

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRAMARSA FLOTA S.A., TRUJILLO, 2019”.

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Flor de María Venegas Sánchez

Susan Aracely Angulo Guayan

Asesor:

Dr. Timoteo Maza Montalván

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Por Darme vida y salud para

Seguir luchando día a día y, sobre todo

Por ser mi guía espiritual.

### **A MIS PADRES**

Por estar siempre presente en todo momento

Y ser mi soporte emocional e inspirarme

A ser cada día mejor persona.

### **A MIS HERMANOS**

Por brindarme su apoyo incondicional

Y ayudarme a lograr mis objetivos.

*Flor De María Venegas Sánchez*

## **A DIOS**

Por brindarme vida para seguir compartiendo

con mis seres queridos

Por ser mi guía en cada paso

Por su amor infinito.

## **A MIS PADRES**

Por su amor, sus consejos y la motivación

Que me brindan para seguir adelante

Son mi inspiración para lograr mis objetivos.

## **A MIS HERMANOS**

Por sus consejos, su compañía y ser mis amigos

Agradezco su preocupación y su respaldo

Juntos somos y seremos el orgullo de nuestros padres.

*Susan Aracely Angulo Guayan*

## AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a Dios por habernos permitido realizarnos como profesionales y llegar a este momento. A la Universidad Privada del Norte, por su formación académica y las grandes oportunidades que nos brinda; pero sobre todo a los docentes que contribuyeron en nuestro aprendizaje y nos brindaron el apoyo necesario para seguir adelante.

A nuestros padres, por inculcarnos valores y enseñarnos a ser perseverantes para seguir siempre adelante antes las dificultades que se nos presentase, y asumir nuevos retos que se para poder cumplir con nuestros sueños y expectativas.

Flor de María Venegas Sánchez  
Susan Aracely Angulo Guayan

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	4
TABLA DE CONTENIDOS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN.....	9
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema .....	34
1.3. Objetivos.....	34
1.3.1. Objetivo general .....	34
1.3.2. Objetivos específicos.....	35
1.4. Hipótesis.....	35
1.4.1. Hipótesis general.....	35
1.4.2. Hipótesis específicas.....	35
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>36</b>
2.1. Tipo de investigación .....	36
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	36
2.2.1. Población.....	36
2.2.2. Muestra (muestreo o selección).....	37
2.3. Técnicas.....	37
2.3.1. Métodos.....	38
2.4. Análisis de datos .....	38
2.5. Procedimiento.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	39
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
3.1. Aspectos generales de la empresa Tramarsa Flota S.A. ....	41
3.1.1. Historia .....	41
3.1.2. Visión .....	42
3.1.3. Misión .....	42
3.1.4. Los valores que nos identifican.....	43
3.1.5. Principales Clientes .....	43
3.1.6. Principales Proveedores.....	44
3.1.7. Organigrama.....	45

<b>3.2.</b>	<b>Determinar el nivel de ventas totales y su influencia en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A. ....</b>	<b>46</b>
3.2.1.	<i>Reportes de ventas. ....</i>	48
<b>3.3.</b>	<b>Determinar la gestión de cobranzas, políticas y procedimientos de crédito que influyen en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A. ....</b>	<b>53</b>
3.3.1.	<i>Política de Créditos ....</i>	53
3.3.2.	<i>Procedimiento de créditos.....</i>	54
3.3.3.	<i>Políticas de cobranzas ....</i>	54
3.3.4.	<i>Procedimiento de cobranzas.....</i>	55
3.3.5.	<i>Estrategias de cobranzas ....</i>	55
<b>3.4.</b>	<b>Evaluar cómo influye las cuentas por cobrar en los estados financieros y ratios de rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A. ....</b>	<b>56</b>
3.4.1.	<i>Estados financieros.....</i>	56
3.4.2.	<i>Ratios de rentabilidad económica y financiera y cuentas por cobrar. ....</i>	60
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>		<b>63</b>
<b>4.1.</b>	<b>Discusión.....</b>	<b>63</b>
<b>4.2</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>68</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	43
Tabla 2.....	44
Tabla 3.....	48
Tabla 4.....	49
Tabla 5.....	49
Tabla 6.....	50
Tabla 7.....	50
Tabla 8.....	51
Tabla 9.....	51
Tabla 10.....	52
Tabla 11.....	56
Tabla 12.....	58
Tabla 13.....	71
Tabla 14.....	73
Tabla 13.....	74
Tabla 14.....	75
Tabla 15.....	76
Tabla 16.....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la empresa Tramarsa Flota S.A. ....	45
Figura 2: Procedimiento de créditos .....	89
Figura 3: Procedimiento de cobranzas.....	90
Figura 4: Flujograma de calificar a una línea de crédito. ....	91
Figura 5: Flujograma de evaluación de una línea crédito / ampliación de línea de crédito. ....	92
Figura 6: Flujograma de Aprobación de una línea de crédito.....	93



## RESUMEN

La gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad son temas de sumo interés, por tanto, se desarrolla en torno a la evaluación de la influencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad, aplicando ratios para analizar la situación de la empresa. La presente investigación ha tenido como objetivo general determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019. Asimismo, el tipo de investigación del presente estudio es no experimental descriptiva de diseño transversal, además el análisis es cuantitativo y cualitativo. Para conseguir los datos se indagó a través de la herramienta de investigación como el análisis documental y una entrevista, instrumentos que fueron procesados para medir el grado de confiabilidad de las variables. Teniendo como muestra a todas las cuentas por cobrar de la empresa en estudio, al 31 de diciembre del 2019. Además, se puede evidenciar que las variables tienen muy buena relación y es proporcional, si existe una buena gestión en las cuentas por cobrar aumenta la rentabilidad; no obstante, se puede apreciar que dicha relación es significativa.

**Palabras clave:** Gestión de cuentas por cobrar, rentabilidad, estados financieros.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente, el sector comercio se ha expandido e incrementado a nivel mundial, puesto que este sector se formó antiguamente de manera empírica como es el caso de los trueques (intercambio de bienes y/o servicios sin ningún medio de pago), y al surgir la necesidad de aplicar lineamientos uniformes, en cuanto a la compra y venta de bienes y/o servicios nace el crédito como forma de creer y confiar a cambio de un medio de pago es por ello que surge la necesidad hoy en día de solicitar créditos que sean de alcance internacional. Debido a que los clientes son parte importante en una empresa, a la vez existen normativas para brindar créditos y para identificar los gastos que conllevan a tener cuentas por cobrar vencidas, incobrables; los cuales hay que tener un control adecuado en sus procesos de cobranzas, hasta recuperar los créditos. Asimismo, en el mercado existen negocios empresariales, que utilizan como condición de pago, el otorgamiento de un crédito del cual no a todos se les puede aprobar créditos solicitados. Por ello es un problema, tener una cartera de clientes que incumplan con sus pagos. Las empresas comerciales brindan créditos con el fin de llegar a su meta de ventas establecidas, pero corren el riesgo de que ese crédito no sea recuperado. Ante el acelerado mundo de la tecnología, uno de los problemas que los negocios empresariales han podido reducir, es el riesgo respecto a la recuperación de las cobranzas; debido a la aparición de los créditos, que es un medio de pago muy utilizado en los negocios empresariales.

Por otro lado, en América Latina el no contar con una precisa gestión de cuentas por cobrar trae consecuencias importantes en una temporada de desastre como es una crisis o pandemia como es la disminución del flujo de efectivo que se traduce en el ahogo de

la operación. Al tener una deficiente gestión de la cartera, se desemboca en impagos de deudas, la falta de cash flow acumula pérdidas los cuales son el camino al peligro de la continuidad de una empresa. Sin embargo, existen soluciones eficientes, mediante un correcto desarrollo de tareas, permitirá, en breve tiempo, mejorar los tiempos de cobro, recuperar cartera y establecer un proceso óptimo para no retroceder a la misma situación. (Aloy, 2020)

En el Perú, la evaluación de la cartera crediticia debe mantenerse presente los flujos de caja, por parte del deudor y sus ingresos con una gran capacidad de servicio de la deuda; por lo dicho anteriormente la situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes para determinar la capacidad del servicio y pago de la deuda; continúa siendo un problema en cuanto a la capacidad de pago y las garantías a ofrecer son insuficientes.

En la presente investigación, la empresa Tramarsa Flota S.A., ofrece soluciones especializadas e integrales en los servicios de atención de naves, carga e infraestructura marítima y portuaria, siendo en su mayoría ventas al crédito, donde se encuentran muchas deficiencias tales como: brindar créditos sin garantía por no haber evaluado previamente al cliente, trae como consecuencia la existencia de riesgo crediticio por las deudas vencidas o con atraso, el no contar con un límite de crédito establecido, acarrea pérdidas, otra deficiencia es el seguimiento de los créditos otorgados que no se ejecutan de manera continua y como resultado incrementa la cartera vencida (cobranza dudosa) con un importe elevado para el año 2019.

Asimismo, no tienen políticas de créditos y cobranzas siendo una debilidad, los atrasos del pago en las cuentas por cobrar y con ello surgen deficiencias en sus cobranzas, que

se reflejan en los estados financieros de la empresa, lo cual se puede decir que carece de estrategias de cobranzas y esto genera incertidumbre en el cobro de los créditos otorgados, otro problema se debe a falta de análisis mensual en la recuperación de los créditos trae consigo el incumplimiento de los pagos para afrontar obligaciones con proveedores, préstamos, planilla e incurre en gastos financieros entre otros.

Y en lo que respecta a los procesos y procedimientos sobre una amortización de una deuda brindada o la cancelación total de una deuda vencida no son los apropiados y en lo que se refiere a los clientes que no cumplen con su pago a tiempo, tiene como resultado el incremento de la cobranza dudosa, además, el proceso de calificación y clasificación de un crédito no es el correcto, siendo así un riesgo crediticio latente. Por lo tanto, la deficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar trae como resultado que la empresa no sea rentable.

### **Antecedentes**

En la presente investigación se han considerado los siguientes antecedentes:

#### **Antecedentes Internacionales**

De acuerdo con Montesdeoca (2015) en su estudio de tesis titulada: *La Gestión de Crédito y Cobranza y la cartera vencida en Importadora Alvarado Vasconez CIA. Ltda.*, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, cuyo objetivo fue analizar claramente las políticas y procedimientos entorno al crédito y cobranza de la organización la cual no son eficientes, hecho por el cual refleja el aumento del porcentaje de morosidad. Concluyendo que la gestión de crédito y cobranza son inadecuados, ya que existe un alto índice de morosidad, pero las políticas y procedimientos, marcaran un antes y después, ha esperado mejorar básicamente la

gestión de crédito y cobranza, y por ende los problemas de cartera vencida. El aporte más resaltante que hace el autor es respecto al análisis del mencionado estudio el cual da a conocer un diagnóstico de cómo se encontraba la empresa antes de aplicar las nuevas políticas de crédito y cobranza y por ende se socia y compara con la nueva propuesta.

El autor Tomalá (2018), de la tesis *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. año 2017*, ha tenido como objetivo demostrar en qué medida los pagos tardíos de las cuotas de los accionistas, afectan a las cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía. El autor concluyó que no se manejan con indicadores financieros para analizar y evaluar las cuentas por cobrar y liquidez por lo que influye en su estabilidad. El no contar con políticas de cobro a los socios, afecta a las cuentas por cobrar en su recuperación y malestar en resultados obtenidos. Estos resultados demuestran que no cuentan con procedimientos para la recuperación de la cartera vencida y se determinó que en la cooperativa no existe un departamento de gestión de cobranza, el cual influye en la liquidez de la empresa. Como aporte de esta investigación es aplicar indicadores financieros como ratios para mejorar la toma de decisiones dentro de la empresa y así evitar inconvenientes con la rentabilidad.

### **Antecedentes Nacionales**

Para Peralta (2018) a través de su estudio de investigación nombrado *Evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L. - año 2015*, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú; ha tenido como objetivo determinar el impacto de las cuentas por cobrar en la

rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L. Se concluyó que carece de una política de crédito formal y al no existir procedimientos definidos ni un manual de políticas hacen que el proceso sea lento en la generación de efectivo, además, no hace un debido seguimiento a la cartera retrasada, lo cual genera un efecto negativo en la rentabilidad de la empresa. El aporte de esta investigación se refleja que una buena gestión de cuentas por cobrar, incrementan la rentabilidad, a la vez se considera que, sin créditos vencidos, la rentabilidad patrimonial aumenta de 31.67% a 34.19% para el año 2015 generando un efecto positivo en la rentabilidad.

Farje (2016) a través de su estudio denominado *Mejora de procesos de cobranzas de la Empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú; para el presente trabajo de investigación se ha tenido como objetivo general mejorar el proceso de cobranza de la Empresa Overall con el fin de disminuir los indicadores de morosidad para normalizar y estandarizar procesos y funciones del departamento de cobranzas para generar retrasos en el ciclo de cobranzas. Concluyó un plan de mejora traerá mayor orden a los procesos y evitara la duplicidad de funciones, optimizar tiempo en las tareas de los colaboradores, realizar evaluaciones mensuales en los indicadores de cobranza y los indicadores la gestión de cobranza para detecta los problemas cualitativas y cuantitativos, a la vez aplicar políticas restrictivas como suspender el servicio si es necesario para evitar que crezca la cartera morosa y evitar el riesgo que posteriormente se vuelvan cuentas incobrables y controlar los gastos y costos. Uno de los aportes de mayor relevancia es detectar de una manera más minuciosa los problemas encontrados en la empresa particularmente en el área de créditos y cobranzas, aplicar políticas para

evitar que crezca la cartera morosa así evitar el riesgo que se vuelvan incobrables y por último eliminar la duplicidad de funciones de los colaboradores.

### **Antecedentes Locales**

Los autores Mantilla y Ruiz (2017) a través de su estudio de investigación titulado *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - año 2016*, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; en este estudio el objetivo principal del presente estudio es diseñar la propuesta de mejora de los procesos operativos y de cobranza, así como la mejora la situación económica y financiera. Finalmente, concluyeron que una disminución en cobro de las cuentas por cobrar afecta en la rentabilidad, a la vez un indicador relevante podría medir de forma aceptable el nivel de acierto o fracaso de la gestión empresarial y también al no utilizar métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de la gestión de cuentas por cobrar. El aporte de los autores consistió que la recuperación de las cuentas por cobrar puede incrementar la rentabilidad de la empresa en estudio, con los adecuados procedimientos de cobranzas y el establecimiento de políticas de crédito.

Ferrel (2016) en su tesis denominado *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau Retail Trujillo Año 2015*, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú; ha tenido como finalidad determinar el efecto de las causas de riesgo crediticio y la morosidad. Concluyó que con las causas del riesgo crediticio como la falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de la Financiera, por lo tanto, se propuso un plan de riesgo para disminuir la morosidad de

la Financiera Crediscotia, para propagar el pago de la cartera atrasada y generar beneficios en el financiamiento de la deuda. Esta tesis contribuye a la presente investigación a detectar a tiempo las causas por tener procesos operativos que generen un riesgo crediticio elevado a la vez propone un plan de riesgos para reducir la morosidad de la Financiera Crediscotia, mostrar la importancia de detectar los procesos que causen morosidad.

## **Bases teóricas**

### **Cuentas por cobrar**

Para Mendívil (2010) “son los créditos a favor de la empresa documentados o en cuentas corrientes, provenientes de las ventas de mercancías o servicios (clientes), de préstamos a empleados o pagos por cuentas de terceros (deudores diversos), anticipos a proveedores y otros” (p. 73)

- Verificar su existencia física, es decir la materialidad del documento que ampare el derecho de cobro.
- Verificar la autenticidad del derecho de cobro, esto es verificar que el adeudo es un derecho real a favor de la empresa.
- Verificar su valuación y probabilidad de cobro, determinar que las cifras que muestren como cuentas por cobrar, además de representar un derecho real.
- Determinar limitaciones del derecho de cobro, es decir definir la probabilidad de exigencias de algún compromiso por el cual la empresa no pueda exigir ampliamente el cobro del derecho que representan.



- Cuidar su presentación adecuada en los estados financieros, examinar si las cuentas por cobrar están correctamente clasificadas en atención al origen (clientes, funcionarios, empleados, etc.) (p. 74)

Según Sanz (2006) las cuentas por pagar representan obligaciones de pago se originan en una empresa como consecuencia del aplazamiento en la adquisición de bienes y/o servicios que utiliza en el desarrollo de sus actividades. (p. 304)

(Granados, 2007) define que las cuentas por cobrar son derechos el cual posee las entidades económicas descendientes de las operaciones de la venta de bienes y servicios a crédito a los clientes obteniendo un derecho de cobro y aspirando un beneficio a futuro.

