



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la
Empresa de Transporte N&V SAC, Trujillo. Año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío (ORCID: 0000-0003-0985-3432)

Zamora Chávez, Belsi Mareli (ORCID: 0000-0001-8480-4767)

ASESOR:

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo (ORCID: 0000-0003-0789-4644)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Mi tesis se la dedico a mis amados padres y hermanos, quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumplir con mis objetivos.

Dedicado también a mí amado hijo Darío por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

A mi compañero de vida Artemio con todo mi amor y cariño, que a pesar de haber pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome todo su apoyo, comprensión, cariño y amor.

Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío

Esta tesis se la dedicó principalmente a mi Abuelito Juan Zamora Tapia por haberme ayudado a cumplir mis metas y objetivos propuestos desde el inicio de mi carrera y hoy se siente muy contento de ser una futura egresada.

A Mis padres Javier & Brenilde por su incondicional apoyo y cariño que ahora se sienten muy feliz de haber culminado mi carrera y ahora aspiramos a crecer profesionalmente.

Zamora Chávez, Belsi Mareli

Agradecimiento

A mi hijo Darío que con una sonrisa me alegra el día dándome fuerzas para continuar.

Agradecer a mi familia que estuvieron siempre conmigo apoyándome en las buenas y en las malas demostrándome su cariño.

De igual manera Artemio por su apoyo constante.

Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío

Un reconocimiento muy especial para nuestro asesor el Dr. Moreno Rodríguez, Augusto y para la Mg. Cáceda Ñazco, Karla por el apoyo y recomendaciones mostradas durante todo el desarrollo de la Tesis.

De igual manera a mi Tía Elena Zamora Hernández por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi carrera, fue una madre para mí.

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la vida y salud para continuar con mi camino.

Zamora Chávez, Belsi Mareli

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío y Zamora Chavez, Belsi Mareli, cuyo título es: "Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la situación económica – financiera de la Empresa de Transporte N&V S.A.C., Trujillo, año 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.6.....(número) Secreta.....(letras).

Trujillo 01 de Julio del 2019


.....
Dr. Moreno Rodríguez Augusto Ricardo
PRESIDENTE


.....
Dra. Caceda Nazco Karla Sofía
SECRETARIA


.....
Dr. Navarro Santander Javier
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío con DNI N° 74954832, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, declaramos bajo juramento que toda la información que presentamos es veraz y auténtica

En tal sentido asumimos la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, así como también de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizó a la Universidad César Vallejo de publicar la presente investigación si así lo cree conveniente.

Trujillo, 01 de Julio del 2019



Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío

DNI: 74954832

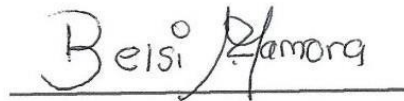
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Zamora Chávez, Belsi Mareli con DNI N° 76018025, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, declaramos bajo juramento que toda la información que presentamos es veraz y auténtica

En tal sentido asumimos la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, así como también de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizó a la Universidad César Vallejo de publicar la presente investigación si así lo cree conveniente.

Trujillo, 01 de Julio del 2019



Zamora Chávez, Belsi Mareli

DNI: 76018025

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción	1
II. Método	20
2.1. Tipo y Diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Procedimiento	25
2.6. Métodos de análisis de datos.....	25
2.7. Aspectos Éticos.....	26
III. Resultados	27
IV. Discusión.....	59
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones.....	63
VII. Propuesta	64
Referencias	77
Anexos	83

Resumen

La presente investigación denominada Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica- Financiera de la Empresa de Transporte N&V SAC Trujillo – Año 2018, tuvo como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la situación económica-financiera de la empresa.

La metodología de la investigación tiene un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental-transversal. Se obtuvo como muestra el periodo 2018. La técnica utilizada fue la documental y se validó mediante la correlación lineal entre las variables de estudio. A través de una encuesta se describió la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar, también se analizó la situación económica-financiera utilizando ratios. Se determinó con datos números y porcentuales el grado de la liquidez, solvencia y rentabilidad que tiene la entidad.

La investigación llegó a la conclusión que la Gestión de Cuentas por Cobrar tiene una incidencia positiva en la Situación Económica – Financiera de la Empresa de Transporte N&V S.A.C.

Palabras Claves: Gestión de Cuentas por Cobrar, Situación Económica – Financiera, liquidez.

Abstract

The present research called Management of Accounts Receivable and its impact on the Economic-Financial Situation of the Transportation Company N & V SAC Trujillo - Year 2018, had as main objective to determine the incidence of the management of accounts receivable in the economic-financial situation of the company.

The methodology of the research has a quantitative approach with a non-experimental-transversal design. The period 2018 was obtained as a sample. The technique used was the documentary one and it was validated by means of the linear correlation between the study variables. Through a survey the current situation of the management of accounts receivable was described, and the economic-financial situation using ratios was also analyzed. The degree of liquidity, solvency and profitability of the entity was determined with numbers and percentages.

The investigation reached the conclusion that the Management of Accounts Receivable has a positive impact on the Economic - Financial Situation of the Transport Company N & V S.A.C

Keywords: Management of Accounts Receivable, Economic - Financial Situation, liquidity.

I. Introducción

Remontándonos hasta la antigüedad, Payano (2010) en su artículo denominado La Contabilidad en Grecia Antigua, “afirman que las actividades comerciales aparecieron cuando los templos inician una vida comercial al convertirse en prestamistas, de esta forma empiezan las primeras entidades bancarias, así como el libro de cuentas de clientes, lo cual se utilizaba para llevar el registro de las personas a las que se les otorgaba un crédito, ya en la edad media”. (p.3), María (2003) en su artículo Introducción a la Antigüedad “resalta que la aparición de libros auxiliares, permitían a los comerciantes registrar cuentas de los clientes.” (p.2)

En la actualidad, siendo esta una época de emprendimiento y globalización las personas buscan crear sus negocios propios. Se dice que el transporte de carga pesada es una actividad económica que te lleva sobre ruedas al éxito por otro lado los principales retos con los que se enfrentan todas las empresas es contar con liquidez para poder cumplir con sus compromisos, Castro (2014) en su Blog Corponet denominado Optimiza la Gestión de Cuentas por Cobrar con SAP Business One, “nos indica que una buena gestión de cuentas por cobrar es el factor clave para la salud financiera de la organización”. (p.2)

La importancia del Transporte en la cadena Logística. MBA & Educación Ejecutiva: “Menciona que cada vez el transporte de carga cobra una relevancia poco antes vista en Chile, y en todas sus formas, por ejemplo, insumos, materias primas y productos terminados de un punto a otro según la planificación de la demanda, la utilización de los tipos de transporte dependerá de la distancia entre el origen, la oferta del transporte y del destino final del transporte”. (Rojas, 2014, p.10)

En el Perú en el año 2017,” se obtuvo un crecimiento favorable en el sector de transporte de carga pesada en un 0.74% según lo especifica el instituto nacional de estadística e informática (INEI). A pesar de que el Perú sea considerado como un transporte de carga sobredimensionada: servicio de gran responsabilidad sobre ruedas”, título propuesto por la revista Perú Construye (2018), señaló que nuestro país se caracteriza por tener vías geográficamente accidentadas, y sobre todo nuestras carreteras y puentes no han sido diseñadas para el paso de camiones pesados. (p.8)

San Martín & Escobar (2012). Transporte Terrestre por servicio y rentabilidad, Negocios Globales Logística Transporte & Distribución, “Menciona que aún son pocas las empresas que se dan cuenta del valor de la relación entre una venta y una buena logística, pero en la medida que se va profesionalizando entienden del impacto en sus resultados finales”. (p.2). Por ende Bañuelos (2013). T21mx-Exitosos Proceso de Cobranza, señala” que es necesario realizar un estudio del proceso que manejan actualmente la mayoría de las empresas de transporte de carga y logística, teniendo una síntesis de cobranza buscaremos implantar políticas de crédito y cobranza bien definidas para la recuperación de los créditos con personal capacitado y tecnología que faciliten su operación”. (p. 2)

De acuerdo con cifras de Credit Today, “el 25% de los departamentos de crédito carecen del personal adecuado para gestionar su carga de trabajo. De hecho, según Credit Research Foundation, el 61% de los retrasos en los pagos se deben a problemas de carácter administrativo o errores en los acuerdos, tales como facturas incorrectas o recepción tardía de las mismas”. (Treilhes, 2018, p. 1)

La empresa de Transporte N&V S.A.C, tiene aproximadamente 8 años de experiencia en el mercado automotriz de carga pesada, ha mostrado su desarrollo, aceptación geográfica, innovación de flotas de tráileres y crecimiento económico - financiero, pero también se ha obtenido deficiencias que afectan el entorno financiero y administrativo de la empresa, tales como tener que esperar la llegada de la facturación del servicio, contratar un personal administrativo desorganizado de sus funciones de cobranza, el incumplimiento con las políticas y procedimientos de crédito dentro del plazo estipulado en la empresa y el retraso del pago a las entidades financieras con las que se tiene créditos pendientes generando el incremento de los intereses bancarios lo que afecta la solvencia de la empresa. Detallando las deficiencias encontradas decimos que la gerencia no ha trabajado lo suficiente para maximizar la gestión, control y los procedimientos que conlleva a la empresa de Transporte N&V S.A.C obtener retrasos significativos de sus cuentas por cobrar vencidas. Por ello, en numerosas ocasiones se encuentra con obstáculos de mejorar su productividad y de generar más ingresos. Esta problemática deriva de la disminución de la liquidez y un mínimo porcentaje de grado de solvencia y el capital de trabajo es negativo debido al incremento de las obligaciones por pagar.

Por consiguiente, nos proponemos a realizar el presente trabajo de investigación con la finalidad de determinar la incidencia de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la situación económica – financiera de la empresa de transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018, haciendo uso del análisis científico

Se ha logrado recopilar estudios relacionados con nuestro trabajo de investigación como:

Carrera (2016) con su tesis titulada “Análisis de la gestión de cobranza en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”, examinó las deficiencias en el departamento de cobranza donde la gestión presenta un índice de morosidad del 70% y 66% de no aplicar la clasificación de cobranza por antigüedad de la deuda proporcionada por la base de datos de los clientes. Los resultados encontrados arrojaron el desconocimiento de las políticas de créditos en 95%, en un 85% están en desacuerdo con el plazo de crédito de 120 días y en un 90% las deudas por antigüedad son incobrables por la irresponsabilidad del seguimiento de cobranza del personal. El antecedente contribuye a orientar la investigación en la medida en que se aplicara la gestión de cobranza por facturas de crédito, su metodología empleada fue descriptiva correlacional con un diseño no experimental porque analizara los fenómenos ocurridos en la actualidad sin manipular las variables. (pp. 73-74)

Parrales (2013) con su tesis titulada “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos – Guayaquil – Ecuador, año 2012” llega a la conclusión que la cartera de créditos del Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos y Becas (I.E.C.E), presenta un índice de morosidad del 62% con respecto a la cartera de créditos a los estudiantes y profesionales de Pos-Grado. Los resultados arrojaron que los departamentos de cobranzas presentan las siguientes las deficiencias: primero la base de datos de los estudiantes no es actualizada constantemente, segundo las estrategias planteadas como mecanismos de gestión de cobranza no ha originado el incremento de sus ingresos y por último el retraso de pagos de créditos en los estudiantes y profesionales Pos-Grado. El antecedente contribuye así a orientar la investigación en la medida que vamos a determinar el índice de morosidad de los préstamos y créditos proporcionados a los clientes. Su metodología empleada es descriptiva con un diseño no experimental ya que se buscó describir el comportamiento del índice de morosidad de una institución Financiera. (pp. 116 - 118)

Flores & Naval (2016) con su artículo científico denominado “Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014”. Llegó a los siguientes resultados: qué nivel promedio de la rotación de cuentas por cobrar (números de veces) de las empresas del sector industrial que cotizan en la BVL entre los tres niveles se observa que el de mayor representación es el 39.47% de rotación anual, segundo el 38.95 define el promedio de cobranza (días) el más significativo y por último el 42.63% expresa la rotación de obligaciones por pagar anuales. El nivel de la rentabilidad económica (ROA) de las empresas del sector industrial que cotizan en la BVL periodos 2010 al 2014, es el 40.00% que representa la mayor participación del activo de las empresas para mejorar su productividad. Su metodología empleada en el trabajo de investigación es de diseño transversal con un enfoque no experimental de tipo análisis retrospectivo ya que se toma a las empresas industriales. (p.30)

Loyola (2016) con su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de Agroquímicos en el distrito de Trujillo, año 2015”. Llegó a la conclusión que la empresa agropecuaria Chimú obtuvo un 68% de índice de morosidad con un riesgo a largo plazo podría ser deudas dudosas sin recuperación alguna, lo que podría traer consecuencias con la liquidez obligando a la entidad recurrir a fuentes de financiamientos. Aplicando una metodología descriptiva dando a conocer que su muestra de la investigación es representativa y llegando a utilizar dos técnicas para la recopilación de datos la entrevista y el análisis documental proporcionado por la empresa en estudio. (pp. 98-99)

Vega & Vásquez (2016) con su tesis titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C, Distrito de Huanchaco, año 2016”. Llega a las siguientes conclusiones: que el 75% representa la disminución de la liquidez es por ello que no cuenta con un capital de trabajo positivo debido que la gestión de cuentas por cobrar es deficiente ya que anualmente realiza 8 veces al año la recuperación de las cuentas por cobrar en un lapso de 48 días; situación desfavorable para la entidad.

El análisis de los datos nos permitió definir que si las ventas al crédito se incrementan en un 90% esto demostraría que la productividad sigue funcionando, pero el retraso de los clientes en cancelar sus facturas conlleva, a que la empresa no disponga

de liquidez en el momento dado en un 58%. Su metodología es descriptiva no experimental en los reportes de la empresa. (p.78)

Gestión de Cuentas por Cobrar

Bravo (2007) conceptualiza que la gestión de cuentas por cobrar se enfoca en obtener derechos exigibles de cobro mediante las operaciones que se realizan por ventas, servicios prestados y otorgamientos de créditos. Estos recursos ayudarán a generar liquidez dentro de una empresa para cumplir con las cancelaciones de obligaciones a corto plazo. (p.10)

Moreno (2014). Define como una estrategia de obtener más ingresos en un determinado periodo con la responsabilidad de exigir el cobro a terceros para la recuperación de la liquidez de la empresa. (p.54)

Los autores consideran que la gestión de cuentas por cobrar es utilizada como una herramienta en la administración financiera como capital de trabajo, se tiene que coordinar la recuperación del efectivo para maximizar la rentabilidad y reducir los costos operativos para evitar pérdidas de liquidez y de la misma manera buscar incrementar sus ventas anuales a crédito. Sin embargo, mediante el uso eficiente de las políticas de crédito, estrategias de cobro y procedimientos de cobranzas van a permitir disminuir el grado de morosidad de la cartera de clientes donde se estimará deudas incobrables en el periodo. (Gálvez & Pinilla, 2008, p. 8)

Gestión

La gestión es la acción de asumir el compromiso de verificación y cumplimiento de los objetivos, metas, procedimientos y políticas dentro del ambiente interno para verificar su eficiencia y eficacia hacia donde se dirige el proyecto.

Merli (1997). Considera que la gestión es la capacidad de mejorar el rendimiento económico – financiero aplicando adecuadamente los recursos, procedimientos, actividades y objetivos para maximizar cualquier proceso con la finalidad de obtener beneficios en un proyecto o en la administración de un negocio. (p.22).

Cuentas por Cobrar

Son recursos que ameritan un beneficio a futuro que otorgan un derecho exigible de cobro, es un activo líquido a corto plazo que busca obtener ingresos en una entidad de carácter económico.

Es uno de los activos más importantes en una empresa ya que es el activo líquido que vamos a recibir por las ventas al crédito o una prestación de un servicio que se recuperara en efectivo en determinados plazos ya sea en corto plazo (menos de año) o a largo plazo más de (cinco años). (Hornngren et al., 2003, p.8)

Flores (2012). Conceptualiza que las cuentas por cobrar nacen de las ventas de crédito de allí representa el derecho de cobro a terceros estipulando el periodo de pago que realizan las empresas en razón a su actividad económica. (p. 87).

Importancia de la Gestión de Cuentas por Cobrar

Es un proceso la cual la empresa tiene que cumplir en un determinado periodo para lograr una eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar obteniendo la recuperación de los créditos vencidos como derecho exigible de cobro por las operaciones de ventas y prestación de servicios. Con la única intención de mejorar la solvencia económica y financiera de la empresa no permitir el retraso de pago de terceros para conseguir el retorno del capital invertido.

