓRMULA	
Facturacion de Cuentas por Cobrar =	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Promedio de Cuentas por cobrar brutas}}$

CÁLCULO	
Facturacion de Cuentas por Cobrar =	$\frac{752,717.30}{199,571.73} = 3.77$

Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

La empresa C & G Investigaciones S.R.L en el periodo 2019 tiene una cuentas por cobrar en 3.77.

3.6.3. Análisis de las Cuentas por Cobrar

Tabla 19 Partida Contable Cuentas por Cobrar

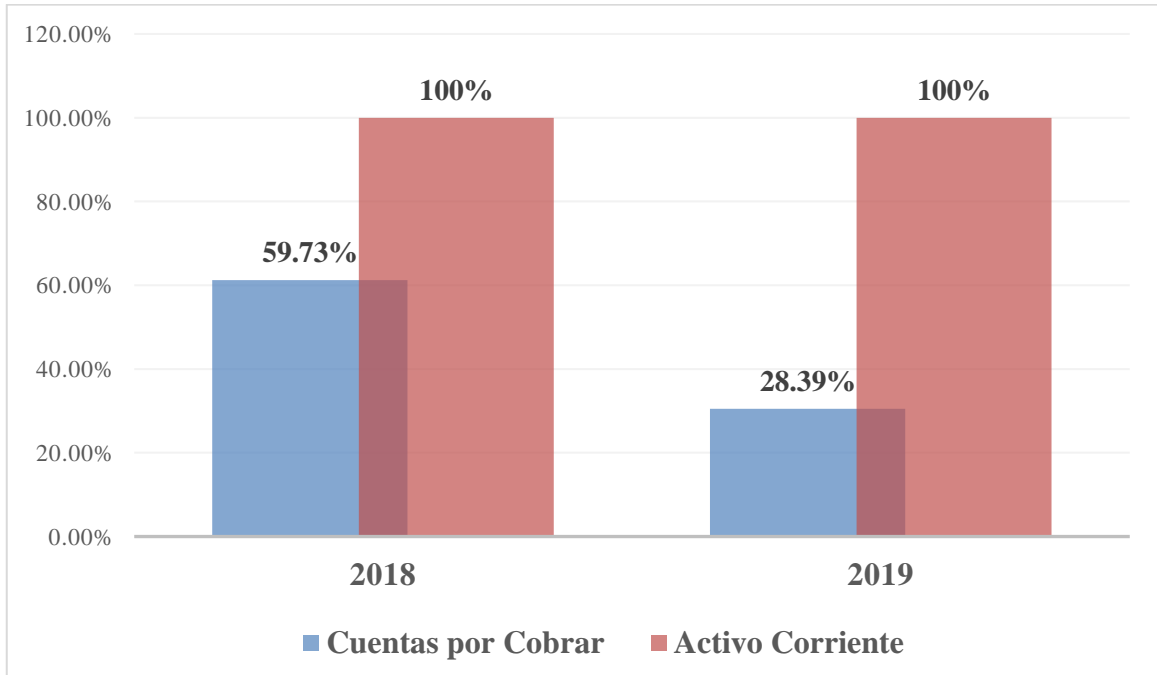
Partida	2018	%	2019	%
Cuentas por Cobrar	297,608.00	59.73%	254,911.47	28.39%
Total Activo Corriente	498,200.00	100%	897,807.00	100%

Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

Podemos apreciar en el cuadro estadístico, que el importe monetario de la partida Cuentas por cobrar al cierre del 31-12-2018 es de S. / 297,608.00 y representa el 59.73 % del total de Activos corrientes. Asimismo, podemos visualizar que al cierre del 31-12-2019 hubo una

disminución en dicha partida con respecto al periodo anterior y el importe fue de S. / 254,911.47 soles que representó el 28.39% del total de Activos corrientes. Por tal motivo, podemos evidenciar que hubo una baja en las ventas; esto se debe a que clientes con los que trabajábamos a crédito ahora se trabaja con factoring.

Figura N° 13 Nivel de Incidencia de las Cuentas por Cobrar en Liquidez



Fuente: Empresa
Elaboración: Propia

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en la presente investigación y presentados en el capítulo anterior se valida que el objetivo general planteada en el trabajo de investigación, es decir Determinar de qué manera se gestionó las cuentas por cobrar en la empresa C & G Investigaciones S.R.L en el año 2019, se ha mostrado que la empresa no mantiene políticas y pero si contaba con procedimientos de cobranza, pero sin embargo en el momento de evaluar a un cliente no es tomado en cuenta para poder brindarle el crédito o realizar las gestiones necesarias para el cobro oportuno, también vemos que la persona que es encargada en otorgar un crédito y cobranza es el mismo gerente de la empresa lo cual realiza otras funciones donde esto genera una falta de eficiencia en sus labores.

