



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE
LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA
NACALE TRANSPORT S.R.L., AÑO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Contador Público

Autores:

Jokasta Joyce Luisa Huaraqui Canales
Sergio Fabrizio Linares Cabezudo

Asesor:

Mg. María Betsabé Rodríguez Reynoso
<https://orcid.org/0000-0002-8208-6746>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Roberth Frías Guevara	08312356
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Walter Bernia León	41518214
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Alberto Álvarez López	10690346
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME SIMILITUD

GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA NACALE TRANSPORT S.R.L., AÑO 2021

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedicamos a:

A nuestros padres, Cristian y Jacqueline, Pilar y Milton, y a toda nuestra familia por ese amor y apoyo incondicional que nos han brindado durante el desarrollo de nuestra carrera profesional y en nuestra vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la salud, unión y la vida.

A nuestros profesores, por las enseñanzas brindadas durante los 5 años de carrera.

A la Mg. María Betsabé Rodríguez Reynoso, por su asesoría, motivación y enseñanzas que brindó a lo largo del 10° taller de Tesis.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	38
1.3. Objetivos	38
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	40
2.1. Enfoque de la Investigación	40
2.2. Tipo de Investigación	40
2.3. Diseño de la Investigación	40
2.4. Nivel y Alcance de la Investigación	41
2.5. Población y Muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	41
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	42
2.7. Validez y Confiabilidad del Instrumento	43
2.8. Procedimiento	45
2.9. Aspectos Éticos	46

CAPÍTULO III: RESULTADOS	47
3.1. Información de la empresa	47
3.2. Encuesta	47
3.3. Análisis Documental	71
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	74
4.1. Limitaciones de la investigación	74
4.2. Implicancias	74
4.3. Discusión Comparativa	75
4.4. Conclusiones	78
4.5. Recomendaciones	79
REFERENCIAS	81
ANEXOS	88

Índice de tablas

Tabla 1 Dinámica de la cuenta 19.....	26
Tabla 2 Por la estimación y provisión de las cuentas de cobranza dudosa.....	27
Tabla 3 Por el castigo de la cobranza dudosa.....	28
Tabla 4 Por la recuperación de la cobranza dudosa.....	28
Tabla 5 Personal administrativo y contable.....	41
Tabla 6 Juicio de expertos.....	44
Tabla 7 Ítem 1: Usted considera que la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas.	47
Tabla 8 Ítem 2: Usted considera que las políticas de crédito y cobranzas son conocidas sólo de forma verbal.....	49
Tabla 9 Ítem 3: Usted considera que se aplica con frecuencia el manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y la realización de cobros.....	50
Tabla 10 Ítem 4: Usted considera que se debe evaluar anticipadamente a los clientes o potenciales clientes para el otorgamiento de línea de crédito.	51
Tabla 11 Ítem 5: Usted considera que se debe poner límites a los créditos otorgados para poder evitar riesgos futuros.	52
Tabla 12 Ítem 6: Usted considera que se debe otorgar créditos a clientes sin evaluar su historial de morosidad o deuda.....	54
Tabla 13 Ítem 7: Usted considera que se emplea algún método o análisis para la evaluación de la liquidez que presenta la empresa.	55
Tabla 14 Ítem 8: Usted considera que los índices de liquidez son buenos indicadores para analizar la situación financiera de la empresa.	57
Tabla 15 Ítem 9: Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la liquidez de la empresa.	58
Tabla 16 Ítem 10: Usted considera que la cartera morosa afecta directamente a la liquidez de la empresa.	60

Tabla 17 Ítem 11: Usted considera que al contar con un manual de políticas de créditos y cobranzas se pueden minimizar el impacto de la cartera morosa de la empresa.	61
Tabla 18 Ítem 12: Usted considera que la empresa cuenta con un historial detallado de las cuentas incobrables y sus sustentos respectivos.	63
Tabla 19 Ítem 13: Usted considera que se realiza la respectiva provisión de cuentas incobrables según las normas tributarias.	64
Tabla 20 Ítem 14: Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la recuperación de la cartera vencida.....	65
Tabla 21 Ítem 15: Usted considera que ha existido inconvenientes con la cobranza de clientes.	66
Tabla 22 Ítem 16: Usted considera que se realiza el control continuo o periódicamente de las cuentas por cobrar.	68
Tabla 23 Ítem 17: Usted considera que se realiza la recuperación de cartera en tiempos aceptables dentro de los parámetros establecidos por la empresa.	69
Tabla 24 Ítem 18: Usted considera que el departamento encargado de las cobranzas realiza una actualización de datos a sus clientes en un periodo determinado.	70
Tabla 25 Documentos solicitados.....	72

Índice de figuras

Figura 1 Evolución de las empresas autorizadas para el transporte terrestre de carga por carretera en el ámbito nacional: 2011 – 2021 (número de empresas).	14
Figura 2 Ítem 1: Usted considera que la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas.	48
Figura 3 Ítem 2: Usted considera que las políticas de crédito y cobranzas son conocidas sólo de forma verbal.	49
Figura 4 Ítem 3: Usted considera que se aplica con frecuencia el manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y la realización de cobros.....	50
Figura 5 Ítem 4: Usted considera que se debe evaluar anticipadamente a los clientes o potenciales clientes para el otorgamiento de línea de crédito.	51
Figura 6 Ítem 5: Usted considera que se debe poner límites a los créditos otorgados para poder evitar riesgos futuros.	53
Figura 7 Ítem 6: Usted considera que se debe otorgar créditos a clientes sin evaluar su historial de morosidad o deuda.	54
Figura 8 Ítem 7: Usted considera que se emplea algún método o análisis para la evaluación de la liquidez que presenta la empresa.	56
Figura 9 Ítem 8: Usted considera que los índices de liquidez son buenos indicadores para analizar la situación financiera de la empresa.	57
Figura 10 Ítem 9: Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la liquidez de la empresa.	59
Figura 11 Ítem 10: Usted considera que la cartera morosa afecta directamente a la liquidez de la empresa.	60
Figura 12 Ítem 11: Usted considera que al contar con un manual de políticas de créditos y cobranzas se pueden minimizar el impacto de la cartera morosa de la empresa.	61
Figura 13 Ítem 12: Usted considera que la empresa cuenta con un historial detallado de las cuentas incobrables y sus sustentos respectivos.	63

Figura 14 Ítem 13: Usted considera que se realiza la respectiva provisión de cuentas incobrables según las normas tributarias.....	64
Figura 15 Ítem 14: Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la recuperación de la cartera vencida.....	65
Figura 16 Ítem 15: Usted considera que han existido inconvenientes con la cobranza de clientes.....	67
Figura 17 Ítem 16: Usted considera que se realiza el control continuo o periódicamente de las cuentas por cobrar.	68
Figura 18 Ítem 17: Usted considera que se realiza la recuperación de cartera en tiempos aceptables dentro de los parámetros establecidos por la empresa.	69
Figura 19 Ítem 18: Usted considera que el departamento encargado de las cobranzas realiza una actualización de datos a sus clientes en un periodo determinado.	70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir la gestión de cuentas por cobrar de la empresa de transportes de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021, mediante bases teóricas principales como cuentas por cobrar, políticas de cobranza y crédito, liquidez y cuentas incobrables. El estudio se desarrolló utilizando el tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal con alcance descriptivo.

A través de los instrumentos de recolección de datos como el cuestionario y la ficha de análisis documental, de los cuales sus resultados fueron plasmados en tablas y figuras, se obtuvo información que permitió identificar problemas que afecta a la empresa de transportes de carga Nacale Transport S.R.L. Se logró demostrar que la rotación de las cuentas por cobrar es dilatada ya que no cuentan con lineamientos de cobranzas estructurados lo cual impacta en su liquidez.

Se sugiere implementar un manual de políticas de cobranzas y créditos que establezca como actuar durante diversas situaciones. Además, mantener una base de datos actualizada para agilizar el proceso de cobranza y guardar evidencias del proceso de recuperación de cobranza dudosa.

PALABRAS CLAVES: Cuentas por cobrar, liquidez, políticas, cobranza, crédito, cuentas incobrables.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, las empresas aspiran a alcanzar el mayor rendimiento posible de sus inversiones y obtener los resultados esperados mediante el manejo eficiente de sus recursos. En este contexto, uno de los rubros importantes que intervienen para lograr dichas metas son las cuentas por cobrar, las cuales simbolizan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios, préstamos, entre otros. Además, estas se transformarán en efectivo para culminar el ciclo financiero en un corto periodo. (Moreno, 2018).

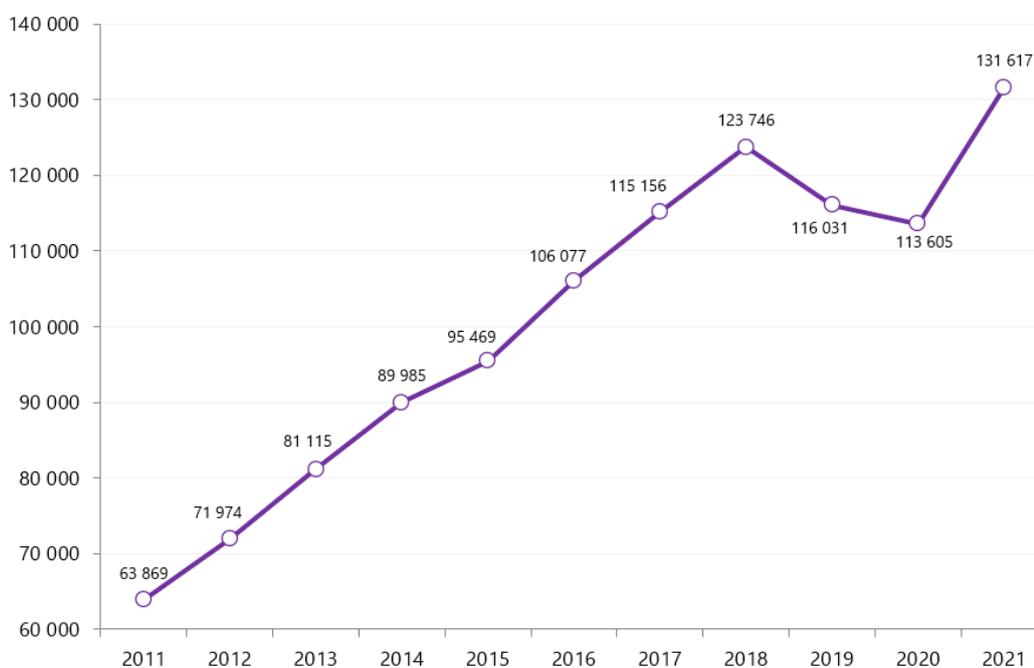
Actualmente, a nivel nacional, diversas organizaciones tienen contingencias con su liquidez, algunos de los factores pueden ser, el inadecuado seguimiento de las cuentas por cobrar y/o poseer una cartera de clientes morosos. Es por ello que las sociedades deberían establecer políticas o lineamientos de créditos y cobranzas que permitan ser más eficientes al momento de realizar las cobranzas, y así evitar créditos incobrables, e identificar a los clientes que pagan después de la fecha establecida.

Higuerey (2007) afirma que los lineamientos de crédito son un conjunto de acciones dirigidas a la decisión de otorgar créditos a clientes y aquellas destinadas a recuperarlas permitiendo maximizar el rendimiento sobre la inversión con el propósito de impulsar las ventas. Además, establece que los lineamientos de cobranza son similares a los procedimientos que se utilizan en el departamento de Créditos y Cobranzas para acelerar el periodo promedio de cobro, así como reducir el periodo de morosidad y las pérdidas por cuentas incobrables. Los créditos no recaudados van a alterar la rentabilidad de la empresa ya que no se percibirá el efectivo esperado en la fecha establecida, afectando los resultados del periodo y perdiendo todos los artículos vendidos y no pagados.

El sector de transporte de carga terrestre es un servicio esencial dentro de la economía peruana ya que forma parte importante en el desarrollo de la cadena logística. Según el Gobierno del Perú (2022), el número de empresas autorizadas para el transporte de carga por carretera aumentaron significativamente en el 2021 después del gran descenso durante el año de la pandemia. Además, es la mayor cantidad de compañías autorizadas dentro de los últimos once años.

Figura 1

Evolución de las empresas autorizadas para el transporte terrestre de carga por carretera en el ámbito nacional: 2011 – 2021 (número de empresas).



Nota: El gráfico tiene como fuente al MTC – Dirección General de Transporte Terrestre y fue elaborado por MTC – OPP – Oficina de Estadística.

En relación al aspecto financiero, las empresas pertenecientes a este rubro requieren de liquidez para afrontar gastos operativos diarios tales como combustible, peajes, viáticos, entre otros; sin embargo, al usar la herramienta de la venta al crédito, esta puede representar una limitante, ya que si no se tiene una adecuada gestión y seguimiento de las cuentas por

cobrar pueden incurrir en cuentas incobrables derivando en un gasto adicional y falta de liquidez.

La empresa en estudio ofrece el servicio de transporte y distribución de carga y mercancías en general en unidades tipo furgón por vía terrestre a nivel local; además del servicio de estiba y desestiba. Encontrándose sus principales clientes en el sector de operadores logísticos y agencias de aduanas a los cuales se les brinda un crédito promedio entre 1 a 2 meses.

Durante el período 2021, la compañía incrementó sus actividades puesto que se estaba superando el contexto pandémico por el cual se atravesó durante el año antecesor. Esto acarrió que se brindara mayores facilidades de crédito a los clientes, aumentando el plazo de 30 a 60 días, ya que se encontraban en una situación de reactivación similar a la de Nacale Transport S.R.L. La falta de seguimiento o control de las cuentas por cobrar ha generado que la cartera morosa se amplíe significativamente ocasionando que el ciclo de cobranza dure más y, por ende, exista la falta de liquidez en la empresa. Una de las causas de este problema es que el departamento de Administración se encarga de todos los procesos relacionados a facturación y cobranzas teniendo también otras funciones que realizar que son propias del área, ocasionando muchos errores en la en la emisión de facturas teniendo que anularlas mediante notas de crédito ya sea por error en moneda, descripción, RUC del cliente o rechazo del usuario al estar fuera de fecha.

Antecedentes

Las cuentas por cobrar han sido y siguen siendo materia de estudio debido a su importancia para el desarrollo óptimo de una empresa. A continuación, se detallarán algunos trabajos de investigación relacionados al tema en cuestión.

A Nivel Nacional

Boza y Cueva (2020) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, distrito de La Victoria, Año 2020”, tienen como objetivo principal describir de qué manera se gestionan las cuentas por cobrar comerciales de un grupo de 18 empresas pertenecientes al sector textil manufacturero, así como, implantar medidas correctivas para el mejoramiento de estas. De acuerdo al análisis, los negocios en estudio, no aplican debidamente las políticas de cobranza, no logrando identificar la antigüedad de la deuda para ser gestionados oportunamente. Por ello, estas sociedades deben establecer un manual de procedimientos de cobranzas y realizar un mejor análisis de estas, para observar si se está cumpliendo con la ejecución de los lineamientos establecidos.

Prieto (2020) en su tesis “Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad en Real Plaza SRL en el distrito de Jesús María 2018” busca reconocer los dilemas existentes en el proceso de gestión de cobranzas y otorgar propuestas de mejora o recomendaciones que mitiguen sus deficiencias. Se determinó que el departamento de cobranzas no cuenta con lineamientos efectivos, no aplica estrategias de cobro adecuadas y no existe un seguimiento oportuno o registro de los avances sobre las cobranzas morosas. Asimismo, la deficiente comunicación existente con el área de ventas ocasiona que los últimos realicen negociaciones con arrendatarios que presentan deudas pendientes aumentando así la cartera morosa y generando conflictos. En síntesis, la empresa Real Plaza debe implementar políticas adecuadas para el proceso de cobranza y control de clientes deudores; crear un área para dar soporte ante cualquier situación de incobrabilidad que ayude con la gestión eficiente; y mejorar la comunicación con el área comercial realizando un cronograma de trabajo a fin de evitar descoordinación y otorgamiento de créditos a usuarios morosos sin previo análisis.