Políticas de Crédito

Morales & Morales (2014). Destaca la importancia de aplicar el método de las 5 “C” “ya que es un procedimiento mediante el cual se evalúa y se determina el grado de riesgo de crédito por conceder aplicando los siguientes factores:

Primera: Conducta

El objetivo es evaluar al cliente para realizar un seguimiento de sus operaciones para determinar la veracidad de la información del cliente, analizar el historial de pagos del cliente con las entidades crediticias en los últimos 24 meses, para lograr concluir si es buen pagador o figura en el sistema como moroso y finalmente evaluar el impacto de las demandas judiciales en su contra, ya sean resueltos o pendientes de juicio. (pp. 27-29)

Segunda: Capacidad

El objetivo es analizar de años anteriores la capacidad de pago que tiene los clientes, para evaluar si cuentan con aportes de socios y hayan generado recursos suficientes del propio giro de su negocio para amortizar con el pago de los intereses y reembolsar cuotas parciales al crédito solicitado. (p.29)

Tercera: Capacidad de Endeudamiento

El objetivo es conocer la solvencia económica y financiera de la empresa que requieren préstamos a largo plazo, si determinamos que no tienen la capacidad de un grado de índice de liquidez por lo tanto sería de mucho riesgo dar el reembolso del efectivo ya que tendrían problemas de pagar; existen empresas que la utilidad del ejercicio es perdida por lo tanto la rentabilidad no compensa la situación económica. (p.30)

Cuarta: Condiciones Macroeconómicas

El objetivo busca conocer el posicionamiento y participación de la empresa en el mercado donde la competencia es influenciada por proveedores que se encuentran dentro de su industria o sector. (pp. 31-32)

Quinta: Capacidad de Pago Proyectada

El objetivo es determinar como el cliente genera obtener ingresos de una forma muy rápida en un tiempo predeterminado para luego cumplir con sus obligaciones con proveedores, planilla y tributos por pagar a corto plazo. (pp. 33-34)

Córdoba (2017) citado por (Pérez, 2008), menciona que el analista de crédito se enfoca en las dos primeras capacidades (carácter – capacidad), debido que trata de identificar los requisitos formales para la concesión del crédito. Las tres últimas capacidades son (capital, colateral y condiciones), cuyos procesos son de gran importancia en la elaboración del contrato y en la respuesta final por parte del analista de haber culminado su estudio aprueba o no el otorgamiento del crédito. (párr.7)

El autor distingue las 5 C de crédito en tres capacidades diferentes como vamos a detallar a continuación:

Capital

Se analiza la solidez financiera del cliente que se refleja en su patrimonio y en la rentabilidad que se ha obtenido en el ejercicio para determinar si ha compensado al capital invertido del negocio. (párr.4)

Colateral

Son normas o lineamientos que dispone la empresa para garantizar el cumplimiento de pago del crédito otorgado al solicitante, estos apoyos colaterales son las garantías que hay dentro de la empresa que son sus activos fijos y evaluar si existen demandas judiciales contra el cliente. (párr.5)

Condiciones

Son factores externos que impiden que la empresa continúe con sus operaciones mercantiles es decir son condiciones económicas que no tenemos un control de ellas y pueden alterar el cumplimiento del pago del crédito. (párr.6)

Procedimientos de cobranza

Córdoba (2017). Define que son políticas o lineamientos internos que se deben aplicar para la recuperación de los créditos ya vencidos, las cuales están ligadas a los procedimientos de créditos y cobranzas predeterminados. (párr.12)

Procedimientos básicos de cobro que utilizan las empresas

- Comunicación escrita: normalmente las empresas envían una comunicación escrita (cartas o avisos a correos electrónicos) en buenos términos recordándole al cliente su obligación de pago. (párr.16)
- Llamadas telefónicas: el supervisor de créditos realiza la labor de comunicarse con el cliente vía telefónica para el pago respectivo de los intereses o la cancelación del crédito, según la explicación del cliente se llegará a determinados acuerdos como extender el plazo fijado de pago. (párr.17)

Acelerar el proceso de cobro de la cartera

- Transferencia de Fondos: el movimiento de ingresos y egresos entre los bancos se puede recuperar las deudas de vencimiento más rápido y facilitara a la entidad bancaria recaudar el cobro de la deuda desde la cuenta bancaria del cliente. (párr.21)
- Concentración Bancaria: consiste en la fusión o adquisición de fondos de capital de entidades financieras para lograr ser una en el mercado, estableciendo en cada zona geográfica cajeros automáticos y una oficina bancaria para ser centros estratégicos de cobranza. (párr.22)

Según Vásquez & Vega (2016). Define las siguientes dimensiones con relación a sus indicadores en la gestión de cuentas por cobrar:

Nivel de ventas al crédito

Consiste en el volumen de sus ingresos ya sean al contado o al crédito por las operaciones de ventas de productos o prestación de servicios donde el vendedor estipula sus cláusulas al cliente para la adquisición de mercadería posterior para obtener el derecho de cobro en un determinado plazo de treinta, sesenta o noventa días para abonar lo que debe nos va a generar mayor liquidez. Sus indicadores expresados son # de ventas realizadas en un determinado periodo. (p.14)

Políticas de créditos

Son lineamientos o normas expresados por la propia entidad en su área donde tienen que cumplir con la eficiencia y eficacia de las mismas teniendo muy bien definidas. Sus indicadores expresados es la clasificación de la antigüedad de las deudas, establecer un límite máximo de crédito a cada cliente, aplicar descuentos por pronto pago y la actualización de la data. (pp. 12-13)

Procedimientos de Cobranza

Son lineamientos que la empresa dispone internamente para realizar la labor de cobranza de las facturas emitidas a créditos por periodo de vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

Notificación por escrito.

Se envía una carta al cliente para el conocimiento de sus deudas a vencimiento. (p.17)

Llamadas Telefónicas

Comunicarse con el cliente deudor para recordarle que tiene que depositar a la entidad sus obligaciones crediticias. (p.18)

Agencias de Cobranzas

Es una empresa terciaria que se encarga de gestionar el cobro de las deudas. (p.18)

Fierro & Fierro (2015). Los autores consideran desde un punto de vista que la mejor manera es el adecuado manejo de los recursos invertido en cuentas por cobrar se da en la evaluación de la gestión del cobro aplicando las políticas de cobranzas ya que algunos indicadores como la rotación de cartera de clientes llega a medir el número de veces que rota y el número de días que se cobra. Este indicador es importante porque va a permitir generar más liquidez en la medida en que tenga mayor rotación de la cartera de clientes promedio esto va a facilitar el pago de las obligaciones. (p. 98)

Según Alfaro & Vargas (2017). Define las siguientes dimensiones con relación a sus indicadores en la gestión de cuentas por cobrar: (p.10, 23)

Estrategias de Cobro

La clasificación de las cuentas por cobrar (por antigüedad de créditos)

Mediante un cuadro de Excel planteamos las facturas de cuentas por cobrar (créditos) por periodos de antigüedad para poder exigir el derecho de cobro inmediatamente al deudor. La clasificación sería por vencer, 15 días, 30 días, 60 días, 90 días y más de 90 días.

La actualización de la data (periódicamente)

Estar constantemente actualizando al sistema la data de los clientes cuando ingresan nuevos al reporte; para clasificar la información proporcionada por cada uno de ellos y analizar la antigüedad de las facturas de crédito.

Indicadores de Grado de Morosidad.

Algunos indicadores que podrían analizar la deficiencia de la gestión de cuentas por cobrar para determinar el grado de morosidad en la cartera de clientes. Alfaro & Vargas (2017) citado por el Glosario de las superintendencias de Banca y Seguros (2012, p.17)

Cartera atrasada de créditos directos

Son aquellos créditos vigentes que no han sido amortizados antes de su fecha de vencimiento y que ahora están vencidos y en cobranza judicial.

Aplicaremos fórmula para calcular el %:

$$\frac{\text{Cartera atrasa M. N.}}{\text{Créditos directos M. N.}} 100$$

Créditos refinanciados

Son aquellos créditos que el cliente solicita de su aprobación un crédito más fuerte entonces la tasa, plazo y el importe va ser diferente con respecto al contrato original, las cuales obedecen los términos de pago del deudor.

Aplicaremos fórmula para calcular el %:

$$\frac{\text{Créditos refinanciados y reestructurados}}{\text{Créditos directos}} 100$$

Provisiones / cartera atrasada de clientes

Es la data cuyos importes totales de créditos concedidos a los clientes ha sido vencida en un plazo estipulado, el deudor no tiene interés de cancelar sus deudas.

Aplicaremos fórmula para calcular el %:

$$\frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera atrasa}} 100$$

Morosidad

Brachfield (2015). Destaca que muchos empresarios han vivido con luz propia en la administración financiera el tema de la morosidad en cuentas por cobrar debido

al retraso de pago de los clientes en una fecha determinada esto ocasiona tener intereses moratorios en las obligaciones por pagar por la falta de liquidez. (párr.2)

Considera que la encuesta denominada Barómetro de prácticas de pago realizada en 14 países de Europa occidental de acuerdo a los resultados difundidos por créditos y caución, el 38% de la facturación correspondiente a las ventas de créditos en Europa resultará impagada en la fecha de vencimiento de la factura. El 4.9% de las facturas acumulará retrasos superiores a los 90 días y el 1.7% será incobrable a que se refiere que el 35% de las cuentas por cobrar que permanecen en mora más de 90 días pasará en los libros de contabilidad a la cuenta de “pérdidas de créditos comerciales incobrables”, es allí donde apreciamos la importancia que alcanza la gestión de cuentas por cobrar. (párr. 4-8)

Brachfield (2000). Determina que en el país español aproximadamente el 75 a 90% de las empresas tienen dificultades de cobro, en las grandes industrias el grado de morosidad de la cartera de clientes es muy alto debido a la competencia, las pymes no presentan morosidad en sus ventas al crédito ya que son pequeños negocios que todo es al contado y las mypes son dominantes e interponen los plazos de pago a un periodo de mediano o largo plazo. (p.33)

Causas de morosidad

Según el blog Luxor Technologies denominado Gestión de Morosidad (2012) nos menciona algunas causas o factores de morosidad que repercute en los clientes. (p.1):

Falta de liquidez o Problemas financieros

La empresa no ha logrado generar otros ingresos aparte de su giro de negocio que no cuenta con una solvencia económica para hacer frente a todos los pagos operativos y financieros que presenta en determinado periodo.

Causas económicas

Es cuando la empresa presenta un historial de créditos sin pagos, las entidades financieras no generan dar créditos a clientes que se encuentran en estados morosos debido a que no pueden pagar la deuda.

Causas Circunstanciales

Son aquellas que surgen de manera imprevista como la muerte o accidente del deudor, causas inherentes de la naturaleza en contra de la mercancía permitiendo destrucción o pérdida y robo del negocio es un hecho fortuito de fuerza mayor en perjuicio de la empresa.

Situación Económica - Financiera

La situación económica es el beneficio obtenido en el periodo del ejercicio y tiene que compensar a los indicadores que miden la rentabilidad. La situación financiera es el análisis de la inversión con el pago de sus obligaciones dando como resultado aportes de los socios en un determinado periodo.

Gálvez (2015). Expresa que mediante los reportes de estados financieros dan a conocer la situación económica – financiera de la empresa donde analizaremos la capacidad de supervivencia y viabilidad del negocio reflejado en la liquidez y rentabilidad. (p.156)

El análisis de los estados financieros comprende 3 aspectos:

El análisis patrimonial

Estudia la estructura del balance general que se desglosa del activo, pasivo y patrimonio, teniendo como enfoque el equilibrio de los aportes propios de los accionistas mediante el uso de cálculo de ratios. (p. 156)

El análisis económico

Estudia el enfoque en la estructura del estado de ganancias y pérdidas donde sus ingresos y gastos operativos, financieros y de gestión muestran como resultado la utilidad del ejercicio, mediante el cálculo de ratios se reflejan los indicadores de rentabilidad y solvencia. (p.159)

El análisis financiero

Es el estudio de los estados financieros y énfasis en los préstamos para lograr amortizar los pagos y asimismo poder evaluar las limitaciones y amenazas que se presentan en el crecimiento de la industria. Por ello analizaremos los aspectos

fundamentales del negocio la liquidez, la solvencia y el endeudamiento con la interpretación de los índices financieros. (p. 161)

Guerrero & Galindo (2014). Considera que la situación económica es el resultado de la eficiente gestión operativa donde obtienes la capacidad de producir e incrementar el número de ventas en un determinado periodo. La situación financiera equivale dos aspectos la liquidez y el endeudamiento, que consiste en atender oportunamente sus obligaciones de pago con el efectivo dado. Existe una relación económico- financiero en una entidad lo más deseable es que los dos indicadores se encuentren positivos como Rentable – solvente. (p.80)

La liquidez

Significa que es la capacidad que debemos tener para convertir un activo en dinero sin que se produzca una pérdida significativa de su valor.

Pérez (2015). Menciona que el activo fijo de la empresa es la posesión de generar efectivo sino tienen como cancelar sus obligaciones a corto plazo. También la liquidez se puede analizar mediante ratios financieras. (p.50)

Importancia

Lawrence et al. (2005). Considera que la inversión que realizan las empresas a corto plazo deben generar un beneficio a futuro y poseer liquidez para lograr no endeudarse con terceros sino seguir procreando valor económico. (p.198)

Para las entidades financieras la liquidez es significativo para seguir otorgando préstamos o créditos a los clientes y poder mantener el efectivo accesible para cualquier inversión.

Consecuencias por la falta de liquidez

Rubio (2014). En su investigación “Manual para el análisis financiero” detalla las consecuencias que provoca al no generar liquidez (p.16):

- Escaso beneficio rentable en el ejercicio.
- Perdida de inversión en nuevos negocios.
- Disminución total del capital invertido.
- Retraso de cobros de las facturas vencidas al crédito.

Según Vásquez & Vega (2016). Define las siguientes dimensiones con relación a sus indicadores en la liquidez (p. 23, 27):

Ratios de Liquidez

- Ratios de liquidez corriente (rotación del efectivo)
- Ratios de cuentas por Cobrar (rotación de ventas)
- Ratio de capital de trabajo (fondo de maniobra)

Ratios de Gestión

- Ratios de cuentas por Cobrar (# veces al año y días de cobro)
- Ratios de rotación de cartera (Clientes)
- Ratios de promedio de cobros – pagos a crédito.

Ratios de endeudamiento

- Ratios de deuda a largo plazo.

Rentabilidad

Faga (2006). Define como rentabilidad la capacidad de generar ganancia o beneficio que se ha logrado obtener del capital invertido para medir la eficacia y eficiencia de los resultados para hacer frente a sus recursos financieros. (p.12).

Esclava (2003). Destaca que Rentabilidad es el resultado de la conducción acertada de los recursos de la compañía y que compensa al capital invertido. (p.97)

Podemos clasificar la rentabilidad en dos tipos:

A) Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica demuestra la utilidad que se ha generado como compensación de la inversión inicial o los aportes propios de los accionistas. El resultado que tiene énfasis de analizar cada activo invertido si ha logrado obtener un rendimiento porcentual es el ratio de rentabilidad de los activos (ROA). (p.103)

B) Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera expresa la capacidad que tiene el capital invertido en generar beneficios porcentuales a cada socio, sin embargo, buscan incrementar

sus ingresos sin perder sus aportes. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios de aplicar ratio sobre capital (ROE). (p.113)

Cibrán (2016). Destaca que existen dos variables de rentabilidad: económica y financiera, por lo tanto, la rentabilidad económica mide el resultado obtenido a partir de las inversiones que se materializan en el activo de la empresa y su medición de ratio de rentabilidad de los activos (ROA). La rentabilidad financiera se centra en los recursos propios de la empresa se define como una utilidad o beneficio para los accionistas de la empresa en función a su capital invertido. Su medición sería con el ratio de la rentabilidad sobre capital (ROE). (p.165)

Indicadores

Rentabilidad sobre la inversión (ROI)

Es un indicador porcentual financiero que mide si la utilidad del ejercicio ha compensado a la inversión inicial de los accionistas.

$$ROI = \frac{\text{Utilidad neta o Ganancia}}{\text{Inversión}} \cdot 100$$

Rentabilidad sobre los activos totales (ROA)

Es un indicador porcentual financiero que mide la rentabilidad del total de activos de la empresa.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

Rentabilidad sobre el capital propio (ROE)

Es un indicador porcentual financiero que mide la capacidad de la utilidad de compensar al capital invertido por los accionistas.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Total}}$$

Según Vásquez & Vega (2016). Define las siguientes dimensiones con relación a sus indicadores en la medición de la liquidez (p.23-27):

Principales Ratios Financieros aplicados a la Liquidez según a la investigación:

1. Ratio de Liquidez General

Este indicador nos ayudará a analizar si la empresa podría cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo. Su significado se expresa que por cada sol que debó tengo que tener un sol con cuarenta y nueve centésimas de liquidez para que sea una situación favorable y poder cubrir con los compromisos de pago.