Los resultados obtenidos por el autor Mantilla y Ruiz (2017), en su tesis de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C” coinciden con los resultados de la presente investigación dado que concluye, que las cuentas que aún no han sido cobradas representan los derechos que poseen cada negocio contra los deudores (clientes) originadas de las ventas realizadas por la empresa. Durante el proceso de seguimiento de los datos se sugirió que el nivel de ventas realizada a crédito inciden en la rentabilidad de la empresa. Eso conlleva, a que una organización tenga en cuenta un indicador relevante que medirá el nivel de aciertos o las veces que se fracasa en la gestión.

Así mismo los resultados obtenidos por el autor Domingo (2017), titulada “Gestión de Cuentas por cobrar y su Incidencia en los Resultados Económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014-2015”. Coincide con los resultados del

presente trabajo, dado que concluye que el incremento de la gestión de cuentas que no han sido cobradas es resultado de la mala evaluación que realiza el personal encargado, puesto que no hay cuidado, así como tampoco aplican procedimientos, políticas y normas de evaluación de crédito.

De otro lado los resultados obtenidos por el autor Carrera Navarrete (2017) en su tesis “Análisis de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Indusplasma S.A. en el año 2015” Coinciden con nuestro trabajo de investigación dado que concluye, que una gestión de cobro no es efectiva porque carecen de políticas y procedimiento de cobranza, el que una empresa cuenta con un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas de una entidad, entendiéndose que el tener un sistema contable le permitirá a cada empresa tener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad.

4.2. CONCLUSIONES

- ✓ Se determinó que la empresa no contaba con políticas, pero si manejaban un procedimiento de cobranza, ya que el que se encargaba tanto del otorgamiento de crédito como del control de la cobranza era el gerente general, ya que en ese año la empresa no contaba con un área específica de otorgamiento de crédito y cobranza, este hecho viene a que los clientes con los que trabajan ya son antiguos; por ello, no seguían un manual de políticas o procedimientos.
- ✓ Se ha determinado que el importe de créditos otorgados en el periodo 2019 es un total de S/.254,911.47, donde vimos que los créditos vencidos es un 78.29% que equivalen en S/.199,571.73, siendo una de las empresa TLI Transportes S.A.C con 53.60% equivalente en S/. 136,637.42 con mayor crédito otorgado y después viene la empresa Tecnología Química y Comercio con un 21.97% equivalente en S/.55,99.46 de crédito vencido. Este dinero no cobrado afecta en la liquidez de la empresa generando atrasos en sus pagos, según el ratio promedio de cobranza de la empresa C & G Investigaciones S.R.L, se convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 123.61 días, generando una cartera morosa. Por lo tanto, es importante realizar una eficiente gestión de créditos y cobranzas para que la empresa no se vea afectada por la falta de liquidez y pueda cumplir con sus obligaciones
- ✓ El análisis de situación de calidad de la cartera de cuentas por cobrar en el periodo 2019 de la empresa C & G Investigaciones S.R.L, se ha determinado que tiene un índice de morosidad de 78.29% por el importe de S/.199,571.73 esto evidencia una mala gestión de créditos y cobranzas, los ratios de facturación de cuentas por cobrar se tiene un 3.77 soles, donde equivale que la empresa puede cubrir sus obligaciones en corto plazo. Por lo que se concluye que para el periodo 2019 la

cartera de las cuentas por cobrar de la empresa C & G Investigaciones S.R.L se ha visto deteriorada por la mala gestión de créditos y cobranzas

- ✓ Al observar el análisis de cuentas por cobrar, vimos que en el año 2018 tuvo un 59.73% y en el año 2019 vimos que tenía un 28.39%, donde vimos que si tenía una gran diferencia por cada año, podemos decir que tal vez uno de los motivos es porque su nivel de ventas bajo, y también porque uno de sus clientes que más factura ahora trabajan por factoring.

CAPÍTULO 5. REFERENCIA

- Carrera Navarrete, S. (2017). *Analisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.* Guayaquil.
- Castro, J. (06 de diciembre de 2018). *Blog Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/estas-son-formulas-financieras-para-analizar-tu-negocio-y-saber-si-va-en-la-direccion-correcta-parte-final>
- Castro, J. (06 de diciembre de 2018). *Blog Corponet*. Obtenido de Blog Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/estas-son-formulas-financieras-para-analizar-tu-negocio-y-saber-si-va-en-la-direccion-correcta-parte-final>
- CHAVEZ FERNANDEZ, Y. D., & LOCONI LEON, J. K. (2018). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA EFICIENCIA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA FERRONOR SAC, 2015. PROPUESTA DE MEJORA*. Chiclayo.
- SOLANO DURAN, L. G. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Lima.
- SOTO, A. F. (2019). *EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR EN LA EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C., IQUITOS, PERIODO - 2018*. IQUITOS.