Según Gitman & Zutter (2012) el periodo de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, es útil para evaluar las políticas de crédito o cobro. (p. 524)

#### **Clasificación de cuentas por cobrar:**

- **Cuentas por Cobrar – Comerciales:** Bajo este rubro se deberán agrupar todas aquellas cuentas que representen derechos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas emergentes únicamente por la venta de mercaderías al crédito y/o anticipos a cuenta de futuras compras. Siendo estas: Cuentas por cobrar Documentos por cobrar Letras por cobrar Letras renovadas por cobrar Anticipo a proveedores
- **Otras cuentas por cobrar:** Bajo este rubro se deberán agrupar todas aquellas cuentas que representen derechos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas por cualquier concepto, excepto por la venta de mercaderías. (SoloContabilidad, 2017)

- **Cuentas incobrables:** Chalupowicz (2009), en su artículo “Políticas de crédito en las organizaciones” en la revista FLAI sostiene que la unidad debe especificar y formalizar un listado de sus cuentas incobrables, conteniendo un detalle de las facturas incobrables o con altas probabilidades de incobrabilidad.
- **Estimación deudores incobrables:** para la estimación de las cobranzas incobrables, se debe realizar un listado de los posibles clientes que se encuentren con el estado de morosidad, que no hayan pagado sus deudas que tiene con la empresa y así estimar la deuda en los plazos que se le hayan concedido y el documento muestre el plazo vencido u otorgado.
- **Cuentas de Cobranza Dudosa:** se denominan cuentas de cobranza dudosa, aquellas que habiéndose realizado las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor. (Bazalar, 2013)

### **Provisión por deudas de cobranza dudosa**

Como interpretación literal y lógica del numeral 2) del literal f) del artículo 21 del Reglamento de la LIR, tenemos que la norma otorga dos alternativas al contribuyente para efectuar la deducción de la provisión de cobranza dudosa, con el fin de que este demuestre la condición de incobrabilidad de la deuda. Los requisitos son:

1. Mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios.
2. Demostrar la morosidad del deudor, a través de:
  - Gestiones de cobro, luego de vencida la deuda.
  - Protesto de documentos.
  - Inicio de procedimientos judiciales de cobranza.

- Que hayan transcurrido más de doce meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha.

Para efectos del presente trabajo, procederemos a analizar la segunda alternativa, esto es, la demostración de la morosidad del deudor. (Guerra, 2017)

### **Castigo de Cuentas de Cobranza Dudosa**

para castigar una deuda se requiere que esta haya sido provisionada previamente. Se haya ejercido las acciones judiciales, salvo que se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de 3UIT. Tratándose de deudas que hubieran sido condonadas se emitirá la nota de crédito y el deudor considerarla como un ingreso gravable. (Arce, 2019)

Por la parte tributaria indica Sunat, que en conformidad con lo dispuesto por el artículo 37° de la LIR, a fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no esté expresamente prohibida por la citada norma.

En consecuencia, son deducibles, según el inciso i) de dicho artículo, los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden. (Pintado, 2020)

### **Cobranza**

Se tiene como función efectivizar la cancelación de las facturas de ventas realizadas en su oportunidad. Es la percepción real y efectiva del precio, recibándose dinero y equivalentes para cancelar la operación. (García y Matias, 2008, p. 15)

*Medidas de control del proceso de cobranzas*, considera que: “el proceso de las cuentas por pagar se puede llevar de manera controlada mediante pasos o procedimientos que se deben realizar para que la empresa sea líquida y solvente” (p. 35)

### **Estrategias de cobranza**

Para segmentar una cartera de clientes, tiene características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (Morales y Morales, 2014, p. 146)

*Diseño del sistema general de cobranza*, lo recomendable es que el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que revele las cuentas vencidas de los clientes, un método que permita conocer los motivos por los que la cuenta llegó a ese grado y una bitácora por la cuenta de cada cliente en que se registren las acciones emprendidas para la cobranza de cada cuenta. (p. 140)

*El objetivo primordial de la cobranza* es mantener la buena voluntad de todos los deudores, es decir, lograr que paguen los créditos que se les han otorgado, pero que ellos deseen hacerlo de manera espontánea, para ello es necesario tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas.

El efecto psicológico de exigir pagos puntuales debe ser considerado cuando se hagan los cobros, así como cuando se aprueba un crédito. La mayoría de los deudores respeta un negocio que es atento con sus clientes y requiere pago puntual.

### **Políticas de cobranzas**

De acuerdo con Bravo y Mondragon (2010) considera que será un factor determinante en el buen funcionamiento del flujo de efectivo, nada obtendría la empresa con tener ventas elevadas si su recuperación es lenta y con problemas de diferente índole, que signifique un costo adicional que venga a ser mayor que el margen de utilidad que proporcionaría la venta. Está íntimamente ligada con el flujo de efectivo ya que esta es la terminación del ciclo económico-financiero, es decir donde la recuperación de las cuentas por cobrar asegura la continuación de la operación con los propios recursos de la empresa. (p. 81)

*Políticas de cobranzas de cuentas con retrasos*, para el desarrollo de las actividades se hace necesario el establecimiento de políticas que indique cómo será la actitud que se deben asumir con las cuentas por cobrar con retrasos ocasionales y considerables. (p. 82)

### **Clasificación de los clientes**

Como respuesta para pagar el crédito otorgado; creando un sistema que comprenda una serie de actividades que la empresa emprenda para que el cliente pague el crédito, donde las actividades se diseñen de acuerdo con la respuesta espontánea del cliente en el cumplimiento de las cláusulas del contrato de crédito. Estas vías se conocen como las etapas de la cobranza. (p. 146).

### **Carteras de clientes**

Según Planificación Jurídica (2008) define que: “una empresa dedicada a la asesoría, seguros, etc., adquiere la cartera de clientes, junto a los clientes, ordenadores y otros materiales a otra asesoría, le compra toda la actividad comercial, pero no compra la empresa (ambas sociedades limitadas)”. (p.1)

Es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes, que te permite tenerlos bien ubicados: saber quiénes son, dónde y cuándo encontrarlos, sus posibilidades de compra, su dirección, teléfono o correo electrónico. (p.1)

Se denomina *cartera o portafolio de clientes* al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto. García (2013) “es un concepto que usamos frecuentemente, pero no siempre está claro su significado. En este artículo te explicamos qué es una cartera de clientes, cómo se organiza y de qué forma debes gestionarla para lograr sacarle el máximo provecho”. (p. 75)

### **Contado**

Es la forma de pago típica de operaciones sin plazo que el comercio minorista o mayorista que realizan con los consumidores. (Lobato, Mata y Rodríguez, 2009)

### **Venta al contado**

Es una operación que se realiza en el momento de la entrega de un comprobante de pago (Boleta, ticket, factura, etc.) o en un breve espacio de tiempo posterior. Lo cual se abona el dinero después de recibir el producto y/o servicio. (p. 164)

## Crédito

Es la obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas, el crédito es un contrato por el cual la Entidad Financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y sumándoles una comisión según los plazos pactados. (p. 13-15)

De acuerdo con Palacios (2008) sostiene que el marcado éxito de la *utilización del crédito* en las operaciones del comercio mayorista y minorista orientadas hacia el consumidor final, han derivado una amplia generalización de su uso en estos últimos años. Esto se atribuye a que la mayoría de los comerciantes o fabricantes se pronuncian a favor del empleo, tomándolo como un mecanismo natural en las operaciones de venta al por mayor, menor y al detalle. Pero con mucha frecuencia este proceso se inicia en los negocios sin antes organizarse debidamente porque no se cuenta con Personal Especializado, Recursos Económicos Necesarios, Políticas y Manejo adecuado de Caja, tampoco prevé situaciones de política externa y no toma en cuenta una rápida recuperación del capital invertido mediante la aplicación de una política de cobranza efectiva.

Por consiguiente, al *otorgar créditos* sin una debida organización, es causa de serios problemas orgánicos y financieros, sobre todo en pequeñas empresas industriales o en comercios al por mayor y menor. Sumado a ello la escasa divulgación del conocimiento y técnicas de créditos y cobros y la escasa o casi nula capacitación y adiestramiento del personal dedicado a esta actividad.

*Consideraciones previas para el otorgamiento de créditos,* Una empresa que pretenda otorgar un crédito será de mucha importancia considerar las siguientes etapas:

*Información sobre el otorgamiento de un crédito,* Mediante la información suministrada ya sea por fuentes internas o externas al encargado de créditos, se le permitirá, investigar, analizar, evaluar y tomar una decisión sobre la solvencia moral y económica, capacidad de pago, arraigo, experiencia, antecedentes, garantías del solicitante de créditos. La interpretación correcta de los hechos reunidos a través de la información obtenida dará mayor solidez al departamento de créditos para reforzar la decisión. Cada cuenta nueva o cada cliente deben de considerarse como un problema individual de análisis e interpretación. Ya sea que la evaluación se haga con el propósito de fijar la línea de crédito, generalmente los factores de evaluación serán los mismos.

Para una mejor comprensión de las fuentes de información que se necesitan para evaluar un crédito, tanto para el cliente como para el comerciante, los trataremos separadamente.

*Proceso operativo de otorgamiento de créditos,* así como (Macedo, 2014) lo define como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados, se denomina proceso a la consecución de determinados actos, acciones sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin”.

*Evaluación del otorgamiento de un crédito,* el autor Gómez (2016) señala que parte de la medición del riesgo constituyen los factores de evaluación que no siendo un tema de orden nos permite tener un criterio sustancial, en donde comenta que una vez recopilados los informes por medios oficiales o extra oficiales, se debe llegar a una



conclusión sobre la calificación y condiciones del posible cliente en lo que respecta a su carácter, capacidad y capital; además de analizar los aspectos colaterales y las condiciones del entorno económico de los factores de crédito. Porque la esencia misma del crédito al comercio es llegar a una decisión sobre el otorgamiento o no del crédito; si la información que se obtuvo es adecuada, valuada y cuidadosamente analizada reflejaran juicios más sanos y racionales sobre la función que se está desempeñando. Esto resaltara la experiencia del responsable de créditos.

*Aprobación y otorgamiento del crédito*, señala que el crédito aprobado en el comité de créditos deberá ser aprobado por el nivel correspondiente. El asistente brinda la información al cliente sobre la aprobación del crédito, cuidando que dicha información sea clara oportuna y transparente En este caso el cliente recibirá su constancia de crédito para poder adquirir cierta cantidad de productos en el área de pedidos de la empresa. (Julian, 2016)

### **Tipos de Créditos**

La cartera de créditos será clasificada en (2) tipos:

*Créditos a Pequeñas Empresas*, son aquellos créditos otorgados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20,000.00 pero no mayor a S/ 300,000.00 en los últimos seis (6) meses.

*Créditos a Microempresas*, son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales

o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20,000.00 en los últimos seis (6) meses.

### **Venta al crédito**

Para Morales & Morales (2014) se refiere ante la dificultad de conseguir un préstamo de dinero, gran parte del crédito se canalizó mediante las ventas al fiado y fue ésta la operación crediticia más utilizada en el siglo XVI. De algún modo a venta a crédito fue un paliativo para compensar tanto la falta de liquidez como la insuficiencia de otras vías de financiamiento.

La adquisición de bienes a crédito ofrecía la posibilidad de obtener un bien y diferir el pago. A diferencia de los préstamos, en la operación el deudor no obtenía dinero sino un bien, el cual pagará con dinero, posteriormente. Este plazo adicional permitía al deudor descontar una parte o la totalidad de la inversión que efectuaba, mediante su comercialización (mercancías) o explotación (fincas, recuas, esclavos) o, cuando menos, reunir la suma requerida en un lapso mayor. De ahí que el plazo varíe según el tipo de bien y el monto del adeudo. Tampoco en este caso eran lícitos los intereses.

El *precio de venta* al fiado debía ser el mismo que al contado y, por lo mismo, no hay constancias explícitas al interés, aunque éste, según los testimonios de la época, existía y, en general, guardaba relación con el precio pactado. La legislación, para evitar que se pudiesen ocultar los intereses y otros fraudes en la operación, exigía, cuando se protocolizaban, expresar el tipo de bienes y su precio. (p. 14)

### **Políticas de créditos**

En 2009, Martínez plantea que: La información crediticia actualizada de un cliente es básica, por lo que periódicamente debe ser reactualizarse esta información. Si un cliente dejo de ser cliente activo más de 1 año deberá volver a presentar todo su expediente y ser evaluado nuevamente. (p. 20)

Como sucede con la salud de las personas, siempre resulta más aconsejable una política preventiva, que facilite la implantación de medidas dirigidas a anticiparse a unos hechos futuros, que dejar al azar o al momento cuando se presenten los problemas, su posible solución. A esta última opción se la conoce como política curativa.

Se puede conseguir en cada política, según sea de carácter estructural o sistemático o, en su defecto, según se trate de medidas coyunturales o irregulares. Ayuda a analizar la relación entre una política de crédito y el seguimiento de esta. La primera contempla al aspecto que origino la necesidad de implantar una política y la calidad de seguimiento y cumplimiento de esta. Se adopta una empresa ante la necesidad de implantar una política en materia de concesión o denegación de créditos a sus clientes, así como todo lo que conlleva su implantación, puede condicionar en mayor o menor medida su actual política comercial y por descontado sus resultados (p.21)

### **Garantía**

Esta puede ser personal, prendaria o hipotecaria, con la cual se determina el riesgo que se corre al abrir el crédito al solicitante.

## **Garantías de Crédito**

Iucollect (2010) menciona que:

El crédito comercial utiliza en forma general los títulos-valores como garantía, y son la Letra de Cambio por su versatilidad y conocimiento en el ámbito comercial y el Pagare es utilizado como instrumentos de garantía en el otorgamiento de crédito. La versatilidad y uso de los títulos valores, asumen la virtud de facilitar la comercialización de bienes y servicios ya que el titular del crédito no tiene que notificar la transferencia de este al deudor.

### **▪ Letra de Cambio**

Es un instrumento de crédito que prueba la obligación por su sola existencia, sin necesidad de entrar a considerar la causa que le dio origen, considerándose por esta causa como instrumento abstracto y autónomo.

La letra sirve para respaldar operaciones comerciales de crédito a venta a plazos, o como garantía en operaciones a corto plazo. Así mismo la letra puede endosarse porque constituye un documento circulante y financiarse porque es aceptada en el sistema bancario y financiero como instrumento de cobranza.

Según el Artículo 121° de Ley de Títulos Valores (Congreso de la Republica), la letra de cambio señala el vencimiento, para que tenga validez solo puede ser girada:

- A fecha Fija: Se pagará de acuerdo como indique el documento.
- A la Vista: Pagada a su sola presentación.
- A cierto plazo desde la aceptación: Cuando el plazo para su pago comienza a contarse a partir de su aceptación.

- A cierto plazo desde su giro: Se pagará en los días señalados contándose desde el momento de su expedición.

Dependiendo de quién use la letra de cambio y de acuerdo con su formato, las personas naturales utilizan un formato de letra simple, mientras que las personas jurídicas (empresas u organizaciones) suelen hacerlo con impresiones propias.

En el Artículo 145° de Ley de Títulos Valores (Congreso de la Republica), no debe olvidarse que, toda letra de cambio es pagadera en el domicilio señalado en ella o con cargo en la cuenta señalada conforme al Art. 53°. Cualquier endosante u obligado distinto al principal pague la letra de cambio puede testar su endoso o firma y los posteriores., pues ello asegura el cumplimiento de la obligación.

#### ▪ **El Pagaré**

Es un título valor de crédito indicado para documentar obligaciones directas en efectivo entre un acreedor y un deudor, siendo este último el que suscribe el Pagare a favor del primero. A diferencia de la letra de cambio este es un título valor de orden causal; es decir que en dicho documento se pactan las condiciones que dan origen al crédito, incluyendo en ella la garantía colateral con que afianza la obligación, dándole cierta ventaja sobre la letra en cuanto a minimizar el riesgo sobre un crédito pactado porque está obligado a señalar la causal y la garantía como indicaciones facultativas. Según el Artículo 160° de Ley de Títulos Valores (Congreso de la Republica), el pagare señala formas de vencimiento:

- A fecha o Fechas Fijas de vencimiento, según se trata de pago único de su importe o de pago armadas o cuotas.
- A la vista.

- A cierto plazo o plazos desde su emisión, según se trate de pago único de su importe o de pago y armadas o cuotas.

Adicional, en el Artículo 161° de Ley de Títulos Valores (Congreso de la República, 2010), la obligación del emitente, el emitente en su calidad de obligación principal asume las mismas obligaciones que el aceptante de una letra de cambio, y el tenedor tiene acción directa contra él y sus garantes.

### **Rentabilidad**

Hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. También se considera como beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que se ha realizado previamente. (Economipedia, 2013)

### **Rentabilidad Económica (ROI)**

La rentabilidad económica, también llamada ROI (Return on Investment) mide la capacidad que tienen los activos de una empresa para generar beneficios, sin tener en cuenta como han sido financiados. Los beneficios que se tienen en cuenta para conocer la rentabilidad económica de una empresa son antes de haber descontado los intereses e impuestos correspondientes que la empresa tiene que pagar.

Para Cervera & Aparicio (2010): “La rentabilidad económica o del activo también se denomina ROI –Return on assets y como denominación más usual ROI – Return on investments. Básicamente consiste en analizar la rentabilidad del activo

independientemente de cómo está financiado el mismo, o, dicho de otra forma, sin tener en cuenta la estructura del pasivo.”

De acuerdo con Weston (2006): “La rentabilidad económica es el resultado de varias políticas y decisiones; es la razón de ingresos netos a los activos totales.” De forma general la rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado período de una empresa para generar tiempo, del rendimiento rentabilidad. El valor con independencia de los activos de una empresa con independencia de la financiación de estos. (p.8-9)

### **Rentabilidad Financiera (ROE)**

Se entiende a la capacidad de generar beneficios y financiera se refiere a las finanzas, término asociado con el dinero. Por tanto, la rentabilidad financiera son los beneficios obtenidos por invertir dinero en recursos financieros, es decir, el rendimiento que se obtiene a consecuencia de realizar inversiones.