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

2. Ratio de Prueba Ácida

Este indicador expresa que el activo es importante depende de la cantidad que se tiene por convertirse en efectivo sin contar con la venta de sus mercaderías sino de obtener mediante cobros a terceros.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

3. Ratio Prueba Defensiva

Este indicador expresa la capacidad que debe tener caja chica con el efectivo y la venta de los bonos como ingresos para pagar sus obligaciones operativas a corto plazo.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} * 100$$

4. Ratio de Capital de Trabajo

Este ratio expresa el fondo de maniobra que debe ser utilizado en el día a día por sus operaciones dando como concluido sus obligaciones a pagar a corto plazo.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Ratios de liquidez de las Cuentas por Cobrar:

1) Período promedio de cobranza

Significa que por las ventas al crédito dadas en su momento tenemos un promedio de días anules para cobrar y obtener liquidez.

$$\text{Período Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{Días del año}}{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}$$

2) Ratio de cuentas por cobrar

Este ratio expresa la rotación anual de números de veces que se ha realizado la recuperación de cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

3) Ratios de Rotación de Cartera (Clientes)

Este ratio expresa la variación de la data de clientes por los retrasos de pagos del deudor es por ello que el porcentaje demuestra si se ha recuperado sus cobranzas lo más rápido de lo previsto.

$$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio cuentas por cobrar}}$$

Según Flores & Naval (2016). Define las siguientes dimensiones con relación a sus indicadores en la medición de la rentabilidad (p. 22-30):

4) Rentabilidad sobre los Activos Totales (ROA)

Se analiza al beneficio generado por el activo Total de la entidad, al tener un resultado favorable significa que la empresa cuenta con menos activos entonces será la más eficiente.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

5) Rentabilidad sobre la Inversión (ROI)

Es un índice porcentual que lograr expresar beneficios a futuro cuya inversión dada debe ser rentable ya que se busca es la recuperación del capital.

$$ROI = \frac{\text{Utilidad neta o Ganancia}}{\text{Inversión}} * 100$$

6) Rentabilidad sobre el Capital o Patrimonio (ROE)

Este ratio porcentual expresa el beneficio obtenido por la inversión de los aportes propios de los accionistas.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Total}}$$

Luego de plantear la teoría relacionada al tema hemos formulado el problema de investigación lo cual consiste en determinar ¿De qué manera incide la gestión de cuentas por cobrar en la situación económica – financiera de la empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018.

Este trabajo de investigación permitirá analizar la gestión de cuentas por cobrar con el impactó en la situación económica-financiera de la empresa de transporte N&V S.A.C. Esta investigación se justifica porque contribuir y profundizar el conocimiento en finanzas, de igual modo sirve como un aporte para el área de contabilidad de la empresa de transporte N&V S.A.C, esperamos contribuir con soluciones que permitan mejorar la gestión de cuentas por cobrar. Esta investigación se realizará aplicando dos técnicas de recolección de datos como es la entrevista y el análisis documental para que faciliten el desarrollo de este proyecto.

El estudio tiene como objetivo general ¿Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la situación económica-financiera de la empresa de transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018?, también hemos considerado tres objetivos específicos, el primero es describir la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de transporte N&V S.A.C, el segundo consiste en analizar la situación económica-financiera de la empresa de transporte N&V S.A.C y el tercero es proponer alternativas de mejora en las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte N&V S.A.C.

Por lo tanto, la hipótesis planteada es como la Gestión de Cuentas por Cobrar tiene una incidencia positiva en la situación económica-financiera de la empresa de transporte N&V S.A.C, Trujillo -Año 2018.

II. Método

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación.

2.1.1.1. Investigación Correlacional

Bernal, C. (2006). Explica que el propósito de esta investigación es mostrar o determinar la relación entre dos o más variables. En este caso sería examinar el comportamiento de las variables donde habrá una que varía e influye directamente en la otra variable. (p. 113)

2.1.2. Diseño de la Investigación

2.1.2.1. Cuantitativa

Naghi (2005). Define un diseño cuantitativo como un método experimental al estudio de la realidad. Se apoya en categorías numéricas y permite realizar el análisis de los fenómenos a través del campo de aplicación de la estadística. (p.96). Aplicaremos ratios financieras para calcular y analizar la situación económica – financiera de la empresa y para la otra variable que es la gestión de cuentas por cobrar realizaremos la segmentación de clientes mypes por la cantidad de facturas ya vencidas.

2.1.2.2. No Experimental

2.1.2.3. Gómez (2006). Define que es una investigación que se realiza sin manipular las variables, sino que vamos a observarlas tal como se dan en la realidad, para después analizarlas. (p.102)

2.1.2.4. Estudiaremos un tipo de diseño no experimental:

a) Investigación Transversal

Significa que es un solo momento dado en la actualidad, su propósito es analizar la incidencia de las variables en un periodo único. (p.102). Para el estudio del proyecto sería el año 2018.

2.2. Operacionalización de variables

221. Variable Independiente

Gestión de cuentas por cobrar

222. Variable Dependiente

Situación económica - financiera

Tabla 2.1: Operacionalización de la variable – Gestión de cuentas por cobrar

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de Medición		
Gestión de cuentas por cobrar	La gestión de cuentas por cobrar es considerada como una herramienta financiera como énfasis de capital de trabajo, cuyo objetivo es generar ingresos mediante las ventas al crédito, utilizando indicadores como las políticas de crédito, estrategias de cobro y los procedimientos de cobranzas, esto permite proporcionar un grado de seguridad en la gestión, para evitar el grado de índice de morosidad en la cartera de clientes la cual también se estimará deudas incobrables en el periodo. Gálvez, C. & Pinilla K. (2008).	La variable independiente se medirá mediante la técnica de análisis documental aplicando la entrevista.	Políticas de Créditos	N° de políticas restrictivas de créditos de años anteriores.	27,	Nominal		
				N° de políticas liberales en la concesión de créditos	6,			
				N° de políticas racionales en la concesión de créditos a clientes de las mypes empresas.	28,			
					Procedimientos de cobranza	N° de clientes por segmentos en las mypes empresas.	13,	Razón
						N° de gestores contratados por periodos.	18,	
						N° de llamadas a los clientes. (CALL CENTER)	17,	
					Estrategias de Cobro	N° de antigüedad de cuentas por cobrar	11,	
						N° de registros de cobranza (Límites)	23,	
						N° de clientes (Antiguos - Nuevos) actualizados en la data.	29,	
					Morosidad	% de la cartera atrasada de créditos directos	21,	Intervalo
			% de las Provisiones/ cartera atrasada de clientes	14,				

Tabla 2.2

Operacionalización de variable – Situación económica -financiera

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Situación económica - financiera	La situación económica es el beneficio obtenido en el periodo del ejercicio y tiene que compensar a los indicadores que miden la rentabilidad. Este análisis se aplicará al estado de ganancias y pérdidas con el cálculo de algunos indicadores como la gestión, rentabilidad y la solvencia. Gálvez (2015). La situación financiera está vinculada a las condiciones de liquidez y endeudamiento. Guerrero, J. & Galindo, F. (2014).	La variable dependiente se medirá mediante la técnica de análisis documental aplicando ratios.	Gestión	Ratios			
					Ratios de Cuentas por Cobrar	23,	
					Ratios de Rotación de Cartera (Clientes)	22,	
					Ratios promedio de cobros - pagos a crédito	24,	
			Rentabilidad	Ratios			
					Rentabilidad sobre la Inversión (ROI)	10,16	
					Rentabilidad Total de los Activos (ROA)		
					Rentabilidad sobre el capital Propio (ROE)		
			Solvencia	Ratios			
					Ratios de solvencia – Largo Plazo	26,	
					Ratios de Solvencia - Patrimonio		
					Ratios de solvencia - Cuentas por Cobrar		
			Liquidez	Ratios			
					Ratios de Liquidez Corriente	25,	
					Ratios de Prueba Ácida		
		Ratios de Capital de Trabajo					
Endeudamiento	Ratios						
		Ratios de razón de endeudamiento					

2.3. Población, muestra y muestreo

231. Población

Empresa de transporte N&V S.A.C - Trujillo

232. Muestra

Empresa de transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018

233. Muestreo

Probabilístico

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

241. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Procedimiento
<i>Entrevista</i>	Guía de Entrevista	Esta guía será aplicado a la Srta. Rengifo Valverde, Karina que es gerente general de la empresa de Transporte N&V S.A.C sede Trujillo.
<i>Análisis Documental</i>	Guía de análisis documental	Con los reportes de los estados financieros determinamos de manera porcentual mediante ratios la capacidad de liquidez, rentabilidad y solvencia.

242. Validación y confiabilidad del instrumento

Hemos utilizado una ficha de validación para el desarrollo de la investigación, fueron aplicados por tres especialistas profesionales del tema en estudio, los cuales fueron:

- Mg. Lourdes Rosa, Miñano Rodríguez
- Mg. Karla Sofía, Cáceda Ñazco
- Mg. Sara Isabel, Cabanillas Ñaño

Donde cada uno de ellos ha escrito sus observaciones y sugerencias para ser mejoradas en la ficha de presentación, al concluir han firmado colocando la fecha y el grado académico que tiene cada especialista en cada instrumento dado para darle el grado de validez respectivo.

2.5 Procedimiento

Realizaremos una entrevista a la srta. Rengifo Valverde, Karina como representante de la empresa de transporte N&V S.A.C, donde utilizaremos 29 ítems para ser propuestos y escribir su comentario. Al finalizar la gerente nos permitirá los reportes de los estados financieros de la empresa, periodo 2018. Lo cual aplicaremos el cálculo y análisis de ratios financieras para conocer el impacto de las dos variables en estudio.

2.6 Métodos de análisis de datos

El estudio es descriptivo con un enfoque no experimental. Con la entrevista dada se ha logrado describir la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar desde el punto de vista del gerente general y con la guía de análisis documental obtendremos resultados de la clasificación de antigüedad de cobranza, el reportes de facturas al crédito y la data de clientes especificando los importes más significativos de cobro en un periodo promedio de 60 días, permitiendo identificar deficiencias que aquejan a la empresa de Transporte N&V S.A.C sobre la gestión.

En cuanto a la variable dependiente que es la situación económica y financiera es de calcular, analizar y determinar mediante ratios financieros el grado de liquidez, solvencia y rentabilidad.

2.7. Aspectos Éticos

El presente estudio de investigación se ha realizado teniendo en cuenta los aspectos éticos como la veracidad y confiabilidad en los resultados obtenidos mediante el hecho de privacidad de la empresa que nos ha proporcionado su información, la responsabilidad de cumplir con las normas, principios y reglamentos del curso de proyecto de investigación, teniendo uso de las normas APA-2018,6ta.ed. Dando reconocimiento que este estudio lo ha realizado las autoras de la tesis y la información presentada de manera exacta, objetiva y confiable ha sido brindada por la misma empresa de transporte N&V S.A.C sin realizar ninguna alteración de los datos es original tal cual han sucedido. Por lo tanto, la presente investigación cumple con los requerimientos dados en el presente estudio.

III. Resultados

Reseña Histórica

La empresa N&V S.A.C. se dedica al transporte de carga pesada por carretera. Cuenta con más de 45 clientes que adquieren su servicio de encomiendas de mercaderías por diferentes departamentos de nuestro país. La empresa cuenta con un equipo de 150 trabajadores. En N&V S.A.C se preocupan por el desarrollo sostenible, con propuestas amigables y responsables para el medio ambiente.

Misión

Dar un servicio de calidad eficiente a nivel nacional con moderna flota de tráileres en un tiempo establecido, contamos con el personal altamente calificado que son los choferes de las unidades de categoría IIIC y con la mayor seguridad de la carga de la mercancía utilizando un GPS para el seguimiento constante de las unidades de transporte y respetando el medio ambiente de las comunidades por donde operamos.

Visión

Ser una de las mejores empresas en la actividad económica de transporte de carga pesada, consolidándonos en el mercado nacional e internacional con 12 años de experiencia llegando al norte, centro y sur del Perú.

Enfoque en el área de Contabilidad

La empresa cuenta con un área general que es contabilidad completa donde se realizan los trámites contables, tributarios y administrativos en el periodo se ha logrado detectar algunas deficiencias que aquejan a la empresa como el retraso de facturación, el personal no tiene interés en ir al campo a gestionar cobranzas, no aplican debidamente las políticas y procedimientos de crédito en el área y el retraso del pago a las entidades financieras con las que se tiene créditos pendientes generando el incremento de los intereses bancarios lo que afecta la solvencia de la empresa.

a. Descripción de la Situación Actual de la Gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa de Transporte N&V S.A.C.

TABLA 4

Análisis de la Situación Actual de la Gestión de Cuentas por Cobrar

N°	Pregunta	Respuesta	Observaciones	Comentario	Evidencia
1	¿Describir la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa de Transporte N&V S.A.C?	Actualmente por la alta competencia se está aceptando créditos y dando más facilidades de pago a nuestros clientes, de la cual solo algunos cumplen con su fecha correspondiente y a su vez nos afecta económicamente esto causa que se recurra a créditos bancarios para poder cubrir todos los gastos de corto y mediano plazo.	Se constató que la Empresa de Transporte N&V SAC tiene una gran cartera de clientes que les da el servicio a crédito.	Al no tener una buena gestión de cuentas por cobrar, la empresa pierde un recurso importante que es el efectivo a corto plazo.	Anexo 1 – 2
2	¿Existen algunos procedimientos de cobranza que realicen para la identificación de los clientes morosos?	No, sólo cuando algún cliente se pasa de la fecha establecida se llama o se manda un correo electrónico haciéndole recordar su deuda.	Se comprobó con correos electrónicos el cobro a los clientes deudores.	Al no contar con un personal especializado en la cobranza, trae como consecuencia una lenta recuperación del efectivo en facturas por vencer.	Anexo 5
3	¿Qué tipos de políticas de crédito aplica la empresa?	Son 3 tipos de políticas: primero son Políticas Liberales, Políticas Racionales y Políticas Restrictivas.	Se constató que si existe 3 Tipos de Políticas en un Periódico Mural dentro de la Oficina de la Empresa.	Por motivo de Privacidad la entidad no proporciona sus políticas internas a los estudiantes.	

4	¿Cree usted que la deficiencia de la gestión de cuentas por cobrar afecta a la situación económica – financiera de la empresa actualmente? ¿Qué sugería usted?	Sí claro, el rubro Cuentas por cobrar es muy significativo para la entidad ya que buscar obtener mayor liquidez y poder ganar mayor clientela en el servicio, al no tener el pronto pago de los clientes afecta económicamente a la empresa.	En la revisión del estado de situación financiera de la empresa año 2018, se constató que afecta a la rentabilidad y liquidez.	Al no tener una área de cobranza tampoco se obtendrá un personal adecuado que realice específicamente la recuperación de cuentas por cobrar esto influye en la situación económica-financiera de la empresa ya que no le generaría obtener ganancias sino pérdidas.	Tabla 6
5	¿Cuál es el impacto que se generó al tener retrasos de cobros hacia la cartera de clientes?	Una disminución de liquidez ya que la empresa no cubría sus gastos mensuales y hasta en algunos casos recurría a préstamos bancarios para realizar los pagos de: Planilla, Combustible, Tributos, Leasing, y Alquileres entre otros.	Se comprobó el incremento de las cuentas por pagar de la empresa en su estado de situación financiera.	La empresa supera mayor obligación con las entidades bancarias por los intereses que se genera al obtener un préstamo.	Tabla 7 – 11
6	¿Cree usted que al actualizar las políticas del área de cobranza en cada periodo mejoraría la gestión de cuentas por cobrar? ¿Considera otra opción?	Si, las políticas internas de la empresa se deben actualizar cada año con nuevas estrategias de cobranza y así tratar de brindar a todo el servicio de transporte de carga pesada y darles mayores facilidades, siempre y cuando cumplan a su debido tiempo el pago de sus facturas a crédito.	Se constató que la empresa cuenta con políticas de cobranza sin embargo no ha realizado actualizaciones dentro de los 3 años anteriores desde el año 2016.	La empresa se enfoca en brindar su servicio a los clientes (pequeños, medianos y grandes empresarios) que requieran enviar sus mercaderías por diferentes partes del país.	