ANEXO

Anexo N°1 Estado de Situación Financiera de la empresa C & G Investigaciones

S.R.L

EMPRESA: C&G INVESTIGACIONES S.R.L. RUC: 20511598886			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 31 de Diciembre 2019 (Expresado en Soles)			
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
CAJA Y BANCOS	118,536.35	TRIBUTOS POR PAGAR	6,502.95
CUENTAS POR COBRAR	254,911.47	REMUNERACIONES POR PAGAR	72,787.58
CUENTAS POR COBRAR AL PERSONAL	122,943.08	CUENTAS POR PAGAR	286,738.22
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	339,362.34	OTRA CUENTAS POR PAGAR	67,788.80
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	58,504.02		
DEPRECIACION ACUMULADA	-3,412.68		
INTANGIBLE		CAPITAL	
		Capital Social	5,000.00
OTRAS CUENTAS DEL ACTIVO CORRIENTE		Utilidades Acumuladas	331,344.24
IGV (CRÉDITO)	-	Resultado del ejercicio anterior	-
PAC RENTA	6,962.00	RESULTADO DEL EJERCICIO	127,644.79
TOTAL ACTIVO	897,806.58	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	897,806.58

Anexo N°2 Cuentas por Cobrar atrasadas al 31/12/2019

CLIENTE	F/EMISION	F/VENCIMIENTO	CREDITO	DIAS DE RETRASO	S/.
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	19/02/2019	19/04/2019	60	260	892.8
TLI TRANSPORTES S.A.C.	01/03/2019	01/03/2019	CONTADO	278	179.97
TS - LOGISTIC S.A.C.	01/03/2019	01/03/2019	CONTADO	278	3,581.30
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/03/2019	04/03/2019	CONTADO	306	384.44
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/03/2019	04/03/2019	CONTADO	306	362.50
TLI TRANSPORTES S.A.C.	08/03/2019	08/03/2019	CONTADO	302	515.42
TLI TRANSPORTES S.A.C.	08/03/2019	08/03/2019	CONTADO	302	197.53
TLI TRANSPORTES S.A.C.	15/03/2019	15/03/2019	CONTADO	295	872.26
TLI TRANSPORTES S.A.C.	15/03/2019	15/03/2019	CONTADO	295	92.18
TLI TRANSPORTES S.A.C.	25/03/2019	25/03/2019	CONTADO	285	683.93
TLI TRANSPORTES S.A.C.	29/03/2019	29/04/2019	CONTADO	281	747.65
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/04/2019	02/05/2019	CONTADO	277	543.74

TLI TRANSPORTES S.A.C.	05/04/2019	05/05/2019	CONTADO	243	342.39
TLI TRANSPORTES S.A.C.	05/04/2019	05/05/2019	CONTADO	243	6,195.00
AGRO KLINGE SA	12/04/2019	12/05/2019	30	236	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	12/04/2019	12/04/2019	30	267	483.80
TLI TRANSPORTES S.A.C.	12/04/2019	12/04/2019	30	267	7,681.80
AGRO KLINGE SA	23/04/2019	23/05/2019	30	225	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	23/04/2019	23/04/2019	30	256	838.41
TLI TRANSPORTES S.A.C.	26/04/2019	26/04/2019	30	253	829.63
TLI TRANSPORTES S.A.C.	26/04/2019	26/04/2019	30	253	461.62
AGRO KLINGE SA	03/05/2019	03/06/2019	30	214	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	03/05/2019	03/05/2019	30	245	229.39
TLI TRANSPORTES S.A.C.	03/05/2019	03/05/2019	30	245	228.26
CORPORACION GANADERA S.A.	08/05/2019	08/06/2019	30	209	2,460.60
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	10/05/2019	10/07/2019	60	176	892.80
TLI TRANSPORTES S.A.C.	10/05/2019	10/05/2019	30	238	386.28
TLI TRANSPORTES S.A.C.	10/05/2019	10/05/2019	30	238	403.56
TLI TRANSPORTES S.A.C.	10/05/2019	23/05/2019	CONTADO	225	101.95
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	14/05/2019	31/07/2019	60	155	1,770.00
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	14/05/2019	31/05/2019	CONTADO	217	401.20
AGRO KLINGE SA	17/05/2019	17/06/2019	30	200	507.40
AGRO KLINGE SA	17/05/2019	17/06/2019	30	200	893.02
TLI TRANSPORTES S.A.C.	17/05/2019	17/05/2019	30	231	134.52
TLI TRANSPORTES S.A.C.	17/05/2019	17/05/2019	30	231	469.69
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	22/05/2019	22/06/2019	30	195	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	22/05/2019	22/06/2019	30	195	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	22/05/2019	22/06/2019	30	195	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	24/05/2019	24/06/2019	30	193	401.20
TLI TRANSPORTES S.A.C.	24/05/2019	24/05/2019	30	224	386.28
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	28/05/2019	28/06/2019	30	189	401.20
TLI TRANSPORTES S.A.C.	30/05/2019	30/05/2019	30	218	257.71
TLI TRANSPORTES S.A.C.	30/05/2019	30/05/2019	30	218	215.09
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	03/06/2019	03/08/2019	30	152	892.80
TLI TRANSPORTES S.A.C.	06/06/2019	06/06/2019	CONTADO	211	234.35
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	06/06/2019	06/07/2019	30	180	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	06/06/2019	06/07/2019	30	180	259.60

SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	12/06/2019	12/07/2019	30	174	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	12/06/2019	12/07/2019	30	174	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	12/06/2019	12/07/2019	30	174	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	12/06/2019	12/07/2019	30	174	401.20
TLI TRANSPORTES S.A.C.	14/06/2019	14/05/2019	30	234	352.58
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	14/06/2019	14/07/2019	30	172	236.00
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	14/06/2019	14/07/2019	30	172	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	19/06/2019	19/07/2019	30	167	401.20
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	19/06/2019	19/07/2019	30	167	401.20
TLI TRANSPORTES S.A.C.	20/06/2019	20/06/2019	30	197	245.82
TLI TRANSPORTES S.A.C.	20/06/2019	20/06/2019	30	197	181.25
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	20/06/2019	20/08/2019	60	135	1,770.00
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	25/06/2019	25/07/2019	30	161	401.20
TLI TRANSPORTES S.A.C.	27/06/2019	27/06/2019	CONTADO	190	335.59
TLI TRANSPORTES S.A.C.	27/06/2019	27/06/2019	CONTADO	190	544.31
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/07/2019	04/07/2019	CONTADO	182	487.25
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/07/2019	04/07/2019	CONTADO	182	376.66
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	04/07/2019	04/09/2019	60	120	30,803.52
TLI TRANSPORTES S.A.C.	11/07/2019	11/07/2019	CONTADO	175	495.60
TLI TRANSPORTES S.A.C.	11/07/2019	11/07/2019	CONTADO	175	166.80
TLI TRANSPORTES S.A.C.	18/07/2019	18/07/2019	CONTADO	168	606.05
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	25/07/2019	25/09/2019	60	99	1,558.00
TLI TRANSPORTES S.A.C.	25/07/2019	25/07/2019	CONTADO	167	577.02
TLI TRANSPORTES S.A.C.	25/07/2019	25/07/2019	CONTADO	167	706.73
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/08/2019	02/08/2019	CONTADO	153	287.45
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/08/2019	02/08/2019	CONTADO	153	114.13
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/08/2019	02/08/2019	CONTADO	153	0.00
TLI TRANSPORTES S.A.C.	09/08/2019	09/08/2019	CONTADO	146	590.47
TLI TRANSPORTES S.A.C.	09/08/2019	09/08/2019	CONTADO	146	245.82
TLI TRANSPORTES S.A.C.	16/08/2019	16/08/2019	CONTADO	139	634.26
TLI TRANSPORTES S.A.C.	16/08/2019	16/08/2019	CONTADO	139	175.58
TLI TRANSPORTES S.A.C.	23/08/2019	23/08/2019	CONTADO	132	1,704.85
TLI TRANSPORTES S.A.C.	23/08/2019	23/08/2019	CONTADO	132	338.66
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/09/2019	02/09/2019	CONTADO	122	114.13
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/09/2019	02/09/2019	CONTADO	122	961.46

TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	08/09/2019	08/11/2019	60	54	1,770.00
TLI TRANSPORTES S.A.C.	09/09/2019	09/09/2019	CONTADO	115	1,251.04
TECNO FAST S.A.C.	10/09/2019	10/09/2019	CONTADO	114	30,892.00
AGRO KLINGE SA	11/09/2019	11/09/2019	CONTADO	113	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	16/09/2019	16/09/2019	CONTADO	108	1,183.07
AGRO KLINGE SA	23/09/2019	23/09/2019	CONTADO	101	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	23/09/2019	23/09/2019	CONTADO	101	1,379.89
AGRO KLINGE SA	03/10/2019	03/11/2019	30	49	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	03/10/2019	03/11/2019	30	49	1,471.22
SKY CROP S.A.C.	09/10/2019	09/11/2019	30	49	1,416.00
TLI TRANSPORTES S.A.C.	11/10/2019	11/10/2019	CONTADO	82	7,720.63
TLI TRANSPORTES S.A.C.	11/10/2019	11/10/2019	CONTADO	82	9,109.60
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	11/10/2019	11/11/2019	30	51	236.00
AGRO KLINGE SA	11/10/2019	11/11/2019	30	51	507.40
AGRO KLINGE SA	21/10/2019	21/11/2019	30	41	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	21/10/2019	21/10/2019	CONTADO	72	8,991.60
AGRO KLINGE SA	25/10/2019	25/11/2019	30	37	507.40
AGRO KLINGE SA	25/10/2019	25/11/2019	30	37	893.02
TLI TRANSPORTES S.A.C.	25/10/2019	25/10/2019	CONTADO	68	7,835.20
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/11/2019	04/11/2019	CONTADO	58	8,153.80
AGRO KLINGE SA	06/11/2019	06/12/2019	30	25	507.40
AGRO KLINGE SA	12/11/2019	12/12/2019	30	19	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	12/11/2019	12/11/2019	CONTADO	50	8,614.00
AGRO KLINGE SA	13/11/2019	13/12/2019	30	18	507.40
AGRO KLINGE SA	19/11/2019	19/12/2019	30	12	507.40
TLI TRANSPORTES S.A.C.	19/11/2019	19/11/2019	CONTADO	43	7,021.00
TLI TRANSPORTES S.A.C.	27/11/2019	27/11/2019	CONTADO	35	7,799.80
TOTAL					199,571.73