La rentabilidad financiera se conoce por las siglas ROE, por su expresión en inglés “Return on Equity”.

Martínez & Milla (2000) define que: “Es el equivalente a la cifra del margen de explotación sobre los activos de explotación de la empresa. Equivale al producto del margen de explotación por la rotación de los activos”. (p.241-242)

De acuerdo con Santiesteban, Fuentes, & Leyva (2011) define que:

Es como un indicador clave del desempeño empresarial, y de esta manera ha quedado definida de distintas formas, entre las cuales se pueden citar:

## Ratios de Rentabilidad

La rentabilidad de la empresa en relación con la inversión, el activo, el patrimonio y las ventas, indicando la eficiencia operativa de la gestión empresarial.

*Ratio de rentabilidad del activo (ROA)*, Es el ratio más representativo de la marcha global de la empresa, ya que permite apreciar su capacidad para obtener utilidades en el uso del total activo.

$$\text{Rentabilidad del activo (ROA)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}} \times 100$$

*Ratio de rentabilidad del patrimonio (ROE)*, Este ratio mide la capacidad para generar utilidades netas con la inversión de los accionistas y lo que ha generado la propia empresa (capital propio).

$$\text{Rentabilidad del patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

*Margen de la utilidad bruta*, Este ratio determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando solo los costos de producción. Para calcularlo se utiliza la fórmula siguiente:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costos}}{\text{Ventas netas}}$$

*Margen de la utilidad operativa*: Este ratio indica la cantidad de ganancias operativas por cada unidad vendida y se calcula comparando la utilidad operativa con el nivel de ventas.



$$\text{Margen de utilidad operativa} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$$

*Margen de utilidad neta:* Este ratio relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas y mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida. Es una medida más exacta porque considera además los gastos operacionales y financieros de la empresa.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Esta razón mide la efectividad de la gerencia de ventas ya que muestra su capacidad para hacer cumplir la misión de la empresa. Si a los ingresos operacionales se les compara con el motor de una máquina, se dice que la rentabilidad sobre ingresos es la medida de eficiencia de este motor. Mientras más alto sea este ratio, la empresa obtendrá mayores ganancias por sus ventas realizadas.

*El EBIT*, (“Earnings before interest and taxes”) o resultado de explotación, de acuerdo con Apaza (2013) “es un indicador que mide el beneficio operativo de una empresa. El EBIT no tiene en cuenta ni los intereses ni los impuestos pagados por la empresa en un ejercicio a efectos de su cálculo” De esta manera, este dato indica la capacidad de una empresa para ser rentable, y en definitiva para generar beneficios. (p. 110)

EBITDA, Apaza (2013) indica que el EBITDA es uno de los indicadores financieros más conocidos, e imprescindible en cualquier análisis fundamental de una empresa. Sus siglas representan, en inglés, las ganancias antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization), o lo que es lo mismo, representa el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros.

### **Estados financieros**

“Son el medio en que se presenta de manera resumida la información de una entidad económica. A lo largo de los últimos años se ha hecho un esfuerzo enorme para lograr homogenizar la forma en que esta información financiera”. (Flores, 2014)

### **Estados de situación financiera**

Comprende información clasificada y agrupada en tres categorías o grupos principales: activos, pasivos y patrimonio o capital. En cuanto a su importancia, es un estado principal y se considera el estado financiero fundamental. (Moreno, 2014)

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de ventas totales y su influencia en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.
- Determinar la gestión de cobranzas, políticas y procedimientos de crédito que influyen en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.
- Evaluar cómo influye las cuentas por cobrar en los estados financieros mediante ratios de rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

La gestión de cuentas por cobrar influye de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- El alto nivel de ventas al crédito y la influencia en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.
- Existe una inadecuada gestión de cobranzas e incumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito que influyen en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.
- Existe un alto nivel de endeudamiento reflejado en los estados financieros, debido a una mala gestión de las cuentas por cobrar que afecta a los ratios de rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

#### **Tipo de investigación: Descriptiva**

El presente trabajo está basado en una investigación descriptiva, porque busca especificar las propiedades y características importantes de una variable que analizan las tendencias de la población. Según Hernández y Fernández (2014) Los estudios descriptivos buscan especificar las pertenencias y/o características de perfiles sobre personas, grupos, comunidades, también procesos, objetos o cualquier otro especie o fenómeno que se tome como análisis.”

#### **Diseño de investigación: No experimental – Transversal.**

El diseño de investigación es no experimental y transversal, puesto que se recogen datos en un instante, en un tiempo determinado. Con el propósito de explicar las variables para analizar su hecho o interrelación en un tiempo dado (Hernandez & Fernandez, 2014) Por tanto, se indaga la incidencia de particularidades, en categorías o niveles de una o más variables en una muestra específica, los cuales son estudios puramente explicativos.

#### **Dónde:**

M: Muestra

O: Observación

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

#### 2.2.1. Población

La población lo conforma los estados financieros de la empresa Tramarsa Flota S.A.

### 2.2.2. Muestra (muestreo o selección)

Para un tamaño de muestra en el presente estudio se consideró a todas las cuentas por cobrar en la empresa Tramarsa Flota S.A., al 31 de diciembre del 2019.

### 2.3. Técnicas.

- **Entrevista.**

Se realizará una entrevista al gerente general algunas empresas del rubro de soluciones especializadas e integrales en los servicios de atención de naves, para que pueda brindar información acerca de los créditos vencidos en el área de contabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A. El instrumento será la guía de entrevista.

- **Análisis documental**

Es el análisis de los contenidos de las fuentes documentales mediante una operación intelectual que consiste en extraer de un documento los elementos de información más significativos desde la perspectiva del investigador. (Glosario de Investigación UPN, 2016)

Tales como:

- **Reporte de ventas.** Se utiliza esta información para obtener los servicios mensuales de las ventas al crédito y al contado.
- **Estados financieros.** Se utiliza para obtener información financiera y económica para obtener el índice o ratio de rentabilidad.

### 2.3.1. Métodos.

- **Método inductivo.**

Este método se utiliza para estudios particulares y los datos se obtienen para reunir toda la información para generalizar la situación de la empresa del rubro de soluciones especializadas e integrales en los servicios de atención de naves.

### 2.4. Análisis de datos.

Para procesar los datos de la presente investigación se va a emplear el Microsoft Excel.

Para tabular las encuestas se utilizarán cuadros de doble entrada y algunos gráficos de barras y circulares para medir la frecuencia y proporcionalidad en cuanto a las respuestas.

Para el análisis de datos se empleará lo siguiente:

**Tablas de frecuencias:** Se ordena de forma que las tablas muestren los datos estadísticos, asignado por cada dato según su frecuencia correspondiente.

**Gráficos o figuras:** se representan visualmente con símbolos, barras, polígonos y sectores, de los datos contenidos en tablas de frecuencias.

### 2.5. Procedimiento

- ✓ Se realizó entrevistas a los trabajadores del área contable y servicios de la empresa Tramarsa Flota S.A. de manera virtual.

- ✓ Se elaboró un análisis general de la empresa Tramarsa Flota S.A., según los resultados que sean obtenidos de las entrevistas realizadas y de la información contable y financiera de la empresa.
- ✓ Se buscó la bibliografía para elaborar el marco teórico y marco conceptual del trabajo de investigación.
- ✓ Se ha propuesto a gerencia que los créditos deben ser controlados con aplicativos tecnológicos para manejar información fiable sobre aspectos económicos y financieros de la empresa Tramarsa Flota S.A.

## **2.6.Aspectos éticos**

Son normas para guiar en su definición como los créditos es un tema decisivo para que una empresa pueda validar como las personas demuestren los diferentes principios éticos para asociar en conjunto con la conciencia de cada ser humano.

Por otro lado, en esta investigación se reconoce la confiabilidad de la información ya que es parte de los estatutos o de las leyes comunes, que los requerimientos éticos se detallan y solo dependerá de la ley de cada país. Dicho anteriormente en este trabajo se ha realizado con total responsabilidad, comprensión, veracidad; por lo tanto, al momento de recolectar los datos de la población e identificación de la muestra en estudio; se ha verificado que los resultados obtenidos tiene ser confidencialidad ya que, de este cuestionario, de ser honesto al elaborar el análisis, respetado por los derechos de autor y en desarrollo del tema, con criterio para el beneficio a la sociedad.

Para expresar confiabilidad, en la presente investigación se llevó a cabo el principio de confiabilidad porque se ha brindado datos reales que en adelante se toma como fuente de referencia, ya que es información fiable.

Asimismo, se respeta a los personajes involucrados ya sea desde el Gerente hasta el último colaborador en esta investigación, lo cual busca desarrollar alguna distinción u opiniones. Cada información que se consigue es única.



## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Aspectos generales de la empresa Tramarsa Flota S.A.

#### 3.1.1. Historia

Somos líderes en el negocio de operaciones marítimas y portuarias en el Perú; por ser la única empresa del mercado que ofrece el conjunto completo de servicios a nivel nacional.

Somos un holding portuario que forma parte del Grupo Tramarsa, un conglomerado de compañías del negocio portuario perteneciente al Grupo Romero, quienes cuentan con el 100% de acciones. Tramarsa fue fundada el 9 de noviembre de 1990, en el puerto del Callao e inició sus operaciones el 01 de abril de 1991.

Adicionalmente, operamos terminales portuarios privados, de modo que los titulares de estos puedan dejar la actividad portuaria en manos de una compañía especializada y dedicar todos sus esfuerzos a su negocio principal.

Tramarsa ofrece soluciones especializadas e integrales en los servicios de atención de naves, carga e infraestructura marítima y portuaria, generando valor y convirtiéndose en aliados estratégicos de sus clientes, contribuyendo a su desarrollo y al de las áreas de influencia donde opera con responsabilidad social.

Desde hace más de 25 años Tramarsa viene ofreciendo las siguientes soluciones marítimas y portuarias.

- Estiba y Desestiba.
- Agenciamiento de naves.
- Terminal de contenedores.
- Practicaje.

- Remolcaje.
- Lancha.
- Operaciones OffShore.
- Descarga de hidrocarburos.

### **3.1.2. Visión**

Lograr un crecimiento permanente en participación de mercado a la mayor tasa posible que cada negocio permita, manteniéndonos por encima de la rentabilidad promedio del sector. Esto se logrará ampliando nuestra presencia en la cadena logística a través de nuevos clientes y servicios, desarrollando alianzas con otros operadores, potenciando la integración de servicios y construyendo relaciones de largo plazo. Simultáneamente invirtiendo en talento, tecnología e infraestructura.

### **3.1.3. Misión**

Brindamos servicios relacionados al ámbito marítimo-portuario dentro de la cadena logística del comercio exterior a líneas navieras, dueños de carga y demás operadores de la cadena. Contamos con personal especializado, equipos e infraestructura, recursos financieros, relaciones estratégicas y una eficiente gestión de la información. A través de los cuales contribuimos al desarrollo de nuestros clientes y al de las áreas de influencia donde operamos con responsabilidad social. Nos diferenciamos por el respaldo corporativo del Grupo Romero, nuestra oferta de integración y cobertura de servicios, tecnología de primer nivel y muchos años de experiencia en el sector, siendo una empresa confiable y con alta reputación.

### 3.1.4. Los valores que nos identifican

- Deseo de superación.
- Responsabilidad.
- Lealtad.
- Solidaridad.

### 3.1.5. Principales Clientes

A continuación, se detalla los 10 principales clientes:

Tabla 1

*Principales clientes de la ciudad de Lima*

<b>CLIENTES</b>	<b>RUC</b>
Hapag-Lloyd (Perú) Sa	20492185087
Savia Peru S.A.	20203058781
Petróleos del Peru Pet	20100128218
Cosco Peru S.A.	20335082801
Terminales Del Perú	20563249766
Pesquera Exalmar S.A.A.	20380336384
Naviera Transoceánica	20522163890
Minsur S. A.	20100136741
Compañía Minera Antamina	20330262428
Impala Terminals Peru S.A.	20506377600

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

Elaboración propia

### 3.1.6. Principales Proveedores

A continuación, se detalla los 10 principales proveedores:

Tabla 2

*Principales proveedores de la ciudad de Lima*

<b>PROVEEDOR</b>	<b>RUC</b>
Iturri Agente Marítimo S.A.C.	20131551437
Transportes Barlovento S.A.C.	20477763929
Petrolera Transoceánica S.A.	20100126606
Transmarine Oil S.A.C.	20538112055
Skc Maquinarias S.A.C.	20517112543
Inversiones Marítimas Cpt Peru	20500066386
Naval Radio Perú S.A.C.	20522151611
Ibm del Perú S.A.C.	20100075009
Apm Terminals Callao Sociedad Anonima	20543083888
Edenred Peru Sa	20507634479

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

Elaboración propia

### 3.1.7. Organigrama

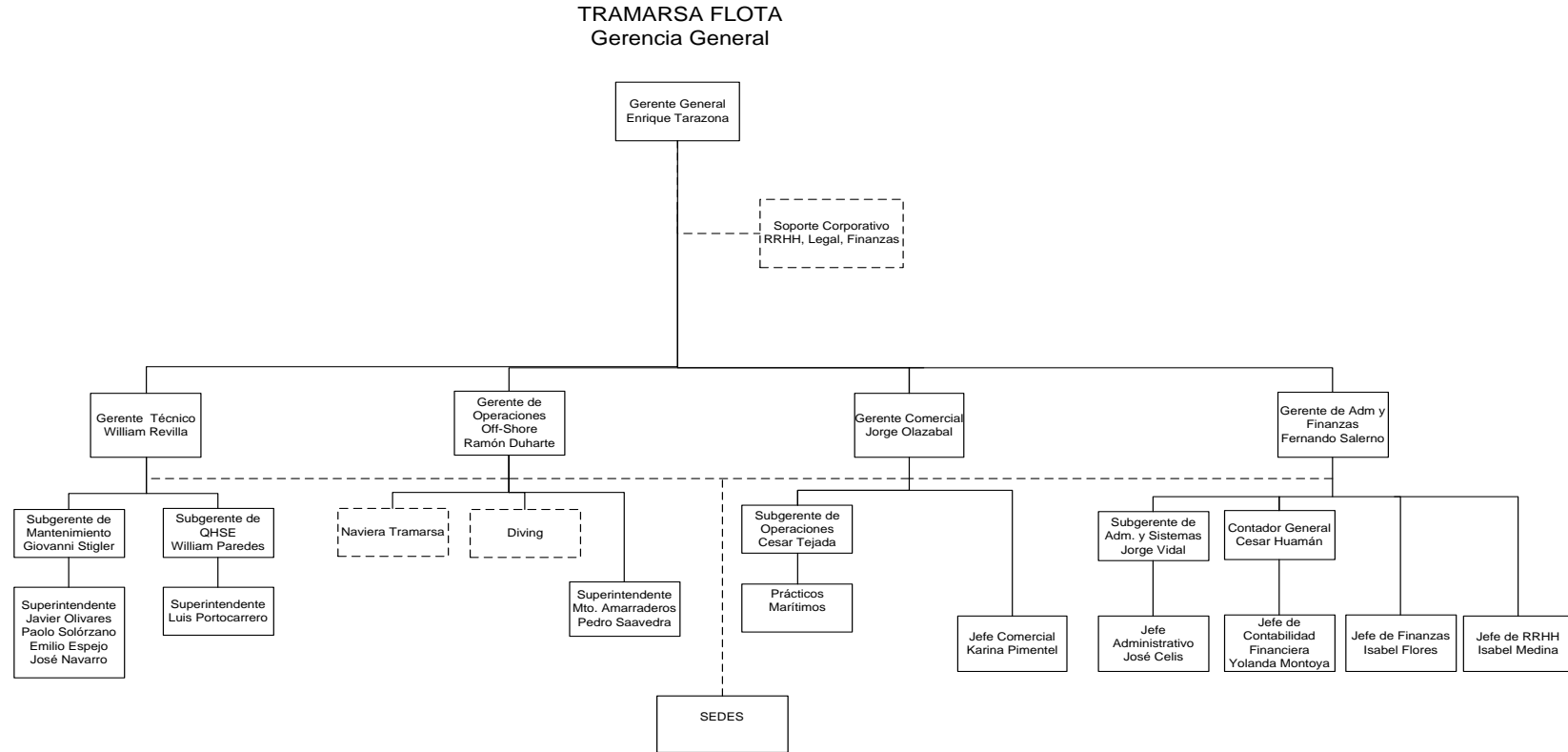


Figura 1: Organigrama de la empresa Tramarisa Flota S.A.

Fuente: Elaboración propia

### **3.2.Determinar el nivel de ventas totales y su influencia en la rentabilidad de la empresa**

#### **Tramarsa Flota S.A.**

En este capítulo se analizarán la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad, la cual comprende un resumen de la información obtenida en el área de cobranzas de la empresa Tramarsa Flota S.A. Con relación al manejo de las actividades se tomaron en consideración los siguientes:

- Reportes de ventas.
- Entrevista dirigida al área de créditos y cobranzas. (Ver anexo1)

En la empresa Tramarsa Flota S.A, se ha realizado un análisis para determinar la totalidad de ventas al crédito, siendo uno de los principales problemas el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes. Esto ha ocasionado que la empresa tenga que buscar alternativas para no verse afectad en la rentabilidad del negocio; debido a que la empresa en estudio respalda su cuenta por cobrar haciendo uso de garantías (letras, cheques, entre otros).