7	¿Cuánto es el porcentaje aproximado de las cuentas por cobrar con respecto a sus facturas emitidas incide en la liquidez de la empresa? ¿Por qué?	El 50% es a crédito y el resto es en efectivo, dependiendo de la cantidad de que se va a transportar sino supera los S/. 4,500 la cancelación de la factura es completa.	Se constató el número de facturas que hay por Cobrar que superan los S/. 4,500 soles.	Cada empresa tiene sus políticas de cómo obtener mayor clientela, ellos buscan tener el 50% en efectivo y el resto son cobros que realizan en cada periodo eso a ellos les genera tener liquidez, claro no todos son puntuales en el pago de su fecha de vencimiento, ellos tardan demasiado en la cancelación de sus facturas a créditos.	Tabla 7 – 15
8	¿Qué estrategias utilizan para la recuperación de las cuentas por cobrar en el periodo mensual?	Realizar llamadas, enviar correos electrónicos o visitar a la empresa deudora, o en última instancia a la parte legal.	Se constató correos electrónicos donde evidencia la cobranza.	Los Clientes siempre contestan nuestras llamadas o correos, la deficiencia es en la cancelación de las facturas; te realizan el depósito del 45% del monto total.	
9	¿Qué acciones tomaría para reducir la morosidad de los clientes?	Implementar nuevas estrategias de cobro, contratar un asesor de créditos para que actualice nuestro sistema y poder hacer seguimiento de la cobranza.	Se verificó que cuenta con políticas de cobranza, pero no un personal idóneo para la rápida recuperación de la cobranza.	Para reducir la morosidad la empresa tiene que aplicar algunos cambios internos y externos para el crecimiento de la misma.	
10	¿Cómo evalúa la situación económica – financiera de la empresa actualmente?	Actualmente se encuentra estable ya que en años anteriores hemos incrementado comprar vehículos nuevos esto nos ayudado mucho en transportar las encomiendas recibidas por parte de la clientela	Se comprobó en el estado de situación financiera la situación actual de la empresa en el año 2018.	Como empresa busca obtener una rentabilidad, solvencia y liquidez para las operaciones que realizan día a día y poder llegar a ser	Tabla 15 - 16

	por ahora tenemos varias deudas por pagar y cobrar.		líderes en el mercado por la aceptación del cliente.		
11	¿Considera usted la importancia de evaluar periódicamente la antigüedad de cuentas por cobrar? ¿Explicar a detalle?	Claro, así tendríamos un mejor control y a la vez proponer nuevas estrategias de cobro para disminuir el índice de grado de morosidad de los clientes.	Según el control de cuentas por cobrar las deudas más antiguas no les dan relevancia.	La empresa cuenta con un formato de Excel el registro de Antigüedad de Cuentas por cobrar donde establecen los periodos de cobro: 30 días, 60 días, 90 días, 180 días y más de 180 días, con sus respectivos clientes donde especifiquen (crédito-efectivo o crédito Total) pero no lo aplican como debe ser.	Anexo: 4
12	¿La empresa recurre a financiamiento para cubrir con sus obligaciones a corto y mediano plazo?	Si, accedemos a préstamos bancarios para la adquisición de vehículos nuevos y para cancelar los gastos operativos bimestralmente.	Se constató en el Estado de Situación Financiera rubro Cuentas por pagar - Obligaciones Financieras		Tabla 15
13	¿Cuáles son los criterios que se evaluaría para revisar la data de cuentas por cobrar?	Existen 3 criterios el primero es segmentar por categorías mypes y Grandes empresas para revisar a cada cliente si existen facturas de cobro, segundo es constatar su record crediticio de cada uno de ellos, Tercero es la puntualidad de pago donde si contestan los correos emitidos.	Se constató que tiene una data de clientes en el formato Excel donde se encuentra toda la información necesaria de cada uno de ellos.	La data de clientes está actualizada en el formato Excel cada Año para poder conocer los clientes nuevos, dados de baja y clientes permanentes que realizan el servicio de Transporte de carga Pesada.	

<p>14 ¿Las provisiones por cobranza dudosa contablemente son un gasto o un costo para la empresa? ¿Explica qué normativa contable fundamenta el reconocimiento?</p>	<p>Las provisiones representan pérdidas no realizadas, obligaciones contraídas o posibles obligaciones. La normatividad contable establece el reconocimiento de ciertas provisiones, una de ellas es la provisión para cuentas de cobranza dudosa, que consiste en reconocer como “gasto del período”.</p>	<p>Observa su rubro "Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa" para determinar cuya estimación de incobrabilidad se confirma, son retiradas de la contabilidad, eliminando las cuentas que acumulan el derecho de cobro y aquellas de valuación que acumulan la estimación de incobrabilidad.</p>	<p>Siempre vamos a tener algún grado de estimación de cobranza dudosa donde no podemos contactarnos con el cliente.</p>
---	--	---	---

Tabla 5 – 6

<p>15 ¿Qué requisitos considera necesario para el otorgamiento de créditos a los clientes de las mypes?</p>	<p>Bueno detallo algunos requisitos importantes: primero el cliente debe cumplir con sus compromisos de pago en la fecha establecida, segundo la actividad económica a que se dedica el cliente y tercero la antigüedad que tiene su negocio. Todo esto se tomaría en cuenta para proporcionarle un crédito en el servicio tenemos que observar su capacidad de pago inicial de sus facturas a crédito.</p>	<p>Se constató que tiene una lista de todos los requisitos que deben presentar cada cliente para brindarle un crédito en las encomiendas a enviar.</p>	<p>Por motivo de Privacidad la entidad no proporciona más información detallada.</p>
---	---	--	--

Tabla 8

16	<p>¿Cree que la gestión de cuentas por cobrar influye directamente a la rentabilidad? ¿En qué porcentaje se daría favorable para la entidad?</p>	<p>La gestión de Cuentas por Cobrar si incide ya que es parte del Activo, es la generadora de la Liquidez y con respecto a la rentabilidad determinó que sí ya que la utilidad neta debe compensar al Activo Fijo.</p>	Ratios	<p>Se ha obtenido una rentabilidad en relación al Activo Total del -5.71% que esto significa que la utilidad no ha compensado la compra de Inmuebles, Maquinaria y Equipo. La meta establecida no ha sido cumplida en forma real por haber arrojado a la empresa Pérdida del Ejercicio.</p>
17	<p>¿La empresa cuenta con el personal adecuado para el servicio de Call Center y documentar cada llamada realizada a cada cliente?</p>	<p>No, están especializados exactamente en realizar la función de cobranza, simplemente lo hace el área de contabilidad, los dos asistente.</p>	<p>En el área existen 4 personas donde se encargan del área de contabilidad, por lo cual en el escritorio guardan la información pero no todas las llamadas realizadas están en la Carpeta Cobro de Clientes.</p>	<p>No, tienen mucho personal en el área de Contabilidad es por ello que se han incrementado las cuentas por cobrar – terceros debido a sus operaciones voluminosas.</p>
18	<p>¿Qué modalidad utiliza frecuentemente para la recuperación de cobro? Fundamenta</p>	<p>Llamadas telefónicas o enviamos correos electrónicos. Si esto no funciona contratamos 2 gestores de cobranza para campo para que realicen el trabajo inmediato.</p>	<p>Realizan el registro de cobranza y observa que hay un límite dado para poder contratar al personal para la recuperación de las facturas a créditos ya vencidas.</p>	

19	¿Qué alternativas de mejora propondría para la gestión de cuentas por cobrar?	Considerar estrategias como el historial de los clientes en cuánto a empresas que ya les han ofrecido créditos.	Nosotros buscamos analizar al cliente su record histórico de otorgamientos de créditos si son puntuales en la cancelación o hay alguna dificultad de posibilidad de impago.	Crear un área de Cuentas por Cobrar para así obtener un jefe inmediato que será responsable del área y buscar contratar practicantes que ayuden en la labor.	
20	¿Considera necesario realizar un análisis histórico trazado de años anteriores para evaluar la situación actual de las cuentas por cobrar?	Sí, claro se podría hacer la comparación para ver las diferencias de años anteriores sus gastos, costos e ingresos.	En cada año ha ido incrementando las Cuentas por Cobrar ahora se debe analizar el motivo de la existencia de impuntualidad de pago por parte de los clientes.	Al realizar una comparación se podría analizar la situación de Cuentas por Cobrar ya que va a existir una variación porcentual donde explicaremos lo sucedido.	Anexo: 2
21	¿Cuánto es el porcentaje aproximado que se aceptaría como grado de morosidad en la cartera de clientes por la concesión de créditos directos?	El 35% pero no siempre sobrepasa.	Aplicaremos Ratios para observar la variación Porcentual.		Tabla 6
22	¿Cuántas veces y días aproximadamente se empieza a recuperar las cuentas por cobrar según la rotación de deudores?	A los 3 meses a más en algunos casos.	Aplicaremos Ratios para observar la variación Porcentual.		Tabla 8
23	¿Cuánto es el porcentaje aproximado de número de veces al año que ha rotado las cuentas por cobrar?	Bueno cada año varían un poco pero actualmente un aproximado de 6 a 10 días al año que rota la cartera de clientes.	Ratios	El resultado realmente obtenido en el año 2018 refleja que la entidad ha rotado 7 días para recuperar cada 53 días sus Cuentas por	Tabla 8

Cobrar entonces existe una lentitud en el movimiento de cobranza.

24	¿Cuál es el límite promedio de días para realizar el cobro hacia los clientes de las mypes?	El Limite es cada dos meses nosotros observamos el movimiento de la cartera de clientes en retrasos.	Ratios	Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha recuperado su cobranza más rápido en 53 días sus facturas a créditos ya vencidas. Situación favorable para la entidad.	Tabla 8
25	¿Cuánto es el porcentaje aproximado de liquidez que presenta la entidad para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo?	Nosotros actualmente contamos con 900 soles en caja chica para los gastos del mes (pasajes, almuerzos y gastos de oficina)	Ratios	Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha alcanzado una liquidez de 0.30 céntimos es decir se debe un S/1.00 y se tiene S/0.30 situación desfavorable.	Tabla 12
26	¿Cuánto es el porcentaje promedio que se evaluará para medir la capacidad de la empresa si puede hacer frente a sus obligaciones de corto o largo plazo? Explique	El porcentaje es como máximo el 45% de su activo ya que cuenta con un préstamo a largo plazo a la Institución financiera BBVA continental.	Ratios	Los datos realmente obtenidos reflejan el 48.47% de activo con respecto a las obligaciones financieras de largo plazo.	Tabla 13
27	¿Cuáles son aquellas políticas restrictivas de créditos que han sido modificadas al transcurrir el tiempo? Explique	Son las políticas que estudian al cliente para poder darle el crédito en un plazo de 2meses.		Por motivo de Privacidad la entidad no proporciona sus políticas internas a los estudiantes.	

<p>28 ¿Cuáles son aquellas políticas racionales aplicadas a la concesión de créditos a los clientes mypes? Fundamenta</p>	<p>Son estas políticas: cancelar el 50% de la factura emitida, La diferencia es por crédito te estipula un plazo de 30 días, 60 días, 90 días, 180 días y más de 180 días dependiendo el importe de la factura, enviar correos electrónicos dando a conocer su deuda con la entidad, llamar al cliente si es necesario nosotros no buscamos molestarlo sino negociar con los clientes deudores para poder recuperar el efectivo.</p>	<p>La entidad va a lograr implementar nuevas políticas para el año 2019 según la propuesta dada en la investigación.</p>	
<p>29 ¿Cuántos clientes son de pequeñas y medianas empresas? ¿Son clientes incorporados a la cartera de deudores?</p>	<p>Aproximadamente son 18 clientes mypes empresarios, ellos se encuentran en nuestra cartera de deudores.</p>	<p>Se constató en su Formato Excel la data de los clientes mypes Año 2018.</p>	<p>En sí existen más clientes de grandes empresas ya que la entidad proporciona el traslado de volúmenes de mercaderías.</p> <p>Anexo 3: Tabla de Cartera de Clientes Año 2018</p>

Nota: En la tabla se muestra 29 ítems que se ha aplicado en la entrevista para determinar la situación actual de la Gestión de Cuentas por Cobrar.

En la tabla, se da a conocer la descripción de la situación actual de la Empresa de Transporte N&V S.A.C a través de una entrevista realizada a la Gerente General Karina Rengifo Valverde, donde nos respondió a cada pregunta formulada en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 11, 13, 17, 18, 27, 28 y 29 donde detalla específicamente la gestión de cuentas por cobrar actualmente aceptando que debido a la competencia brinda mayor facilidad de pago a los clientes, explica los procedimientos de cobranza utilizados cada mes son las llamadas telefónicas y mensajes por correos electrónicos, sus políticas de créditos dentro del área se constató que existe 3 tipos de políticas liberales, racionales y restrictivas donde están desactualizadas desde el año 2016, menciona que cuenta con una data de periodicidad de cuentas por cobrar detallando los días de cobro cada 15 días, 30 días, 60 días, 90 días, y más 180 días esto se aplica siempre y cuando superen su volumen de mercaderías en las facturas emitidas a crédito, el procedimiento es segmentar por categorías los clientes, constatar su record crediticio y la puntualidad del pago. Asimismo se constató 18 clientes mypes que se encuentran en la cartera de deudores.

En los ítems 5, 9, 14, 15 y 21, nos detallan que el retraso de cobros impactó en la disminución de la liquidez ya que la empresa no podía cubrir sus gastos operativos por lo tanto recurrió a préstamos bancarios para conseguir efectivo y poder cancelar a los proveedores comerciales. También considera tomar acciones legales para recuperar la cobranza en su cartera vencida para reducir el grado de morosidad, en la situación financiera de la empresa N&V S.A.C no se ha estimado provisiones de cobranza dudosa como gasto no incobrable dentro del periodo, sino que ellos buscan analizar los requisitos de otorgamientos de créditos que brindan a cada cliente para conocer si ellos pueden cumplir con la cancelación de las facturas emitidas a créditos y así evaluar si su situación económica genera mayores ingresos sino hay límite de crédito que se concedería por eso detallan que el grado de índice de morosidad de la empresa de Transporte N&V S.A.C que acepta es el 35% en la concesión de créditos directos y refinanciados.

i. Indicadores para Medir el Grado de Morosidad

Tabla 5

Clasificación de las Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros

Cuentas Por Cobrar Comerciales - Terceros

<i>Créditos Directos</i>			<i>Créditos Refinanciados</i>			<i>Provisiones</i>	<i>Total De Cobranza</i>
<i>Ruc</i>	<i>Razón Social</i>	<i>Importe</i>	<i>Ruc</i>	<i>Razón Social</i>	<i>Importe</i>		
999999999	Varios	463,347.09	20100383919	Stierlift S.A	19,470.00	162,171.48	482,817.09
10194316114	Quijano Argomedo, Barbara	100.00	20107012011	Apm Terminals Inland Services S.A	45,121.02	4,512.10	45,221.02
20303585622	Sucden Peru S.A	9,650.24	20110200201	Quimtia S.A.	29,028.00	-	38,678.24
20505470941	Jp Logistica S.A.C	3,369.00	20131823020	Casa Grande Sociedad Anónima Abierta	24,468.00	-	27,837.00
20514133931	Corporación Medioambiental Ampco Peru	153.00	20132120821	Transportes Y Servicios Generales Joselito S.A.C	3,096.27	-	3,249.27
20525538738	Sucroalcolera Del Chira S.A.	5,164.80	20481914796	Empresa De Transportes El Dragón S.A.C	176,716.84	35,343.37	181,881.64
20544004973	Tracklog S.A.C	397.54	20506007268	Jas Forwardind Peru S.A.C	127,383.75	19,107.56	127,781.29
20549622748	Transportes Y Servicios Yamors E.I.R.L	596.00	20547999691	Agrolmos Sociedad Anónima-Agrolmos S.A.	19,937.08	-	20,533.08
20600428242	Grupo Disor S.A.C	14,625.45	20554545743	Corporación Primax S.A.	424,201.75	106,050.44	438,827.20
20600876211	Grau Logistica Express S.A.C	1,624.00	20600203003	Servicios Generales La Nueva Arena Sega S.A	154,258.05	15,425.81	155,882.05
20601559090	Sam Logistica & Multiservicios E.I.R.L	2,814.76	20601487668	Empresa De Transportes Lianca S.A.C	146,214.60	21,932.19	149,029.36

20602831702	A&P Logistica S.A.C	1,704.00	20601494061	Representaciones E	53,798.75	-	55,502.75
				<u>Inversiones Ruiz Villanueva</u>			
	Total De Créditos Directos	503,545.88		Total De Créditos Refinanciados	1,223,694.11	364,542.95	1,727,239.99

Nota: En la tabla 5, se clasifica las cuentas por cobrar en créditos directos y créditos refinanciados para medir el grado de morosidad a través de provisiones de cobranza.

En la tabla, se observa el resumen de clientes a cobrar proporcionado por la Empresa de Transporte N&V S.A.C. – Año 2018 considerando significativo la clasificación de la cartera atrasada de clientes en créditos directos y créditos refinanciados buscando realizar la cobranza inmediata. Por lo tanto, aquellos clientes que no superan los S/10,000 soles su grado de morosidad es mínima ya que sí cumplen con la cancelación del importe total de sus facturas por cobrar, con respecto a estos clientes son intensos ya que superan más de S/. 100,000.00 soles pueden no cancelar las facturas emitidas a créditos es por ello que se aplica un índice de grado de morosidad del 35%.