Anexo N°3 Tabla de Morosidad al 31/12/2019

CLIENTE	F/EMISION	F/VENCIMIENTO	DIAS DE RETRASO	S/.	MOROSIDAD
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	19/02/2019	19/04/2019	260	892.8	0.35 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	01/03/2019	01/03/2019	278	179.97	0.07 %
TS - LOGISTIC S.A.C.	01/03/2019	01/03/2019	278	3,581.30	1.40 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/03/2019	04/03/2019	306	384.44	0.15%

TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/03/2019	04/03/2019	306	362.50	0.14 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	08/03/2019	08/03/2019	302	515.42	0.20 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	08/03/2019	08/03/2019	302	197.53	0.08 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	15/03/2019	15/03/2019	295	872.26	0.34 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	15/03/2019	15/03/2019	295	92.18	0.04 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	25/03/2019	25/03/2019	285	683.93	0.27 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	29/03/2019	29/04/2019	281	747.65	0.29 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/04/2019	02/05/2019	277	543.74	0.21 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	05/04/2019	05/05/2019	243	342.39	0.13 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	05/04/2019	05/05/2019	243	6,195.00	2.43 %
AGRO KLINGE SA	12/04/2019	12/05/2019	236	507.40	0.20 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	12/04/2019	12/04/2019	267	483.80	0.19 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	12/04/2019	12/04/2019	267	7,681.80	3.01 %
AGRO KLINGE SA	23/04/2019	23/05/2019	225	507.40	0.20 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	23/04/2019	23/04/2019	256	838.41	0.33 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	26/04/2019	26/04/2019	253	829.63	0.33 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	26/04/2019	26/04/2019	253	461.62	0.18 %
AGRO KLINGE SA	03/05/2019	03/06/2019	214	507.40	0.20 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	03/05/2019	03/05/2019	245	229.39	0.09 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	03/05/2019	03/05/2019	245	228.26	0.09 %
CORPORACION GANADERA S.A.	08/05/2019	08/06/2019	209	2,460.60	0.97 %
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	10/05/2019	10/07/2019	176	892.80	0.35 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	10/05/2019	10/05/2019	238	386.28	0.15 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	10/05/2019	10/05/2019	238	403.56	0.16 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	10/05/2019	23/05/2019	225	101.95	0.04 %
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	14/05/2019	31/07/2019	155	1,770.00	0.69 %