Paz y Paz (2021) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed”, tienen como objetivo analizar la gestión de las cuentas por cobrar y determinar si está directamente relacionado con la liquidez de la sociedad. Además, implementar los ratios de liquidez para diagnosticar la situación financiera de la empresa y saber si es capaz de afrontar obligaciones a corto plazo. Según la investigación, la falta de seguimiento a las cuentas por cobrar ha generado una cantidad considerable de facturas vencidas lo cual afecta directamente a la liquidez de la empresa. Asimismo, el personal no está capacitado para brindar información sobre créditos a los clientes y tampoco son evaluados previamente para analizar si se les otorgará un crédito o no. Por lo tanto, la sociedad debe implementar políticas de cobranza y crédito más claras para que sean del entendimiento de todo el personal, el cual a su vez debe ser capacitado para evitar que las facturas lleguen al estado de vencidas y recaudar con más agilidad.

Loyaga y Vásquez (2021) en su tesis “Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C., Región La Libertad, año 2020” busca determinar si los lineamientos de cobranza han tenido una influencia positiva o negativa en las cuentas por cobrar, así como implementar nuevas políticas y evaluar la evolución antes y después de ser aplicadas. De acuerdo con el trabajo de investigación, las cuentas por cobrar no eran recuperadas en el tiempo esperado y afectaba a la rentabilidad de la empresa, se detectaron el alcance que tenía las políticas de cobranza aplicadas durante la pandemia y esto permitió un análisis más exhaustivo. Esto permitió que las nuevas políticas de cobranza sean diseñadas en base al estudio realizado generando una mejora en el cobro y, por ende, en su liquidez.

Latorre; Rosas; Urbina y Vidaurre (2021) en su artículo “Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez” quieren demostrar el importante rol que cumplen las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de una empresa. El artículo establece que el seguimiento de las cuentas por cobrar debe ser continuo, especialmente con las ventas al crédito ya que estas pueden influir en la liquidez y es por eso que se deben establecer políticas de crédito claras porque a largo plazo pueden convertirse en cuentas incobrables generando pérdidas y ganando el riesgo de no alcanzar los objetivos anuales trazados por la compañía. En síntesis, la relación entre ambas variables tiene una vinculación directa con una finalidad en común, la rentabilidad de la empresa.

A Nivel Internacional

Ramos (2022) en su proyecto de investigación “Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar de Medilink S.A., durante el periodo 2021” indica que la empresa sólo tiene un empleado encargado de realizar las gestiones de cobranzas una vez alcanzado el plazo de crédito otorgado a los clientes (30 días); sin embargo, a pesar de que el cliente ya esté en mora, se le sigue dando crédito por nuevas compras lo que ocasiona que se demoren hasta 120 días en reestablecer su cartera ocasionando una disminución del flujo de caja y menor liquidez. En síntesis, la empresa debe mantener un registro más detallado sobre los clientes con crédito vigente para evitar un retraso en la generación de efectivo evitando tener problemas con la capacidad de pago de la sociedad.

Planta (2020) en su trabajo de titulación “Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas constructoras de Guayaquil, período 2014-2018” tiene como objetivo el estudio de las cuentas por cobrar y la identificación de posibles problemas de liquidez. Se determinó que las empresas constructoras tienden a tener una gran cantidad de cuentas por cobrar la cual afecta en la liquidez de la empresa ya que primero deciden

pagar a sus proveedores y después cobrar sus clientes e incurren en obligaciones financieras para poder cancelarlas. En resumen, las compañías constructoras deben mejorar sus políticas de cobranza y crédito y establecer un plazo fijo para el cobro de los créditos otorgados y así evitar estar en déficit cuando se deba cancelar a los proveedores.

Castro, Collazos y Martínez (2022) en su artículo “Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia” busca analizar qué factores pueden afectar a la empresa ocasionándoles morosidad e implementar un plan para que esta situación mejore. Se identificó que la empresa no tiene políticas de cobranza adecuadas lo cual origina la ineficiencia de los empleados al cobrar cometiendo muchos errores incrementando el porcentaje de morosidad afectando la liquidez de la compañía. Este problema se ha dado por mucho tiempo causando cuentas incobrables y teniendo muchas pérdidas. En resumen, las deficiencias encontradas han permitido definir estrategias como establecer lineamientos de cobranzas y créditos concisos capacitando al personal para que el proceso de cobranza sea realizado de forma eficiente, así como implementar un sistema que brinde información sobre los clientes y la deuda presente.

Moreira-Villavicencio y Navas-Bayona (2022) en su investigación “Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía Dipor S.A. Agencia Portoviejo” tiene como objetivo analizar los créditos otorgados a los clientes y el seguimiento del cobro diario. La empresa tiene buenas políticas de recuperación establecidas y los trabajadores tienen varias opciones de comunicación con los clientes para realizar el cobro de los créditos vencidos. Es importante que la compañía siga manteniendo buenos lineamientos de cobranza ya que si dichos créditos vencidos no llegasen a cobrarse puede afectar directamente la capacidad monetaria de la empresa para poder afrontar sus obligaciones a corto plazo.

Perez (2021) en su examen de titulación denominada “Análisis de las cuentas incobrables y su afectación en la liquidez de la compañía de Taxi UTB” busca determinar las consecuencias de las cuentas incobrables en la liquidez del negocio con el objetivo de proponer medidas correctivas. Se diagnosticó que el mayor porcentaje de la cartera morosa de la sociedad en estudio está representado por la demora de pago de las cuotas mensuales de los socios, además de la falta de implementación de políticas de cobranza y un modelo para la mejora en la gestión de cobranza. En suma, la falta de control de las cuentas por cobrar en la Cia de Taxi UTB, ha desencadenado el incremento de estas, así como, el riesgo de falta de liquidez y baja rentabilidad, para lo cual, se sugiere implementar estrategias y lineamientos que permita la recuperación de las cuentas vencidas e incobrables.

Teoría de la Variable

Teoría Prospectiva

Según Rey (2021) la teoría prospectiva estudia como las personas toman decisiones de inversión y como administran la relación entre riesgo y rentabilidad. Esta teoría surge a fines de la década de los 70, como una alternativa a la teoría de la utilidad esperada de Bernoulli en el siglo XVIII, la cual asume que las personas son racionales que buscan incrementar sus utilidades.

La teoría prospectiva fue desarrollada por los psicólogos israelíes Daniel Kahneman y Amos Tversky en 1979. Según Díaz (2020) “fue diseñada para explicar un patrón común en el proceso de toma de decisiones, siendo a la vez descriptiva y empírica en su naturaleza”. Esta teoría tiene como objetivo plantear la incógnita del porque nuestras elecciones pueden ser diferentes por el solo hecho de como esté planteada la situación, ya sea en forma de pérdida o de ganancia (Gonzalez y Bonavia, 2014). Es decir, explicar la forma en la que se toman decisiones en situaciones donde se considera que hay un riesgo.

En el caso de que la situación muestre dos escenarios en donde se obtengan ganancias, Kahneman y Tversky (1979, como se citó en Gonzalez y Bonavia, 2014) “demostraron que las personas, en situaciones de ganancia, tienden a escoger una alternativa segura antes que una probable, lo cual se conoce como “efecto de certidumbre” (o certeza)”.

Por otro lado, cuando se tratan de situaciones en donde habrá pérdidas, las personas se inclinan por la opción más probable, en vez que la elección más segura. Esto se lo conoce como “efecto de reflexión”. Kahneman y Tversky (1979, como se citó en Gonzalez y Bonavia, 2014) mencionan que “los humanos tendemos al riesgo cuando todas nuestras opciones son malas”.

Por último, según Kahneman y Tversky (1981, como se citó en Gonzalez y Bonavia, 2014) el “efecto marco” indica que “dependiendo de la formulación del problema y de la presentación de las alternativas, ante una misma situación se pueden hacer elecciones muy diferentes”.

Existe de un desequilibrio en la toma de decisiones. Cuando hay una situación en donde se puede evitar la pérdida, se elige la opción con riesgo; sin embargo, cuando existe un beneficio asegurado, se tiende por escoger la alternativa más segura.

Según Rey (2021) “las pérdidas tienen un impacto superior en los humanos que las ganancias, de 2,5 veces superior. Es decir, las personas somos adversas al riesgo en las ganancias y tomadoras de riesgo en las pérdidas.” (Anexo N° 8).

Bases Teóricas

Por otro lado, para el pleno desarrollo del presente trabajo de investigación se hizo uso de diferentes bases teóricas que a continuación se detallarán:

Técnicas y Procedimientos de cobranza

Gitman y Zutter (2012) mencionan que existen varias técnicas de cobro que se pueden emplear. Algunas de las recomendadas son las siguientes:

- **Cartas:** la empresa debe enviar una carta formal recordando al cliente que la deuda esta vencida. En caso de que no se pague, la segunda carta a enviar debe tener un tono más exigente.
- **Llamadas telefónicas:** En caso de que las cartas no tengan éxito, se puede hacer una llamada al cliente para recordarle que debe cancelar la deuda inmediatamente. Si este tiene un motivo razonable por el cual la obligación no ha sido liquidada, se puede coordinar para extender el periodo de pago.
- **Visitas personales:** No es una técnica tan común pero sí bastante eficaz. La empresa envía un trabajador del área para confrontar al cliente y exigirle el pago en el momento.
- **Agencias de cobro:** La empresa puede encargar las cuentas incobrables a una agencia de cobro; sin embargo, los honorarios por este servicio suelen ser altos.
- **Acción legal:** Sin duda el paso más extremo en el proceso de cobranza. Al igual que las agencias de cobro, usar este recurso es caro. Además, existe la posibilidad de que el deudor se declare en quiebra lo cual no garantiza el cobro de la deuda.

Descuento por pronto pago

Según Gitman y Zutter (2012), el descuento por pronto pago son deducciones aplicadas al precio de compra por pagar en un tiempo especificado. Este descuento es un incentivo para que el cliente pague más rápido, se aceleran los pagos y no se ejerce presión sobre los clientes. Además, ayuda a reducir las deudas incobrables ya que los clientes pagan

anticipadamente y a la vez, supone un incremento en las ventas debido a que el comprador aprovecha el beneficio para pagar un precio menor por el producto. Igualmente, cada compañía debe elaborar su propio análisis y determinar si es rentable o no otorgar este descuento.

Crédito

La palabra crédito proviene del latín *credium*, de *credere*, que significa tener confianza. Según Morales y Morales (2014), el crédito es un “préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.”

Plazo – Período de Crédito

El plazo o período de crédito es la cantidad de días que el cliente tiene para pagar. Los cambios en este también pueden afectar la rentabilidad de una compañía. Por ejemplo, el aumento de un crédito de 30 días a 45 días podría incrementar las ventas; sin embargo, las cuentas por cobrar también aumentarían, afectando positiva y negativamente las utilidades respectivamente. Según Gitman y Zutter (2012), “el aumento de la inversión en las cuentas por cobrar se debería a más ventas y a pagos en general más lentos en promedio, como resultado del periodo de crédito más prolongado”.

Evaluación crediticia por las 5C del Crédito

Según Morales & Morales (2014) las 5C del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito:

- **Primera C - “Conducta”:** tiene como objetivo evaluar la capacidad administrativa de los clientes, la veracidad de información y su desempeño en pago de obligaciones.
- **Segunda C - “Capacidad de pago histórica”:** consta en evaluar la capacidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para poder cumplir sus obligaciones.
- **Tercera C - “Capacidad de endeudamiento”:** trata sobre medir la solidez de la empresa a través del análisis de tendencias, de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.
- **Cuarta C - “Condiciones Macroeconómicas”:** determinar el comportamiento de la industria para establecer la influencia que tiene en la capacidad financiera del deudor.
- **Quinta C - “Capacidad de pago proyectada”:** analizar la capacidad del cliente de generar recursos futuros para poder cumplir con sus obligaciones.

Políticas de Crédito

Morales y Morales (2014) indican que las políticas son acciones impuestas por el directivo las cuales deben ser conocidas por todos los empleados de la empresa. Estas están relacionadas con el objetivo de la empresa y expresan lo que se puede hacer y lo que se debe. En el diseño de los lineamientos ya sea de cobranzas, créditos, etc., se deben incluir situaciones que probablemente sucedan y dar soluciones claras y precisas.

Las políticas de crédito se encargan de establecer los lineamientos para determinar si se otorga un crédito al cliente, los plazos de cancelación y las facilidades de pago, como un descuento por pronto pago, pago anticipado, ampliaciones de crédito, entre otros.

Evaluación de Riesgo

Según la normativa SBS N° 272-2017 (2017), de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el riesgo es "la posibilidad de ocurrencia de eventos que impacten negativamente sobre los objetivos de la empresa o su situación financiera". Con el otorgamiento de créditos, este es un factor que se debe considerar para poder determinar cuál sería la pérdida y tomar en consideración que es un escenario posible. Una vez identificado los riesgos, se deben tomar medidas para poder evitar que dichas situaciones no sucedan o al menos, disminuir las consecuencias. Algunos de los procedimientos que se pueden considerar son:

- Chequear el historial del cliente con la empresa, identificar si hay demora en el pago de los servicios y determinar cuan frecuentes son.
- Revisar la Central de Riesgos de la SBS, la cual es un registro que brinda información sobre las obligaciones que contraen los deudores del sistema financiero. Se puede observar cual es el comportamiento del cliente con respecto a estas deudas.

Morosidad

La morosidad se genera cuando una persona natural o jurídica no ha cumplido con el pago de la deuda cuando está ha vencido y se le considera al cliente como moroso. Para que la morosidad existe debe haber algún vínculo legal entre ambas partes ya sea un contrato, una factura o cualquier documento de cobro en donde se especifiquen las condiciones, el precio y la fecha de vencimiento de la obligación. En caso de que no exista el documento, igualmente puede darse una orden de pago ya que puede darse el caso que se haya celebrado un contrato verbal; sin embargo, la reclamación de éste será mucho más complicada debido a que no habrá documentos o pruebas que puedan sustentar la existencia de esa deuda.

Cuentas Incobrables

El crédito incobrable es aquel que ya no es susceptible de cobro, ya sea por quiebra o insolvencia del deudor o por haber prescrito las acciones para su cobro. Una venta al crédito puede generar un beneficio, como el incremento de ingresos y utilidades; pero también gastos provenientes de la falta de pago de algunos clientes que no cumplen con el cronograma establecido.

Tratamiento Contable de las Cuentas Incobrables

El Plan Contable General Empresarial Modificado 2019 “se reconoce la estimación de cobranza dudosa, discriminándola por la naturaleza de la cuenta por cobrar, y paralelamente la cuenta de gasto correspondiente – divisionaria 6841.” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 82).

Tabla 1

Dinámica de la cuenta 19

DINAMICA DE LA CUENTA 19	
Es debitada por:	Es acreditada por:
La recuperación total o parcial de los derechos de cobro.	El deterioro estimado según evaluación.
La eliminación (castigo o baja en cuentas) de las cuentas cuya incobrabilidad se confirma.	La diferencia de cambio para igualar la estimación de cobranza dudosa a la cuenta por cobrar relacionada.