Tabla 6

Cálculo de Ratios del Grado de Morosidad

Fórmula	Resultado	Comentario
$\text{Créditos Directos} = \frac{\text{Créditos Directos}}{\text{Cartera Atrasada M.N}} * 100$ $= \frac{503,545.88}{1,727,239.99} * 100 = 29.15$	29.15%	El resultado que la empresa ha obtenido es del 29.15% de Créditos Directos concedidos a Clientes con importes inferiores de S/. 20,000 soles y el 70.85% son Créditos Refinanciados concedidos a clientes que superan más S/100,000 soles ya que ellos siempre son allegados a la entidad también son sus proveedores.
$\text{Créditos Refinanciados} = \frac{\text{Créditos Directos}}{\text{Créditos Refinanciados}} * 100$ $= \frac{503,545.88}{1,223,694.11} * 100 = 41.15$	41.15%	Los datos realmente obtenidos es que la empresa tiene un 41.15% de concesión de Créditos Directos en la cartera atrasada de clientes que en su gran mayoría los Créditos Refinanciados superan en un 58.85% que equivale que la entidad les brinda nuevamente mayores créditos a sus clientes allegados que trabajan con ella desde del año 2010 es la cartera que acepta más volumen en sus mercaderías.
$\text{Provisiones} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Atrasada}} * 100$ $= \frac{364,542.95}{1,727,239.99} * 100 = 21.11$	21.11%	El resultado realmente obtenido refleja que el 21.11% son las provisiones realizadas a los clientes de la cartera intensa que abarca a los Créditos Refinanciados ya que superan del límite de crédito concedido. Es por ello que la entidad no contabiliza provisiones de Cobranza dudosa ya que al final si recupera la totalidad de Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros.

Nota: En la tabla 6, se detalla que el índice de grado de morosidad de la cartera atrasada de clientes es adecuado en un 21.11% de cobranzas.

b. Analizar la situación económica – financiera de la empresa de transporte
N&V S.A.C, Trujillo – Año 2018

Detallando los puntos específicos que ha proporcionado la Gerente General Karina, Rengifo Valverde en la entrevista ha comentado que la situación económica – financiera de la empresa N&V actualmente los expresa en los siguientes ítems 10, 22, 23 y 24 donde bien es cierto los gastos operativos, financieros y administrativos superaron los ingresos netos que hemos obtenido al finalizar el año 2018 la situación es estable ya que ha realizado la compra de vehículos nuevos y repuestos automotrices esto van ayudar a que la entidad genere mayor servicio en diferentes partes del Perú, lo cual se espera el incremento de las ventas netas para el año 2019. Asimismo, se ha mencionado el número promedio de veces al año que ha rotado las cuentas por cobrar y el promedio de días que realizará la cobranza a los clientes mypes a continuación se detalla lo siguiente:

i. Ratios de Gestión de las Cuentas Por Cobrar

Tabla 7

Cálculo de Ratios de Cuentas Por Cobrar

Año 2018

Periodo Promedio de Cobranza	$= \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * \text{Días del Año}}{\text{Ventas Anuales}} = \frac{1,727,239.99 * 365}{11,919,455.09} = 52.89$
Ratios de Cuentas por Cobrar	$= \frac{\text{Ventas Anuales}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \frac{11,919,455.09}{1,727,239.99} = 6.90$
Ratio de Rotación de Cartera	$= \frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio Cuentas por Cobrar}} = \frac{4,767,782.04}{812,647.19} = 5.87$

Nota: En la tabla 7, se determina el cálculo de ratios de gestión de cuentas por cobrar, teniendo en cuenta sus tres indicadores.

En la tabla 7, se muestra que la rotación de cuentas por cobrar anual es cada 53 días promedio de cobranza, asimismo la cartera de clientes rota 7 veces al año y sin duda con cada 6 clientes que rota la cartera morosa buscará saldar los importes de las facturas emitidas a crédito.

Tabla 8

Análisis del Cálculo de Ratios de Cuentas por Cobrar

Ratios	Resultado	Comentario
Periodo Promedio De Cobranza	52.89	El resultado obtenido en el año 2018 refleja que la empresa ha recuperado su cobranza más rápido de lo que esperaba en 53 días sus facturas emitidas a créditos vencidas esto es una situación favorable.
Ratio De Cuentas Por Cobrar	6.90	El resultado realmente obtenido en el año 2018 refleja que la entidad ha rotado 7 veces al año su cartera de clientes para recuperar cada 53 días sus Cuentas por Cobrar entonces existe una lentitud en la rotación de cobranza.
Ratio De Rotación De Cartera	5.87	El resultado obtenido en el año 2018 refleja que la empresa ha recuperado su cobranza con 6 clientes morosos que sus importes por cobrar superan los S/. 100,000.00 como son: Corporación Primax, JAS Forwarding Peru S.A.C, Empresa de Transportes Lianca S.A.C, Servicios Generales la Nueva Arena Segá S.A, QUIMTIA S.A, VARIOS.

Nota: En la tabla 8, se detalla el análisis del cálculo de ratios de gestión de cuentas por cobrar año 2018.

En la tabla 8, se muestra que al analizar ratios de Cuentas por Cobrar se determinó la lentitud de la rotación de cobranza anual ya que el monto a cobrar es de S/. 1, 727,239.99 (Un millón setecientos veintisiete mil doscientos treinta y nueve con 99/100 soles) esto originó que se incrementen las cuentas cobrar comerciales – terceros es por esta razón que debemos tener en cuenta el control de vencimiento de las facturas emitidas a créditos para realizar el cobro inmediato a los clientes morosos, la rotación de cobranza es lenta tenemos que esperar casi dos meses para cobrar a la cartera de clientes en 7 veces al año sin duda la cantidad de clientes que cancelaran las facturas es buena ya que los importes superan más de S/. 100,000.00 debido al volumen de sus mercaderías.

Nota: En la tabla 9, se muestra el estado de resultado integral de la Empresa de Transporte N&V S.A.C, Año 2018.

En la tabla 9, en tal sentido se analiza su estado de situación económica dando a conocer sus Ingresos netos que son las Ventas del ejercicio de S/11, 919,455.09 (Once millones novecientos diecinueve mil cuatrocientos cincuenta y cinco con nueve 09/100 soles) donde equivale el 60% al Contado que es S/. 7, 151,673.05 (Siete millones ciento cincuenta y un mil seiscientos setenta y tres con 05/100 soles) y el 40 % a crédito que es S/. 4, 767,782.04 (Cuatro millones setecientos sesenta y siete mil setecientos ochenta y dos con 04/100 soles) que a pesar de obtener mayores ventas netas sus gastos operativos, gestión y financieros de acuerdo a su función se han incrementado originando que sus ingresos netos no han podido cubrir las obligaciones por pagar a corto plazo, teniendo como causa la lenta recuperación de cuentas por cobrar ya que los clientes no cumplen con la cancelación de sus facturas de meses anteriores es por ello que la utilidad neta para el periodo del 2018 nos generó pérdida del ejercicio de S/.1,064,009.17 (Un millón sesenta y cuatro mil nueve con 17/100 soles).

Tabla 10

Cálculo de Ratios de la Situación Económica

<i>N°</i>	<i>Variables</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Comentario</i>
1		Rentabilidad sobre la Inversión (ROI)	$ROI = \frac{Utilidad\ Neta}{Inversión} * 100 = \frac{-1.064.009.17}{1,080,220.00} * 100 = -100.36$	-100.36	Se ha obtenido una rentabilidad en relación a la inversión inicial del capital social de -100.36% significando que la utilidad no ha compensado la inversión de los aportes propios de los accionistas. La meta establecida no ha sido cumplida por haber arrojado a la empresa Pérdida del Ejercicio.
2	Situación Económica	Rentabilidad Total de los Activos (ROA)	$ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Activo\ Total} * 100 = \frac{-1,064,009.17}{18,636,367.40} * 100 = -5.709$	-5.71	Se ha obtenido una rentabilidad en relación al Activo Total del -5.71% significando que la utilidad no ha compensado la compra de Inmuebles, Maquinaria y Equipo. La meta establecida no ha sido cumplida por haber arrojado a la empresa Pérdida del Ejercicio.
3		Rentabilidad sobre el capital Propio (ROE)	$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio\ Total} * 100 = \frac{1,064.009.17}{2,082,403.14} * 100 = -51.095$	-51.10	Se ha obtenido una rentabilidad en relación al Patrimonio Neto del -51.10% significando que la utilidad no ha compensado las utilidades no distribuidas sobre las que los accionistas no han tomado la decisiones.

Nota: En la tabla 10, se muestra el cálculo de ratios de la situación Económica, teniendo en cuenta sus tres indicadores que han analizado la rentabilidad se observan resultados con porcentajes negativos.

Tabla 11

Estado de Situación Financiera



Empresa de Transporte N&V S.A.C
 Estado de Situación Financiera
 Al 31 de Diciembre del Año 2018
 (Expresado en Soles)

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
<u>Activos Corrientes</u>		<u>Pasivos Corrientes</u>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	144,457.25	Sobregiros Bancarios	58.78
Cuentas por Cobrar Comerciales	1,727,239.99	Tributos, aportes al sist. De pens. y de salud por pa	404,905.74
Otras Cuentas por Cobrar	884,122.30	Cuentas por pagar Comerciales	6,894,016.23
Gastos Contratados por Anticipado	78,840.01	Otras Cuentas por Pagar	1,906,151.46
Existencias	938,285.51	Provisiones	396.38
Otros Activos Corrientes	571,692.91	Obligaciones Financieras	5,242,542.15
		Total Pasivos Corriente	14,448,070.74
		<u>Pasivos No Corrientes</u>	
		Obligaciones Financieras	2,105,893.52
		Total Pasivos No Corriente	2,105,893.52
Total Activos Corrientes	4,344,637.97	Total Pasivos	16,553,964.260
<u>Activos No Corrientes</u>		<u>Patrimonio</u>	
Inmueble, Maquinaria y Equipo	24,133,702.24	Capital	1,080,220.00
Depreciacion y Amortizacion Acumulada	-11,252,772.25	Resultados acumulados	2,066,192.31
Activos Intangibles	7,016.25	Utilidad del ejercicio (Pérdida)	-1,064,009.17
Otros Activos No Corrientes	1,403,783.19		
Total Activos No Corrientes	14,291,729.43	Total Patrimonio Neto	2,082,403.14
TOTAL ACTIVO	S/. 18,636,367.40	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/. 18,636,367.40

Nota: En la tabla 11, se analiza la situación financiera que tiene la empresa N&V S.A.C, Año 2018.

En la tabla 11, se muestra el estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del Año 2018 donde las Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros equivale a S/. 1, 727,239.99 (Un millón setecientos veintisiete mil doscientos treinta y nueve con 99/100 soles) donde se efectuará el cobro a la cartera de clientes por las facturas emitidas a créditos en meses anteriores. Asimismo, dentro del Activo se observa a Inmuebles, Maquinaria y Equipos el incremento excesivo de S/. 24,123,702.24 (Veinticuatro millones ciento veintitrés mil setecientos dos con 24/100 soles) que equivale los bienes tangibles de la empresa N&V S.A.C debido a la prestación de servicios que brinda la entidad considera necesario la compra de Tráileres para el transporte de mercaderías las veinticuatro horas.

Además, el Pasivo refleja que la empresa tiene obligaciones por pagar a sus proveedores por operaciones de las mismas de S/. 6, 894,016.23 (Seis millones ochocientos noventa y cuatro mil dieciséis con 23/100 soles) que equivale por la compra de repuestos, lubricantes y la reconstrucción del Chasis de Tráileres. Finalmente, el Patrimonio se encuentra estable ya que son los mismos inversionistas dentro de la empresa N&V S.A.C su capital social representa S/.1, 080,220.00 (Un millón ochenta mil doscientos veinte soles) que equivale el 52% de participación de acciones de los socios.

Tabla 12

Cálculos de Ratios de la Situación Financiera

<i>N°</i>	<i>Variables</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Fórmula</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Comentario</i>
4		Ratios de Liquidez Corriente	$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ $= \frac{4,344,637.97}{14,448,070.74} = 0.3007$	0.30	Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha alcanzado una liquidez de 0.30 céntimos lo quiere decir es que se debe un S/1.00 como pasivo y obtiene S/0.30 de activo; situación desfavorable para la entidad.
5	Situación Financiera	Ratios de Capital de Trabajo	$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$ $= 4,344,637.97 - 14,448,070.74$ $= -10,103,432.77$	-10,103,432.77	Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha alcanzado un capital de trabajo S/. -10, 103,432.77 lo que significa que las obligaciones por pagar a corto plazo se han excedido demasiados en obtener a las unidades de transportes en un perfecto estado donde han realizados revisiones periódicas de las unidades, compras de repuestos, peajes, combustible, sueldos de los operadores entre otros debe ser cubierto de manera inmediata lo que demanda de mayor liquidez es por ello que el resultado es negativo el reto de hoy es tener un fuerte fondo de maniobra día a día.

6	Ratios Prueba Ácida	$\begin{aligned} \text{Liquidez Severa} &= \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}} \\ &= \frac{4,344,637.97 - 938,285.51}{14,448,070.74} \\ &= 0.24 \end{aligned}$	0.24
---	------------------------	---	------

Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha alcanzado 0.24 céntimos lo que significa es que se debe un S/. 1.00 y se obtiene S/. 0.24 céntimos de activo por lo tanto no cuenta con la capacidad de generar liquidez por lo tanto sus obligaciones no ha sido canceladas sin utilizar sus existencias que tiene en inventario.

Situación
Financiera

7	Ratios de Liquidez Absoluta	$\begin{aligned} \text{Ratios de Liquidez Absoluta} &= \frac{\text{Efectivo y Equivalente del E}}{\text{Pasivo Corriente}} \\ &= \frac{144,457.25}{14,448,070.74} \\ &= 9.99 \end{aligned}$	9.99
---	-----------------------------------	---	------

Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha alcanzado el 10% de liquidez lo que significa que el efectivo como activo no es suficiente para cubrir sus obligaciones por pagar a corto plazo. Es una Situación desfavorable para la entidad.

Nota: En la tabla 12, se muestra el cálculo de ratios de la situación financiera, teniendo en cuenta sus cuatros indicadores que analizaron la liquidez de la empresa. En tres indicadores que son ratios de liquidez corriente, prueba ácida y liquidez absoluta se observa que sus porcentajes son positivos, pero no superan a las obligaciones por pagar ya que son excesivamente altas y por último el indicador que refleja un resultado negativo es el capital de trabajo.

Tabla 13

Análisis de la Situación Actual del Endeudamiento de la Empresa

Fórmula	Resultado	Comentario
$\text{Solvencia} = \frac{\text{Deuda Total}}{\text{Patrimonio}}$ $= \frac{16,553,964.26}{2,082,403.14} = 7.95$	7.95%	Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha alcanzado el 7.95% de cancelación de pasivos esto significa que con respecto al capital social y a los resultados acumulados no cubrieron la totalidad de las obligaciones por pagar a corto y a largo plazo. Situación desfavorable para la empresa.
$\text{Solvencia} = \frac{\text{Deuda a Largo Plazo}}{\text{Activo Corriente}} * 100$ $= \frac{2,105,893.52}{4,344,637.97} * 100 = 48.47$	48.47%	Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha alcanzado el 48.47% de activo esto significa que cuenta con liquidez suficiente para cancelar la totalidad de su pasivo a largo plazo.
$\text{Solvencia} = \frac{\text{Deuda a Largo Plazo}}{\text{Cuentas Por Cobrar}} * 100$ $= \frac{2,105,893.52}{2,611,362.29} * 100 = 80.64$	80.64%	Los datos realmente obtenidos reflejan que la empresa ha alcanzado el 80.64% de activo en cuentas por cobrar esto significa que si la empresa dispone a realizar la cobranza de toda su cartera de clientes obtendría mayor liquidez.

Nota: En la tabla 13, se muestra el análisis de la situación actual de endeudamiento de la empresa N&V S.A.C, teniendo en cuenta sus tres indicadores de ratios de solvencia.

En la tabla 13, se observa que todos los indicadores analizados a la solvencia, se demuestran resultados con porcentajes positivos de este modo la empresa no logra cancelar sus obligaciones por la disminución de la liquidez.

Comentario General: Mediante la entrevista realizada a la Gerente General de la empresa de Transportes N&V S.A.C hemos constatado que la situación actual de la Gestión de Cuentas por Cobrar sufre una deficiencia significativa de liquidez ya que al brindarnos sus estados financieros hemos observado que las cuentas por cobrar superan S/. 1, 727,239.99 (Un millón setecientos veintisiete mil doscientos treinta y nueve con 99/100 soles) donde la cobranza no ha sido muy exitosa ya que al personal le faltó más compromiso en aplicar sus políticas de créditos en el área y el supervisor de cobranza no siguió con los procedimientos establecidos para la recuperación de la cartera de clientes esto perjudico a la entidad ya que obtuvo préstamos bancarios con una tasa de interés demasiada alta ocasionando el incremento de la cuota a pagar cada mes.