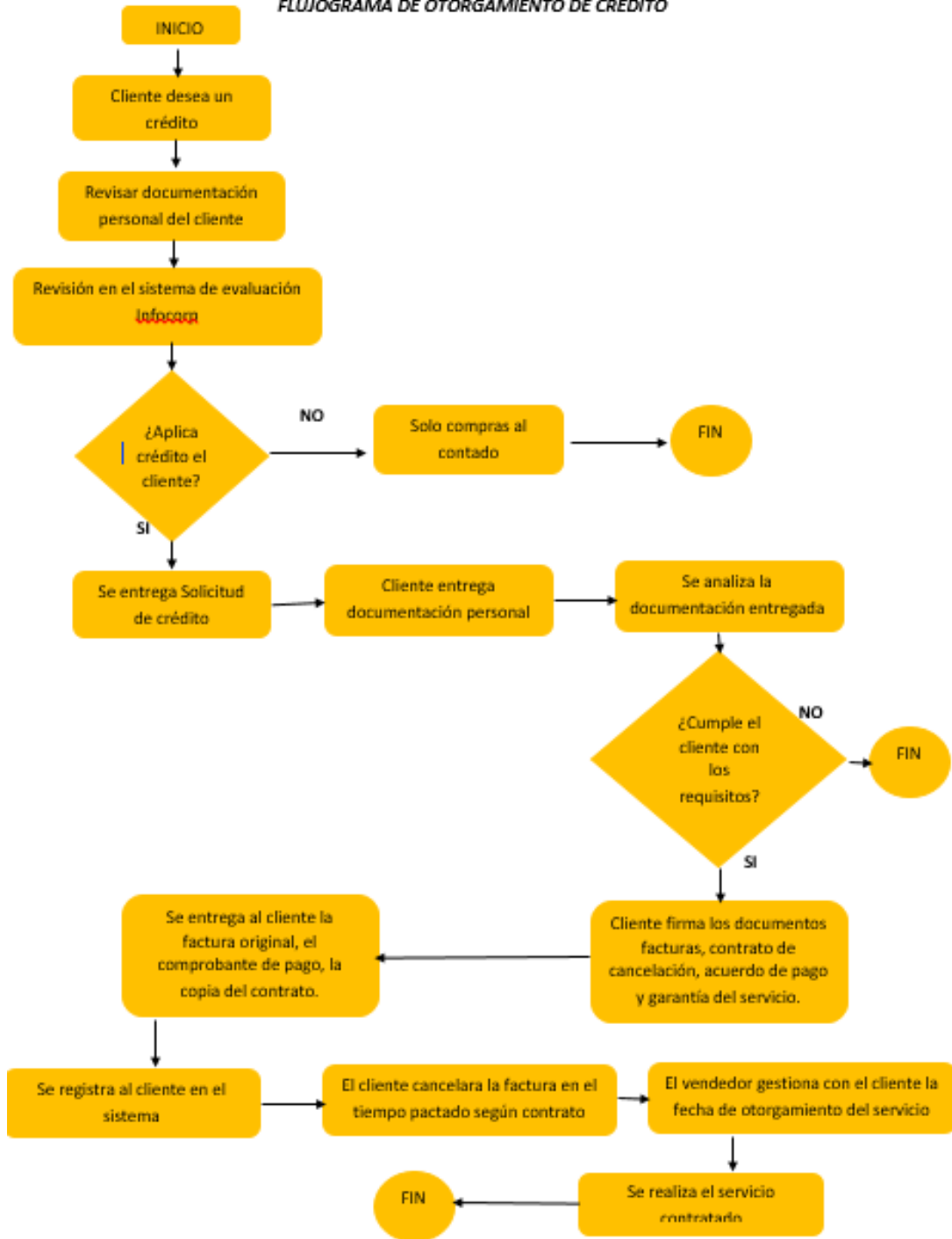
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	14/05/2019	31/05/2019	217	401.20	0.16 %
AGRO KLINGE SA	17/05/2019	17/06/2019	200	507.40	0.20 %
AGRO KLINGE SA	17/05/2019	17/06/2019	200	893.02	0.35 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	17/05/2019	17/05/2019	231	134.52	0.05 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	17/05/2019	17/05/2019	231	469.69	0.18 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	22/05/2019	22/06/2019	195	401.20	0.16 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	22/05/2019	22/06/2019	195	401.20	0.16 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	22/05/2019	22/06/2019	195	401.20	0.16 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	24/05/2019	24/06/2019	193	401.20	0.16 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	24/05/2019	24/05/2019	224	386.28	0.15 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	28/05/2019	28/06/2019	189	401.20	0.16 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	30/05/2019	30/05/2019	218	257.71	0.10 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	30/05/2019	30/05/2019	218	215.09	0.08 %
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	03/06/2019	03/08/2019	152	892.80	0.35 %
TLI TRANSPORTES S.A.C.	06/06/2019	06/06/2019	211	234.35	0.09 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	06/06/2019	06/07/2019	180	401.20	0.16 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	06/06/2019	06/07/2019	180	259.60	0.10 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	12/06/2019	12/07/2019	174	401.20	0.16 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	12/06/2019	12/07/2019	174	401.20	0.16 %
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	12/06/2019	12/07/2019	174	401.20	0.16%
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	12/06/2019	12/07/2019	174	401.20	0.16%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	14/06/2019	14/05/2019	234	352.58	0.14%
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	14/06/2019	14/07/2019	172	236.00	0.09%
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	14/06/2019	14/07/2019	172	401.20	0.16%
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	19/06/2019	19/07/2019	167	401.20	0.16%
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	19/06/2019	19/07/2019	167	401.20	0.16%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	20/06/2019	20/06/2019	197	245.82	0.10%

TLI TRANSPORTES S.A.C.	20/06/2019	20/06/2019	197	181.25	0.07%
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	20/06/2019	20/08/2019	135	1,770.00	0.69%
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	25/06/2019	25/07/2019	161	401.20	0.16%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	27/06/2019	27/06/2019	190	335.59	0.13%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	27/06/2019	27/06/2019	190	544.31	0.21%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/07/2019	04/07/2019	182	487.25	0.19%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/07/2019	04/07/2019	182	376.66	0.15%
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	04/07/2019	04/09/2019	120	30,803.52	12.08%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	11/07/2019	11/07/2019	175	495.60	0.19%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	11/07/2019	11/07/2019	175	166.80	0.07%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	18/07/2019	18/07/2019	168	606.05	0.24%
TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	25/07/2019	25/09/2019	99	1,558.00	0.61%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	25/07/2019	25/07/2019	167	577.02	0.23%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	25/07/2019	25/07/2019	167	706.73	0.28%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/08/2019	02/08/2019	153	287.45	0.11%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/08/2019	02/08/2019	153	114.13	0.04%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	09/08/2019	09/08/2019	146	590.47	0.23%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	09/08/2019	09/08/2019	146	245.82	0.10%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	16/08/2019	16/08/2019	139	634.26	0.25%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	16/08/2019	16/08/2019	139	175.58	0.07%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	23/08/2019	23/08/2019	132	1,704.85	0.67%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	23/08/2019	23/08/2019	132	338.66	0.13%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/09/2019	02/09/2019	122	114.13	0.04%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	02/09/2019	02/09/2019	122	961.46	0.38%