Para la obtención de los resultados se explicará brevemente los puntos principales del actual proceso de otorgamiento de créditos, donde se podrá observar que la empresa no cuenta con estrategias para la cobranza y posterior recuperación de estos, de acuerdo con lo siguiente:

- El único método de cobranza que se ejecuta son mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos, pero no existe un cronograma para su ejecución y una posterior validación de los clientes contactados a través de dichos medios.
- El personal del área de créditos y cobranzas que se encarga de verificar, controlar y determinar el estado que se encuentran los créditos, no realiza una gestión adecuada en cuánto sus funciones asignadas, debido a la sobrecarga laboral que tienen.

- Dentro del proceso de evaluación crediticia para el cliente, se tiene en cuenta la antigüedad y recurrencia de este.
- La empresa no cuenta con políticas que regulen las actividades y funciones que debe realizar el personal con respecto a las cobranzas.
- Los plazos máximos otorgados a los clientes se encuentran entre 30 a 45 días calendario.
- No se tiene políticas de cobranza definidas que señalen cómo actuar si el cliente incumple en el pago, por ello se ha incrementado sus cuentas por cobrar.
- Se provisiona de manera proporcional de 15% a un 30% según los días de atraso.

Según el análisis documental con respecto a las cuentas incobrables se identificó que no hay un control adecuado de las cuentas por cobrar, excediendo en su mayoría de casos el periodo de crédito establecido; así mismo, la empresa no cuenta con una política o proceso que estandarice las acciones preventivas y correctivas ante el incumplimiento de pago; tampoco se realizan cobranzas constantes, no cuentan con formatos o reportes para el seguimiento y la recuperación de los créditos otorgados.

A continuación, se muestra la totalidad de la cartera de clientes que se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Cuentas por cobrar comerciales a terceros		S/ 127,575,615
Cuentas por cobrar comerciales a terceros	S/ 50,969,868	
Cuentas por cobrar comerciales a relacionadas	S/ 30,192,297	
Otras cuentas por cobrar a terceros	S/ 26,754,093	
Otras cuentas por cobrar a relacionadas	S/ 19,659,357	
Estimación de cobranza dudosa		S/ -2,527,369
Cuentas por cobrar (Neto de estimación de cobranza dudosa)		<u>S/ 125,048,246</u>

Se puede visualizar que la cartera total al 31 de diciembre del año 2019, es de S/ 127,575,615, producto de la suma de la cartera de cuentas por cobrar comerciales a terceros S/ 50,969,868, cuentas por cobrar comerciales a relacionadas S/ 30,192,297; otras cuentas por cobrar a terceros S/ 26,754,093 y otras cuentas por cobrar a relacionadas S/ 19,659,357; asimismo, debemos considerar la disminución que representa la estimación de cobranza dudosa por el importe de S/ 2,527,369.17; obteniendo como resultado el importe de la cartera neta por S/ 125,048,246.

### 3.2.1. Reportes de ventas.

#### a) Ventas totales

Tabla 3

*Ventas totales por mes 2019*

Ventas	Contado	Crédito	Total
<b>Enero</b>	12,905,547	11,481,805	24,387,352
<b>Febrero</b>	10,037,647	8,930,293	18,967,940
<b>Marzo</b>	8,603,698	7,654,537	16,258,235
<b>Abril</b>	11,471,597	10,206,049	21,677,646
<b>Mayo</b>	12,905,547	11,481,805	24,387,352
<b>Junio</b>	7,169,748	6,378,781	13,548,529
<b>Julio</b>	18,641,345	16,584,830	35,226,175
<b>Agosto</b>	12,905,547	11,481,805	24,387,352
<b>Septiembre</b>	10,037,647	8,930,293	18,967,940
<b>Octubre</b>	8,603,698	7,654,537	16,258,235
<b>Noviembre</b>	15,773,446	14,033,318	29,806,764
<b>Diciembre</b>	14,339,496	12,757,562	27,097,058
<b>Total</b>	<b>143,394,963</b>	<b>127,575,615</b>	<b>270,970,578</b>

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

A continuación, se detalla las ventas al crédito y contado del año 2019:



Tabla 4

*Resumen de las ventas totales 2019*

<b>Ventas</b>	<b>S/</b>	<b>%</b>
Al contado	143,394,963	53%
Crédito	127,575,615	47%
<b>Total</b>	<b>270,970,578</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

**Análisis e Interpretación:**

Según lo observado anteriormente, se determinó que la empresa Tramarsa Flota S.A. en el año 2019, tiene con ventas al crédito un importe por S/ 127,575,615 lo que hace un 47% de la cartera total, lo cual al analizar sus cuentas por cobrar no se logra recuperar a totalidad siendo un monto pendientes de cobro, lo que conlleva a arrastrar saldos al año siguiente, imposibilitando una eficiente gestión en las cuentas por cobrar y la rentabilidad que debería tener la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

**i. Ventas al contado**

Tabla 5

*Ingresos ordinarios 2019*

<b>Tipo de venta</b>	<b>S/</b>
Ventas al contado	143,394,963

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

## ii. Ventas al Crédito

Tabla 6

*Cuentas por Cobrar Comerciales a Terceros 2019*

<b>Ventas</b>	<b>Monto S/</b>
Vigentes	16,691,469
<b><u>Vencidos:</u></b>	
Menores a 30 días	23,771,707
Entre 31 a 60 días	1,894,646
Entre 61 a 90 días	2,338,935
De 91 a 120 días	526,765
De 121 a 180 días	138,076
Mayores a 180 días	5,608,270
<b>Total</b>	<b>50,969,868</b>

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

Tabla 7

*Cuentas por Cobrar Comerciales a Relacionadas 2019*

<b>Ventas</b>	<b>Monto S/</b>
Vigentes	24,145,703
<b><u>Vencidos:</u></b>	
Menores a 30 días	3,355,060
Entre 31 a 60 días	1,150,620
Entre 61 a 90 días	292,296
De 91 a 120 días	376,570
De 121 a 180 días	350,014
Mayores a 180 días	522,036
<b>Total</b>	<b>30,192,297</b>

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

Tabla 8

*Otras Cuentas por Cobrar a Terceros 2019*

<b>Conceptos</b>	<b>Monto S/</b>
1 Reclamos a compañías aseguradoras	14,769,159
2 Anticipos a proveedores	5,774,244
3 <b>Cuentas recuperables con factura</b>	<b>3,343,672</b>
4 Reclamos a terceros	1,386,844
5 Subsidios por cobrar	535,815
6 Préstamos al personal y accionistas	759,752
7 <b>Cuentas recuperables con documento de cobranza</b>	<b>123,591</b>
8 Depósitos en garantía	60,340
9 Diversos	676
<b>Total</b>	<b>26,754,093</b>

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

**Interpretación:**

Se puede apreciar que el importe de las Otras Cuentas por Cobrar a Terceros en el ejercicio 2019, ha sido de S/ 26,754,093. Esto es referencial pues lo que en realidad se aprecia, una vez más, es la deficiente gestión que estos importes reflejan y hablan de la mala administración de las cuentas por cobrar por parte de la empresa y la actitud pasiva que tiene frente a estas situaciones desfavorables en su rentabilidad.

Tabla 9

*Otras Cuentas por Cobrar a Relacionadas 2019*

<b>Cuentas</b>	<b>Monto S/</b>
Corriente	19,659,357

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

Tabla 10

*Provisión de cobranza dudosa*

Cuentas	Monto S/
Provisión de cobranza dudosa	-2,527,369

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

**Interpretación:**

Se puede ver el importe de las cuentas que se castigaron en el ejercicio 2019. El criterio empleado por la empresa para castigar una cuenta es que tiene que haber pasado 2 años de la fecha en que la cuenta que se provisionó como cobranza dudosa, siga sin ser recuperada. Podemos apreciar que en el ejercicio 2019 el importe total de cuentas castigadas fue de S/ 2,527,369.

### **3.3.Determinar la gestión de cobranzas, políticas y procedimientos de crédito que influyen en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.**

Desde que inició la relación Empresa/cliente, no se aplicó correctamente las cláusulas de los contratos de ventas el crédito, este aspecto nos permitió determinar que existe una informalidad por parte de la empresa

Actualmente solo se cuenta con políticas de créditos que no se ejecutan adecuadamente trayendo consigo deficiencias en sus cuentas por cobrar.

#### **3.3.1. Política de Créditos**

Se detalla las políticas de Crédito:

1. Analizar la información, la cual es utilizada por la empresa para mantener al día su cartera de clientes de la siguiente manera:
  - Revisar las facturas por cobrar.
  - Revisar el file de clientes morosos.
  - Llamar a clientes con cartera vencida y por vencerse.
2. Aplicar el proceso de cobranza para obtener una negociación con clientes morosos y lograr los objetivos de la empresa.
3. Se cuenta con información confidencial de cada cliente para otorgar un crédito y con esto evitar en adelante fraudes.
4. Es importante tener al día los estados de cuenta para dar seguimiento a los días de atraso de los clientes con mayor volumen en sus cuentas por cobrar para reportar a gerencia.
5. En la empresa no se aplican ningún tipo de interés a las cuentas por cobrar.
6. Generar un sustento que evidencie la gestión de la cuenta por cobrar.

### **3.3.2. Procedimiento de créditos**

Estas consideraciones que se tienen en cuenta para brindar crédito son las siguientes:

- Entrevista con el asistente de créditos y cobranzas se le denominara asesor).
- Requerir y llenar una Solicitud de crédito
- Se verifica al cliente si está en Infocorp.
- Se realiza una búsqueda de compras del cliente hacia la empresa.
- Se le evalúa el historial crediticio que tiene con la empresa.
- En el caso de las grandes empresas, influye el prestigio que se ha ganado en el mercado.
- El asistente de créditos y cobranzas se encarga de evaluar al cliente e informa a gerencia quien dará el visto bueno final para otorgar el crédito.
- Normalmente se otorga crédito de 30 a 45 días salvo casos excepcionales en que las empresas grandes llevan volumen elevado y solicitan crédito de 60.

### **3.3.3. Políticas de cobranzas**

La empresa, en el area de créditos y cobranzas, no realizan capacitaciones ni evalúa al personal encargado para desempeñar dichas funciones, generando incumplimiento con los objetivos empresariales planteados que acrecientan los plazos de rotación de las cuentas por cobrar.

Finalmente, cuando ya se agotan todos los medios posibles para realizar el cobro y el cliente no tiene intención de pagar, la gerencia realiza los cobrar con carta notarial.

#### **3.3.4. Procedimiento de cobranzas**

Las consideraciones que se tienen en cuenta para realizar una cobranza son las siguientes:

1. Se dará seguimiento a los clientes de los créditos en las fechas estipuladas (nuevas fechas obtenidas en la gestión telefónica y/o correo electrónico).
2. Se verificará la existencia alguna garantía que respalde el crédito.
3. Programar avisos de cobro para tener una gestión adecuada vía telefónica o envío de correos electrónicos.
4. Se revisará documentación recibida y se verificará con el reporte de cobros (esta actividad será diaria, después de entregada la documentación correspondiente de ese día).

#### **3.3.5. Estrategias de cobranzas**

También se puede demostrar que el proceso de cobro la inicia el asistente encargado. Cuando llega la fecha de vencimiento del crédito otorgado, es quien se encarga de realizar llamadas y enviar correos electrónicos al cliente. Si el cliente no puede cumplir con la fecha acordada de pago, la empresa le da facilidad de tiempo para el cumplimiento de esta, e incluso continúa otorgándole servicios al crédito.

### 3.4. Evaluar cómo influye las cuentas por cobrar en los estados financieros y ratios de rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.

#### 3.4.1. Estados financieros.

Tabla 11

*Estado de situación financiera 2019.*

TRABAJOS MARITIMOS S.A. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 31 de diciembre de 2019		Valores Históricos S/
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y equivalente de efectivo		25,846,270
Cuentas por cobrar comerciales a terceros		127,575,615
Cuentas por cobrar comerciales a terceros	50,969,868	
Cuentas por cobrar comerciales a relacionadas	30,192,297	
Otras cuentas por cobrar a terceros	26,754,093	
Otras cuentas por cobrar a relacionadas	19,659,357	
Estimación de cobranza dudosa		-2,527,369
Inventarios		7,264,421
Gastos Pagados por Anticipado		4,914,005
<b>Total Activo Corriente</b>		<b>163,072,942</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Otras cuentas por cobrar a relacionadas		17,674,978
Inversiones en subsidiarias y asociadas		93,083,006
Intangibles		7,116,644
Inmuebles, Maquinaria y Equipo		212,808,647
<b>Total Activo No Corriente</b>		<b>330,683,275</b>
<b>Total Activo</b>		<b>493,756,217</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Obligaciones financieras		39,711,322
Cuentas por pagar comerciales a terceros		74,242,658
Cuentas por pagar comerciales a relacionadas		8,295,300
Otras cuentas por pagar a relacionadas		470,787
Otras cuentas por pagar a terceros		20,535,362
<b>Total Pasivo Corriente</b>		<b>143,255,429</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Valor razonable de derivados de cobertura		2,712,272
Obligaciones financieras		121,171,049
Pasivo por impuesto a la renta diferido		24,788,878
<b>Total Pasivo No Corriente</b>		<b>148,672,199</b>
<b>Total Pasivo</b>		<b>291,927,628</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital		41,722,630
Reservas Legales		5,478,048
Resultados Acumulados		135,060,381
Valor razonable de Inst. derivados		-986,031
Resultado por conversión		-1,768,589
Resultados del periodo		22,322,150
<b>Total Patrimonio Neto</b>		<b>201,828,589</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>		<b>493,756,217</b>

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.



### **Análisis e interpretación**

Al conceder un crédito se asume directamente el riesgo de no cobrar la deuda a tiempo o que se convierta en incobrable y es por esto se hace necesario contar con políticas escritas, definidas acorde al tipo de clientes que maneja la empresa, con documentos de respaldo y la respectiva revisión de estos.

Las cuentas por cobrar originan altos gastos financieros, moras y costos, la cual conlleva a que exista una gran influencia en los estados financieros y se observan en los pasivos ya que se tiene cuentas por pagar significativas tales como deudas con banco con un importe de S/ 121,171,049 en el pasivo no corriente y en las cuentas por pagar comerciales tiene un importe de S/ 74,242,658, y al apalancarse de terceros origina que la empresa no mantenga su rentabilidad deseada como se demuestra en su activo circulante un monto de S/ 25,846,270, que no llega ni al 20% de la deuda contraída con el banco, siendo así un panorama no solvente para la empresa.

La situación económica no es muy favorable para la empresa en el año 2019 obteniendo una utilidad neta de S/ 22,322,150; sus cuentas por pagar son elevadas y eso genera que sus proveedores no puedan otorgar más plazo para sus pagos. Siendo necesario establecer procesos para mejorar esta situación. Por lo tanto, las inversiones realizadas por la empresa en el año 2019, la rentabilidad ha disminuido con respecto al patrimonio.

Tabla 12

*Estado de resultado integral por función 2019*

<b>TRABAJOS MARITIMOS S.A.</b>	
<b>ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL POR FUNCION</b>	
Por el período comprendido entre el 01.01.19 y el 31.12.2019	
	Valores Históricos
	S/
<b>VENTAS</b>	
Servicios operacionales	270,970,578
<i>Menos:</i>	
Gastos variables de operación	-142,159,839
Gastos fijos de operación	-77,548,763
	<b>-219,708,602</b>
<b>Resultado bruto de operación</b>	<b>51,261,976</b>
Gastos de administración	-24,434,425
Ingresos varios, neto	10,187,253
<b>Resultado de operación</b>	<b>37,014,804</b>
<b>OTROS INGRESOS/(EGRESOS)</b>	
Resultado empresas subsidiarias	2,892,771
Ganancia por adquisición de empresas	
Ingresos financieros	1,045,770
Gastos financieros	-5,177,522
Resultado neto por derivados	332,089
Diferencia en cambio, neta	-4,219,126
	<b>-5,126,018</b>
<b>Utilidad antes de Partic.e impuesto a la renta</b>	<b>31,888,786</b>
Impuesto a la renta	-9,566,636
<b>Utilidad neta</b>	<b>22,322,150</b>

Fuente: Empresa Tramarsa Flota S.A.

### **Análisis e interpretación**

En enero del 2019, la empresa Tramarsa Flota S.A. tuvo un saldo de la cartera bruta alcanzando un total de S/ 270,970,578; comparado con diciembre 2019, hubo un incremento del 19%.

Los Gastos de Administración S/ 24,434,425, diferencia en cambio neta S/ 4,219,126, gastos variables de operación S/ 122,159,839 y gastos fijos de operación S/ 77,548,763. Cabe resaltar que no se incorporó personal en ninguna área. Solo se invirtió en publicidad. También se muestra que, en ingresos varios, netos se detalla el monto de S/ 10,187,253, se deben a enajenación de activos, notas de abonos entre otros y se debe a que son ingresos extraordinarios.