En la situación Económica se ve reflejado el análisis del estado de resultado integral al 31 de diciembre del año 2018 el cálculo de la rentabilidad teniendo en cuenta sus tres indicadores que midieron la viabilidad del negocio dando como resultado que la Utilidad Neta es pérdida del ejercicio de S/. 1,064,009.17 (Un millón sesenta y cuatro mil nueve con 17/100 soles).

En la Situación Financiera se ve reflejado el análisis del Balance General al 31 de Diciembre del Año 2018 considerando la breve descripción de cada rubro del Activo y Pasivo de la entidad hemos aplicado ratios para la medición de la liquidez corriente, el capital de trabajo, prueba ácida y liquidez defensiva dando como resultado que la empresa N&V S.A.C no cuenta con mucha liquidez anual para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo y a la vez tiene una disminución en su fondo de maniobra ya que no podrá cubrir sus gastos operativos del mes.

- c. Determinación de la incidencia de la Gestión de Cuentas por cobrar en la Situación Económica – Financiera de la empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018.

Tabla 14

Detalle de las Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros

Libro de Inventarios y Balances - Detalle del Saldo de la Cuenta 12 - Clientes

Periodo : Diciembre del 2018

Ruc: 20482798561

Razón Social: Empresa de Transporte N&V S.A.C

TIPO DE OPERACIÓN	RUC	RAZÓN SOCIAL	MONTO DE LA CUENTA POR COBRAR
1	999999999	VARIOS	463,347.09
6	10194316114	QUIJANO ARGOMEDO, BARBARA	100.00
6	20100383919	STIERLIFT S.A	19,470.00
6	20107012011	APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A	45,121.02
6	20110200201	QUIMTIA S.A.	29,028.00
6	20131823020	CASA GRANDE SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA	24,468.00
6	20132120821	TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES JOSELITO S.	3,096.27
6	20303585622	SUCDEN PERU S.A	9,650.24
6	20481914796	EMPRESA DE TRANSPORTES EL DRAGÓN S.A.C	176,716.84
6	20505470941	JP LOGISTICA S.A.C	3,369.00
6	20506007268	JAS FORWARDIND PERU S.A.C	127,383.75
6	20514133931	CORPORACIÓN MEDIOAMBIENTAL AMPCO PERU	153.00
6	20525538738	SUCROALCOLERA DEL CHIRA S.A.	5,164.80
6	20544004973	TRACKLOG S.A.C	397.54
6	20547999691	AGROLMOS SOCIEDAD ANÓNIMA-AGROLMOS S.A.	19,937.08
6	20549622748	TRANSPORTES Y SERVICIOS YAMORS E.I.R.L	596.00
6	20554545743	CORPORACIÓN PRIMAX S.A.	424,201.75
6	20600203003	SERVICIOS GENERALES LA NUEVA ARENA SEGA S.A	154,258.05
6	20600428242	GRUPO DISOR S.A.C	14,625.45
6	20600876211	GRAU LOGISTICA EXPRESS S.A.C	1,624.00
6	20601487668	EMPRESA DE TRANSPORTES LIANCA S.A.C	146,214.60
6	20601494061	REPRESENTACIONES E INVERSIONES RUIZ VILLANU	53,798.75
6	20601559090	SAM LOGISTICA & MULTISERVICIOS E.I.R.L	2,814.76
6	20602831702	A&P LOGISTICA S.A.C	1,704.00
SALDO TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR			S/. 1,727,239.99

Fuente: Empresa de Transporte N&V SAC

Nota: En la tabla 14, se muestra el detalle de Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros con sus respectivos clientes e importes a cobrar.

En la tabla 14, se observa el listado de clientes que tiene la empresa N&V S.A.C por cobrar hasta recuperar los importes totales de facturas emitidas a créditos, teniendo como monto más alto a la Empresa de Transporte El Dragón S.A.C con S/. 176,716.84 (Ciento setenta y seis mil setecientos dieciséis con 84/100 soles) y el saldo más pequeño a la empresa Quijano Argomedo Bárbara con un monto de S/.100.00 (Cien Nuevos Soles).

Tabla 15

Análisis del Estado de la Situación Financiera – Año 2018



Empresa de Transporte N&V S.A.C
 Estado de Situación Financiera
 Al 31 de Diciembre del Año 2018
 (Expresado en Soles)

ACTIVOS			PASIVOS Y PATRIMONIO		
		%			%
<u>Activos Corrientes</u>			<u>Pasivos Corrientes</u>		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	144,457.25	3.32%	Sobregiros Bancarios	58.78	0.00%
Cuentas por Cobrar Comerciales	1,727,239.99	39.76%	Tributos, aportes al sist. De pens. y de salud por pag:	404,905.74	2.80%
Otras Cuentas por Cobrar	884,122.30	20.35%	Cuentas por pagar Comerciales	6,894,016.23	47.72%
Gastos Contratados por Anticipado	78,840.01	1.81%	Otras Cuentas por Pagar	1,906,151.46	13.19%
Existencias	938,285.51	21.60%	Provisiones	396.38	0.00%
Otros Activos Corrientes	571,692.91	13.16%	Obligaciones Financieras	5,242,542.15	36.29%
			Total Pasivos Corriente	14,448,070.74	100.00%
			<u>Pasivos No Corrientes</u>		
			Obligaciones Financieras	2,105,893.52	100%
			Total Pasivos No Corriente	2,105,893.52	100%
Total Activos Corrientes	4,344,637.97	100%	Total Pasivos	16,553,964.260	
<u>Activos No Corrientes</u>			<u>Patrimonio</u>		
Inmueble, Maquinaria y Equipo	24,133,702.24	168.86%	Capital	1,080,220.00	51.87%
Depreciacion y Amortizacion Acumulada	-11,252,772.25	-78.74%	Resultados acumulados	2,066,192.31	99.22%
Activos Intangibles	7,016.25	0.05%	Utilidad del ejercicio (Pérdida)	-1,064,009.17	-51.10%
Otros Activos No Corrientes	1,403,783.19	9.82%			
Total Activos No Corrientes	14,291,729.43	100%	Total Patrimonio Neto	2,082,403.14	100%
TOTAL ACTIVO	S/. 18,636,367.40		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/. 18,636,367.40	

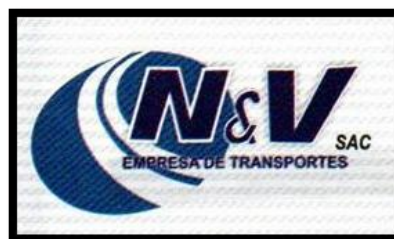
Nota: En la tabla 15, se muestra el cálculo de porcentajes en el estado de situación financiera para analizar cada rubro del activo, pasivo y patrimonio que tiene la empresa al 31 de diciembre del Año 2018.

En todos los indicadores analizados del Activo se observa un rubro significativo que es conformado por el Activo no Corriente ; la cuenta Inmueble, Maquinaria y Equipos con el 168.86% de activo fijo ya que la empresa ha invertido en la adquisición de tráileres para el transporte de encomiendas, mercaderías y alquiler de las unidades, la cuenta de Depreciación y Amortización Acumulada es el 78.74% de los activos fijos que son aquellos que pierden valor con el paso del tiempo por su uso y funcionamiento se vuelven obsoletos por los cambios que existen con la tecnología es uno de los rubros que posee una participación relevante en los activos. Además, el rubro de Cuentas por Cobrar es el 60.11% del activo ya que se requiere el cobro inmediato a los clientes para que cancelen los importes de las facturas emitidas a crédito, esta cuenta es una de las principales fuentes del Activo ya que genera obtener liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

Luego tenemos al pasivo que está conforma por el Pasivo Corriente, las Cuentas por pagar Comerciales – Terceros el 47.72% esto es debido a las obligaciones que contrae la empresa derivada de la compra de repuestos automotrices, lubricantes, combustible y revisiones técnicas generando mayor endeudamiento por pagar. Mientras tanto las cuentas de Obligaciones Financieras a corto plazo es el 36.29% de pasivo que tienen que cancelar sus préstamos bancarios a las entidades financieras por la adquisición de vehículos. Por último, es el Patrimonio, el capital social es el 51.78% de inversión propia por parte de los accionistas y el 99.22% son utilidades no distribuidas sobre las que los accionistas n han tomado decisiones.

Tabla 16

Análisis de la Situación Económica - Estado de Resultado Integral - Año 2018



Empresa de Transporte N&V S.A.C

Estado de Resultados Integral

Al 31 de Diciembre del Año 2018

(Expresado en Soles)

	S/.	%
Ventas	11,919,455.09	100.00%
Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas		
Ventas Netas	<u>11,919,455.09</u>	
Costo de Ventas	<u>-9,657,705.33</u>	-81.02%
Utilidad Bruta	2,261,749.76	18.98%
Gastos de Operación		
Gastos de Administración	-3,375,359.28	
Gastos de Ventas	-	
	<u>-3,375,359.28</u>	-28.32%
Utilidad de Operación	-1,113,609.52	-9.34%
Otros Ingresos	1,242,664.45	10.43%
Gastos Financieros	-1,457,502.97	-12.23%
Otros Gastos de Gestión	-210,451.23	-1.77%
Ingresos Financieros	474,890.10	3.98%
	<u>-1,064,009.17</u>	-8.93%
Utilidad antes de Participaciones e Impuestos	-1,064,009.17	
Adiciones		
Utilidad después de Adiciones y antes de Impuestos	<u>-1,064,009.17</u>	
Impuesto a la Renta 29.50%	-	
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	-1,064,009.17	

Fuente: Empresa de Transporte N&V S.A.C – Año 2018

Nota: En la tabla 16, se muestra el cálculo de porcentajes en la situación económica donde analizaremos los ingresos y gastos del periodo 2018.

En la tabla 16, se determinó por porcentajes la utilidad, el margen de beneficio bruto es el 18.98% en función de ventas que significa que por cada S/1.00 que vendió la empresa obtiene el 0.18 céntimos importe que debe absorber los gastos operativos. Asimismo, el margen de beneficio de operación representa - 9.34%, lo que significa que por cada S/1.00 que vendió la empresa no ha destinado 0.09 céntimos a gastos operativos debido al incremento de gastos administrativos. De este modo el margen de la utilidad antes de impuesto representa el - 8.93%, lo que significa que por cada S/ 1.00 vendido la empresa no ha obtenido un beneficio de operación de 0.089 céntimos esto se debe al incremento de gastos financieros y de gestión. Finalmente, el margen de beneficio neto alcanzado por la empresa es el -8.93% en relación a las ventas lo que significa que por cada S/. 1.00 de ventas la empresa no ha obtenido un beneficio neto de 0.089 céntimos después de adiciones e impuestos es por ello que el resultado del ejercicio es pérdida neta para el Año 2018.

Comentario General: Cómo hemos analizado anteriormente llegamos al resultado que la empresa de Transporte N&V S.A.C en su área de contabilidad no realizó una adecuada gestión de Cuentas por Cobrar ya que al finalizar el año 2018 existe una cobranza de S/1,727,239.99 (Un millón setecientos veintisiete mil doscientos treinta y nueve con 99/100 soles) donde se especifica es en la tabla 9 que es el detalle de la Cuenta por Cobrar Comerciales - Terceros especificando cada cliente y el importe por cobrar.

La empresa no contó con liquidez al inicio del año generando incrementos de deudas a proveedores por la compra de insumos, repuestos, lubricantes y llantas para las unidades de transporte. Lo que ayudó fueron sus Ventas Netas que se incrementaron en un 25% más del año anterior la condición es el 60% en efectivo y el 40% en crédito la incidencia se ve reflejada en la situación económica primero ya que sus gastos operativos, financieros y de gestión excedieron de sus ventas ocasionando pérdida del ejercicio en el año 2018 de S/1,064,009.17 (Un millón sesenta y cuatro mil nueve con 17/100 soles) y en la segunda es el estado de situación financiera que se refleja en su activo corriente Efectivo y Equivalente de Efectivo que la liquidez es mínima de S/144,457.25 (Ciento cuarenta y cuatro mil cuatrocientos cincuenta y siete con 25/100 soles) donde la disponibilidad del dinero fue disminuyendo y las obligaciones financieras, tributos y proveedores fueron incrementando a corto plazo para ser canceladas en un determinado periodo.

En la empresa de transporte N&V S.A.C su fuente generadora de liquidez es las Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros donde los clientes no cumplen con la cancelación de las facturas de meses anteriores y es por ello que afecta a la entidad ya que ningún banco Financiero puede proporcionarle efectivo ya que su utilidad neta del ejercicio es pérdida.

Contrastación de la Hipótesis

La Gestión de Cuentas por cobrar se constató que tiene una incidencia positiva en la situación económica – financiera de la empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018 al describir su situación actual hemos determinado que los ítems 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 15 ,17, 18 ,21, 26, 27, 28 y 29 especifica claramente que el retraso de la cobranza se debe a la deficiente gestión de cuentas por cobrar al no aplicar debidamente las políticas y procedimientos de cobranza en el momento oportuno, ellos dejan pasar varios días de retraso para comunicarse con el cliente. No aplican la data del formato de Excel ya que la empresa cuenta con una estrategia de cobro especificada por Antigüedad de Cuentas por Cobrar del más reciente hasta el más antiguo pero el personal no cumple con las normativas de la empresa permiten que el índice de morosidad en la cartera de clientes se incremente más del 35%, además utilizan procedimientos como enviar por correos electrónicos y realizar llamadas telefónicas notificando al cliente que las facturas emitidas del mes se encuentran por vencer y se busca la recuperación parcial de los importes por cobrar a la cartera de clientes es por ello que la entidad no provisiona anualmente la estimación de Cobranza dudosa ya que ellos si recuperan parcial o totalmente los montos por cobrar mediante una rotación lenta de cobranza.

Asimismo, se analizó la situación económica – financiera donde se determinó que económicamente la entidad su utilidad del ejercicio está en pérdida hemos considerado necesario aplicar ratios para constatar que la rentabilidad no ha compensado la inversión de los aportes propios de los accionistas, la compra de inmuebles, maquinaria y equipos además la inversión inicial. En el estado de situación financiera proporcionado por la entidad se constató en la aplicación de ratios financieros que la empresa N&V S.A.C no cuenta con mucha liquidez anual, existe una disminución del capital de trabajo que perjudicaría a la empresa en sus operaciones del día a día.

IV. Discusión

Como resultado del estudio de investigación de “Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica – Financiera de la Empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo – Año 2018 llega a los siguientes resultados.

41. En la tabla 1 es la descripción actual de la gestión de cuentas por cobrar donde especifican que han otorgado mayores créditos a los clientes por el volumen de sus mercaderías, de la misma manera han utilizados procedimientos de cobranza no muy eficientes con poca probabilidad de cobro, aunque existen políticas internas de créditos y cobranza en el área están desactualizadas desde el año 2016 y cuenta con un formato de Excel muy simple denominado clasificación de Antigüedad de Cuentas por Cobrar por periodos para reducir el grado de morosidad en la cartera de clientes.
42. En la tabla 5, se ha realizado la clasificación de cuentas por cobrar en créditos directos y refinanciados dando como aceptación el 35% de grado de morosidad en la cartera de clientes. Estos resultados coinciden con lo expuesto por Loyola (2016) en su tesis titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la Liquidez de las empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el distrito de Trujillo, menciona que no cuentan con un proceso de cobranza para la verificación y control de vencimiento de las facturas emitidas a crédito, además falta de capacitación al personal en el área de cobranza, por otro lado no han implementado políticas de créditos y manual de procedimientos de cobranza es por ello que existe el 65% de índice de grado de morosidad que está afectando a la situación financiera de las empresas agroquímicos . De igual forma lo menciona Horngren et al. (2003) “Que las cuentas por cobrar son esencial en las ventas al crédito ya que obtenemos derecho a cobro a terceros con la finalidad de que la empresa obtuviera más liquidez con la cancelación de las facturas emitidas. Con tal fin, se debe establecer políticas y procedimientos en el proceso de cobranza.” En virtud de los resultados lo expuesto por Córdova (2017) en su libro denominado “Gestión financiera” menciona que “las políticas y procedimientos de créditos y cobranza son lineamientos o normas expresados por la propia entidad en su área para el cumplimiento eficaz y eficiente logrando obtener el derecho de cobro en determinados periodos por ventas al crédito y así poder generar mayor liquidez”

43. En la tabla 9 y 10 realizamos el cálculo de la situación económica en la aplicación de ratios de gestión de cuentas por cobrar donde refleja que la empresa va a recuperar cada 53 días del año sus cuentas por cobrar, cada 7 veces va a rotar su cartera de clientes y con 6 clientes morosos generará liquidez dependiendo del importe total de las facturas emitidas por vencer. En la tabla 10 se demuestra el cálculo de la rentabilidad aplicando tres indicadores donde el -100.36% significa que la utilidad no ha compensado a la inversión de los aportes propios de los accionistas, el -5.71% significa que la utilidad no ha compensado la compra del activo inmuebles, maquinaria y equipos y el -51.10 significa que la utilidad no ha compensado el rendimiento de la inversión inicial.
44. En la situación Financiera hemos analizado en la tabla 11 el cálculo de ratios financieros que representa el 0.30% de liquidez no alcanzando a cubrir los pasivos a corto plazo, el 0.24% refleja que los bienes de cambio convertirlos en efectivo no será suficiente para cancelar la totalidad de sus deudas a corto plazo sin vender su mercadería, el 9.99% es la liquidez defensiva donde el efectivo y equivalente de efectivo ha disminuido por lo tanto no existe disponibilidad de fondos para cancelar sus pasivos y el -10,103,433 significa que la empresa N&V S.A.C no dispone de capital de trabajo en sus operaciones del día a día ya que sus obligaciones por pagar se han incrementado más que sus activos. Estos resultados son semejantes expuesto por las autoras Vega & Vásquez (2016) en su tesis titulada “Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C, Distrito de Huanchaco, Año 2016” donde el análisis lo ha aplicado en la situación financiera de la empresa utilizando ratios que han medido la liquidez dando como resultados porcentajes positivos, el 0.83% representa el activo que por cada sol que se debe la empresa tiene 0.83 céntimos , el 0.56% representa que por cada sol que debe la empresa dispone de 0.56 céntimos para cancelarlo no estaría en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos sin vender su mercadería y el -2,396,312.16 representa el capital de trabajo que significa que la empresa no cuenta con recursos líquidos para afrontar sus obligaciones a corto plazo. Asimismo, es similar por lo expuesto por las autoras Flores & Naval (2016) en su artículo científico “Gestión de Cuentas por Cobrar y la rentabilidad de las Empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima” demostrando el análisis en la situación económica con la aplicación de ratios se observa resultados positivos logrando medir la rentabilidad económica y la gestión de cuentas por cobrar.