La diferencia de cambio para igualar la estimación de cobranza dudosa a la cuenta por cobrar relacionada.	
---	--

La contabilización de los asientos es de la siguiente forma según sea la casuística:

Tabla 2

Por la estimación y provisión de las cuentas de cobranza dudosa

	Cuenta	Debe	Haber
68	Valuación y deterioro de activos y provisiones	X	
	687 – Valoración de activos		
	6871 – Estimación de cuentas de cobranza dudosa		
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa		X
	191 – Cuentas por cobrar comerciales – terceros		
	1911 – Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
	X/X Por la estimación y provisión de las cuentas de cobranza dudosa		
95	Gastos de ventas	X	
	951 – Gastos de ventas		

78	Cargas cubiertas por provisiones		X
	781 – Cargas cubiertas por provisiones		
	X/X Por el destino de las provisiones de los incobrables		

Tabla 3

Por el castigo de la cobranza dudosa

	Cuenta	Debe	Haber
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa	X	
	191 – Cuentas por cobrar comerciales – terceros		
	1911 – Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
12	Cuentas por cobrar comerciales – terceros		X
	121 - Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
	X/X Por el castigo de la cobranza dudosa		

Tabla 4

Por la recuperación de la cobranza dudosa

	Cuenta	Debe	Haber
19	Estimación de cuentas de cobranza dudosa	X	

	191 – Cuentas por cobrar comerciales – terceros		
	1911 – Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
78	Cargas cubiertas por provisiones		X
	781 – Cargas cubiertas por provisiones		
	X/X Por la recuperación de la cobranza dudosa		

Tratamiento Tributario de las Cuentas Incobrables

El tratamiento tributario para los créditos incobrables indica que son deducibles según el Inciso i) del art. N° 37 de T.U.O de la Ley del Impuesto a la Renta, el cual da las indicaciones necesarias para su deducción. Este menciona que son deducibles “los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.”. Se puede entender que para poder realizar la deducción de estas cuentas se requiere identificarlas, determinar a qué cliente pertenecen y contar con todos los documentos necesarios que dan origen a dicha deuda.

Además, menciona que no se reconocerá como deuda incobrable a:

- a) “Las deudas contraídas entre sí por partes vinculadas” (D.S. N° 179-2004-EF, 2004)
- b) “Las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y bancario, garantizadas mediante derechos reales de garantía, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad” (D.S. N° 179-2004-EF, 2004)
- c) “Las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa.” (D.S. N° 179-2004-EF, 2004)

Por otro lado, para poder efectuar la provisión se deben seguir ciertas reglas, las cuales están mencionadas en el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta en el inciso f) del artículo N° 21.

- a) “El carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable.” (D.S. N° 122-94-EF, 1994)

Esto quiere decir que al momento que el contribuyente realice el registro contable de la provisión, debe determinar si la deuda es incobrable, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente.

- b) Para realizar la provisión de deudas incobrables se requiere de los siguientes aspectos:

- ✓ “Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios.” (D.S. N° 122-94-EF, 1994)
- ✓ “Se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza.” (D.S. N° 122-94-EF, 1994)
- ✓ “Que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha.” (D.S. N° 122-94-EF, 1994)
- ✓ “Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.” (D.S. N° 122-94-EF, 1994)

Estados Financieros

Según la Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2007), la NIC 1 indica que los estados financieros representan de forma estructurada la situación financiera, rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad, los cuales serán de utilidad para la toma de decisiones de los usuarios. Los estados financieros muestran información sobre los siguientes elementos:

- Activos
- Pasivos
- Patrimonio
- Ingresos y gastos (se incluyen ganancias y pérdidas)
- Aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos
- Flujos de efectivo

La información presentada sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo en los estados financiero debe ser fidedigna.

Análisis Financiero

El análisis financiero es importante para determinar la situación y el desempeño económico actual de una entidad, detectar dificultades y proponer soluciones adecuadas para solventarlas. Este análisis es recomendable que sea aplicado en cualquier empresa, sea pequeña o grande, indistintamente de su sector, ya que es una medida eficiente que permite evaluar el rendimiento de la compañía facilitando la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras, así como también identificar los puntos fuertes y débiles de la organización (Nava, 2009).

De acuerdo con Brigham y Houston (2006, como se citó en Nava, 2009), el análisis financiero es un “instrumento que sirve para predecir el efecto que pueden producir algunas

decisiones estratégicas en el desempeño futuro de la empresa; decisiones como la venta de una dependencia, variaciones en las políticas de crédito, cobro o inventario.”

Según Rubio (2007, como se citó en Nava, 2009), el análisis financiero es un proceso que consiste en la aplicación de procesos analíticos a los estados financieros, para generar medidas útiles para una buena toma de decisiones, ya que la información que muestra los estados financieros no resulta suficiente para obtener una planificación financiera o interpretar resultados de manera óptima.

Mallo y Merlo (1995, como se citó en Nava, 2009) mencionan que los resultados obtenidos por el análisis financiero favorecen la “posibilidad de analizar la evolución de la empresa en el tiempo, determinar la eficiencia en el uso de los recursos económicos y financieros y visualizar el desempeño de la gestión financiera de la empresa”.

Razones Financieras

Según Herrera, et al (2016), las razones financieras son cifras que facilita la comparación de unidades contables y analizar el estado actual o pasado de una empresa.

Robles (2012, como se citó en Herrera, et al, 2016) menciona que este método consiste en examinar al Estado de Situación Financiera y al Estado de Resultados, mediante la combinación de partidas de un estado financiero o ambos.

Indicadores de Liquidez

Según Fontalvo, Mendoza y Morelos (2011) los indicadores de liquidez calculan la capacidad de una compañía para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo mediante la generación de efectivo a través de sus activos corrientes.

- **Liquidez Corriente**

Según Gitman, J & Chad, J. (2012, citado por Herrera, et al., 2016) la liquidez corriente “mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo”.

$$\frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

- **Prueba Ácida**

Según Herrera, et al. (2016) esta prueba no toma en consideración el inventario debido a que es el activo con menos liquidez.

$$\frac{\textit{Activo Corriente} - \textit{Inventario}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

- **Prueba Defensiva**

Con este indicador se puede conocer la capacidad de operación de la empresa a corto plazo contando sólo con sus activos más líquidos, es decir, Caja y Bancos.

$$\frac{\textit{Caja y Bancos}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

Interpretación

Este ratio indica cuantos soles tiene disponible la empresa en bienes y efectivo a corto plazo por cada sol que se debe en un plazo inferior a un año. Por ejemplo, si el resultado de aplicar la fórmula es de 1.50 soles, la entidad dispone de 1.50 soles por cada 1.00 de deuda que tiene a corto plazo, lo que quiere decir que es una posición favorable.

El valor óptimo del ratio de liquidez es igual a 1. Si la compañía dispone de más de 1 sol por cada sol de deuda significa que puede afrontar sus obligaciones sin mayor

complicación. Sin embargo, si el resultado es inferior a 1, quiere decir que la empresa no cuenta con suficiente liquidez para solventar sus deudas.

Indicadores de Gestión

Según Herrera, et al (2016) los indicadores de gestión analizan la rapidez con la que varias cuentas se transforman en ventas o efectivo y miden si la empresa está utilizando sus activos de manera efectiva.

- **Rotación de Inventarios**

“Mide la liquidez del inventario por medio de su movimiento durante el periodo” (Herrera, et al, 2016).

$$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario}}$$

- **Rotación de Cuentas por Cobrar**

Indica el número de días que se demora una empresa para que las cuentas por cobrar comerciales se conviertan en efectivo. (Herrera, et al, 2016).

$$\frac{\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}}{\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}}$$

- **Rotación de Cuentas por Pagar**

Indica el número de días en promedio que tarda una empresa en pagar sus obligaciones. (Herrera, et al, 2016).

$$\frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar comerciales}}$$

360 días*Rotación de Cuentas por Pagar*

- **Rotación de Activos Totales**

“La utilización de sus activos totales (activos corrientes y activos no corrientes) nos muestra la eficiencia que tiene la entidad para lograr sus ventas proyectadas” (Herrera, et al, 2016).

$$\frac{\textit{Ventas}}{\textit{Activos Totales}}$$

Indicadores de Solvencia

Según Nava (2009), la solvencia “está enfocada en mantener bienes y recursos requeridos para resguardar las deudas adquiridas, aun cuando estos bienes no estén referidos a efectivo.”

Los ratios de solvencia o endeudamiento ayudan a examinar la salud financiera de la empresa, es decir, permite identificar si la empresa puede solventar sus obligaciones a largo plazo.

- **Endeudamiento del Activo**

Determina si la empresa tiene autonomía financiera. La compañía es dependiente de financiación y tiene una facultad de endeudamiento si el resultado es elevado. Por otro lado, si el indicador arroja un resultado bajo, esto representa un alto rango de independencia.

$$\frac{\textit{Pasivo Total}}{\textit{Activo Total}}$$

- **Índice de endeudamiento con entidades financieras**

De acuerdo con Jaramillo (2009, como se citó en Garcés, 2019), el financiamiento es parte vital de una empresa para poder crecer, pero es importante tener conocimientos y medidas de control sobre este aspecto y este indicador brinda el índice porcentual del nivel de endeudamiento con entidades financieras en relación al total del pasivo, lo que ayudará a tomar mejores decisiones sobre obligaciones futuras.

$$\frac{\textit{Total pasivo con costo financiero}}{\textit{Total Pasivo}}$$

- **Índice de endeudamiento con proveedores**

Este índice presenta el nivel de endeudamiento que posee la empresa con sus proveedores.

$$\frac{\textit{Total pasivo con proveedores}}{\textit{Total Pasivo}}$$

Capital de Trabajo

El capital de trabajo es la inversión que realiza la empresa en activos circulantes o de corto plazo. Según Van Horne y Wachowicz Jr. (2010) existen dos definiciones importantes de capital de trabajo las cuales capital de trabajo neto y capital de trabajo bruto. El primero hace referencia a la “diferencia de dinero entre los activos corrientes y los pasivos corrientes”. Se considera como “una medida del grado en el que la empresa está protegida contra los problemas de liquidez”. Por otro lado, el capital de trabajo bruto se refiere sólo a los activos corrientes (como efectivo, inventario, etc.).

Estado de Situación Financiera

El Estado de Situación Financiera otorga información sobre los activos, pasivos y el capital de la empresa en una fecha específica, estas son generalmente a fin de un mes, un trimestre o un año. (Horngren; Harrison & Oliver, 2010).

Transporte de Carga

Según Arreola, Moreno y Carrillo (2013, como se citó en López-Rodríguez y Pardo-Rincón, 2019) el objetivo del transporte de carga es:

Mover los productos terminados, materias primas e insumos, entre empresas y clientes que se encuentran dispersos geográficamente, por lo que es de gran importancia en la estructura y desarrollo de cualquier empresa u organización, y además agrega valor a los productos transportados cuando estos son entregados a tiempo, sin daños y en las cantidades requeridas.

Además, mencionan que la función del transporte, se ocupa de todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo a algunos factores como: la seguridad, la rapidez y el coste, sin olvidar la calidad del servicio, los seguros que maneja la empresa transportista, la entrega de la mercancía, etcétera. (p. 96)

Estiba y desestiba

La estiba es la “actividad de manipulación manual de carga, que consiste en transportarla, colocarla y acomodarla de manera que se encuentre estable y ocupe el menor espacio” (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018), mientras que la desestiba es “actividad de sacar los bultos de carga y organizarlos de manera que permita su descarga”. (MTPE, 2018)

Algunas herramientas usadas para estibar son:

- **Barras estabilizadoras de carga de bloqueo:** utilizadas para estabilizar la mercadería a las paredes del camión.
- **Correas de carga:** diseñadas para sujetar cargas que tienen forma irregular, y al igual que la anterior herramienta, también se puede acoplar a las paredes del vehículo.
- **Barras de carga:** ejercen presión en una pared y otra para mantener la carga asegurada.

1.2. Formulación del problema

Problema General

- ¿Cómo es la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021?

Problemas Específicos

- ¿Cómo son las políticas de cobranzas y créditos de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021?
- ¿Cómo es la liquidez de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021?
- ¿Cómo se manejan las cuentas incobrables de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021?

1.3. Objetivos

Objetivo General

- Describir la gestión de cuentas por cobrar de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021.

Objetivos Específicos

- Describir las políticas de cobranzas y créditos de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021.
- Describir la liquidez de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021.
- Describir como se manejan las cuentas incobrables de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el período 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), una investigación con enfoque cuantitativo es “secuencial y probatorio. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”

2.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada.

Tam, Vera y Oliveros (2008) mencionan que “la información obtenida a través de este tipo de investigación debería ser también aplicable en cualquier lugar y por lo tanto ofrece oportunidades significativas para su difusión.”

2.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal.

Es no experimental porque consiste en estudios donde no se realiza variaciones de forma intencional a las variables independientes para analizar su impacto sobre otras variables. Es decir, se observa tal cual al fenómeno en su contexto natural para analizarlo posteriormente. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Es transversal porque los datos son recopilados “en un solo momento, en un tiempo único.” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Los datos que se recolectaron en el presente trabajo de investigación pertenecen a un tiempo o momento determinado, en este caso es el período contable 2021.

2.4. Nivel y Alcance de la Investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo.

Es descriptivo porque busca detallar las características, propiedades y perfiles de personas, comunidades, procesos o cualquier otro que se someta a un análisis con el objetivo de identificar su estructura. (Hernández-Sampieri et al, 2014, citado por Gallardo, 2017).

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

La población estuvo conformada por los departamentos de Administración, Ventas y Compras, y Contabilidad de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el periodo 2021, debido a que estas áreas están directamente relacionadas con las cuentas por cobrar. Ya que la población es pequeña, se utilizó el muestreo censal y la muestra estuvo integrada por las áreas antes mencionadas de la compañía en estudio.

Tabla 5

Personal administrativo y contable

Empresa: Nacale Transport S.R.L.

Área	Población y Muestra	%
Jefe de Administración	1	14.29
Asistente Administrativo	1	14.29
Jefe de Ventas y Compras	1	14.29
Asistente de Ventas y Compras	1	14.29
Contador	1	14.29
Asistente Contable	1	14.29
Auxiliar Contable	1	14.29
Total	7	100

Población

De acuerdo con Fracica (1988, como se citó en Bernal, 2010) población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Además, Jany (1994, como se citó en Bernal, 2010) sostiene que la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”.

Muestra

La muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010).

Muestra Censal

Una muestra censal se considera cuando se selecciona la totalidad de la población ya que el número de individuos es manejable. Según Ramírez (1997, como se citó en Guevara, 2018) “establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

“De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.” (Guevara, 2018)

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En esta investigación se han utilizado 2 técnicas, la encuesta y el análisis documental, donde la primera “se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”, y la segunda es una “técnica basada

en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio”. (Bernal, 2010).

Como instrumentos se ha utilizado el cuestionario y la ficha de análisis documental respectivamente.

Según López-Roldán y Fachelli (2015) el cuestionario es la recolección de datos mediante la formulación de preguntas de manera estructurada y ordenada, donde se estipulan alternativas o respuestas por medio de un sistema establecido de registro simple. Además, este instrumento busca reunir la información de los encuestados desde la formulación de una misma interrogante pretendiendo asegurar una misma situación psicológica modelo en la elaboración de preguntas, para que posteriormente estas puedan ser comparadas.

Asimismo, la ficha de análisis documental tiene por finalidad registrar documentos, informes, estados financieros, reportes y otros, relacionados con la investigación.

2.7. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez y Confiabilidad son los dos criterios que se deben tomar en cuenta para la medición de los instrumentos, los cuales deben ser consultados y evaluados por expertos con el objetivo final de poder usarlos para las investigaciones pertinentes. (Robles y Rojas, 2015).

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Es decir, una investigación “tendrá un alto nivel de validez en la medida en que sus resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada” (Martínez, 2006).

Nuestros instrumentos a utilizar en la investigación, cuestionario y ficha de análisis documental, fueron validados por el juicio de expertos en la especialidad.