En cuanto a otros ingresos y egresos, durante el 2019 se registraron en Resultado empresas subsidiarias es el monto de debido a que es un Holding ya que se maneja de esta manera y en lo que respecta los ingresos financieros es de S/ 1,045,770 se debe a las compañías (Santa Sofia Puertos S.A., Logística Peruana Del Oriente S.A., Diving del Perú S.A.C., Puerto de Bayovar S.A. y Terminal Internacional del Sur S.A.) pertenecientes al Grupo Romero; en los gastos financieros por S/ 5,177,522, provenientes por intereses de préstamos financieros (se solicitaron varios préstamos durante el año un importe de S/ 260,360 a tres entidades financieras pagando intereses elevados). Resultado neto por derivados es un importe de S/ 332,089 y la diferencia de cambio es de S/ 4,219,126. Finalmente, para poder cubrir sus costos básicos el pago a proveedores a servicios de luz, agua y teléfono; pago a la planilla siendo pagos mensuales, teniendo que gestionarse de manera ordenada, eso se debe al mal manejo en su proceso de créditos y cobranzas.

### 3.4.2. Ratios de rentabilidad económica y financiera y cuentas por cobrar.

#### a. Indicadores de Rentabilidad:

$$\begin{aligned} \text{Rentabilidad del activo (ROA)} &= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}} \times 100 \\ &= \frac{\text{S/ } 22,322,150}{\text{S/ } 493,756,217} \times 100 \\ &= 0.045 \quad \text{o} \quad 4.52\% \end{aligned}$$

- **Interpretación:**

Se puede concluir que, a diciembre del 2019, por cada Nuevo Sol de activos se obtuvo 4 soles en las utilidades.

$$\begin{aligned} \text{Rentabilidad del patrimonio (ROE)} &= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100 \\ &= \frac{\text{S/ } 22,322,150}{\text{S/ } 201,828,589} \times 100 \\ &= 11.06\% \end{aligned}$$

- **Interpretación:**

Esto significa que por cada Nuevo Sol que la empresa ha obtenido hasta diciembre del 2019, tiene un rendimiento del 11.06% sobre el Patrimonio.

$$\begin{aligned} \text{Margen de utilidad bruta} &= \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{(Ventas netas)}} \\ &= \frac{\text{S/ } 51,261,976}{\text{S/ } 270,970,578} \\ &= 18.92\% \end{aligned}$$

- **Interpretación:**

Al 31 de diciembre del 2019, la empresa tiene la capacidad para cubrir sus costos operativos, establecer sus precios de venta y obtener una utilidad neta.

$$\begin{aligned}\text{Margen de utilidad operativa} &= \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}} \\ &= \frac{\text{S/ } 37,014,804}{\text{S/ } 270,970,578} \\ &= 13.66\%\end{aligned}$$

- **Interpretación:**

Refleja con mayor precisión que el 13.66% es el aporte de las ventas a la rentabilidad en contraste con el margen bruto, lo cual incluye una importante partida del resultado operativo.

$$\begin{aligned}\text{Margen de utilidad neta} &= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \\ &= \frac{\text{S/ } 22,322,150}{\text{S/ } 270,970,578} \\ &= 8.24\%\end{aligned}$$

- **Interpretación:**

La utilidad neta correspondió a un 8.24% de las ventas, esto equivale a que cada nuevo sol vendido generó S/ 8.24 de utilidad neta.

## **b. Rotación de Cuentas por Cobrar**

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

$$\begin{aligned} &= \underline{S/ 270,970,578} \\ &S/ 127,575,615 \\ &= 2.12 \end{aligned}$$

- **Interpretación:**

Se muestra cuántas veces al año se cobran las cuentas pendientes por cobrar y se vuelve a prestar dinero. Para el año 2019 nos muestra que se han recuperado 2.12 veces y que la eficiencia de la gestión de cobranza ha disminuido lo cual conlleva a que se tenga menos disponibilidad de recursos para afrontar obligaciones a corto plazo.

**c. Rotación de Cuentas por Cobrar en días**

$$\begin{aligned} \text{Ratio de Cuentas por Cobrar en días} &= \frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}} \\ &= \frac{S/ 127,575,615 \times 360}{S/ 270,970,578} \\ &= 169.49 \end{aligned}$$

- **Interpretación:**

Este ratio nos indica el tiempo en días en que las cuentas por cobrar tardan en hacerse efectivo. Para el año 2019 son 169.49 días el tiempo en que las cuentas por cobrar se hacen efectivas, lo cual genera una situación desfavorable para la empresa. Esto junto con el indicador anterior hace suponer que no se está llevando a cabo una buena gestión de las cuentas por cobrar, que las políticas de crédito están siendo aplicadas de manera inadecuada y que no se han cumplido correctamente.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Por los resultados obtenidos en el capítulo anterior se valida la hipótesis planteada en la Empresa Tramarsa Flota S.A., es decir la gestión de cuentas por cobrar es de S/ 270,970,578, producto de la suma de la cartera normal de clientes por S/ 143,394,963 más la cartera vencida de S/ 127,575,615 y la estimación de cobranza dudosa por el importe de S/ 2,527,369 trae como consecuencia que las cuentas por cobrar presentan un deficiente control en las cobranzas, así como la evaluación periódica de los clientes y que por lo tanto, este resultado afecta a la rentabilidad de la empresa en estudio, así como Montesdeoca (2015) demuestra que una inadecuada gestión de créditos y cobranzas incurre en una alta morosidad con respecto a su cartera vencida a la vez recomienda que es necesario aplicar un control exhaustivo con el reemplazo de una propuesta de nuevas políticas y nuevos procedimientos a ejecutar en una organización.

En la tabla 11 en cuanto al Estado de Situación Financiera 2019 se observa el alto gasto financiero, por intereses entre otros, la cual conlleva a que exista una gran influencia significativa en los estados financieros ya que se observan en los pasivos que las cuentas por pagar son significativas tales como deudas con banco con un importe de S/ 121,171,049 en el pasivo no corriente y en las cuentas por pagar comerciales tiene un importe de S/ 74,242,658, frente a una variación del efectivo y equivalentes de efectivo que solo cuenta con S/ 25,846,270, lo cual no coincide para cubrir solo lo mencionado ya que se sabe que se tiene que cumplir obligaciones contables y tributarias para evitar un desbalance. Por ello, Peralta (2018) para gestionar las cuentas por cobrar se obtuvo un incremento en la rentabilidad, ya que, sin créditos vencidos, la rentabilidad aumenta,

por ende, contribuye como referencia para replicar a esta investigación la necesidad de una gestión eficiente en las cuentas por cobrar.

En el Estado de Resultados para el mismo año se muestra las ventas un importe de S/ 270,97,578 y el costo de ventas de S/ 219,992,518 como resultado en la utilidad bruta - S/ 51,261,976 menos los gastos administrativos que son de S/ 24,434,425 y los gastos financieros de S/ 5,177,522 entre otros gastos se obtiene una utilidad de S/ 22,322,150. En cuanto a los ratios de rentabilidad del Activo o de la inversión global para el año 2019 es de 4.52%, manifestándose un incremento de las cuentas por cobrar y carencia de la política de créditos y cobranzas con procedimientos no realizados de manera adecuada. Asimismo, muestra la rotación de cuentas por cobrar que equivalen a 2.12 veces y en cuanto a la rotación de cuentas por cobrar en días se dispone en 169.49 días.

De acuerdo con los autores Mantilla y Ruiz (2017) con los adecuados procedimientos de cobranzas y el establecimiento de políticas de crédito se recuperaron las cuentas por cobrar e incrementó la rentabilidad y finalmente por todo lo anterior indica la estrecha relación de la gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa, la cual refleja que el orden financiero se debe a que las ventas al crédito, como actividad económica permite el otorgamiento de una política de créditos y en paralela a la política de cobranzas, independientemente de su relación, se tiene que efectuar una cobranza adecuada y ordenada para reflejar confianza en el ciclo de ventas(servicios), crédito, cobranzas y efectivo; ya que por naturaleza debe tener una estrategia que permita desarrollar tanto el proceso comercial de la organización, como el flujo administrativo, para lograr una rotación oportuna de las cuentas por cobrar y que el proceso de ventas facilite un resultado favorable para la empresa. En este caso dichos resultados sean



significativos, según lo muestra la determinación de la revisión y actualización de los servicios, cobranzas y tener suficiente efectivo para que el resultado del ejercicio contribuya con la puesta en marcha del negocio.

Los autores Morales y Morales (2014) respecto a las estrategias de cobranza; indica que se tiene que establecer procesos de cobranzas, criterios de negociación con plazos y todo aquello que sea adecuado para contribuir a un buen flujo de cobranzas, y con ello conseguir que los clientes cumplan con sus adeudos (cuentas por cobrar) a su vencimiento; con los resultados obtenidos de dichos procedimientos que hayan cumplido de manera parcial o total se determinan las deficiencias respecto a un exhaustivo control en el seguimiento y evaluación de los clientes.

Según Gitman (2012), sobre la rentabilidad nos indica que existe una estrecha relación entre ingresos y costos generados con el uso de los activos de la empresa en actividades comerciales, ya que se mide por la capacidad de generar utilidad, por lo tanto, es necesario convertir las cuentas por cobrar al crédito en activo circulante para cumplir con las obligaciones contraídas con terceros en un corto plazo y no limitar la eficacia de una buena gestión de cobranza.

## 4.2 Conclusiones

- Se determinó que para el año 2019 la gestión de cuentas por cobrar influye de manera significativa en la rentabilidad con un ratio de 4.52% de la empresa Tramarsa Flota S.A. y al disminuir la rentabilidad se ha tenido que realizar préstamos generando así gastos financieros, para cumplir con las obligaciones con terceros a corto plazo, por tanto, la utilidad es baja debido a que el volumen de ventas al contado ha disminuido, obteniendo una utilidad operativa de S/ 37,014,804 y es desfavorable como se observa en su pasivo que llega a ser mayor que el activo, con un flujo de gastos por intereses elevados y otros gastos que no compensa al resultado final del ejercicio esperado.
- De las ventas totales el 47% son ventas al crédito con un importe de S/ 127,575,615 de la cartera total, lo cual es considerable que su recuperación de sus cuentas por cobrar sea la esperada, por tanto se tiene que analizar a detalle lo que no se logra recuperar a totalidad ya que está pendiente de cobro, lo que conlleva arrastrar saldos en sus cuentas por cobrar y se convierten en vencidas al año siguiente imposibilitando una eficiente gestión en las cuentas por cobrar y la rentabilidad sea la esperada para contar con una capacidad de generar beneficios suficientes y cumplir con sus obligaciones en un corto plazo.
- La inadecuada gestión de cobranzas no es consistente, ya que no se cumple con el plazo establecido y los clientes demoran en cancelar su deuda debido a que les toma más tiempo de lo acordado por el incumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito, porque existe mucha flexibilidad en la evaluación de los clientes y se tomándose en cuenta la antigüedad en el mercado. A la vez no se realiza un seguimiento exhaustivo en la verificación del cumplimiento de obligaciones

contraídas con otras empresas y la influencia en la rentabilidad en la empresa Tramarsa Flota S.A. que se muestra en su información financiera.

- En la evaluación de las cuentas por cobrar, ha repercutido en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A. pues los procedimientos de crédito y cobranzas son deficientes y sus políticas también, lo cual ha desencadenado un mayor tiempo en la gestión de las cobranzas de las cuentas por cobrar y trae como consecuencia provisionar estas cuentas como de cobranza dudosa; ya que en el tiempo pueden convertirse en incobrables generando de esta manera un menor índice en la rentabilidad. Asimismo, se refleja en los ratios de cuentas por cobrar, situaciones que desencadenan una gestión deficiente tanto en el otorgamiento de crédito, como en la cobranza que finalmente repercute en la utilidad de la empresa.

## REFERENCIAS

- Aloy, M. (2020). Listin Diario. *Manejo óptimo de las cuentas por cobrar*, págs. 1-2. Obtenido de <https://listindiario.com/economia/2020/09/30/637330/manejo-optimo-de-las-cuentas-por-cobrar>
- Apaza, M. (2013). *Guía Práctica de Finanzas Corporativas*. Lima: Pacífico Editores.
- Arce, F. (2019). *Castigo de deudas de cobranza dudosa, tratamiento tributario*. Obtenido de <https://abogadotributarista.pe/index.php/articulos/77-castigo-de-deudas-de-cobranza-dudosa-tratamiento-tributario>
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda*. Loja: UTPL.
- Bazalar, J. (2013). *Fundamentos de Contabilidad*. Obtenido de <http://contabilidad-fundamentos.blogspot.com/2013/04/cuentas-de-cobranza-dudosa.html#:~:text=Se%20denominan%20cuentas%20de%20cobranza,a%20dificultades%20financieras%20del%20deudor>.
- Bravo, G., & Mondragon, H. (2010). *Administración financiera*. México: Instituto Politécnico Nacional - ProQuest Ebook Central.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. (2012). *Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Cusco - Perú*. Cusco: Caja del Cusco.
- Chalupowicz, S. (2009). *Responsabilidad corporativa, Informe Coso, Auditoría interna y externa. La ley de Sarbanes Oxley*. Buenos Aires: Osmar D. Buyatti.
- Congreso de la República. (2010). *Ley N° 27287 - Ley de Títulos Valores*. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Economipedia. (2013). *Rentabilidad*. España. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Farje, R. (2016). *Mejora del Proceso de cobranzas de la empresa overall para disminuir los indicadores de morosidad*. Lima: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.
- Flores, R. (2014). *Análisis de estados financieros*. México: Editorial Digital UNID.
- García, F., & Matias, S. (2008). *Auditoría del Negocio con Excel*. Buenos Aires - Argentina: Omicron Editorial.
- García, J. (2013). *Inversiones financieras: selección de carteras, teoría y práctica*. España: Larousse - Ediciones Pirámide.
- Gestión. (2019). *Si te deben y no te pagan, aplica estos 4 pasos para acelerar tu cobranza*, pág. 4. Obtenido de <https://gestion.pe/fotogalerias/deben-pagan-aplica-4-pasos-acelerar-cobranza-254984-noticia/?foto=4>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson.
- Gómez, E. (2015). Mejora en las Operaciones de la Empresa. *Escuela de Organización Industrial*, 12-13.

- Granados, R. (2007). *Contabilidad Intermedia*. México: Editorial International Thompson editores S.A. de C.V.
- Guerra, J. (2017). *Provisión de deudas incobrables o de cobranza dudosa. Demostración de la morosidad del deudor como requisito para efectuar dicha provisión*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/provision-de-deudas-incobrables-o-de-cobranza-dudosa-morosidad/>
- Hernandez, R., & Fernandez, C. (2014). *Metodología de la Investigación. (6.a Edición)*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Iucollect. (2010). Obtenido de Creditos y Cobranzas: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/instrumentosdelcredito.html>
- Julian. (2016). *Aprobación y otorgamiento del crédito*. México: Eco Ediciones.
- Lobato, F., Mata, D., & Rodríguez, S. (2009). *Operaciones administrativas de compra-venta*. Madrid: Macmillan Iberia, S.A. - ProQuest Ebook Central.
- Macedo. (2014). *Otorgamiento de créditos*. México: Eco Ediciones.
- Mantilla, D., & Ruiz, R. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Distrito Trujillo - año 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE\\_CONT\\_DYANA.MANTILLA\\_RUBY.RUIZ\\_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE_CONT_DYANA.MANTILLA_RUBY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF)
- Martínez, D., & Milla, A. (2000). *Cómo construir la perspectiva financiera*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Martinez, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Mendívil, V. (2010). *Elementos de la Auditoría*. Mexico: Cengage Learning.
- Montes De Oca, M. (2015). *“La Gestión De Crédito Y Cobranza Y La Cartera Vencida En Importadora Alvarado Vasconez Cia. Ltda.”*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad superior (4a. ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Palacios, L. (2008). *Procesos en la cadena de compras*. México: Polo.
- Peralta, K. (2018). Evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuciones Merin S.R.L. - año 2015. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6796/COpepeki.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pintado, E. (2020). *INFORME N.º 025-2020-SUNAT/7T0000*. Lima: Sunat. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2020/informe-oficios/i025-2020-7T0000.pdf>
- Santiesteban, E., Fuentes, G., & Leyva, C. (2011). *Análisis de la rentabilidad económica : tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. Habana: Elibro.