45. Se hace necesario resalta la definición del autor Gálvez (2015) que “La situación económica – financiera se expresa en los estados financieros donde se analiza mediante la aplicación de ratios la capacidad de supervivencia y viabilidad del negocio reflejado en tres indicadores que son la liquidez, solvencia y rentabilidad.
46. En virtud de los resultados destacó que mi tema es nuevo ya que muchos estudios solo analizan la influencia de la liquidez anual expresado en el estado de Situación Financiera pero no más la Situación Económica que es expresado por el estado de resultado integral es por ello que hemos considerado analizar la incidencia en la Situación Económica aplicando ratios de gestión de Cuentas por Cobrar y de rentabilidad al 31 de diciembre del Año 2018.

V. Conclusiones

Al finalizar con el análisis de la información y el desarrollo de los objetivos propuestos en el estudio de la Empresa de Transporte N&V S.A.C se establecen las siguientes conclusiones:

- 5.1. Se determinó al realizar la descripción de la situación actual de la gestión de cuentas por Cobrar deficiencias en el área por no implementar nuevas políticas de créditos sino siguen trabajando con las que están desactualizadas desde el año 2016, el personal no está especializado ni capacitado para desempeñar la labor de cobranza, los procedimientos de cobranza no son aplicadas dentro del plazo estipulado en la empresa esto repercute significativamente en la recuperación de sus cuentas por Cobrar y da paso a que los clientes morosos no cancelen el importe total de facturas emitidas al créditos de meses anteriores.
- 5.2. Al analizar la situación económica y financiera de la empresa N&V S.A.C se determinó que para el año 2018 es una situación desfavorable para ella considerando la disminución del volumen de ventas significativamente lo cual se llega a una utilidad neta del ejercicio en pérdida ya que los ingresos netos no compensaron a los gastos operativos, gestión y financieros es por ello que no existen resultados óptimos. En la Situación Financiera se determinó que no cuenta con suficiente disponibilidad de efectivo para cubrir con la totalidad de sus deudas, las cuentas por cobrar han incrementado a favor de la entidad para la recuperación parcial o total de su cartera de clientes se encuentra en una situación crítica con el endeudamiento que tiene con las entidades financieras a largo plazo donde se incrementara los intereses financieros.
- 5.3. La Gestión de Cuentas por Cobrar se determinó que incide positivamente en la Situación Económica - Financiera de la empresa, donde generó el incremento de cuentas por cobrar en la situación financiera de la empresa como saldo a favor y en la situación económica sus ingresos netos no fueron suficientes para cubrir sus gastos operativos, gestión y financieros ocasionando como utilidad pérdida del ejercicio en el año 2018.

VI. Recomendaciones

Después de haber dado las conclusiones correspondientes ahora sugiero las siguientes recomendaciones

61. Elaborar un Flujo diagrama del proceso de Cobranza con sus respectivas actividades, procedimientos de cobranza, políticas de créditos, estrategias de cobro y el responsable que desempeña cada labor para conocer de una forma más rápida de agilizar la recuperación de Cuentas por Cobrar en el momento oportuno de manera eficiente sin molestar al cliente.
62. Realizar un control cada trimestre del año para conocer sus obligaciones corrientes, gastos operativos y gastos financieros para evitar el incremento excesivo de los costos de esta manera buscamos tener un equilibrio de ingresos y gastos reflejados en la situación económica – financiera de la empresa.
63. Considerar las dos propuestas que están muy interesantes donde la empresa de Transporte N&V S.A.C puede hacer uso del “Boom” tecnológico de instalarla gratuitamente el App de Cobranza y programar sus periodos de cobros que va realizar cada mes y ella recibirá la notificación de cobro a la misma vez buscará comunicarse con el cliente mediante llamadas telefónicas para recuperar el efectivo de las facturas de crédito de una forma más rápida sin excederse de gastos operativos.

VII. Propuesta

Proponer Alternativas de mejora en las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte N&V S.A.C.

En la actualidad, es importante para una empresa hacer uso de herramientas que permitan llevar a cabo el cumplimiento de sus actividades para el logro de sus objetivos.

El significado de mejora abarca varios indicadores como el comportamiento, las debilidades y fortalezas de una persona o empresa es como una FODA, es libre de realizar varias modificaciones en el entorno así podemos ver cuáles son los obstáculos que no permitieron cumplir las metas, objetivos y estrategias planteadas.

El diseño de las alternativas de mejora representa nuestro tercer objetivo específico dentro de nuestra investigación, para ello hemos considerado alternativas que permitan reforzar aquellos aspectos considerados positivos o modificar aquellos que no muestran resultados en el proceso de ejecución, para lo cual su práctica debe ser sencilla, útil y gratuita.

Es importante mencionar que para lograr lo propuesto fue necesario utilizar un instrumento como base que fue la entrevista, la cual fue aplicada a la gerente general a la srta. Rengifo Valverde, Karina (Tabla 2.1), como segundo instrumento también se aplicó la observación de campo, en la cual se pudo palpar la realidad de los procesos que se viven a diario en la empresa.

Nuestras pretensiones en propuestas de mejora para la Empresa de Transporte N&V SAC se desarrollaron en la parte interna que es la situación económica – financiera de la empresa debido que sus gastos y costos se han incrementado en el ejercicio y la utilidad es negativa (tabla 6 y tabla 8). Llegando a dar una mejora es que deben tener un área especializada en crédito y cobranza ya que tienen muchos proveedores y dejar la oficina contable ya que abarca procesos tributarios y gerenciales, bueno esta mejora se llevará a cabo bajo los propios recursos de la empresa.

7.1. PROPUESTA 1: Diagrama de Flujo del Proceso de Cobranza

Un mapa de procesos es un diagrama de flujo que describe las actividades a desarrollar en diferentes procesos, el objetivo principal es utilizar como herramienta de comunicación donde se mostrara la secuencia de la interacción de los procedimientos que intervienen en el proceso ya sean actividades o funciones de cada área. Al utilizar un diagrama de flujo obtienes muchos beneficios como detallar cada proceso, clarificar límites en la secuencia, aclarar la interacción de los clientes y concluir con la actividad generando mejoras. (Bañuelos, 2013)

En la actualidad los diagramas de flujo son considerados como uno de los principales instrumentos de representación gráfica que permite visualizar las actividades, los departamentos secuenciales, al responsable de la labor de cada proceso, las políticas planteadas en su manual, los métodos o procedimientos aplicar y el proceso de control. Con el objetivo de comprender más rápido su funcionamiento de los diferentes departamentos y analizar la situación actual que se da los hechos. (López, 2002)

Importancia

Chávez (2017). En su tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso de Créditos y Cobranzas para optimizar la Liquidez en la empresa HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS S.A.C, 2017, describió el proceso actual de créditos elaborando un diagrama de flujo detallando las actividades, procedimientos y los responsables encargados de la labor. Con la finalidad de que cada uno de ellos conoce perfectamente lo que tienen que realizar aplicando sus políticas y procedimientos establecidos actualmente así podrán visualizar rápidamente el proceso íntegro del proceso de cobranza. (pp. 69- 80)

Justificación

Actualmente la empresa de Transporte N&V SAC no cuenta con un diagrama de flujo de procesos de cobranza, por eso proponemos la implementación de esta, ya que facilitara al nuevo personal seguir el recorrido del proceso para controlar, verificar y analizar los retrasos de cobros.

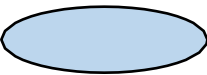
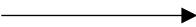


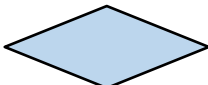
Se reflejará procesos con sus respectivas actividades la cual cada uno tendrá sus funciones paso a paso. El diagrama es un diseño que tiene símbolos, gráficos que tiene una unión y relación con cada proceso allí se especifica una breve descripción de las etapas de cobranza y tiene un inicio y las flechas te indican la dirección de flujo del proceso hacia un fin.

a. Simbología del diagrama de flujo

Los principales símbolos que se emplea en el diagrama de flujo son los siguientes:

Tabla 1

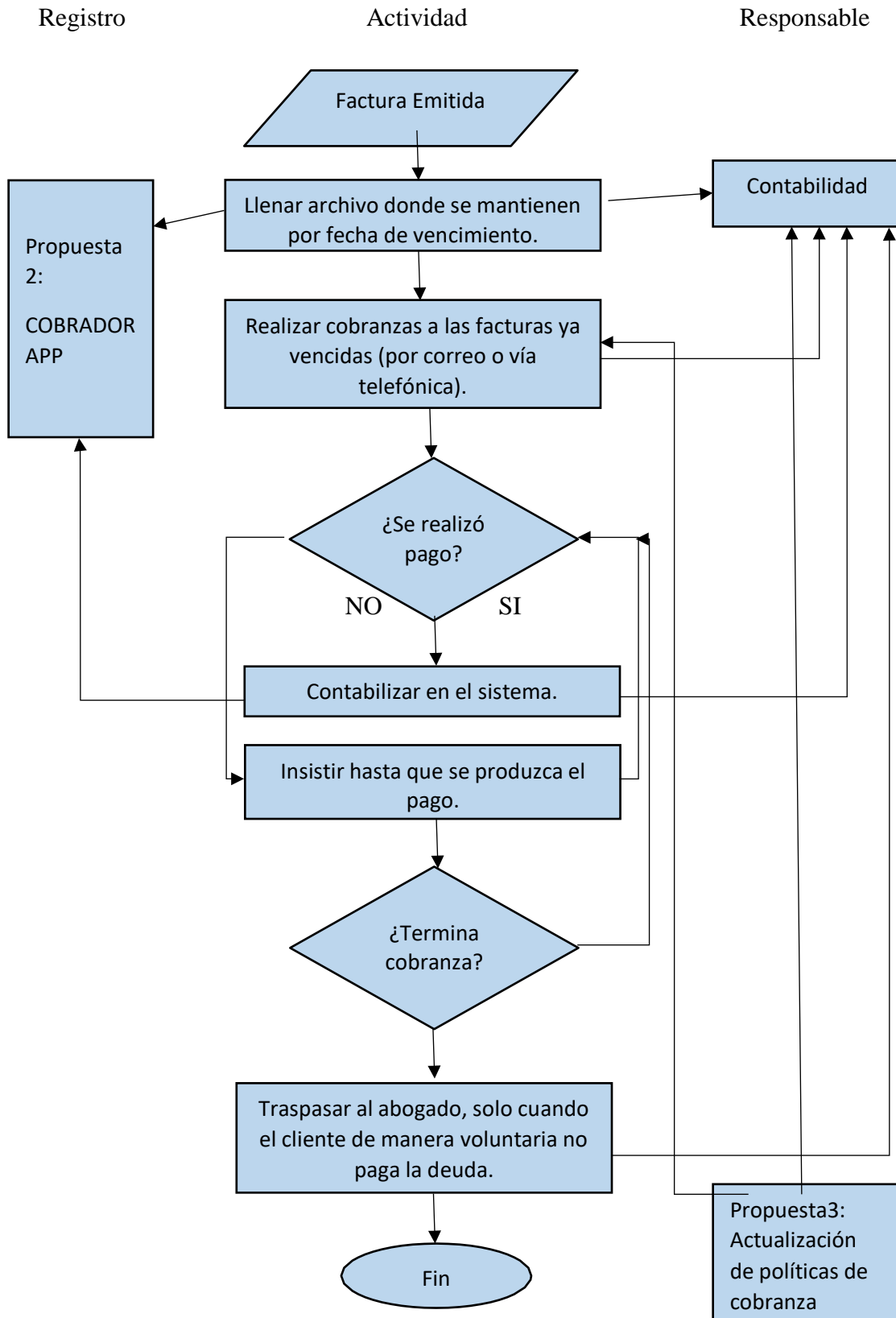
Símbolos que se emplea en el diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Final	Representa el inicio y el final de un proceso.
	Línea de Flujo	Indica el orden de las operaciones.
	Entrada/Salida	Representa la lectura de datos.
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación.
	Decisión	Nos permite analizar una operación.

Nota: En la tabla1, se muestra los símbolos, nombre y el significado para la realización e implementación del diagrama de flujo que vamos a realizar al área de contabilidad.

b. Presentamos el Diagrama de Flujo de Procesos de Cobranza.

Tabla 2
Diagrama de Flujo de Procesos de Cobranza



La propuesta de diagrama de flujo de cobranza presentado está dividido en tres partes:

- **Actividad:** en esta primera parte de cobranza se emite la factura al cliente al que se le proporciona el servicio, luego se registrara en Cobrador App (propuesta 2), este me avisara a través de notificaciones las fechas y montos de los clientes que mantienen una deuda con la empresa. Se continuará con el proceso de cobranza al siguiente día de haber vencido la factura, para ello se registrarán en la actualización de políticas de cobranza (propuesta 3). Si obtienen una respuesta positiva del cliente, pagando la deuda, se dará por finalizada la cobranza, sin embargo, si no se obtiene respuesta del cliente y sobrepaso el tiempo de espera de pago, rigiéndose en sus políticas de cobranza, entonces pasaran al abogado, y el tomara las acciones que correspondan.
- **Registro:** en esta parte se utilizará Cobrador App una aplicación gratuita que ayuda al registro de datos del cliente, esto se explicará más adelante como Propuesta 2.
- **Responsable:** tomando en cuenta que en la Empresa de Transporte N&V SAC el área de Contabilidad se encarga de todas las cuentas por cobrar, son los encargados de la implementación del diagrama de flujo de cobranza, también proponemos a esta área la actualización de políticas de cobranza, teniéndolo en nuestro trabajo de investigación como Propuesta 3.

c. Beneficios de Implementar un Diagrama de Flujo de Cobranza

Los beneficios que se obtienen con la utilización del diagrama de flujo son los siguientes:

- ✓ Una visión más exacta de cada proceso.
- ✓ Llega a detallar los límites de un proceso.
- ✓ Facilita ordenar cada actividad, proceso y funciones de cada cliente si desean asemejar.
- ✓ Es un método más analítico y es factible ya que genera alternativas de solución.
- ✓ Constituye un punto de partida y uno de llegada para aclarar sus acciones de mejora.

d. Costo de inversión

La implementación lo puede realizar cualquier trabajador del Área de Contabilidad, en su jornada habitual de trabajo, tomando como referencia la tabla 14.

7.2. PROPUESTA 2: Control de Datos de Clientes – Cobrador App

Hoy en día la tecnología sigue creciendo a nivel mundial generando un acceso más rápido con los denominados App que son programas de software que se instalan en los dispositivos móviles con la intención de ayudar al usuario en una labor concreta.