TECNOLOGIA QUIMICA Y COMERCIO S.A.	08/09/2019	08/11/2019	54	1,770.00	0.69%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	09/09/2019	09/09/2019	115	1,251.04	0.49%
TECNO FAST S.A.C.	10/09/2019	10/09/2019	114	30,892.00	12.12%
AGRO KLINGE SA	11/09/2019	11/09/2019	113	507.40	0.20%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	16/09/2019	16/09/2019	108	1,183.07	0.46%
AGRO KLINGE SA	23/09/2019	23/09/2019	101	507.40	0.20%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	23/09/2019	23/09/2019	101	1,379.89	0.54%
AGRO KLINGE SA	03/10/2019	03/11/2019	49	507.40	0.20%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	03/10/2019	03/11/2019	49	1,471.22	0.58%
SKY CROP S.A.C.	09/10/2019	09/11/2019	49	1,416.00	0.56%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	11/10/2019	11/10/2019	82	7,720.63	3.03%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	11/10/2019	11/10/2019	82	9,109.60	3.57%
SEGU ADUANA LOGISTICS SAC	11/10/2019	11/11/2019	51	236.00	0.09%
AGRO KLINGE SA	11/10/2019	11/11/2019	51	507.40	0.20%
AGRO KLINGE SA	21/10/2019	21/11/2019	41	507.40	0.20%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	21/10/2019	21/10/2019	72	8,991.60	3.53%
AGRO KLINGE SA	25/10/2019	25/11/2019	37	507.40	0.20%
AGRO KLINGE SA	25/10/2019	25/11/2019	37	893.02	0.35%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	25/10/2019	25/10/2019	68	7,835.20	3.07%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	04/11/2019	04/11/2019	58	8,153.80	3.20%
AGRO KLINGE SA	06/11/2019	06/12/2019	25	507.40	0.20%
AGRO KLINGE SA	12/11/2019	12/12/2019	19	507.40	0.20%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	12/11/2019	12/11/2019	50	8,614.00	3.38%
AGRO KLINGE SA	13/11/2019	13/12/2019	18	507.40	0.20%
AGRO KLINGE SA	19/11/2019	19/12/2019	12	507.40	0.20%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	19/11/2019	19/11/2019	43	7,021.00	2.75%
TLI TRANSPORTES S.A.C.	27/11/2019	27/11/2019	35	7,799.80	3.06%
TOTAL				199,571.73	78.29%

Anexo N°4 Flujoograma de Otorgamiento de Crédito por la empresa

FLUJOGRAMA DE OTORGAMIENTO DE CREDITO



Elaborado Por: Área de Administración	Revisado Por: Gerente General	Aprobado por: Gerente General
---	---	---

Anexo N°5 Modelo de Instrumento

Entrevista al Gerente General

Preguntas	Respuestas
¿Qué información recaban para la evaluación de un crédito?	
¿Qué políticas o procedimientos escritos utilizan para la evaluación crediticia?	
¿Cómo evalúan el Riesgo crediticio de sus clientes?	
¿Cuáles son los procedimientos seguidos para la aprobación de línea de crédito?	
¿Cuáles son los criterios para aprobar un crédito?	
¿Quién es el responsable de evaluar el otorgamiento de crédito?	
¿Cómo llevan el control del record crediticio de sus clientes?	
¿Qué controles aplican para medir el monto de los créditos otorgados y el nivel de créditos vencidos?	

Preguntas	Respuestas
¿La empresa cuenta con políticas escritas para la cobranza de sus facturas?	
¿Quién es el responsable del seguimiento de la cobranza?	
¿Cuáles son los procedimientos seguidos para la cobranza?	
¿Cómo validan o verifican que se cumplen los procedimientos establecidos?	
¿Qué reportes utilizan para el control del vencimiento de la deuda?	
¿Con que frecuencia revisa los reportes de control de vencimiento?	
¿Se cuenta con algún reporte de antiguamiento de deuda?	
¿Utilizan algún indicador para evaluar el nivel de cobranza?, como por ejemplo algún ratios	

Anexo N°6 Modelo de Cuestionario

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranzas	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa utiliza un procedimiento de evaluación crediticia para cada solicitud que recibe	S	CS	AV	CN	N
3	Conoce si se realiza un análisis de riesgo para otorgar un crédito	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa utiliza procedimientos para el otorgamiento de créditos	S	CS	AV	CN	N
5	Se fijan límites para el otorgamiento de crédito	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa utiliza regularmente procedimientos de cobranza en la gestión de sus cuentas por cobrar	S	CS	AV	CN	N
7	Usted cree que la empresa aplica bien los procedimientos de seguimiento de cobranza	S	CS	AV	CN	N
8	La empresa utiliza procedimientos que cumplen sus objetivos	S	CS	AV	CN	N
9	Se revisan regularmente reportes de antigüedad de las cuentas por cobrar.	S	CS	AV	CN	N
10	Se utiliza algún indicador o ratio para medir la rotación de las facturas por cobrar	S	CS	AV	CN	N

Anexo N°7 Validación de Datos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Cuentas por Cobrar