- Sanz, C. (2006). *La gestión de las cuentas a cobrar y a pagar : El factoring y el confirming*. España: ProQuest Ebook Central.
- SoloContabilidad. (2017). Obtenido de Clasificación: <https://www.solocontabilidad.com/cuentas-por-cobrar/clasificacion>
- Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de Transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, provincia de Santa Elena. año 2017*. La libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1

Tabla 13

*Matriz de Consistencia*

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRAMARSA FLOTA S.A., TRUJILLO, 2019				
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿De qué manera el nivel de ventas totales influye en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.?</p> <p>¿De qué manera la gestión de cobranzas, políticas y procedimientos de crédito influyen en la rentabilidad de</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019.</li> </ul> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de ventas totales y su influencia en la</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>La gestión de cuentas por cobrar influye de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A., Trujillo, 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El alto nivel de ventas al crédito y la influencia en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.</li> <li>Existe una inadecuada gestión de cobranzas e incumplimiento de las políticas y procedimientos</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Gestión de cuentas por cobrar</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>Las cuentas por cobrar son importes que representan derechos de la empresa exigibles a terceros. Surgen por venta de mercadería o prestación de servicios a crédito. Forman parte del activo de la empresa.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>Las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia, en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Descriptiva.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No experimental – Transversal.</p> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población lo conforma los estados financieros de la empresa Tramarsa Flota S.A.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Para un tamaño de muestra en el presente estudio se consideró a todas las cuentas por cobrar en la empresa</p>

<p>la empresa Tramarsa Flota S.A.?</p>	<p>rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.</p>	<p>de crédito que influyen en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.</p>	<p>dependen una buena Administración de las cuentas por Cobrar.</p>	<p>Tramarsa Flota S.A., al 31 de diciembre del 2019.</p>
<p>¿De qué manera influyen las cuentas por cobrar en los estados financieros mediante ratios de rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la gestión de cobranzas, políticas y procedimientos de crédito que influyen en la rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.</li> <li>• Evaluar cómo influye las cuentas por cobrar en los estados financieros mediante ratios de rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un alto nivel de endeudamiento reflejado en los estados financieros, debido a una mala gestión de las cuentas por cobrar que afecta a los ratios de rentabilidad de la empresa Tramarsa Flota S.A.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Rentabilidad</p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b> Martínez y Milla (2000) define que: “Es el equivalente a la cifra del margen de explotación sobre los activos de explotación de la empresa. Equivale al producto del margen de explotación por la rotación de los activos”.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b> La rentabilidad de una empresa es la expresión porcentual de la relación entre la ganancia de la empresa y el valor de sus fondos básicos de producción, y la parte normada de los medios de rotación. Representa como indicador que sintetiza la efectividad de la empresa basada en el cálculo.</p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</b></p> <p><b>Técnicas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista.</li> <li>• Análisis documental.</li> </ul> <p><b>Métodos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método inductivo.</li> </ul> <p><b>Procesamiento y análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tablas de frecuencias.</li> <li>• Gráficos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración por las autoras.



## Anexo 2:

Tabla 14

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión de cuentas por cobrar</b>	Castro (2014) indica que “las cuentas por cobrar representan el crédito otorgado por una empresa a sus clientes por las operaciones de un negocio al entregar productos o servicios derivados de una venta”.	Las cuentas por cobrar representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia, en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a depender una buena Administración de las cuentas por Cobrar.	Nivel de ventas al crédito	Volumen de las ventas del año 2019	ORDINAL
			Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas o lineamientos de crédito establecidas por la empresa.</li> <li>• Procedimiento que la empresa realiza al otorgar un crédito.</li> </ul>	
			Políticas de cobranza	<p>Normas o lineamientos de cobranzas establecidas por la empresa.</p> <p>Procedimiento que la empresa realiza al vencimiento de sus cuentas por cobrar.</p>	
			Ratios de cuentas por cobrar	<p>Ratio de Cuentas por Cobrar = Ventas Netas / Cuentas por Cobrar</p> <p>Ratio de Cuentas por Cobrar en días = Cuentas por Cobrar / Ventas Netas x 360</p>	
<b>Rentabilidad</b>	Martínez y Milla (2000) define que: “Es el equivalente a la cifra del margen de explotación de la empresa. Equivale al producto del margen de explotación por la rotación de los activos”.	La rentabilidad de una empresa es la expresión porcentual de la relación entre la ganancia de la empresa y el valor de sus fondos básicos de producción, y la parte normada de los medios de rotación. Representa como indicador que sintetiza la efectividad de la empresa basada en el cálculo.	Ratios de rentabilidad	<p>Rentabilidad del activo(ROA) = (Utilidad neta)/ Activos x 100</p> <p>Rentabilidad del patrimonio(ROE) = (Utilidad neta)/ Patrimonio x100</p> <p>Margen de utilidad bruta = (Ventas netas- costos)/ ( ventas netas)</p> <p>Margen de utilidad operativa = (Utilidad operativa) / Ventas</p> <p>Margen de utilidad neta = (Utilidad neta)/(Ventas netas)</p>	ORDINAL

Fuente: Elaboración por las autoras.

### Anexo 3:

Tabla 15

Matriz de evaluación de expertos - gestión de cuentas por cobrar



<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>	"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRAMARSA FLOTA S.A., TRUJILLO, 2019".			
<b>Línea de investigación:</b>	Desarrollo sostenible y gestión empresarial			
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>	Gestión de cuentas por cobrar			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?			
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?			
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?			
<p><b>Sugerencias:</b></p>   				
Nombre completo:..... DNI:..... Grado: .....		_____ Firma del Experto		

Tabla 16

*Matriz de evaluación de expertos - rentabilidad*



<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS</b>				
<b>Título de la investigación:</b>		"GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRAMARSA FLOTA S.A., TRUJILLO, 2019".		
<b>Línea de investigación:</b>		Desarrollo sostenible y gestión empresarial		
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b>		Rentabilidad		
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?			
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?			
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?			
<b>Sugerencias:</b>				
Nombre completo:.....		Firma del Experto		
DNI:.....				
Grado: .....				

#### Anexo 4:

Tabla 17

*Guía de Entrevista*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1. <i>¿Usted podría especificar cuáles son los aspectos internos y externos que influyen en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa?</i>	En general el aspecto interno influye debido a que es inexistente una planificación en sus cobranzas. Y en el aspecto externo está ligado a los ingresos económicos del país a la vez el crecimiento es desigual. No es lo mismo brindar crédito a una empresa que a una persona que no tiene como sustentar sus ingresos.
2. <i>¿El encargado de cobranzas tiene conocimiento adecuado sobre sus funciones?</i>	Si, la persona encargada de la cobranza se encarga de realizar las conciliaciones bancarias revisión semanal de los créditos otorgados, entre otras funciones.
3. <i>¿El personal de cobranza cuenta con experiencia o reciben capacitaciones frecuentes para sus funciones?</i>	La personas encargada se le asignó como cajera de la empresa, debido a que la persona de tesorería se encontraba delicada de salud y se tenía que suplir el puesto. No se reciben capacitaciones, las funciones son empíricas, solo se basan en la experiencia.
4. <i>¿Usted considera que se requiere más personal para las cobranzas para mejorar la gestión de cobro?</i>	Siempre se ha trabajado con una sola persona y existe un alto porcentaje de cuentas que pasan a cobranza dudosa o se vuelven incobrables y en parte si es responsabilidad de los encargados de las cobranzas pues su gestión de cobro no está siendo efectiva. Por otro lado, es inexistente políticas de ventas al crédito y de cobranza.
5. <i>¿Actualmente existen procedimientos administrativos y contables desarrollados por la empresa para la gestión de las cuentas por cobrar?</i>	No existe ningún procedimiento que demuestren las acciones para hacer eficiente la gestión de cuentas por cobrar.
6. <i>¿Cuáles son los procedimientos (en caso de existir) a mejorar de acuerdo con su criterio?</i>	Al no existir, se sugiere que se debería implementar.
7. <i>¿Usted cree que la gestión de cobranza afecta el resultado de la empresa?</i>	Si ya que las cuentas por cobrar deben ser efectiva ya que influye de manera directa en la rentabilidad y el riesgo de la empresa.
8. <i>¿Usted considera indispensable la contratación de personal</i>	Se debe contratar a más personal para capacitarlo y así la gestión mejoraría o en todo caso se tiene la opción de contratar a personal externo.

---

*externos para mejorar la gestión de cobro?*

---

<p>9. <i>¿En su opinión cuál es la influencia del nivel de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa?</i></p>	<p>Las cuentas por cobrar influyen directamente en la rentabilidad de la empresa. Al no contar con efectivo, puede traer como consecuencia incumplir con las obligaciones.</p>
<p>10. <i>¿Cuáles son las acciones que toma la empresa para reducir las cuentas por cobrar vencidas?</i></p>	<p>Al no contar con políticas ni procedimientos establecidos para brindar créditos y cobranzas, como consecuencia un cliente incurre en mora y al no tener un personal designado para la cobranza se encargan de ello en base a su experiencia.</p>
<p>11. <i>¿Es importante para usted evaluar periódicamente los plazos de ventas al crédito?</i></p>	<p>Se tiene que evaluar periódicamente a nuestra cartera de cliente, para determinar el plazo adecuado y logre cumplir con sus compromisos de pago; lo cual tendrá un impacto en las ventas y la rentabilidad de la empresa.</p>
<p>12. <i>¿Cuáles son las características que debe tener una política y sea efectiva las provisiones por cobranza dudosa?</i></p>	<p>Para hacer efectiva las provisiones por cobranza dudosa, la política a aplicarse debe demostrar la existencia de dificultades financieras, se tiene que obtener documentación que respalde una cobranza y demostrar que el cliente (deudor) no tiene la voluntad de en pagar sus cuentas.</p>
<p>13. <i>¿Mencione cuáles son los factores que considera para otorgar crédito a sus clientes?</i></p>	<p>Al otorgar créditos se tiene que revisar su historial crediticio y la responsabilidad de este y por consiguiente el cumplimiento con los plazos que se le otorgaron. Ya que no solo se debe basar en la confianza que se tiene a un cliente para que sea aprobado un crédito por gerencia, sino que se tiene que contar al menos con una garantía de que se cumpla con el pago del crédito que se autorizó.</p>

---

Fuente: Elaboración las autoras.

## Anexo 5:

### Políticas establecidas

Política de Créditos Page 1 of 5

**1.0 Propósito:**  
Establecer el proceso de evaluación y aprobación de una línea de crédito, la política de garantías, refinanciamientos y provisiones de la cartera de clientes.  
Asimismo, definir los niveles de autorización, informes y análisis necesarios.

**2.0 Alcance:**  
Toda la organización TRAMARSA / GRUPO TRAMARSA que soliciten un servicio a crédito.

**3.0 Responsabilidades:**  
a) El Gerente de Administración y Finanzas es responsable de velar por la presente política, así como de realizar el seguimiento y control de la cartera de clientes.  
b) El Gerente de Operaciones Portuarias y el Gerente de Operaciones Off-Dock son responsables del cumplimiento de la presente política.  
c) El Gerente del área operativa y los Administradores de sede son responsables que los clientes cuenten con línea de crédito aprobada y disponible antes de brindar servicios al crédito.

**4.0 Definiciones:**

**5.0 Etapas de la Instrucción de Trabajo:**

**5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE UNA LÍNEA DE CRÉDITO:**

La Gerencia de Operaciones Off-Dock y la Gerencia de Operaciones Portuarias es la responsable de la relación comercial con el cliente, así como de conseguir principalmente de éste, o en caso de negación de terceros, toda la información necesaria para la evaluación y aprobación de la línea de crédito.

La información indispensable que los clientes a crédito deberán proporcionar, está reflejada en el F-0308 "Solicitud/Información Básica/Propuesta de Créditos" en el cual se registra la información sustantiva de la empresa, de sus principales accionistas y gerentes, infraestructura, referencias bancarias, así como información de carácter comercial. Dicho formulario deberá estar firmado por los representantes legales o el dueño del negocio en caso de ser persona natural, la obligatoriedad de la firma del cónyuge estará determinada por la persona que autoriza el crédito, sin embargo, es recomendable la obtención de la misma.

**Persona Jurídica:**  
Poderes vigentes inscritos en los registros públicos  
Copias del DNI de las personas autorizadas a firmar por la empresa

**Persona Natural:**  
Si es casado, partida de matrimonio  
Copia del DNI de titular y del cónyuge o conviviente

**Clientes del exterior:**  
Para los casos en los que el cliente solicitante del crédito sea un cliente del exterior, los requisitos anteriormente mencionados no aplicarán; sin embargo, los siguientes se requerirán según lo indicado.

En caso exista un contrato de servicios con el cliente solicitante del crédito, se recomienda ser adjuntado al file de créditos. Para clientes del exterior este requisito es obligatorio; pero de no existir un contrato o acuerdo firmado, podrá ser reemplazado por un análisis financiero simple presentando los estados financieros del cliente o del grupo matriz como sustento, adicional a un acuerdo del área comercial y el cliente, que puede ser vía correo.

mhtml:file://D:\Users\karla.velasquez\Downloads\I-0130 (3).mht 24/03/2020



Con la finalidad de evaluar la personería jurídica de los clientes, deberá remitirse la documentación legal a Gerencia Legal, a fin de que estos determinen la conformidad de la personería jurídica de la empresa y de quiénes tienen los poderes necesarios para firmar por la misma.

La Gerente de Administración y Finanzas preparará el "Informe de Referencias Internas" sobre el cumplimiento oportuno y morosidad del cliente que solicita crédito. Este reporte se incluirá en la Carpeta de Crédito.

La existencia de ingresos reiterados de documentos a vencidos y el incumplimiento en el pago de refinanciamientos anteriores impedirán que se le vuelva a asignar una línea de crédito.

Sólo el Gerente General podrá aprobar las excepciones a esta situación, previa sustentación de las razones que la motiven.

De ser un cliente nuevo, este requisito no aplicará.

Para la evaluación de las Líneas de Crédito se deberá contar con el "Informe de Referencias Externas" que la Gerencia de Administración y Finanzas obtendrá de empresas y servicios especializados. El informe comprenderá tanto al cliente como a sus principales propietarios, esta información será incluida en la Carpeta de Crédito en el proceso de aprobación.

Se descartarán las solicitudes de clientes con clasificación de riesgo en bancos como Dudoso o Pérdida. La única persona autorizada para levantar esta limitación es el Gerente General previa sustentación documentada.

Los clientes que se encuentren clasificados en Deficiente en los bancos, requerirán además garantías reales que cubran el crédito solicitado y deberán ser necesariamente aprobados por la Gerencia General.

Concentración de Créditos: Créditos y Cobranzas deberá recabar de la Central Corporativa de Riesgo la exposición crediticia total del cliente con las empresas del Grupo Romero y la registrarán en la solicitud de créditos indicando la fecha de la misma. Con dicha información se determinará el nivel de autorización necesaria para la línea de crédito solicitada, de acuerdo al cuadro de autonomía crediticia (Anexo 1).

Para clientes que soliciten una línea de crédito mayor de US\$ 300,000.00, también tendrá que obtenerse la siguiente información financiera del negocio:

Balance final de los dos últimos años, auditados y/o presentados a la Sunat y un balance de situación con fecha cercana. Para la evaluación de estas líneas de crédito, se requiere que la información financiera presentada en los balances sea procesada por la Gerente de Administración y Finanzas utilizando el formato corporativo proporcionado por el Grupo Romero Investment Office (Formato GRIO), incluyendo los ratios financieros allí indicados. Dicha información, con los comentarios del caso, se incluirá en la Carpeta de Crédito.

Como complemento de la documentación requerida para la evaluación de los créditos, es conveniente que la Gerencia de Negocio elabore un breve Informe sobre la antigüedad del negocio y el grado de preparación, conocimiento y experiencia que tiene el propietario y/o administrador en el negocio, además de cualquier opinión que pueda ayudar en la decisión de otorgar un crédito. De ser aplicable por el perfil del cliente, se dará una opinión sobre las características de las instalaciones, sobre los inventarios, (cantidad, valor, orden en el almacenamiento), seguros contratados, proveedores, idoneidad del local para el negocio, posibles riesgos en el local, si es propio o alquilado, etc.

Dicho informe formará parte de la Carpeta de Crédito.

Sin embargo se solicitará la documentación hasta un máximo de 3 oportunidades, si el cliente insiste en no enviarla, se adjuntará el correo de evidencia y se procederá a la apertura del file, esto a fin de no perjudicar la relación comercial.

El file de créditos se actualizará cada dos años, esto se realizará adjuntando el reporte de situación financiera que se obtiene en consulta de la Central de Riesgo Sentinel.

## 5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE APROBACIÓN DE UNA LÍNEA DE CREDITO:

El proceso de aprobación considera las siguientes etapas:

Lienado del F-0108 "Solicitud/Información Básica/Propuesta de Créditos" (No aplica para clientes del exterior)

Elaboración del "Informe de Referencias Internas" sobre cumplimiento de pago del cliente. (No aplica para clientes nuevos)

Elaboración del "Informe de Referencias Externas" del cliente y propietarios, indicando su comportamiento en el sistema financiero, proveedores, clasificación de Riesgo, etc.

"Informe Complementario", elaborado por la Gerencia de Negocio. Se requiere cada vez que se presente una nueva línea de crédito y por lo menos una vez al año.

Análisis de la Concentración de Créditos, para créditos mayores de US\$ 100,000.00 deberá requerirse a la Central Corporativa de Riesgo la deuda del cliente en todas las empresas del Grupo.

"Formato GRID", sólo para las operaciones que superen los US\$ 300,000.00. Asimismo, cuando la deuda consolidada en el Grupo Romero sea superior a US\$ 1'000,000.00

Una vez aprobada la operación, la "Carpeta de Crédito" con el formulario firmado será enviada a la Gerencia de Gerente de Administración y Finanzas para su control y seguimiento.

Se procederá luego a comunicar al cliente a través de la Gerencia de Operaciones Portuarias o la Gerencia de Operaciones Off-Dock.

Como parte de la operatividad diaria se producen sobregiros (excesos) sobre las líneas de crédito aprobadas, que en todos los casos deben ser momentáneos y por periodos que en ningún caso deben superar los 30 días. La aprobación de estos debe ser ágil y se registrará dentro de las autonomías previstas en el anexo 2.