Tabla 6

Juicio de expertos

Confiabilidad

Expertos	Condición
Mg. Juan Reynoso Peralta	Aplicable
Mg. María Rodríguez Reynoso	Aplicable
Mg. Walter Bernia León	Aplicable

Según con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad es un “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Es decir, al aplicar el instrumento reiteradas veces al mismo objetivo origina un resultado positivo.

Robles y Rojas (2015) indican que la confiabilidad “se define como el grado con el que un instrumento mide con precisión y descarta el error, y lo hace a través de la consistencia, la estabilidad temporal y el acuerdo entre los expertos”

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Según Celina y Campo-Arias (2005) el coeficiente de Alfa de Cronbach “es la forma más sencilla y conocida de medir la consistencia interna y es la primera aproximación a la validación de una escala. Es decir, es el promedio de las correlaciones entre los ítems que forman un instrumento.”

En ese sentido, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach al cuestionario a utilizar obteniendo un indicador de 0.8081 con 18 elementos, demostrando que el instrumento es confiable. Esto quiere decir que es adecuado el uso para el presente estudio.

2.8. Procedimiento

La información obtenida en el presente trabajo de investigación fue recolectada de los departamentos de Administración, Ventas y Compras, y Contabilidad de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. en el periodo 2021 y fueron procesados utilizando las siguientes herramientas:

Programa Informático

Se utilizó el software Microsoft Excel para el procesamiento y síntesis de la información de manera eficiente y sencilla.

Tablas

Las tablas son un rango de celdas que contiene datos y su fila superior es una fila de encabezados que describen el contenido de cada columna. Sirven para facilitar la administración y el análisis de un grupo de datos relacionados.

Figuras o gráficos

Las figuras y gráficos son una de las herramientas más útiles para ordenar y analizar datos. Estas son representaciones de datos numéricos que se puede visualizar fácilmente utilizando líneas, barras y otros formatos.

Procedimientos

- Obtener la información de la muestra mediante las técnicas de recolección de datos mencionadas.
- Registrar la información recolectada en el software Microsoft Excel, para el resultado obtenido del cuestionario aplicar el coeficiente de Alfa de Cronbach y posteriormente procesar los datos mediante tablas, figuras y/o gráficos.

- Analizar e interpretar la información según los objetivos planteados de investigación.
- Realizar la discusión de la investigación haciendo uso del marco teórico y bases teóricas.

2.9. Aspectos Éticos

La presente investigación respeta la información que pertenece a otros autores y se han citado debidamente bajo las normas APA séptima edición. Asimismo, la información otorgada por Nacale Transport S.R.L. es confiable y verídica. La privacidad de las personas encuestas se mantiene en reserva.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Información de la empresa

La empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. surge en el año 2014 ya que contaban con un vehículo el cual se utilizaba para realizar actividades de transporte o distribución de mercancía local. 5 años después, debido al incremento de actividades y para contar con mayor clientela, deciden ampliar su flota para cubrir la demanda en la provincia de Lima.

La principal actividad económica de la compañía es el transporte de carga y distribución de mercadería por vía terrestre dentro de los límites de la región de Lima. El personal encargado de realizar las actividades se encuentra altamente calificado para ejercer sus labores de manera idónea y puntual según los requerimientos del cliente. Sus principales usuarios son los operadores logísticos y agencias de aduanas.

3.2. Encuesta

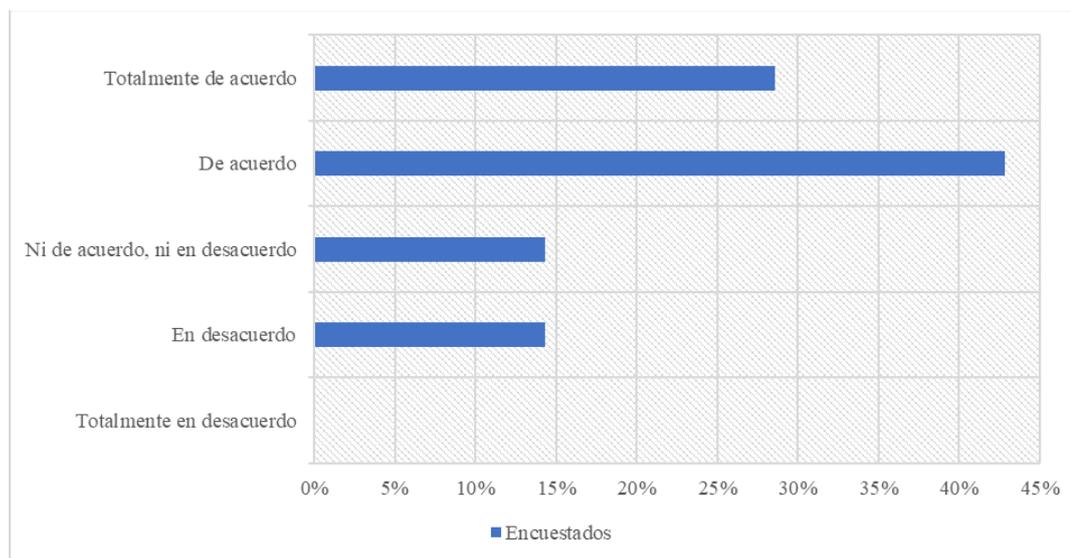
Tabla 7

Ítem 1: Usted considera que la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	29%
De acuerdo	3	43%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	14%
En desacuerdo	1	14%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 2

Ítem 1: Usted considera que la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas.



Interpretación:

De la tabla 7 y figura 2, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Políticas de crédito y cobranza, el 29% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 43% “de acuerdo”, el 14% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 14% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 72% de los trabajadores de la organización, consideran que la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas. Sin embargo, el 14% no consideran que existan lineamientos definidos.

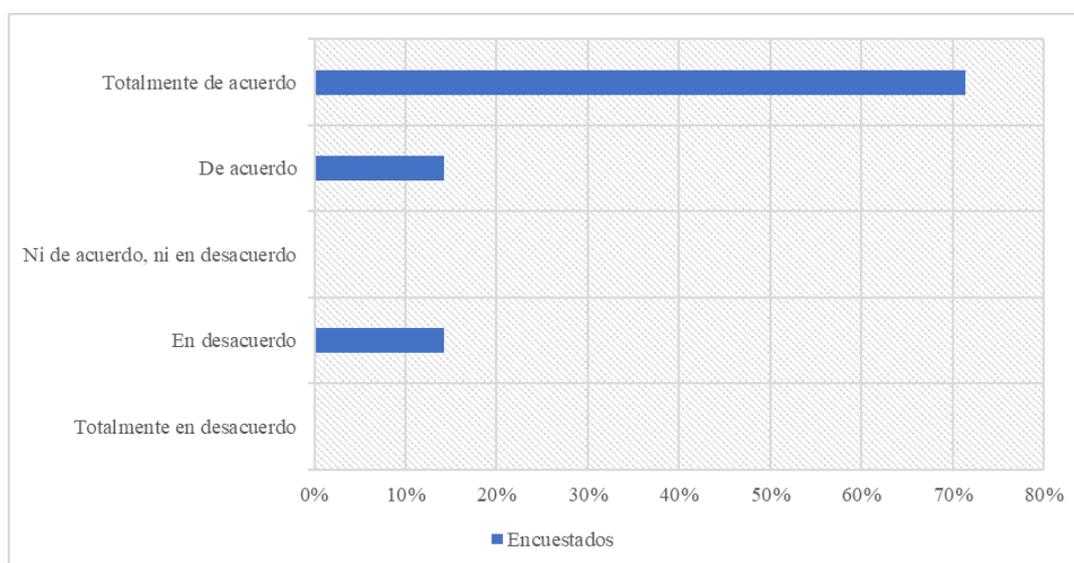
Tabla 8

Ítem 2: Usted considera que las políticas de crédito y cobranzas son conocidas sólo de forma verbal.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	5	72%
De acuerdo	1	14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	14%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 3

Ítem 2: Usted considera que las políticas de crédito y cobranzas son conocidas sólo de forma verbal.



Interpretación:

De la tabla 8 y figura 3, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Políticas de crédito y cobranza, el 72% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 14% “de acuerdo”, el 0% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 14% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 86% de los trabajadores de la organización, consideran que las políticas de crédito y cobranzas son conocidas sólo de forma verbal. Sin embargo, el 14% restante desconoce sobre el tema.

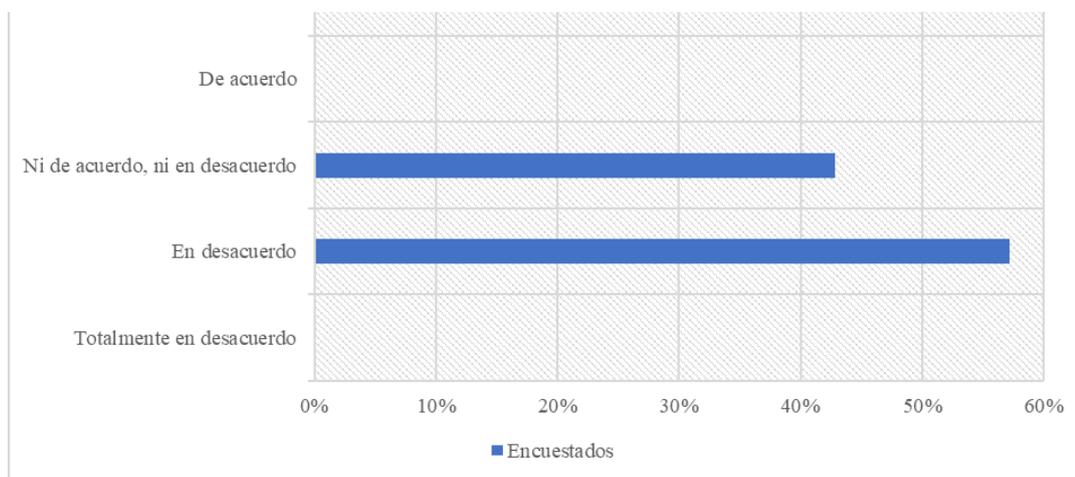
Tabla 9

Ítem 3: Usted considera que se aplica con frecuencia el manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y la realización de cobros.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	43%
En desacuerdo	4	57%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 4

Ítem 3: Usted considera que se aplica con frecuencia el manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y la realización de cobros.



Interpretación:

De la tabla 9 y figura 4, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Políticas de crédito y cobranza, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 0% “de acuerdo”, el 43% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 57% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 43% de los trabajadores de la organización, no tiene una opinión clara mientras que el 57% de los colaboradores consideran que no se aplica con frecuencia el manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y la realización de cobros.

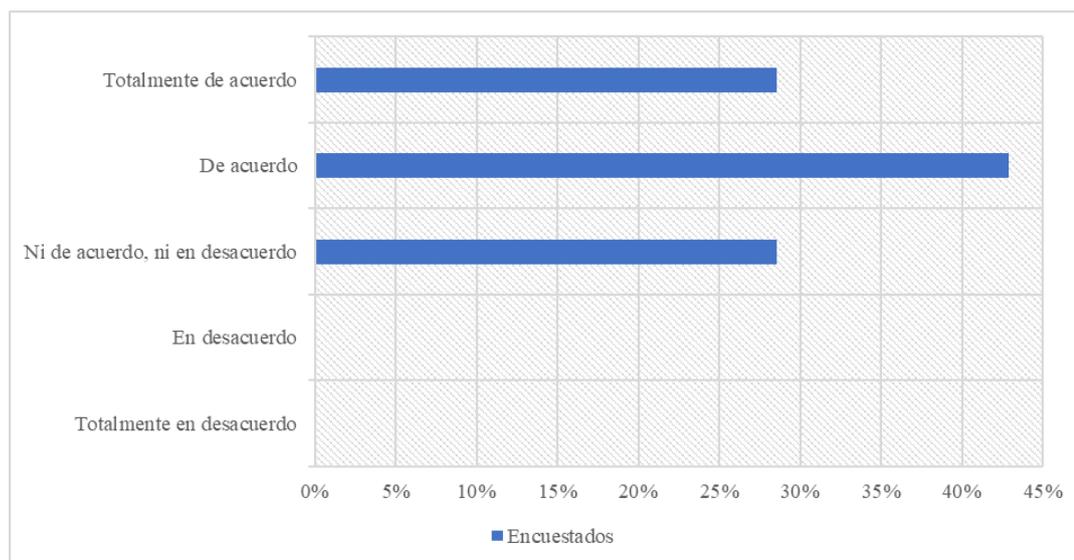
Tabla 10

Ítem 4: Usted considera que se debe evaluar anticipadamente a los clientes o potenciales clientes para el otorgamiento de línea de crédito.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	29%
De acuerdo	3	42%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	29%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 5

Ítem 4: Usted considera que se debe evaluar anticipadamente a los clientes o potenciales clientes para el otorgamiento de línea de crédito.



Interpretación:

De la tabla 10 y figura 5, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Políticas de crédito y cobranza, el 29% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 42% “de acuerdo”, el 29% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 0% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 71% de los trabajadores de la organización, consideran que se debe evaluar anticipadamente a los clientes o potenciales clientes para el otorgamiento de línea de crédito.

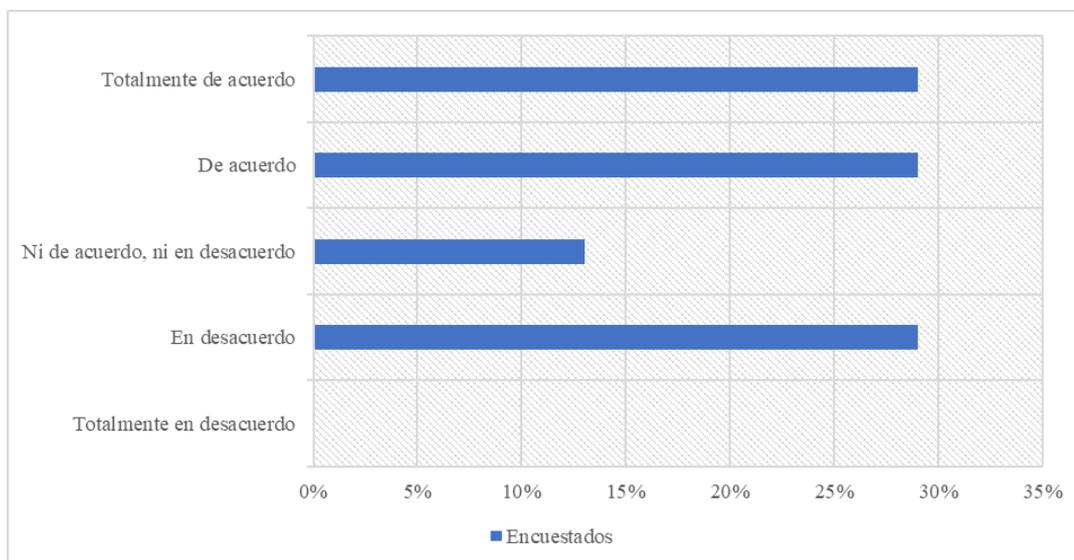
Tabla 11

Ítem 5: Usted considera que se debe poner límites a los créditos otorgados para poder evitar riesgos futuros.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	29%
De acuerdo	2	29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	13%
En desacuerdo	2	29%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 6

Ítem 5: Usted considera que se debe poner límites a los créditos otorgados para poder evitar riesgos futuros.



Interpretación:

De la tabla 11 y figura 6, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Políticas de crédito y cobranza, el 29% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 29% “de acuerdo”, el 13% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 29% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 58% de los trabajadores de la organización, consideran que se debe poner límites a los créditos otorgados para poder evitar riesgos futuros. Sin embargo, el 29% no estiman necesario la limitación de créditos.