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	U	N	A	M	U	N	A	M	U	N	A	
	DIMENSION 1: Lineamiento de Otorgamiento de Crédito													
	Indicador: Evaluación Crediticia y Analisis de Riesgo													
1	¿Qué políticas o procedimientos escritos utilizan para la evaluación crediticia?													Determinar cuál es Riesgo que desea asumir la empresa. La política debe estar alineado a dicho riesgo.
2	¿Qué información recaban y que criterios usan para la evaluación de un crédito?													Se solicitan garantías a los clientes solicitan a los clientes y quién administra las mismas.
	Indicador: Aprobación de Línea de Crédito													
3	¿Cuáles son los procedimientos seguidos para dicha aprobación de línea de crédito?													
4	¿Quién es el responsable de evaluar el otorgamiento de Crédito?													
	Indicador: Control de Crédito Otorgado													
7	¿Cómo llevan el control del récord crediticio de sus clientes?													
8	¿Qué controles aplica para medir el monto de los créditos otorgados y el nivel de créditos vencidos?													
	DIMENSION 2: Control de Cobranzas													
	Indicador: Procedimientos de Cobranzas													
9	¿La empresa cuenta con políticas escritas para la cobranza de sus facturas?													
10	¿Quién es el responsable del seguimiento de la cobranza?													
11	¿Cuáles son los procedimientos seguidos para la cobranza?													Sobre sistemas de control, base de datos es importante en los controles, dependerá de la cantidad de clientes.
12	¿Cómo validan o verifican que se cumplen los procedimientos establecidos?													
	Indicador: Control de vencimiento de la deuda													
13	¿Qué reportes utilizan para el control del vencimiento de la deuda?													
	Indicador: Rotación de Cuentas por cobrar													
14	¿Utilizan algún indicador para evaluar el nivel de cobranza?, como por ejemplo el de ratios.													

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Julio Feliciano Tarqui Del Castillo
DNI:10333303

Especialidad del validador: CPC, MBA. Experiencia liderando áreas de finanzas, tesorería y créditos y cobranza.
15 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Firma del Experto Informante.

Especialidad

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Juan Carlos Reynoso Peralta**

DNI: 06802696

Especialidad del validador: **Contador Público..**

25 de Junio del 2021



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR

Edad: ____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre Gestión de Cobranza de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = A veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranzas	S	CS	AV	CN	N
2	La empresa utiliza un procedimiento de evaluación crediticia para cada solicitud que recibe	S	CS	AV	CN	N
3	Conoce si se realiza un análisis de riesgo para otorgar un crédito	S	CS	AV	CN	N
4	La empresa utiliza procedimientos para el otorgamiento de créditos	S	CS	AV	CN	N
5	Se fijan límites para el otorgamiento de crédito	S	CS	AV	CN	N
6	La empresa utiliza regularmente procedimientos de cobranza en la gestión de sus cuentas por cobrar	S	CS	AV	CN	N
7	Usted cree que la empresa aplica bien los procedimientos de seguimiento de cobranza	S	CS	AV	CN	N
8	La empresa utiliza procedimientos que cumplen sus objetivos	S	CS	AV	CN	N
9	Se revisan regularmente reportes de antigüedad de las cuentas por cobrar.	S	CS	AV	CN	N
10	Se utiliza algún indicador o ratio para medir la rotación de las facturas por cobrar	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Julio Feliciano Tarqui Del Castillo**
DNI:10333303

Especialidad del validador: **CPC, MBA. Experiencia liderando áreas de finanzas, tesorería y créditos y cobranza.**
15 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: **Juan Carlos Reynoso Peralta**
DNI:06802696

Especialidad del validador: **CPC, MBA. Experiencia liderando áreas de finanzas, tesorería y créditos y cobranza.**
15 de Junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 2: VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres: Máximo ~~Moises~~ Villavicencio ~~Eyzaguire~~
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Facultad de Negocios - UPN
 1.3 Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: CUESTIONARIO -ENCUESTA
 1.4 Investigador: ~~Anaflavia~~ Campos Valeriano

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado a la especialidad.				80	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresada en conducta observada.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología contable.				80	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema y desarrollo de la contabilidad.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la línea de investigación contable.				80	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9. METODOLOGIA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.				80	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable a la investigación.

III. PROMEDIO DE VALORACION:

80

Lima, 26 de junio del 2021.



Mg. Máximo Moises Villavicencio ~~Eyzaguire~~
DNI N° 07023616

ANEXO 3: VALIDACION DEL INSTRUMENTO

IV. DATOS GENERALES

- 4.1 Apellidos y nombres:
4.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Facultad de Negocios - UPN
4.3 Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: CUESTIONARIO-ENTREVISTA
4.4 Investigador: Anaflavia Campos Valeriano

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado a la especialidad.				80	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresada en conducta observada.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología contable.				80	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema y desarrollo de la contabilidad.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la línea de investigación contable.				80	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9. METODOLOGIA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.				80	

V. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable a la investigación.

VI. PROMEDIO DE VALORACION:

80

Lima, 26 de junio del 2021.



Mg. Máximo Moisés Villavicencio Eyzaguirre
DNI N° 07023616