### 5.3 GARANTÍAS

Es Recomendable tener adecuadamente garantizados los créditos que otorga a sus clientes, especialmente en los casos en que el plazo excede el requerido por el negocio o que la empresa se vea vulnerable ante cualquier mala cobranza, en este caso es responsabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas el determinar el nivel de riesgo según amerite la situación para determinar si se solicitarán las garantías de manera obligatoria.

Las garantías que se obtengan deben ser preferentemente sobre inmuebles y tener las siguientes características:

Realizable: Esto significa que puede ser vendido con cierta facilidad en un remate judicial o comercialmente de acuerdo con el propietario.

Valor de realización: Es el valor al que se deberá tomar el inmueble y refleja el valor que la empresa espera obtener eventualmente si se ve en la necesidad de ejecutar la garantía. Este debe ser revisado periódicamente (cada dos o tres años) solicitando tasaciones comerciales de ser necesario y no debe ser mayor al 70% del valor comercial obtenido de una tasación por perito independiente especializado.

Las hipotecas que se formalicen, sobre los inmuebles en garantía, deben cubrir todas las deudas del cliente, sin excepción, y tener las características de garantía "sabana".

En caso de créditos a personas jurídicas, se considerará como un objetivo la obtención de la fianza solidaria de los propietarios de la empresa y sus cónyuges.

Eventualmente podrán negociar garantías distintas a las hipotecarias, como prendas mercantiles, con depositario, prendas industriales sobre maquinaria y equipos, prendas sobre vehículos etc.

Los bienes que sean dados en garantías a favor de la empresa deberán contar con una póliza de seguro debidamente endosada a favor de la empresa.

### 5.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los objetivos a lograr mediante el monitoreo de los créditos y de la cartera son:

- Minimizar riesgos, mediante la identificación oportuna de los eventuales problemas de cartera ya sea previniendo o corrigiendo rápidamente dichos problemas.
- Vigilar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos por la gerencia de la empresa.
- Mantener una cartera adecuadamente provisionada.
- Asegurar una buena cobertura en cuanto a garantías.
- Minimizar los niveles de morosidad.



Las principales actividades para realizar esta función son:

- Evaluación periódica de las líneas de crédito, por lo menos una vez cada 2 años, solo con la actualización de la información financiera obtenida en los reportes de la Central de Riesgo Sentinel.
- Revisión en comité periódicos (con participación de las Gerencias de Negocio), de la situación de un cliente ante el incumplimiento total o parcial de las condiciones de venta o morosidad reiterada. Igualmente, se deberán revisar los clientes con mayor exposición al riesgo crediticio y ante deterioro de las referencias externas en bancos u otros proveedores del cliente que hayan motivado protestos de letras.

#### 5.5 REFINANCIACIONES

Las refinanciaciones se otorgarán una vez que se hayan agotado todas las gestiones necesarias para la normalización de los créditos.

Todas las refinanciaciones deberán ser aprobadas por el Gerente de Administración y Finanzas o el Gerente General, según la autonomía crediticia.

Se deberá negociar un plazo en función de la capacidad de pago real del cliente, el más corto posible.

Es recomendable obtener garantías para cubrir el saldo de la deuda, de preferencia hipotecaria.

La línea de crédito que tenga el cliente será cancelada o suspendida hasta la regularización del saldo adeudado.

Es recomendable, para que el cliente mantenga vigente su línea de crédito, obtener garantías hipotecarias adicionales y suficientes para cubrir la totalidad de la deuda, es decir, monto refinanciado más el monto de la línea de crédito. Esta situación sólo podrá ser autorizada por el Gerente General.

Las refinanciaciones de deudas provisionadas, deberán permanecer provisionadas.

#### 5.6 PROVISIONES PARA MALAS DEUDAS

Con la finalidad de mostrar en todo momento un valor de la cartera de cuentas por cobrar comerciales de modo conservador, es necesario ir provisionando la cartera, conforme esta permanezca en vencidos. En esta forma, de una manera objetiva, se tendrá en todo momento un valor correcto de la cartera.

Las provisiones se harán gradualmente todos los meses de acuerdo al siguiente detalle:

90 días de vencido	20%
120 días de vencido	40%
150 días de vencido	60%
180 días de vencido	100%

ANEXO 1		
AUTONOMIAS PARA LA APROBACION DE LINEAS DE CREDITOS		
	US\$ Dólares	
Directorio	Más de	US\$ 1'000,000
Gerencia Corporativa de la Central de Riesgo	Hasta	US\$ 1'000,000
Gerente General	Hasta	US\$ 300,000
Gerente de Operaciones Portuarias/Off Dock	Hasta	US\$ 100,000
Gerente de Administración y Finanzas	Hasta	US\$ 50,000
Nota: Adicionalmente cuando la Concentración de Crédito en el Grupo Romero excedan de los US\$ 1'000M tendrá que ir al Directorio para su aprobación		

ANEXO 2		
AUTONOMÍAS PARA LA APROBACION DE SOBREGIROS		
	US\$ Dólares	
Gerente General	Hasta	US\$ 300,000
Gerente de Operaciones Portuarias/Off Dock	Hasta	US\$ 100,000
Gerente de Administración y Finanzas	Hasta	US\$ 50,000

#### 6.0 Información de Seguridad:

#### 7.0 Documentos Asociados:


F-030B – Solicitud / Información Básica / Propuesta de Créditos 

#### 8.0 Razón del Cambio:

Revisión	Sección/Párrafo Modificado	Cambio realizado	Fecha
1	N/A N/A N/A N/A	Edición inicial del documento Modificación de Jerarquía Modificación de montos Modificación de cuadros	21.01.2016
2	General	Se modificó la responsabilidad de la gerencia de Finanzas	05.03.2017
3	5.1 y 5.2	Se agregó especificaciones para clientes del exterior	24.08.2017
4	Todo el documento	Se actualizaron los cargos y montos límite para solicitud de información	04.03.2018
5	5.1, 5.2 y 7	Actualización de formato F-0300 debido a que contiene la misma información que el formato corporativo proporcionado por el Grupo Rimarco Investment Office (Formato GRIC)	27.11.2018

Política de Créditos	
<b>Código:</b> I-0130	<b>Revisión:</b> 5.0
<b>Certificación:</b>	BASC, ISO 28000, ISO 9001, OHSAS 18001
<b>Requisito:</b>	ISO 9001-4.3.1 Política de Calidad

Documento no confidencial

Procedimiento de Cobranzas				
	Gerencia/Sede:	Finanzas	Código:	P-0173
	Área/Servicio:	Créditos y Cobranzas	Revisión:	3.0
	Proceso:	N/A	Tipo de Documento:	Procedimiento
	Puesto		Nombres y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Asistente de Créditos	Piero Torres Navarro	26/11/2018	
Aprobado por:	GERENTE DE FINANZAS	Alonso Montjoy	29/11/2018	

**1.0 Propósito:**

Establecer el procedimiento de cobranzas y acciones en caso de morosidad e incobrables.

**2.0 Alcance:**

Este procedimiento es aplicable a las actividades de cobranza y a los Gerentes, Administradores de Sede, empleados responsables de Cobranzas en las Sedes y Área de Créditos y Cobranzas.

**3.0 Responsabilidades:**

- El Gerente de Finanzas es responsable del cumplimiento del presente procedimiento, así como de realizar el seguimiento y control de la cartera de clientes.
- Los Gerentes de las áreas operativas y los Administradores de Sede son responsables de ejecutar la suspensión del crédito o del servicio a los clientes que mantengan cuentas morosas a solicitud del área de Créditos y Cobranzas.

**4.0 Definiciones:**

**5.0 Procedimiento:**

**Incluye los siguientes procesos:**

- Proceso de Cartera y Ejecución de cobranza (Seguimiento y Control).
- Proceso de Provisión de cuentas incobrables (Refinanciación, Provisiones por malas deudas).
- Proceso de castigo de incobrables.

**5.1 Disposiciones Específicas**

**5.1.1. PROCESO DE CARTERA Y EJECUCIÓN DE COBRANZA (SEGUIMIENTO Y CONTROL) :**

- Mensualmente el Jefe de Tesorería enviará el reporte de indicadores de las cuentas por cobrar.**
- Las deudas por clientes se distribuirán entre el personal de cobranzas.
- Las cobranzas se efectuarán a través de llamadas telefónicas, correos e-mail y cartas simples para deudas con vencimiento próximo.
- Aprobación de Solicitud de Fondos para atención de naves
  - Antes de 3 días del arribo de una nave, los Administradores de sede serán responsables de enviar al área de Créditos y Cobranzas la proforma de gastos aceptada por el cliente para que realice la gestión del pago del adelanto correspondiente.
  - Las solicitudes de fondos de las sedes para atención de naves serán aprobadas por:
    - o El Administrador de la Sede (1era. aprobación)
    - o El **Jefe de Tesorería** (2da. aprobación), previa confirmación de recepción del adelanto correspondiente.
    - o El Gerente de Finanzas (3era. aprobación); su alterno será el Gerente de Administración.
  - No se atenderá la nave ni se aprobará la solicitud de fondos si no se ha recibido el adelanto del cliente, salvo excepciones autorizadas por la Gerencia Comercial o Gerencia de Operaciones Especiales (Callao).

e) Informes mensuales

- Dentro de los 5 primeros días de cada mes, **el Jefe Tesorería** presentará a la Gerencia de Finanzas los siguientes reportes:
  - Cálculo de provisión para cobranza dudosa.
  - Reporte de deudas de Clientes por antigüedad (Terceros y Afiliadas), 30, 60, 90 y más 90 días.
  - Detalle de comportamiento de clientes con deuda atrasada mayor a 90 días.
  - Detalle de comportamiento de clientes con deuda atrasada mayor a 90 días.
  - Rotación de cuentas por Cobrar
- El Gerente de Finanzas evaluará y aprobará las refinanciaci3nes, reestructuraciones o cobros judiciales.

f) Informes trimestrales

- Conciliaci3n de cuentas entre empresas relacionadas.
  - Se tomara en cuenta la siguiente relaci3n de cuentas relacionadas :
    - > DIVING DEL PERU SAC
    - > ALMACENES PACIFICO SUR S.A. ALPASUR.
    - > TRANSPORTADORA CALLAO S.A.
    - > TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A.
    - > LOGISTICA PERUANA DEL ORIENTE S.A.
    - > NAVIERA TRAMARSA S.A.
    - > RANSA COMERCIAL S A
    - > CONSORCIO NAVIERO PERUANO S A
    - > ALICORP S.A.A.
    - > PUERTO DE BAYOVAR S.A.C.
    - > ROV DEL PACIFICO S.A.C.
    - > INVERSIONES NAVIERAS S.A.C.
    - > SANTA SOFIA PUERTOS S.A.
    - > JUAN PAULO QUAY S.A.C.
    - > INVERSIONES MISTI SA

**5.1.2 PROVISI3N DE CUENTAS POR COBRANZA DUDOSA:**

- a) Mensualmente se provisionar3 la cartera morosa de acuerdo a su antigüedad con la finalidad de mostrar un valor de la cartera de cuentas por cobrar comerciales de modo conservador. De esta forma se tendr3 en todo momento un valor correcto de la cartera.
- b) Las provisiones se har3n gradualmente de acuerdo al siguiente detalle:

90 días de vencido	20% del documento
120 días de vencido	40% del documento
150 días de vencido	60% del documento
180 días de vencido	100% del documento
- c) El **Jefe de Tesorería** informara a la Gerencia de **Finanzas** las deudas que hayan excedido los plazos de crédito concedidos con la finalidad de determinar la cartera que deber3 ser derivada a cobranza judicial.
- d) El **Jefe de Tesorería** recopilar3 toda la informaci3n de la cartera que deber3 ser derivada a cobranza judicial.
- e) El **Jefe Legal** enviar3 mensualmente un Informe de Situaci3n de los procesos de cobranza judicial a su cargo.
- f) Si la sentencia judicial es favorable se proceder3 a la elaboraci3n de un consolidado de costos relacionados a la cobranza que incluir3: costos judiciales, honorarios por asesoría legal, intereses por mora, intereses corrientes y otros que se sumaran al monto adeudado, los mismos que deben ser pagados por el cliente.



### 5.1.3 CASTIGO DE CUENTAS INCOBRABLES:

Se calificará una deuda como incobrable para que sea aplicada (castigada) contra su provisión. Para esta calificación se requiere:

- Que la deuda se encuentre provisionada más de un año.
- Demostrar la incapacidad de pago del cliente o demostrar la inexistencia de la empresa y la no existencia de bienes de su propiedad (vía reportes de Registros Públicos)

### 5.1.4 REASIGNACION A CUENTA INGRESOS PARA ANTICIPOS DE CLIENTES

Se Re- clasificará a la cuenta **Otros Ingresos Excepcionales** los saldos de anticipos que cuente con una antigüedad de 2 años y sean menor o igual a 2 UIT. Para esta re- clasificaciones se requiere:

- Que no se halla identificado al emisor del abono.
- No se debe contar con algún trámite de devolución en curso.
- **Una vez cumplidos los 2 años y el abono esta identificado, se solicitara al cliente un estado de documentos pendientes, si el anticipo no figurara en este detalle el monto será Re - clasificado.**

Se Re- clasificará a la cuenta **Otros Ingresos Excepcionales** los saldos de anticipos que cuente con una antigüedad de 5 años y sean mayores a 2 UIT. Para esta re- clasificaciones se requiere:

- Que no se halla identificado al emisor del abono.
- No se debe contar con algún trámite de devolución en curso.
- **Una vez cumplidos los 5 años y el abono esta identificado, se solicitara al cliente un estado de documentos pendientes, si el anticipo no figurara en este detalle el monto será Re - clasificado.**

### 5.2 Desarrollo:

N°	RESPONSABLE	DESCRIPCION
<u>5.2.1</u>	Asistente de Cobranzas/ Jefe de Cobranzas	Sigue la trazabilidad de los documentos electrónicos y físicos contables y no contables pendientes de cobrar (facturas, boletas de venta, nota de crédito, documentos de Cobranzas, entre otros).
<u>5.2.2</u>	Asistente de Cobranzas	En caso el documento contable (facturas, boletas de venta, nota de crédito, entre otros) requiera de la revisión previa del área que prestó el servicio, continúa con la actividad siguiente, caso contrario continúa con la actividad 5.2.10.
<u>5.2.3</u>	Asistente de Cobranzas	Remite documentos al área encargada de realizar la revisión correspondiente.
<u>5.2.4</u>	Encargado de revisión de facturas	Revisa los documentos enviados.
<u>5.2.5</u>	Encargado de revisión de facturas	En caso estén conformes, continúa con la actividad 5.2.9, caso contrario, continúa con la siguiente actividad.
<u>5.2.6</u>	Encargado de revisión de facturas	En caso el documento requiera la aprobación de la Gerencia del área para ser modificado, continúa con la siguiente actividad, caso contrario, continúa con la actividad 5.2.1.
<u>5.2.7</u>	Sub Gerente de área	Aprueba la anulación o modificación del documento y continúa con la actividad 5.2.1.
<u>5.2.8</u>	Asistente de Cobranzas/ Supervisor de Cobranzas	Recibe los documentos visados.
<u>5.2.9</u>	Asistente de Cobranzas	Remite a <b>Excellia</b> / cliente la documentación contable y no contable pendiente de cobrar.
<u>5.2.10</u>	Supervisor de Cobranzas / Asistente de cobranzas	Emite el reporte de cuentas por cobrar.
<u>5.2.11</u>	Supervisor de Cobranzas /Asistente de Cobranzas	Gestiona la cobranza correspondiente, según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobranza de los documentos a clientes de provincias</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- El <b>jefe de Tesorería</b> prepara y envía cada 30 días, los saldos de clientes de cada sede.</li> <li>• Cobranza de los documentos de Operaciones Especiales</li> <li>- El área de Operaciones Especiales (OES) es responsable de emitir las facturas por sus servicios, elaborar las liquidaciones finales y remitirlas al cliente (nacionales vía área de Créditos y Cobranzas / internacionales vía Courier), debiendo entregar una copia de los documentos al área de créditos y cobranzas para su control.</li> <li>- Las liquidaciones y facturas de provincias serán remitidas por las sedes al área de Créditos y Cobranzas para su entrega a la Gerencia de Operaciones Especiales para su revisión y envío al cliente.</li> <li>• Cobranza Cliente – Proveedor</li> <li>- En el caso de cliente - proveedor que mantenga cuentas pendientes por pagar y cobrar, se podrá realizar un cruce de cuentas siempre que ambas partes estén de acuerdo (previa confirmación vía e-mail o carta) y se instruirá a Contabilidad el registro correspondiente.</li> <li>- En el caso que exista un saldo favorable para cualquiera de las partes, se provisionará como cuenta por cobrar o cuenta por pagar.</li> </ul>
<u>5.2.12</u>	Supervisor de Cobranzas /Asistente de Cobranzas	Recibe confirmación de pago realizado por el cliente.
<u>5.2.13</u>	Supervisor de Cobranzas	En caso exista deuda vencida del cliente, continúa con la actividad siguiente, caso contrario finaliza el procedimiento.
<u>5.2.14</u>	Supervisor de Cobranzas	<p>Procede a gestionar la suspensión o cobranza legal de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspensión de crédito: <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de deudas que excedan los treinta(30) días del plazo de crédito otorgado se les suspende la facturación al crédito, debiendo cancelar todas sus operaciones al contado para evitar que se incremente la deuda. Excepto aquellos clientes que por concepción comercial el gerente Comercial le conceda un plazo adicional</li> <li>- Deberá informarse al Gerente del Área prestadora del servicio y al cliente según el modelo del Anexo 1 (ver 6.0 Información de Seguridad).</li> </ul> </li> <li>• Suspensión de servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de deudas que excedan los sesenta (60) días del plazo de crédito otorgado se les suspenderá todo servicio, quedando suspendido el crédito hasta nueva evaluación.</li> <li>- Deberá informarse al Gerente del Área prestadora del servicio y al cliente de la suspensión según el modelo del Anexo 2 (ver 6.0 Información de Seguridad). Excepto aquellos clientes que por concepción comercial el gerente Comercial le conceda un plazo adicional</li> </ul> </li> <li>• Cobranza Legal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las deudas vencidas que excedan los ciento ochenta (180) días serán informadas a la Gerencia de Finanzas y la Gerencia Operativa que originó el servicio, para derivar las cobranzas <b>la Gerencia Legal</b> si fuera el caso.</li> </ul> </li> </ul>

-

#### 6.0 Información de Seguridad:

#### 7.0 Documentos Asociados:

**8.0 Razón del Cambio:**

Revisión	Sección/Párrafo Modificado	Cambio realizado	Fecha
2	N/A	Se modificó todo el documento	22.08.16
3	N/A	Se modificó Conceptos, periodos y Cargos en todo el documento	26.11.2018

Procedimiento de Cobranzas			
<b>Código:</b>	P-0173	<b>Revisión:</b>	3.0
<b>Certificación:</b>	BASC,ISO 28000,ISO 9001		
<b>Requisito:</b>			

## Anexo 6:

Tabla 18

*Análisis documental*

<b>Listados / formatos / reportes</b>	<b>Contenidos Analizados</b>
Reporte de ventas	Se utiliza esta información para obtener los servicios mensuales de las ventas al crédito y al contado.
Estados financieros del año 2019	Se presentó los estados financieros (Estado de situación financiera y el estado de resultados) el cual muestran saldos y montos para poder visualizar los ratios de rentabilidad.
Guía de entrevista	Se muestra en los anexos las respuestas dadas por el gerente de la empresa de manera resumida cómo se manejan las cuentas por cobrar.