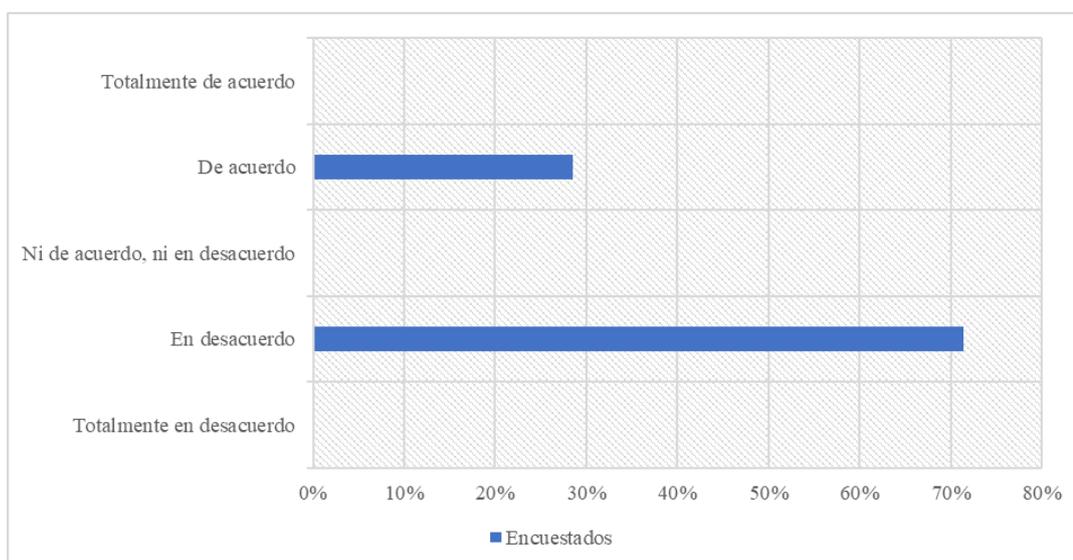
Tabla 12

Ítem 6: Usted considera que se debe otorgar créditos a clientes sin evaluar su historial de morosidad o deuda.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	71%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 7

Ítem 6: Usted considera que se debe otorgar créditos a clientes sin evaluar su historial de morosidad o deuda.



Interpretación:

De la tabla 12 y figura 7, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Políticas de crédito y cobranza, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 29% “de acuerdo”, el 0% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 71% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 29% de los trabajadores de la organización, consideran que se debe otorgar créditos a clientes sin evaluar su historial de morosidad o deuda. Sin embargo, el 71% determina que es necesario una evaluación previa para concederle el crédito solicitado.

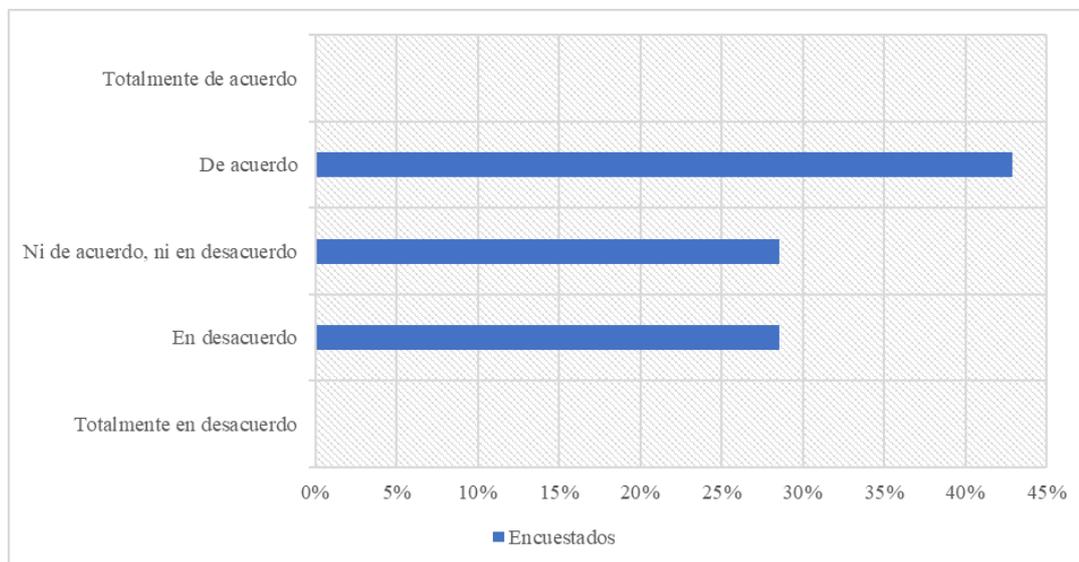
Tabla 13

Ítem 7: Usted considera que se emplea algún método o análisis para la evaluación de la liquidez que presenta la empresa.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	42%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	29%
En desacuerdo	2	29%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 8

Ítem 7: Usted considera que se emplea algún método o análisis para la evaluación de la liquidez que presenta la empresa.



Interpretación:

De la tabla 13 y figura 8, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Liquidez, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 42% “de acuerdo”, el 29% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 29% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 42% de los trabajadores de la organización, consideran que se emplea algún método o análisis para la evaluación de la liquidez que presenta la empresa. Sin embargo, el 29% restante cree que no se aplica ningún método.

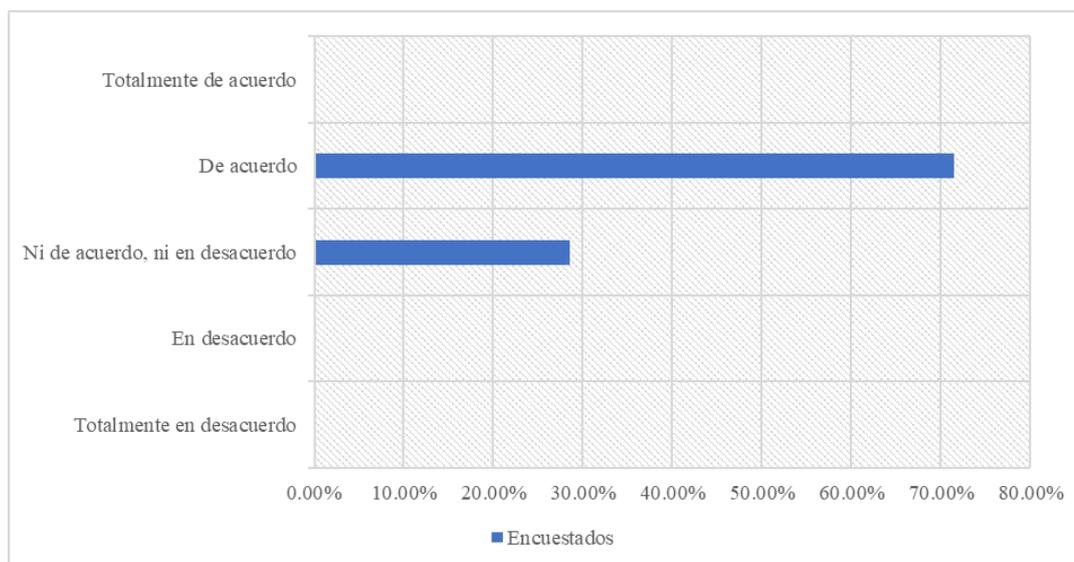
Tabla 14

Ítem 8: Usted considera que los índices de liquidez son buenos indicadores para analizar la situación financiera de la empresa.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	71%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	29%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 9

Ítem 8: Usted considera que los índices de liquidez son buenos indicadores para analizar la situación financiera de la empresa.



Interpretación:

De la tabla 14 y figura 9 se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Liquidez, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 71% “de acuerdo”, el 29% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 0% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 71% de los trabajadores de la organización, consideran que los índices de liquidez son buenos indicadores para analizar la situación financiera de la empresa.

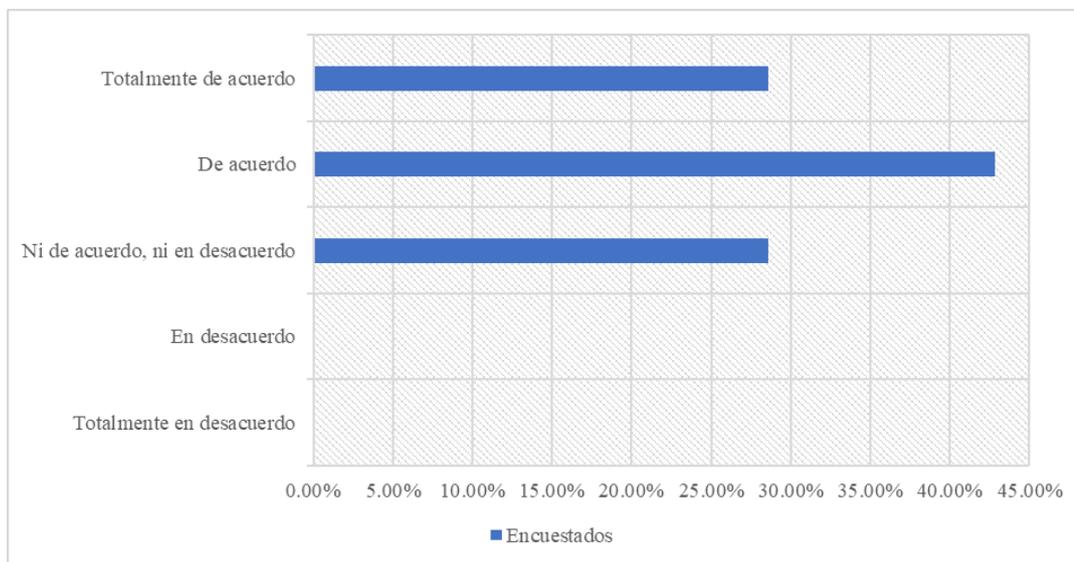
Tabla 15

Ítem 9: Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la liquidez de la empresa.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	29%
De acuerdo	3	42%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	29%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 10

Ítem 9: Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la liquidez de la empresa.



Interpretación:

De la tabla 15 y figura 10, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Liquidez, el 29% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 42% “de acuerdo”, el 29% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 0% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 71% de los trabajadores de la organización, consideran que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la liquidez de la empresa.

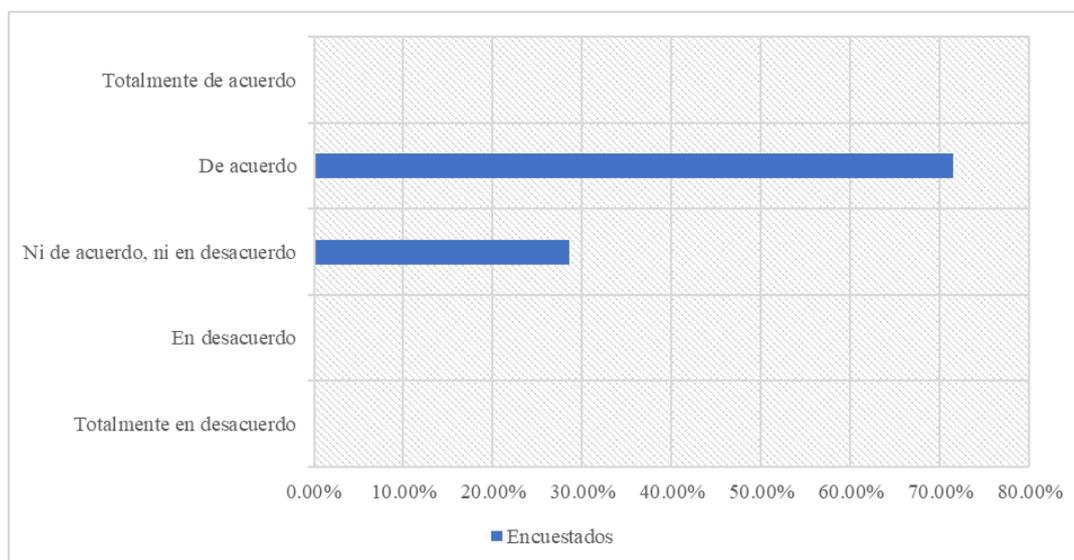
Tabla 16

Ítem 10: Usted considera que la cartera morosa afecta directamente a la liquidez de la empresa.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	71%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	29%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 11

Ítem 10: Usted considera que la cartera morosa afecta directamente a la liquidez de la empresa.



Interpretación:

De la tabla 16 y figura 11, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Liquidez, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 71% “de acuerdo”, el 29% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 0% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 71% de los trabajadores de la organización, consideran que la cartera morosa afecta directamente a la liquidez de la empresa.

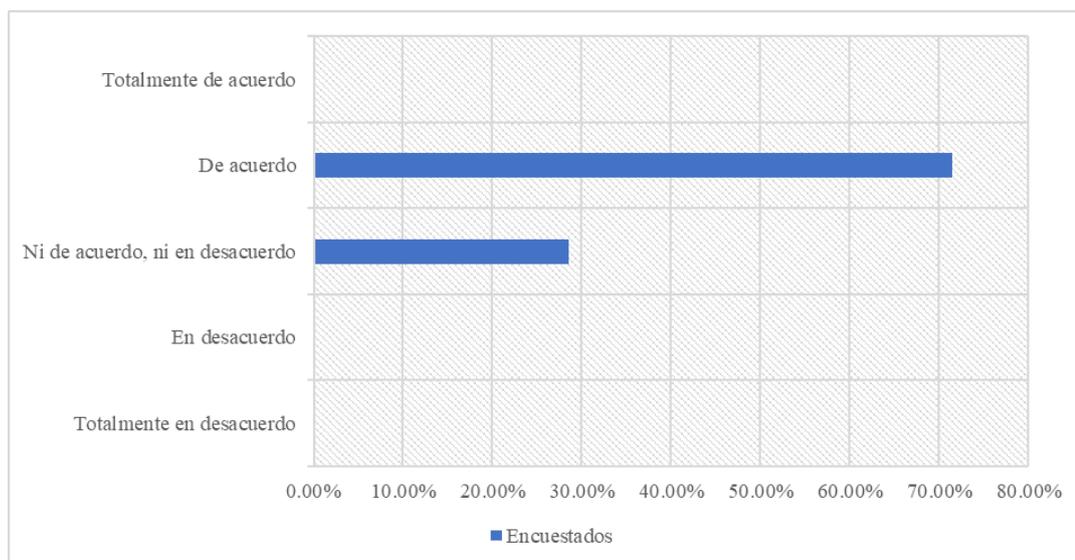
Tabla 17

Ítem 11: Usted considera que al contar con un manual de políticas de créditos y cobranzas se pueden minimizar el impacto de la cartera morosa de la empresa.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	5	71%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	29%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 12

Ítem 11: Usted considera que al contar con un manual de políticas de créditos y cobranzas se pueden minimizar el impacto de la cartera morosa de la empresa.



Interpretación:

De la tabla 17 y figura 12, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Liquidez, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 71% “de acuerdo”, el 29% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 0% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 71% de los trabajadores de la organización, consideran que al contar con un manual de políticas de créditos y cobranzas se pueden minimizar el impacto de la cartera morosa de la empresa.

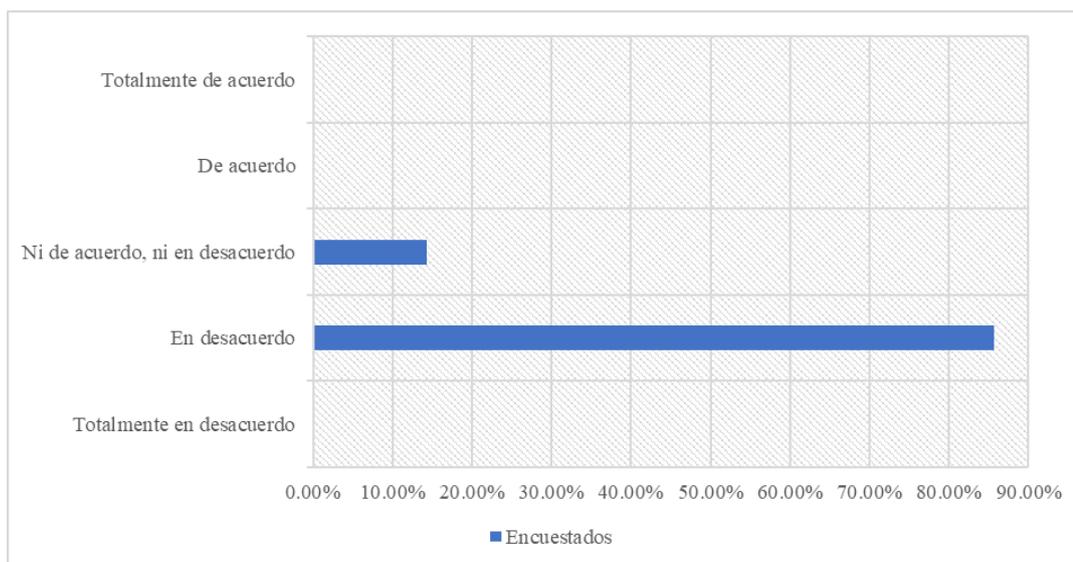
Tabla 18

Ítem 12: Usted considera que la empresa cuenta con un historial detallado de las cuentas incobrables y sus sustentos respectivos.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	14%
En desacuerdo	6	86%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 13

Ítem 12: Usted considera que la empresa cuenta con un historial detallado de las cuentas incobrables y sus sustentos respectivos.



Interpretación:

De la tabla 18 y figura 13, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Cuentas Incobrables, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 0% “de acuerdo”, el 14% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 86% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”.

Por lo tanto, se determina que el 86% de los trabajadores de la organización, consideran que la empresa no cuenta con un historial detallado de las cuentas incobrables y sus sustentos respectivos.

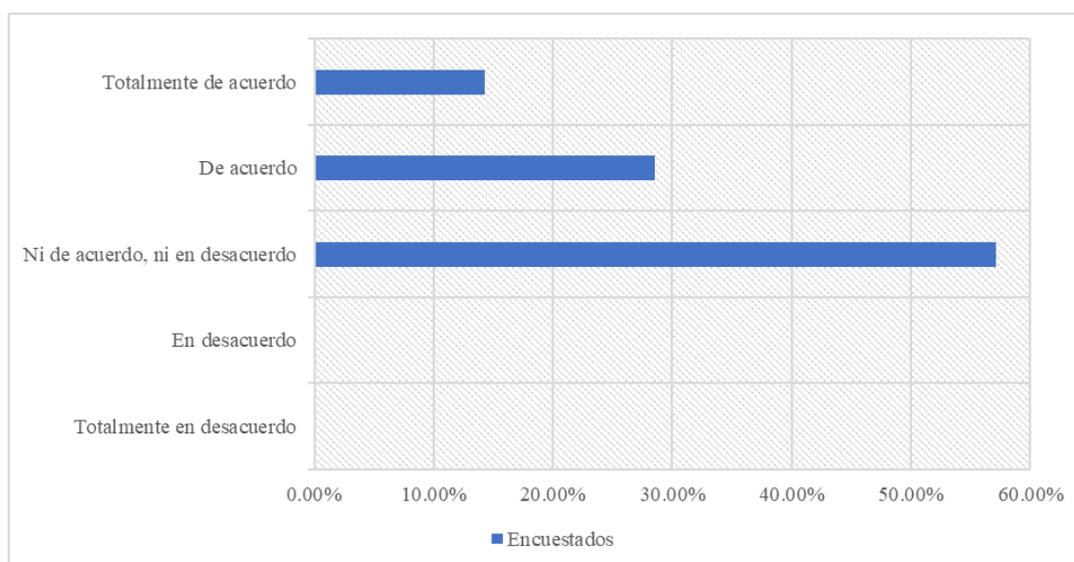
Tabla 19

Ítem 13: Usted considera que se realiza la respectiva provisión de cuentas incobrables según las normas tributarias.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	14%
De acuerdo	2	29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	57%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 14

Ítem 13: Usted considera que se realiza la respectiva provisión de cuentas incobrables según las normas tributarias.



Interpretación:

De la tabla 19 y figura 14, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Cuentas Incobrables, el 14% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 29% “de acuerdo”, el 57% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 0% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 43% de los trabajadores de la organización, consideran que se realiza la respectiva provisión de cuentas incobrables según las normas tributarias.

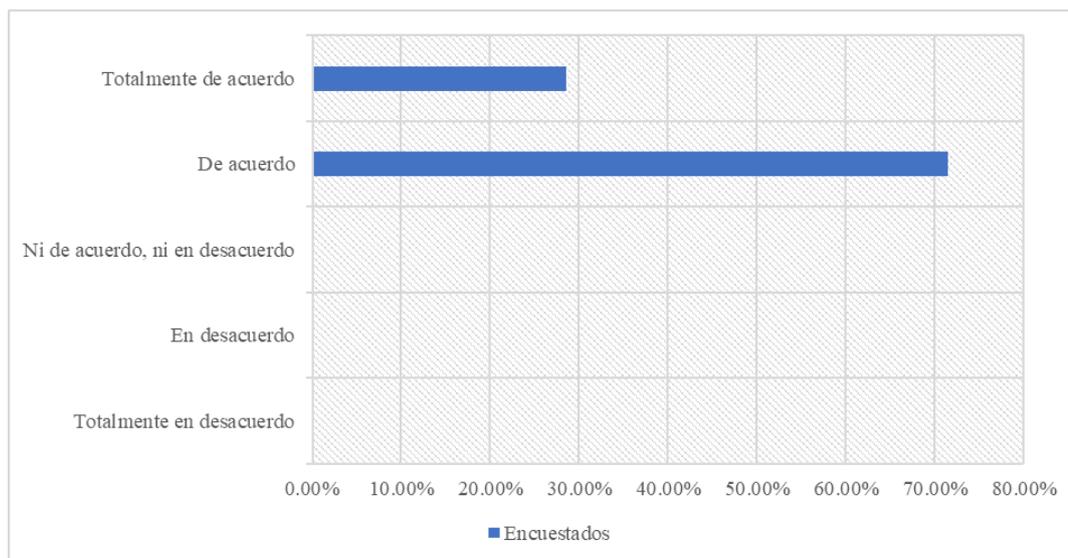
Tabla 20

Ítem 14: Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la recuperación de la cartera vencida

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	2	29%
De acuerdo	5	71%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 15

Ítem 14: Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la recuperación de la cartera vencida.



Interpretación:

De la tabla 20 y figura 15, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Cuentas Incobrables, el 29% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 71% “de acuerdo”, el 0% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 0% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina todos los trabajadores de la organización, consideran que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la recuperación de la cartera vencida.

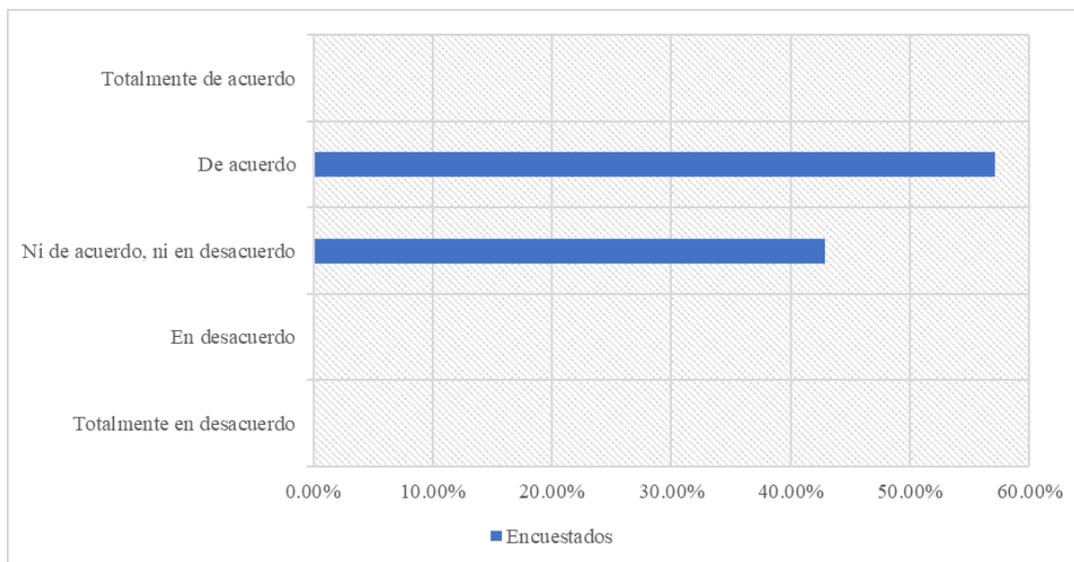
Tabla 21

Ítem 15: Usted considera que ha existido inconvenientes con la cobranza de clientes.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	43%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 16

Ítem 15: Usted considera que han existido inconvenientes con la cobranza de clientes.



Interpretación:

De la tabla 21 y figura 16, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Cuentas Incobrables, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 57% “de acuerdo”, el 43% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 0% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 57% de los trabajadores de la organización, consideran que ha existido inconvenientes con la cobranza de clientes.

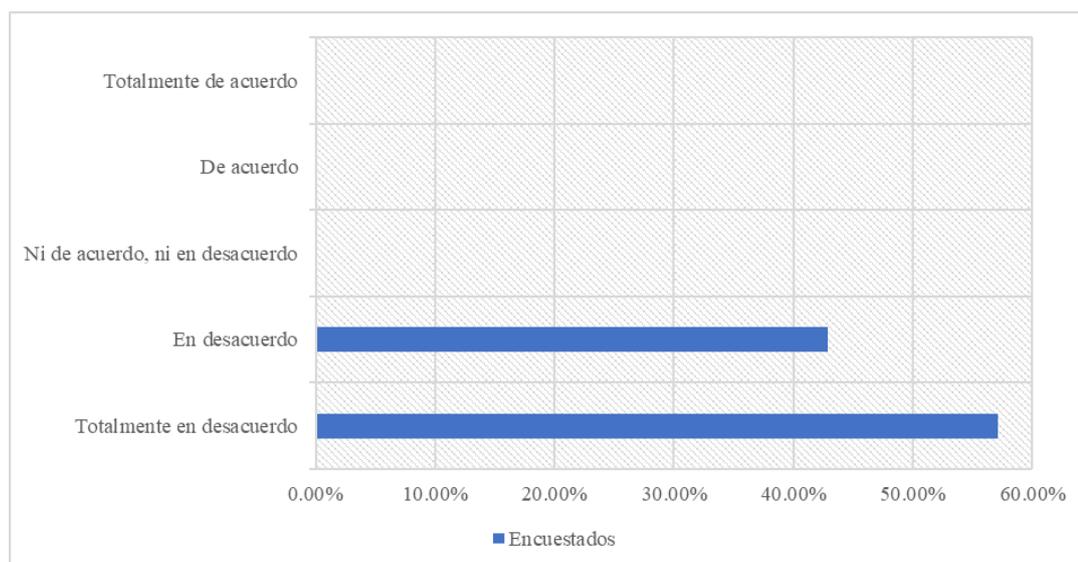
Tabla 22

Ítem 16: Usted considera que se realiza el control continuo o periódicamente de las cuentas por cobrar.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	43%
Totalmente en desacuerdo	4	57%
Total	7	100%

Figura 17

Ítem 16: Usted considera que se realiza el control continuo o periódicamente de las cuentas por cobrar.



Interpretación:

De la tabla 22 y figura 17, se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Cuentas Incobrables, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 0% “de acuerdo”, el 0% “ni de acuerdo ni en

desacuerdo”, el 43% “desacuerdo” y finalmente el 57% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina todos los trabajadores de la organización, consideran que no se realiza el control continuo o periódicamente de las cuentas por cobrar.

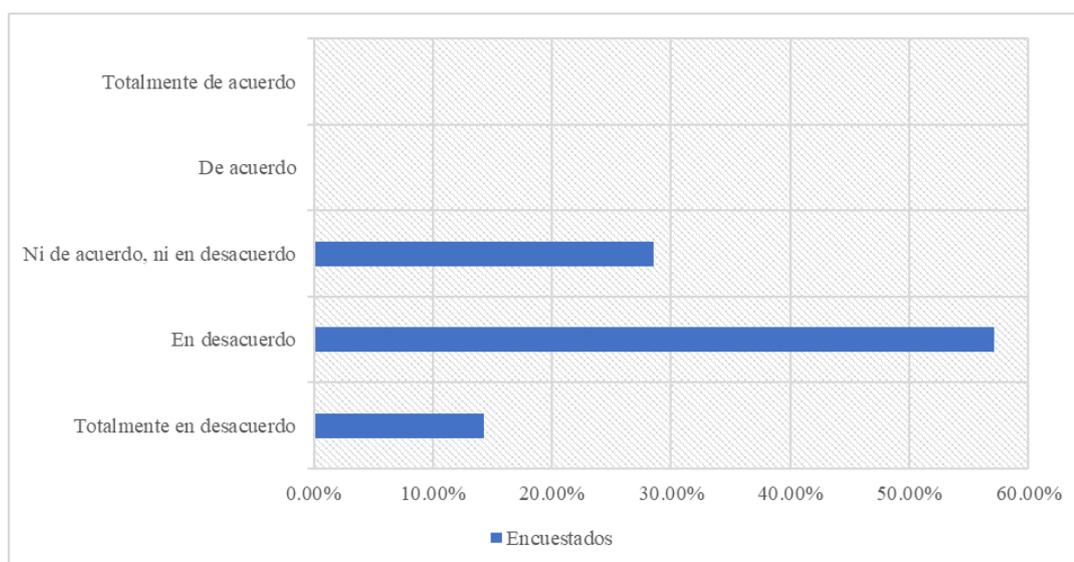
Tabla 23

Ítem 17: Usted considera que se realiza la recuperación de cartera en tiempos aceptables dentro de los parámetros establecidos por la empresa.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	29%
En desacuerdo	4	57%
Totalmente en desacuerdo	1	14%
Total	7	100%

Figura 18

Ítem 17: Usted considera que se realiza la recuperación de cartera en tiempos aceptables dentro de los parámetros establecidos por la empresa.



Interpretación:

De la tabla 23 y figura 18 se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Cuentas Incobrables, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 0% “de acuerdo”, el 29% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 57% “desacuerdo” y finalmente el 14% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 71% de los trabajadores de la organización, consideran que no se realiza la recuperación de cartera en tiempos aceptables dentro de los parámetros establecidos por la empresa.

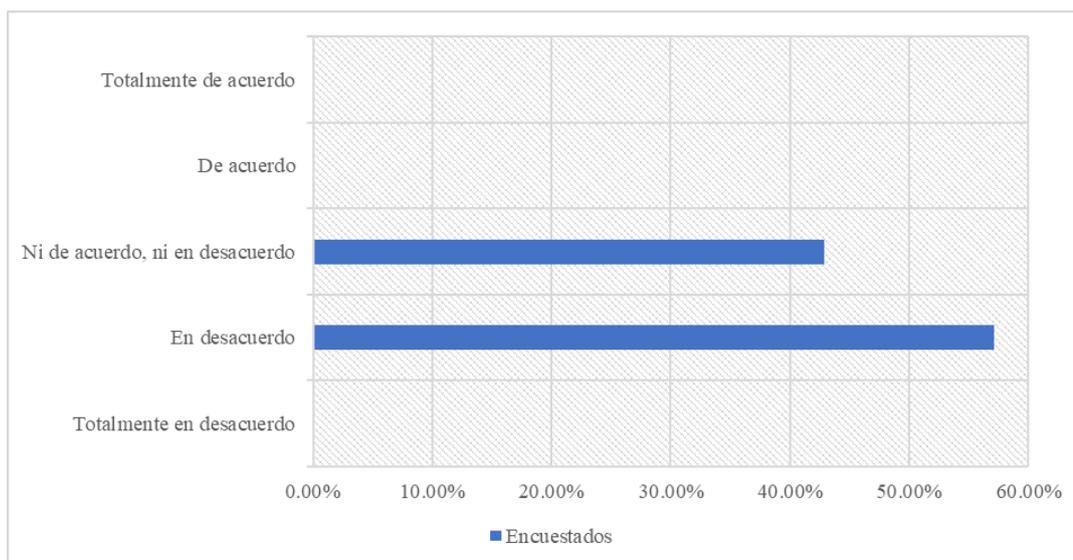
Tabla 24

Ítem 18: Usted considera que el departamento encargado de las cobranzas realiza una actualización de datos a sus clientes en un periodo determinado.