Fuente: Elaboración las autoras.



## Anexo 7: Esquema de procesos

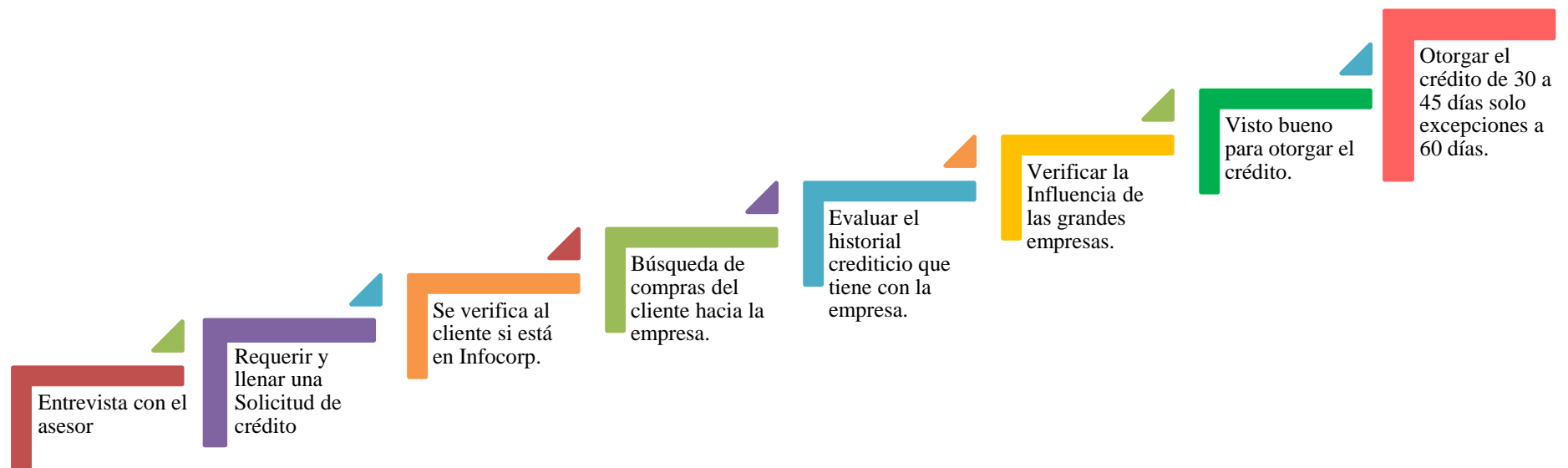
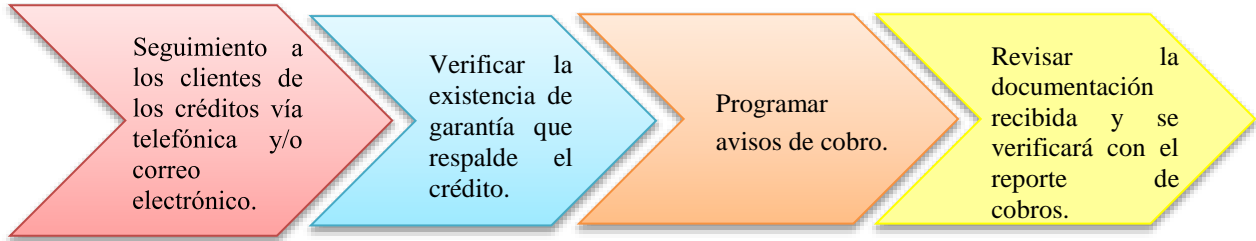


Figura 2: Procedimiento de créditos

Fuente: Elaboración de las autoras.



*Figura 3: Procedimiento de cobranzas*

Fuente: Elaboración de las autoras

## Anexo 8: Flujogramas

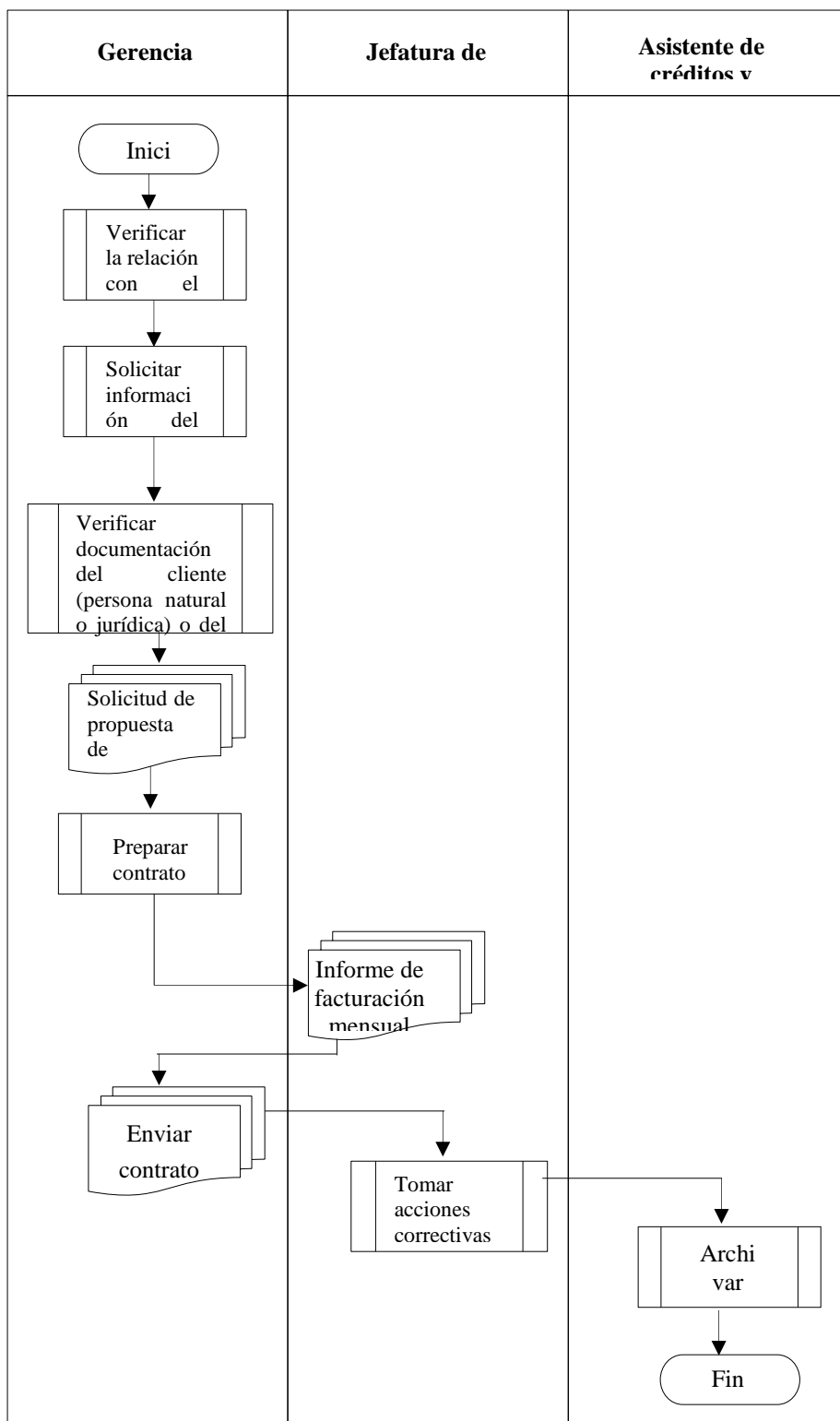


Figura 4: Flujograma de calificar a una línea de crédito.

Fuente: Elaboración las autoras.

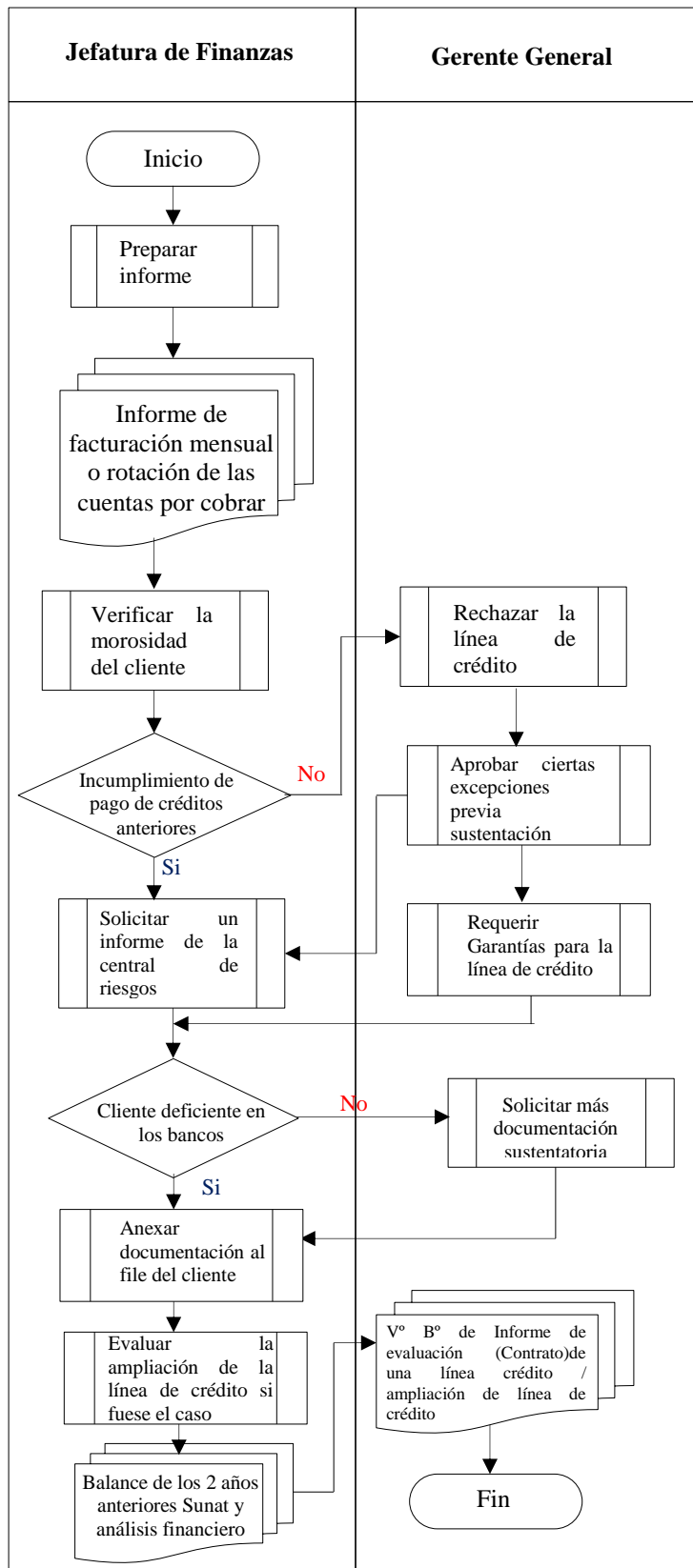


Figura 5: Flujograma de evaluación de una línea crédito / ampliación de línea de crédito.

Fuente: Elaboración las autoras.

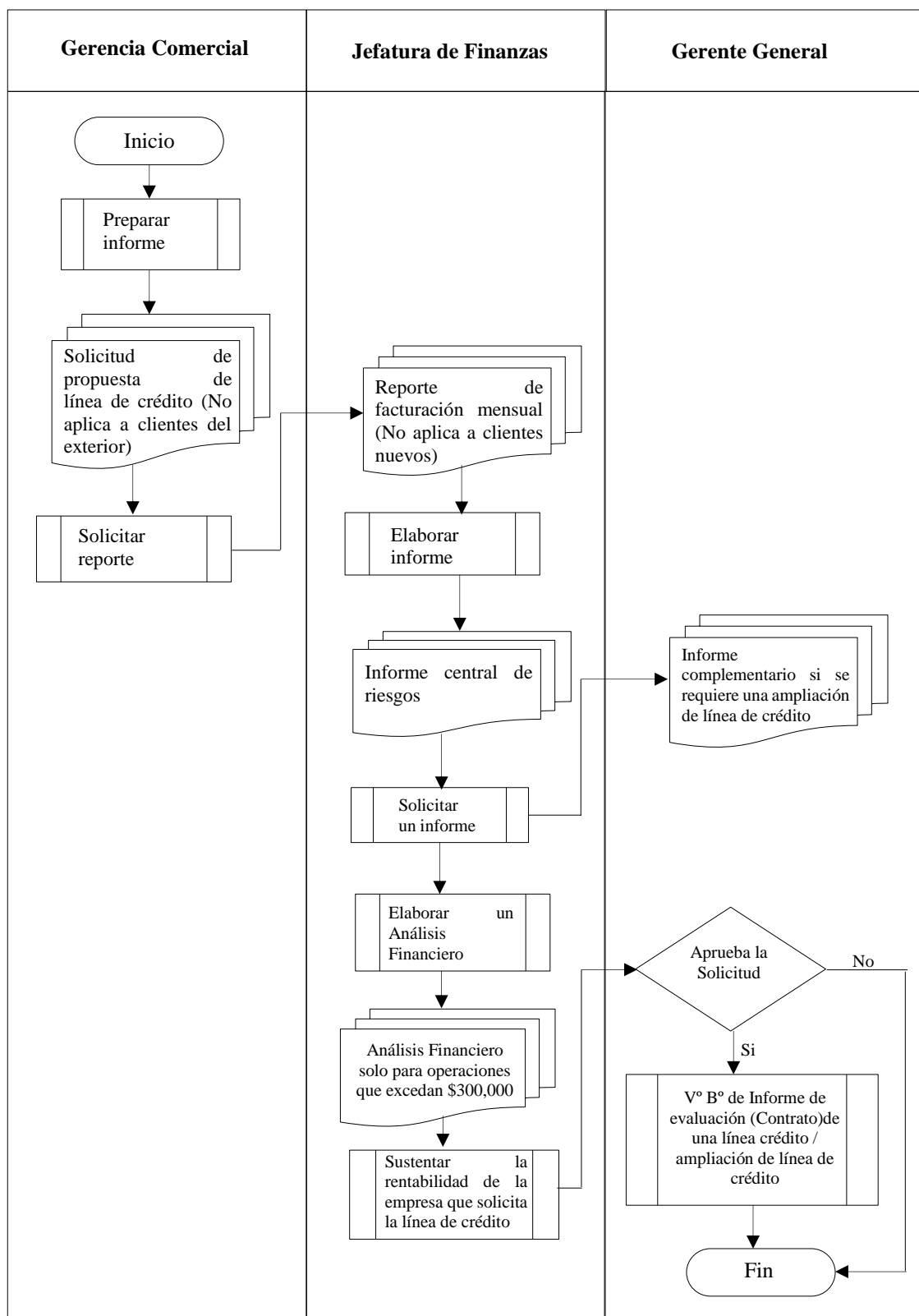


Figura 6: Flujo de Aprobación de una línea de crédito.

Fuente: Elaboración las autoras.