	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	43%
En desacuerdo	4	57%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	7	100%

Figura 19

Ítem 18: Usted considera que el departamento encargado de las cobranzas realiza una actualización de datos a sus clientes en un periodo determinado.



Interpretación:

De la tabla 24 y figura 19 se infiere que de 7 encuestados de la empresa Nacale Transport S.R.L., en la variable Cuentas por cobrar, dimensión Cuentas Incobrables, el 0% respondieron “totalmente de acuerdo”, el 0% “de acuerdo”, el 43% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 57% “desacuerdo” y finalmente el 0% contestó “totalmente en desacuerdo”. Por lo tanto, se determina que el 57% de los trabajadores de la organización, consideran que el departamento encargado de las cobranzas no realiza una actualización de datos a sus clientes en un periodo determinado.

3.3. Análisis Documental

Para la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. se solicitó la siguiente documentación.

Tabla 25
Documentos solicitados

	Tiene		Revisado	
	Sí	No	Sí	No
Manual de lineamientos de crédito		x		x
Manual de lineamientos de cobranza		x		x
Reportes de Cobranzas	x		x	
Estado de Situación Financiera Ejercicio 2021	x		x	
Estado de Resultados Ejercicio 2021	x		x	
Información general de la empresa	x		x	
Informe de cuentas incobrables	x		x	

Para lo cual, durante la recepción de información no se contaba con los manuales de lineamientos de créditos y cobranzas, ya que los colaboradores manifiestan que las indicaciones y procesos para ejecutar las funciones de la materia en estudio son de manera verbal.

Además, se solicitó el Estado de Situación Financiera del periodo 2021 en donde se analizó las cuentas por cobrar y la estimación de cobranza dudosa las cuales representan el 35.54% y el 4.66% respectivamente del total activo.

El efectivo y equivalente de efectivo simboliza el 47.25% del activo total, por tanto, al evaluar la liquidez mediante los ratios respectivos se deduce que la empresa puede hacer frente a sus obligaciones de corto plazo con su activo corriente; sin embargo, estas no pueden afrontarse solo con el disponible de efectivo.

Asimismo, se analizó el Estado de Resultados del ejercicio 2021 en donde se evaluó la rotación de cuentas por cobrar que proyectó un índice de 79 días, los cuales son la cantidad de días en que la empresa tarda en recuperar su cartera, mostrando un manejo deficiente en

las cuentas por cobrar ya que se estaría extendiendo 19 días más del plazo de crédito máximo permitido por la empresa.

En el reporte de cobranzas se pudo observar el detalle de las cuentas por cobrar de los clientes donde especifican el nombre del deudor, el monto por cobrar, los días vencidos, los plazos de crédito, entre otros. Sin embargo; al comparar el saldo total del reporte con el saldo respectivo en el Estado de situación financiera se halló un faltante de S/ 7,090.94, lo cual da indicios que el área encargada no cuenta con un detalle preciso de las cuentas pendientes de cobro.

Por otro lado, en el reporte de cuentas incobrables se examinó que Nacale Transport S.R.L. provisiona sus cuentas de cobranza dudosa a aquellas que han superado los 360 días de vencidas. El monto reportado concuerda con la información brindada en el Balance General. No obstante, no se recibió por parte de la compañía los archivos de sustento de cobranza y falta de respuesta de los clientes.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron inconvenientes con el acceso a la información, ya que existió demora en los plazos de entrega de los documentos solicitados; tales como, estados financieros y el reporte de cobranzas, así mismo, retraso en las respuestas de las encuestas realizadas a los colaboradores, puesto que contaban con el tiempo saturado propio de sus actividades.

4.2. Implicancias

Las implicancias del presente trabajo de investigación es evaluar la gestión de cobranzas de la empresa Nacale Transport S.R.L, ya que con ello se puede determinar las falencias que se presentan en el desarrollo de esta actividad y demostrar cuán importante es aplicar una buena gestión de las cuentas por cobrar para que ello contribuya con óptimos resultados de la compañía.

Teórica

La presente investigación busca demostrar que la implementación de políticas de cobranzas y créditos es indispensable para el óptimo manejo de las cuentas incobrables y en efecto, la obtención de una liquidez idónea. Esta servirá de referencia para otras indagaciones que presenten similares variables de estudio. Además, las recomendaciones proporcionarán una guía a otras empresas que se encuentren en un panorama similar.

Práctica

La presente investigación es realizada ante la necesidad de obtener una gestión eficiente de cobranzas y de las carteras vencidas en el sector transportes definiendo políticas y procedimientos claros los cuales queden constatados en los manuales de políticas de cobranzas y créditos.

Metodológica

La presente investigación se llevó a cabo con la intención de plasmar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional. Asimismo, contribuir con información que sirva de referencia a los estudiantes que muestren interés en el desarrollo de estudios similares, con relación a la gestión de las cuentas por cobrar.

4.3. Discusión Comparativa

Cuentas por cobrar

En relación al objetivo principal, se observó en el análisis documental que las cuentas por cobrar equivalen al 35.54% del total del activo y tienen una rotación de cobranza de 79 días. El reporte de cobranzas se encuentra clasificado por deuda vencida mayor a 15, 30, 60 y 360 días; este fue analizado y se detectó que al comparar los importes totales del Estado de situación financiera y la sumatoria del Saldo después del abono del reporte de cobranzas no coincidían, demostrando que hay problemas para la actualización de este estatus, donde probablemente no se está asignando correctamente los abonos realizados y/o documentos que están pendiente de cobro no figuran en el reporte.

Asimismo, se puede apreciar en el resultado de la pregunta 15 de la encuesta realizada que el 57% considera que existen inconvenientes con la cobranza de los clientes; por otra parte, en la pregunta 16, todos los trabajadores no coinciden en que se realice un control continuo de las cuentas por cobrar, mientras que 57% están en desacuerdo que departamento encargado de las cobranzas realiza una actualización de datos a sus clientes en un periodo determinado. Coincidimos con Ramos (2022) y Prieto (2020) en que las empresas deben mantener un reporte actualizado de los créditos otorgados para evitar asignar más créditos a clientes que cuentan con deuda vencida, aumentando el riesgo de incrementar más

documentos pendientes de cobro, igualmente mantener una buena comunicación entre áreas vinculadas a las ventas y cobranzas para evitar descoordinaciones.

Políticas de crédito y cobranzas

En relación a las políticas de crédito y cobranzas, mediante el análisis documental se dio a conocer que Nacale Transport S.R.L. no cuenta con un manual de créditos y cobranzas físico y que solo es conocido de manera verbal tal como indican el 86% de los trabajadores en la pregunta 2 de la encuesta realizada. Por otra parte, en la pregunta 3, el 57% de los colaboradores no están de acuerdo en que se aplique con frecuencia los lineamientos de cobranza y créditos. Asimismo, según la pregunta 4, el 71% de los encuestados consideran que es importante que se deba evaluar a los clientes anticipadamente para determinar si están aptos para que la compañía les pueda otorgar la línea de crédito solicitada.

Coincidimos con Boza y Cueva (2020) que en las políticas de cobranzas se deben realizar un análisis más exhaustivo de las cobranzas generadas y procesos empleados para corroborar la ejecución de las directrices establecidas. Del mismo modo, concordamos con Loyaga y Vásquez (2021) que la implementación de nuevas políticas influye positivamente generando una mejora en las cobranzas y en la liquidez. Asimismo, Castro, Collazos y Martínez (2022) mencionan que se cometen varios errores al no tener empleados capacitados y coincidimos con su propuesta de que establecer estrategias ayudarían a que los empleados sean más eficientes y el proceso de cobranza sea mejor.

Liquidez

En relación a la liquidez, mediante el Estado de situación financiera del año 2021 obtenido de análisis documental, se emplearon los tres indicadores de liquidez, liquidez corriente, prueba ácida y prueba defensiva, donde los dos primeros resultaron el valor de 1.36, puesto que la sociedad en estudio actualmente no presenta existencias en inventarios

por dedicarse al rubro servicios, y la interpretación del resultado es que la empresa cuenta con capacidad para afrontar sus deudas a corto plazo sin necesidad de comprometer sus inversiones; por otra lado, el valor de la prueba defensiva fue de 0.83, lo cual indica que la compañía no se encuentra en la capacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo contando solo con el efectivo y equivalente de efectivo disponible. Por otro lado, se puede apreciar de la pregunta 7 del cuestionario que, el 42% de los trabajadores consideran que se emplea algún método o análisis para la evaluación de la liquidez de la compañía, asimismo de la pregunta 8 se observa que el 71% de los trabajadores de la organización, consideran que los índices de liquidez son buenos indicadores para analizar la situación financiera de la empresa; mientras que para la pregunta 10, el 71% de los colaboradores consideran que la cartera morosa afecta directamente a la liquidez de la empresa.

Coincidimos con Latorre, Rosas, Urbina y Vidaurre (2021) en que las cuentas por cobrar influyen directamente en la liquidez de las compañías y se deben establecer políticas de crédito claras para evitar deudas incobrables, para que sean del entendimiento del personal y puedan recaudar con más agilidad, y evitar recaer en gastos financieros adicionales para cumplir con el proveedor al no contar con liquidez suficiente como mencionan Paz y Paz (2021) y Planta (2020) respectivamente con quienes también concordamos.

Cuentas Incobrables

En relación a las cuentas incobrables, se determinó que el 13.12% de las cuentas por cobrar comerciales terceros está representada por la cobranza dudosa. Se examinó en el análisis documental que la provisión de cobranza dudosa se lleva a cabo una vez la deuda supere los 360 días de vencida y no se obtenga respuesta favorable por parte del cliente agotando todos los recursos disponibles para la comunicación, tales como correos, llamadas, mensajes de texto y notificaciones mediante Equifax; sin embargo, no se cuentan con los

sustentos completos de la ejecución de esas medidas anteriormente mencionadas. Además, se puede apreciar en el resultado de la pregunta 12 de la encuesta realizada que el 86% de los colaboradores no consideran que se cuente con un historial detallado de las cuentas incobrables y sus sustentos respectivos; con respecto a la pregunta 13, los colaboradores que manifiestan que la provisión de estas se realiza según las normas tributarias son el 43%, mientras que todos concuerdan que la implementación de nuevas estrategias para el cobro ayudaría a la recuperación de la cartera vencida.

Coincidimos con Perez (2021) que se deben implementar estrategias para llevar un mejor control de las cuentas incobrables y evitar que estas tengan un impacto en la liquidez de la empresa. Además, en la tesis de Moreira-Villavicencio y Navas-Bayona (2022) donde comentan que la empresa analizada a pesar de contar con políticas definidas, concordamos que se deben mantener los lineamientos establecidos para evitar caer en la no cobranza de los créditos vencidos y reducir la capacidad de la compañía para afrontar sus obligaciones financieras a corto plazo.

4.4. Conclusiones

Hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- La empresa de transporte de carga Nacale Transport S.R.L. tiene una rotación de cuentas por cobrar dilatada de 79 días, excediendo los días de crédito que la compañía otorga, las cuales se encuentran detalladas en el reporte de cobranzas; sin embargo, el total de documentos por cobrar muestra diferencias con el importe indicado en las cuentas por cobrar comerciales del estado de situación financiera 2021. A su vez, el análisis vertical del ESF indica que las cuentas por cobrar equivalen al 35.54% del total del activo.

- La empresa Nacale Transport S.R.L. no cuenta con manuales de créditos y cobranzas desarrollados, ya sean físicos o virtuales, que indiquen los procedimientos y/o políticas que deben seguir, por el contrario, estas instrucciones se dan de manera verbal de colaborador a colaborador generando que puedan ser interpretados de diferentes formas y ocasionando una posible pérdida y/o confusión en las instrucciones a ejecutar.
- La compañía tiene la posibilidad de afrontar sus obligaciones de corto plazo lo cual se ve reflejado en los indicadores de liquidez corriente y prueba ácida con un valor de 1.36; sin embargo, la prueba defensiva, nos muestra que con un 0.83 la empresa no es capaz de afrontar sus deudas corrientes contando solo con efectivo y equivalente de efectivo.
- La sociedad provisiona las cuentas incobrables que superan los 360 días de vencida, las cuales equivalen al 13.12% de las cuentas por cobrar comerciales terceros y al 4.66% del total del activo de la empresa en estudio. Además, no cuenta con la evidencia de la gestión de las cobranzas tales como correos electrónicos y/o llamadas.

4.5. Recomendaciones

En base a los resultados recogidos en la presente investigación, se recomienda:

- Evaluar el comportamiento de pago de los clientes para detectar a aquellos que no estén cumpliendo con las condiciones pactadas de crédito, con el fin de reconsiderar el plazo y límite de su línea de créditos asignados inicialmente. Además, es importante mantener actualizada la base de datos de contacto de clientes ya que esto permite que las notificaciones de cobranzas lleguen al destinatario correcto. Asimismo, es conveniente realizar

una revisión, seguimiento y actualización del reporte de cobranzas para regularizar las diferencias que presenta con el ESF 2021.

- Elaborar e implementar un manual de políticas de créditos y cobranzas que sea conciso y entendible para los colaboradores. Además, es importante que se realice un seguimiento del cumplimiento de estas para una mejor gestión de las cuentas por cobrar.
- Considerar el mecanismo de financiación a corto plazo como el factoring en caso de presentarse alguna eventualidad en la que requieran cubrir con sus obligaciones a corto plazo y no cuenten con la liquidez necesaria, con ello se puede evitar cuantiosos gastos financieros.
- Archivar de forma ordenada y cronológica la documentación respectiva del seguimiento de gestión de las cuentas incobrables. Asimismo, en caso de contar con cuentas significativas se puede sugerir la contratación de un tercero que se encargue de la gestión de las cuentas que se han provisionado como cobranza dudosa.

Referencias

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boza, Y. y Cueva, L. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales en las empresas textiles manufactureras, distrito de La Victoria, Año 2020*. (Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte). <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28034>
- Castro, D.; Collazos, M. y Martinez, F. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Celina, H. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2007). *NIC 1 Presentación de Estados Financieros*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf
- Decreto Supremo N° 122-94-EF (Ministerio de Economía y Finanzas). Por el cual aprueba el Reglamento de Ley del Impuesto a la Renta. 1994.

Decreto Supremo N° 179-2004-EF (Ministerio de Economía y Finanzas). Por el cual se aprueba el nuevo Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta. 2004.

Díaz, J. (2020). Notas breves sobre la teoría prospectiva y su aplicación en el campo de la economía. *Revista Académica Eco*, 22, 57-75.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/CParens/Revista/ECO/Numeros/22/06/22.pdf>

Fontalvo, T., Mendoza, A., y Morelos, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (34), 314-341. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194222473015.pdf>

Gallardo, E., (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Garcés, C. (2019). *Indicadores Financieros para la toma de decisiones en la empresa Disgarta*. (Proyecto de Investigación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2860>

Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera: decimosegunda edición*. Pearson Educación.
https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

Gobierno del Perú. (2022). *Estadística - Servicios de Transporte Terrestre por Carretera - Servicios de Carga*. Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
<https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344890-estadistica-servicios-de-transporte-terrestre-por-carretera-servicios-de-carga>

- Gonzalez, M., y Bonavia, T. (2014). ¿Decidimos racionalmente? *Ciencia Cognitiva*, 8(2), 40-42. <https://www.cienciacognitiva.org/files/2014-11.pdf>
- Guevara, E. (2018). Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE) 2014. *Revista de Investigación Multidisciplinaria CTScafe*, 2(4), 87. [https://www.ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/download/55/65/#:~:text=En%20este%20sentido%20Ram%C3%ADrez%20\(1997,simult%C3%A1neamente%20universo%2C%20poblaci%C3%B3n%20y%20muestra.](https://www.ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/download/55/65/#:~:text=En%20este%20sentido%20Ram%C3%ADrez%20(1997,simult%C3%A1neamente%20universo%2C%20poblaci%C3%B3n%20y%20muestra.)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Educación. http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S. y Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 24(46), 153–162. <https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- Higuerey, A. (2007). *Administración de Cuentas por Cobrar*. https://www.academia.edu/15331674/Administraci%C3%B3n_de_Cuentas_por_Cobrar
- Horngren, C., Harrison, W. y Oliver, S. (2010). *Contabilidad: Octava edición*. (8ª ed.). Pearson Educación.
- Latorre, M.; Rosas, C.; Urbina, M. y Vidaurre, W. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *UCV Hacer*, 10(2), 53–58. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v10n2a4>

- López-Rodríguez, C. y Pardo-Rincón, S. (2019). El transporte de carga terrestre en el comercio internacional. Análisis comparativo entre Bogotá, Colombia y Santa Cruz de la Sierra, Bolivia. *Ensayos de Economía*, 29(54), 89-114.
<https://doi.org/10.15446/ede.v29n54.75022>
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Loyaga, L. y Vásquez, J. (2021). *Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S.A.C., Región La Libertad, año 2020*. (Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego). <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8706>
- Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, 27(2), 07-33. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002&lng=es&tlng=es.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Plan Contable General Empresarial Modificado 2019. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/pcge/PCGE_2019.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). Guía de seguridad y salud en el trabajo para estibadores terrestres y transportistas manuales. http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/GUIA_DE%20TIBADORES%20FINAL.pdf
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG

Moreira-Villavicencio, D. y Navas-Bayona, W. (2022). Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía "Dipor S.A." Agencia Portoviejo. *Revista científico – profesional: Polo del Conocimiento*, 7(4), 771-778.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8483037>

Moreno, J. (2018). *Prontuario de Finanzas Empresariales*. Grupo Editorial Patria.

<https://books.google.com.pe/books?id=d0JqDwAAQBAJ&pg=PT530&lpg=PT530&dq=%22Las+cuentas+por+cobrar+representan+derechos+exigibles+originados+por+ventas,+servicios+prestados,+otorgamientos+de+pr%C3%A9stamos+o+cualquier+otro+concepto+an%C3%A1logo%22&source=bl&ots=l8xSgV9DRS&sig=ACfU3U2emIJMN65w0kAR9vJFYdWg3iqrRg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi364-X5e7iAhWDmlkKHbsOAIoQ6AEwA3oECAoQAQ#v=onepage&q=%22Las%20cuentas%20por%20cobrar%20representan%20derechos%20exigibles%20originados%20por%20ventas%2C%20servicios%20prestados%2C%20otorgamientos%20de%20pr%C3%A9stamos%20o%20cualquier%20otro%20concepto%20an%C3%A1logo%22&f=false>

Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009&lng=es&tlng=es)

Paz, M. y Paz, M. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Timed*. (Tesis de Pregrado, Universidad de Ciencias y Humanidades).

<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/668>

Perez, N. (2021). *Análisis de las cuentas incobrables y su afectación en la liquidez de la compañía de Taxi UTB*. (Examen Complexivo de Grado, Universidad Técnica de

Babahoyo). <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9635/E-UTB-FAFI-ICA-000479.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Planta, J. (2020). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas constructoras de Guayaquil, período 2014-2018*. (Trabajo de Titulación, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil).
<http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1334>

Prieto, J. (2020). *Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad en Real Plaza SRL en el distrito de Jesús María 2018*. (Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma).
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4104>

Ramos, K. (2022). *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar de Medilink S.A., durante el periodo 2021*. (Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo).
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11545>

Resolución SBS N° 272-2017 (Superintendencia de Banca, Seguro y AFP). Por la cual aprueba el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos. 18 de enero del 2017.

Rey, L. (2021). Teoría de la Perspectiva: Cómo tomamos decisiones de Inversión. Fundspeople. <https://fundspeople.com/es/glosario/teoria-perspectiva-decisiones-de-inversion/>

Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 1-16.
https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf

Tam, J.; Vera, G. y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de Investigación Científica. *Pensamiento y Acción*, 5, 145-154.
http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_p_a-5-145-tam-2008-investig.pdf

Van Horne, J. y Wachowicz Jr, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*, decimotercera edición. Pearson Educación.
<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

Anexos
Anexo 1: Validación de Instrumentos
Certificado de validez de contenido del instrumento CUESTIONARIO que mide “GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CARGA NACALE TRANSPORT S.R.L, AÑO 2021”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Políticas de Crédito y Cobranza							
	Indicador: Cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza							
1	Usted considera que la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas.	X		X		X		
2	Usted considera que las políticas de crédito y cobranzas son conocidas sólo de forma verbal.	X		X		X		
3	Usted considera que se aplica con frecuencia el manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y la realización de cobros.	X		X		X		
	Indicador: Evaluación de otorgamiento de créditos							
4	Usted considera que se debe evaluar anticipadamente a los clientes o potenciales clientes para el otorgamiento de línea de crédito.	X		X		X		
5	Usted considera que se debe poner límites a los créditos otorgados para poder evitar riesgos futuros.	X		X		X		
6	Usted considera que se debe otorgar créditos a clientes sin evaluar su historial de morosidad o deuda.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Liquidez							
	Indicador: Índices de Liquidez							
7	Usted considera que se emplea algún método o análisis para la evaluación de la liquidez que presenta la empresa.	X		X		X		
8	Usted considera que los índices de liquidez son buenos indicadores para analizar la situación financiera de la empresa.	X		X		X		
9	Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la liquidez de la empresa.	X		X		X		

	Indicador: Influencia de la cartera morosa en la liquidez						
10	Usted considera que la cartera morosa afecta directamente a la liquidez de la empresa.	X		X		X	
11	Usted considera que al contar con un manual de políticas de créditos y cobranzas se pueden minimizar el impacto de la cartera morosa de la empresa.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Cuentas Incobrables							
	Indicador: Estimación de las cuentas incobrables						
12	Usted considera que la empresa cuenta con un historial detallado de las cuentas incobrables y sus sustentos respectivos.	X		X		X	
13	Usted considera que se realiza la respectiva provisión de cuentas incobrables según las normas tributarias.	X		X		X	
14	Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la recuperación de la cartera vencida.	X		X		X	
	Indicador: Retrasos en la cobranza						
15	Usted considera que ha existido inconvenientes con la cobranza de clientes.	X		X		X	
16	Usted considera que se realiza el control continuo o periódicamente de las cuentas por cobrar.	X		X		X	
17	Usted considera que se realiza recuperación de cartera en tiempos aceptables.	X		X		X	Debe precisar a que se refiere aceptable, para complementar
18	Usted considera que el departamento encargado de las cobranzas realiza una actualización de datos a sus clientes en un periodo determinado.	x		x		x	

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.

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Walter Bernia León

DNI: 41518214

Especialidad del validador: Docente-especialista UPN



FIRMA

Certificado de validez de contenido del instrumento FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL que mide “GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE CARGA NACALE TRANSPORT S.R.L, AÑO 2021”

N.º	DOCUMENTOS SOLICITADOS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	
1	Manual de lineamientos de crédito	X		X		
2	Manual de lineamientos de cobranza	X		X		
3	Reportes de Cobranzas	X		X		
4	Estado de Situación Financiera Ejercicio 2021	X		X		
5	Estado de Resultados Ejercicio 2021	X		X		
6	Información general de la empresa	X		X		
7	Informe de cuentas incobrables	X		X		

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Walter Bernia León

DNI: 41518214

Especialidad del validador: Docente-especialista UPN



FIRMA

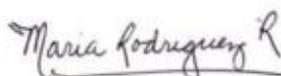
Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. María Rodríguez Reynoso

DNI: 07184463

Especialidad del validador: Contabilidad

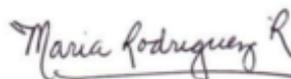


FIRMA

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. María Rodríguez Reynoso

DNI: 07184463

Especialidad del validador: Contabilidad



FIRMA

Observaciones: _____

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

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

DNI: 06802696

Especialidad del validador: Contador



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

DNI: 06802696

Especialidad del validador: Contador



Anexo 2: Cuestionario

CUESTIONARIO

Puesto de trabajo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará preguntas sobre la **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA NACALE TRANSPORT S.R.L.** 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:

- 5: Totalmente de acuerdo
- 4: De acuerdo
- 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 1: Totalmente en desacuerdo

N° ítem	Ítems	1	2	3	4	5
1	Usted considera que la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas.					
2	Usted considera que las políticas de crédito y cobranzas son conocidas sólo de forma verbal.					
3	Usted considera que se aplica con frecuencia el manual de políticas y procedimientos para otorgar créditos y la realización de cobros.					
4	Usted considera que se debe evaluar anticipadamente a los clientes o potenciales clientes para el otorgamiento de línea de crédito.					
5	Usted considera que se debe poner límites a los créditos otorgados para poder evitar riesgos futuros.					
6	Usted considera que se debe otorgar créditos a clientes sin evaluar su historial de morosidad o deuda.					
7	Usted considera que se emplea algún método o análisis para la evaluación de la liquidez que presenta la empresa.					
8	Usted considera que los índices de liquidez son buenos indicadores para analizar la situación financiera de la empresa.					
9	Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la liquidez de la empresa.					
10	Usted considera que la cartera morosa afecta directamente a la liquidez de la empresa.					
11	Usted considera que al contar con un manual de políticas de créditos y cobranzas se pueden minimizar el impacto de la cartera morosa de la empresa.					
12	Usted considera que la empresa cuenta con un historial detallado de las cuentas incobrables y sus sustentos respectivos.					
13	Usted considera que se realiza la respectiva provisión de cuentas incobrables según las normas tributarias.					
14	Usted considera que al implementar estrategias de cobranzas mejoraría la recuperación de la cartera vencida.					
15	Usted considera que ha existido inconvenientes con la cobranza de clientes.					
16	Usted considera que se realiza el control continuo o periódicamente de las					

	cuentas por cobrar.					
17	Usted considera que se realiza recuperación de cartera en tiempos aceptables.					
18	Usted considera que el departamento encargado de las cobranzas realiza una actualización de datos a sus clientes en un periodo determinado.					

Gracias por completar el cuestionario

Anexo 3: Ficha de Análisis Documental

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Nombre de la empresa:

Fecha de aplicación

___/___/___

Solicitantes

Huaraqui Canales, Jokasta Joyce Luisa

Linares Cabezudo, Sergio Fabrizio

Documentos de la empresa revisados:

	Tiene		Revisado	
	Sí	No	Sí	No
Manual de lineamientos de crédito				
Manual de lineamientos de cobranza				
Reportes de Cobranzas				
Estado de Situación Financiera Ejercicio 2021				
Estado de Resultados Ejercicio 2021				
Información general de la empresa				
Informe de cuentas incobrables				

Nota:

Anexo 4: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL		Enfoque: Cuantitativo
¿Cómo es la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa de transportes Nacale Transport S.R.L. en el período 2021?	Describir la gestión de cuentas por cobrar de la empresa de transportes Nacale Transport S.R.L. en el período 2021.		Tipo de investigación: Aplicada
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS		Diseño de investigación: No experimental de corte transversal
¿Cómo son las políticas de cobranzas y créditos de la empresa de transportes Nacale Transport S.R.L. en el período 2021?	Describir las políticas de cobranzas y créditos de la empresa de transportes Nacale Transport S.R.L. en el período 2021.	Variable: Cuentas por cobrar <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas • Evaluación de otorgamiento de créditos • Índices de liquidez • Influencia de la cartera morosa en la liquidez • Estimación de las cuentas incobrables • Retrasos en la cobranza 	Alcance: Descriptivo
¿Cómo es la liquidez de la empresa de transportes Nacale Transport S.R.L. en el período 2021?	Describir la liquidez de la empresa de transportes Nacale Transport S.R.L. en el período 2021.		Población: 8 colaboradores de la empresa Nacale Transport S.R.L.
¿Cómo se manejan las cuentas incobrables de la empresa de transportes Nacale Transport S.R.L. en el período 2021?	Describir como se manejan las cuentas incobrables de la empresa de transportes Nacale Transport S.R.L. en el período 2021.		Muestra: La muestra está integrada por los colaboradores de las áreas de Administración y Contabilidad.
			Técnicas e Instrumentos: Técnicas: Encuesta y Ficha Documental Instrumentos: Cuestionario y Análisis de Ficha Documental

Anexo 5: Matriz Operacional

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CUENTAS POR COBRAR	Se tiene una cuenta por cobrar por la venta de bienes y/o servicios a un cliente, lo cual conlleva al derecho de recibir efectivo en el futuro y por lo tanto representa un activo para la empresa. (Horngren; Harrison & Oliver, 2010).	Es el nivel de medición de la variable Cuentas por Cobrar, la cual fue medida a través de las dimensiones: políticas de créditos y cobranzas; liquidez y cuentas incobrables. Se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert para recopilar la información.	Políticas de créditos y cobranzas	Cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas	Ordinal: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Evaluación de otorgamiento de créditos	
			Liquidez	Índices de liquidez	
				Influencia de la cartera morosa en la liquidez	
			Cuentas Incobrables	Estimación de las cuentas incobrables	
				Retrasos en la cobranza	

Anexo 6: Estado de Situación Financiera

NACALE TRANSPORT S.R.L.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
 Expresando en nuevos soles

ACTIVO CORRIENTE

Efectivo y equivalente de efectivo	72,536.20	47.25%
Cuentas por cobrar comerciales terceros	54,502.30	35.50%
Estimación de cuentas de cobranza dudosa	- 7,150.00	-4.66%
Total activo corriente	119,888.50	78.09%

ACTIVO NO CORRIENTE

Inmuebles, maquinaria y equipo	292,092.88	190.25%
Depreciación	- 258,451.44	-168.34%
Total activo no corriente	33,641.44	21.91%

TOTAL ACTIVO **153,529.94** 100.00%

PASIVO CORRIENTE

Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema	10,802.21	7.04%
Remuneraciones y participaciones por pagar	8,000.00	5.21%
Cuentas por pagar comerciales terceros	62,518.32	40.72%
Cuentas por pagar a los accionistas (socios)	6,557.00	4.27%
Cuentas por pagar diversas terceros	-	0.00%
Total pasivo corriente	87,877.53	57.24%

PASIVO NO CORRIENTE

Obligaciones Financieras	11,300.00	7.36%
Total pasivo no corriente	11,300.00	7.36%

PATRIMONIO

Capital	40,000.00	26.05%
Resultados Acumulados	- 38,491.95	-25.07%
Resultados del Ejercicio	52,844.36	34.42%
Total patrimonio	54,352.41	35.40%

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO **153,529.94** 100.00%

Anexo 7: Estado de Resultados

NACALE TRANSPORT S.R.L.
ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021
Expresado en nuevos soles

Ventas netas	247,558.09
UTILIDAD BRUTA	247,558.09
(-) Gastos operativos	- 193,355.68
RESULTADO DE OPERACIÓN	54,202.41
(+) Ingresos y Gastos financieros	150.00
RESULTADO ANTES DE PARTIC. E IMPUESTOS	54,352.41
(-) Impuesto a la renta	-
RESULTADO DEL EJERCICIO	54,352.41

Anexo 8: Teoría Prospectiva