En el año 2013 implementaron una estrategia el instituto Mexicano Seguro Social (IMSS) digital para mejorar la simplificación y facilitar el acceso a los trámites y servicios gubernamentales para usuarios, pensionistas y ciudadanos. Esta estrategia hizo posible llevar a cabo trámites y solicitar servicios a través de una aplicación móvil que está disponible gratuitamente para los usuarios con un teléfono inteligente. Al utilizar esta App se generó el 40% de reducción de cargas administrativas. (OECD, 2019, p.3)

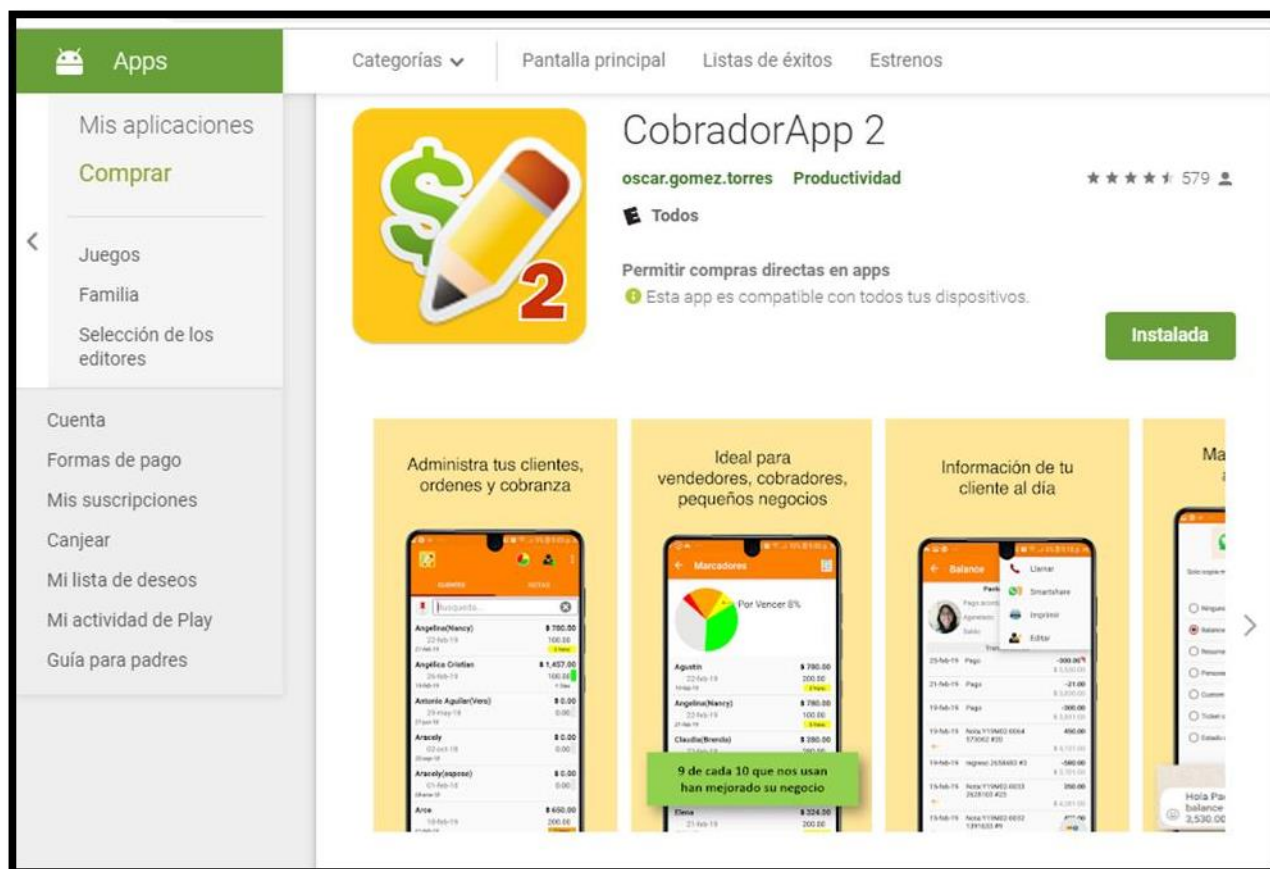
Importancia

Al tener la aplicación en tu Smartphone podrás llevar un registro ordenado de los cobros a realizar a tus clientes ajustando algunos detalles como la cantidad de cobro, cuenta del usuario o cliente, la fecha de vencimiento, etc. Muchas empresas de grandes volúmenes utilizan esta solución de Cobranza Móvil ya que es una herramienta que ayuda a optimizar los procesos de campo reduciendo los costos o gastos del personal “Gestor de Cobranza” cuya labor es recuperar parcial o total los importes de las facturas de crédito.

Teniendo en cuenta que la empresa de Transporte N&V SAC no cuenta con un personal especialmente dedicado al cobro de Cuentas por Cobrar ya que toda su información de clientes a crédito se encuentra en una hoja simple de Excel, entonces hemos determinado como alternativa de solución para el buen manejo de la información de fechas de cobro a los clientes, los importes, los periodos de plazo y otros detalles, usar la tecnología gratuita a través de aplicaciones que pueden ser descargados en sus dispositivos móviles.

Entre todas las aplicaciones que podemos encontrar, recomendamos Cobrador APP, ya que la tecnología sigue creciendo nuestro negocio tiene que tener las mejores aplicaciones, esta aplicación es fácil de aprender ya que realizas el seguimiento de cobranza desde tu Smartphone, puedes agregar un recordatorio de pagos en tu calendario y te permite tener notas de algunas órdenes de tus clientes. Estamos pensando en el crecimiento de tu negocio.

Anexo 7: Aplicación App de Cobranza



a. Información de la App: Cobrador App es fácil de descargar en tu phone es una aplicación fácil de realizar primero buscas seguir tu ordenador de cobranza, luego escribir notas como aportes parciales de cobros, y finalmente me ayuda a realizar un recordatorio de pagos. Estamos pensando en la innovación de la industria y ser líderes en el mercado.

d. Características Principales:

- Notas/Ordenes/Oportunidades de clientes.
- Historico de transacciones.
- Calendarizar cobranza.
- Gráfico de pendientes.
- Indicadores generales.
- Opción para imprimir.
- Puede hablar o chatear con sus clientes.
- Agrupar (zonificar clientes).
- Añadir cliente desde la lista de contactos.

- Función de exportar/importar.
- PIN de seguridad.

e. Información de la App

Version: 2.82

Fecha de actualización: 20 de Enero 2019

Descargas: Mas de 50000 descargas

f. Pasos para comenzar a usar Cobrador App

1. Esta aplicación es compatible con cualquier dispositivo, para muestra se probará en un Smartphone con Sistema Operativo, Android. Ingresa a tu Play Store y busca Cobrador App 2, selecciona e instala.

Anexo 8:



2. Después que se instaló correctamente la aplicación, se selecciona en cliente nuevo, seguidamente se completa los datos que solicita y se guarda.

Anexo 9

The screenshot shows a mobile application interface for managing a client. The title bar is orange and contains a back arrow, the word "Cliente", a trash icon, and a save icon. The status bar at the top shows signal strength, Wi-Fi, 30% battery, and 4:58 a.m. The main content area has a white background with an orange header "Cliente Nombre". Below this, there are several input fields: "Nombre" with the value "01 Casa Grande Mensual", "Móvil/Tel" with "984648764", "Correo" with "casagrande@gmail.com", "Moneda" with a dropdown menu set to "PEN", and "Estatus" with a dropdown menu set to "Activo". There is a "Contacts" icon with a phone handset and the word "Contacts" next to the name field. Below these fields is a section titled "Información Adicional" with a grey background. It contains "Dirección" with "Casa grande s/n" and "Grupo" with an empty field and a red plus icon. At the bottom of this section is a blue information icon and the text "Agrupa Tipo de Cliente, Ruta, etc. (Op)".

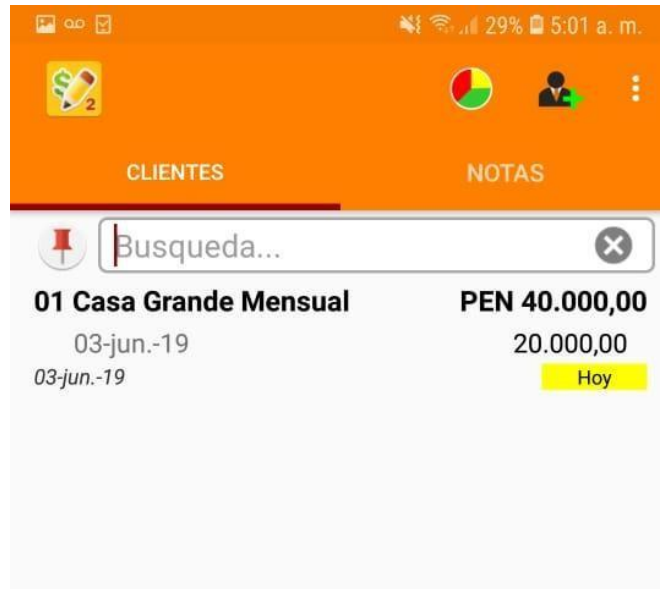
3. Luego automáticamente se abrirá otra ventana, donde se colocará el concepto, monto, si hubo anticipos o no, próxima fecha de pago, y al final de llenar te mostrara un resumen, guardar.

Anexo 10:

The screenshot shows a mobile application interface for a payment summary. The title bar is orange and contains a back arrow, "[+] Cargo", and a save icon. The status bar at the top shows signal strength, Wi-Fi, 30% battery, and 5:00 a.m. The main content area has a white background with an orange header "01 Casa Grande Mensual". Below this, there is a "Concepto" field with "Saldo inicial". A table shows the following data: "Balance actual" is "PEN 0,00", "Monto" is "50000", and "(-) Anticipo" is "10000". Below the table, "Total remanente" is "PEN 40.000,00". There is a "Pago Contado" icon with a hand holding a coin. Below the table is a section titled "Esquema de pago" with a yellow background. It contains "Pago acordado" with a "#", "20000.0", and a calendar icon. "Próxima fecha de pago" is "03-jun.-19" and "Esquema" is "Mensual" with a dropdown arrow. At the bottom, there is a summary text: "Saldo PEN 40.000,00 será pagado en 2 pago(s) de PEN 20.000,00 por Mensual donde el último de ellos es PEN 20.000,00 el día 03-jul.-19. Próximo pago es 03-jun.-19".

4. Y con esos simples pasos se puede realizar el registro de clientes.

Anexo 11:



5. También puedes revisar la información de tus clientes a través de gráficos y balances.

Anexo 12:



Anexo 13:

Resumen	
Balance Total	PEN 40.000,00
Lista Negra	PEN 0,00

Nivel	Monto	%	Regs	%
Al Corriente	0,00	0	0	0
Próximos	0,00	0	0	0
Por Vencer	20.000,00	100	1	100
Vencidos	0,00	0	0	0
Alerta	0,00	0	0	0

Periodo	Transacciones	
	Cargos	Pagos
Hoy	50.000,00	10.000,00
Ayer	0,00	0,00
Semana actual	50.000,00	10.000,00
Semana pasada	0,00	0,00
Hace 2 semanas	0,00	0,00
jun.-2019	50.000,00	10.000,00
may.-2019	0,00	0,00
abr.-2019	0,00	0,00
mar.-2019	0,00	0,00
feb.-2019	0,00	0,00

g. Costo de inversion:

La aplicación es gratuita, y es compatible con cualquier sistema.

h. Responsable:

Se puede designar a una persona que pertenesca al Area de Contabilidad de administrar esta app, no le absorvera mucho el tiempo, ya que lo unico que tiene que hacer es registrar a los clientes, y la app automaticamente a travez de una notificacion al celular, laptop o computadora, en donde se descargo, le avisara las facturas vencidas y le mostrara un balance general si lo require.

7.3. PROPUESTA 3: Actualización de Política de Cobranza

Según Morales Castro (2014), se debe utilizar las siguientes estrategias de cobranza para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos:

1. Cobranza normal: el proveedor exige el pago de la factura.
2. Cobranza preventiva: comunicarse con el cliente unos días antes de la fecha de vencimiento de su cuota y realizar llamadas para verificar su depósito.
3. Cobranza administrativa (1 a 15 días): enviar por correo, cartas o mensajes a su domicilio a los deudores para que se comprometan con el pago de la deuda. La administración realiza un seguimiento a la cartera de clientes ya vencida.
4. Cobranza domiciliaria (15 a 30 días): se realiza con los especialistas que son los gestores de campos, ellos son los encargados de visitar al cliente a su domicilio de acuerdo con el grado de atraso:
 - Si es Cobros en efectivo se le exige al cliente que cancele el saldo vencido y se da fecha de ultimátum.
 - Si es cobros por convenio, el cliente debe realizar un pago no menor de 50%.
 - Si el cliente no puede cancelar la deuda se realiza la recuperación del producto.
5. Cobranza extrajudicial (31 a 50 días): La gestión de cobranza extrajudicial se realiza comunicando al cliente que, si no cancela su deuda, se iniciará un proceso legal. Para la nueva gestión se de recopilar información nueva del cliente de la siguiente manera:
 - Verificación del cliente en el sistema.
 - Ubicación de antecedentes, domicilio comercial.

- Buscar negociar la deuda no pagada.

Basándonos en la Política de Cobranza de Morales (2014), hemos considerado proponer un modelo de Política de Cobranza orientado para la Empresa de Transporte N&V SAC, para la mejora del logro de sus objetivos y metas.

Anexo 14:

Políticas para iniciar el Procedimiento de Cobranza

1. ___ días antes de que la cuenta incurra en vencimiento: Se enviará un correo electrónico agradeciéndole por ser nuestro cliente y se le recordará que tiene un vencimiento de pago en los próximos ___ días.
2. ___ días después del vencimiento: Se contactará por teléfono al cliente para recordarle sobre el saldo vencido.
3. Si el cliente es local y el adeudo es mayor a S/. ____ se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.
4. ___ días después de la llamada [2]: Se enviará un comunicado más enérgico recordando el saldo y fecha del vencimiento de su cuenta y de los gastos adicionales en que se está incurriendo con motivo del vencimiento.
5. ___ días después del comunicado [4]: Se enviará un comunicado al cliente informando que su cuenta ha sido suspendida temporalmente y que no se le podrá vender hasta que cubra el saldo. Si el saldo de la cuenta es mayor a S/. ____, se le informará que su cuenta ha sido asignada a una agencia de cobranza. La cuenta deberá de ser asignada a agencia de cobranza el mismo día en que sea notificado el cliente.
6. ___ meses después del comunicado [5] y asignación a una agencia: La cuenta debe de ser definida para determinar si la cuenta será recuperada, si será reportada como quebranto fiscalmente, o si se continuarán la gestión a través del litigio por la vía judicial.

Comentario:

Con la ayuda de nuestra base de datos Cobrador App (propuesta2) y tomando en cuenta nuestro Diagrama de Flujo (Propuesta 1), se puede iniciar el procedimiento de cobranza.

1. Para la primera política se consideraría 5 días para enviar un correo al cliente agradeciéndolo ser nuestro cliente, y haciéndole recordar que próximamente se vencerá su factura.

2. Para la segunda política se tomará en cuenta del día 1 al 15 de haber vencido la factura, para lo cual se llamará y se enviará correos al cliente.
3. Si el cliente se encuentra dentro de la ciudad de Trujillo se considerará ir a visitarlo, para realizar esta acción se tomará en cuenta que el proceso de cobranza este entre los 15 a 30 días.
4. Del 31 a 50 días se enviará un comunicado energético recordando el saldo.
5. De 51 a 90 días se reiterará con los comunicados para la realización del pago de la deuda.
6. De 91 a más días, se le asignara el caso al abogado de la empresa, como esta designado en el Diagrama de Flujo.

La propuesta de solución planteada en el presente proyecto es viable se considera que se podría implementar en los periodos 2020-2021 es posible no se necesita mucha liquidez ya que realizar un diseño es por Excel y es práctico ya que el cobrador App se instala en la base de datos de un software y se pasa la data de los clientes. Esto ayudara a obtener mayor productividad y eficiencia en los cobros. En base al análisis de la información obtenida podremos definir las mejoras y modelaremos nuevas formas de realizar los procesos involucrando al personal encargado de ejecutarlo.

- a. Aspectos a considerar para la ejecución de esta política
 - ✓ Esta política se aplicará con la intención de recuperar las deudas ya vencidas.
 - ✓ Actualizar la data conforme aumenta la cartera de clientes.
 - ✓ Tener profesionalismo a la hora de cobrar a los deudores no deben ser agresivos.
- b. Responsables

La Realización de esta propuesta lo puede realizar el encargado del Área de Contabilidad, con visto bueno de la Gerencia General.

Referencias

- Alfaro, J. & Vargas, K. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego)*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3480>
- Arias, M. (2016). *La gestión de cobranzas y el impacto en la liquidez y la rentabilidad en la compañía de seguros Generali Ecuador S.A.* (Universidad Laica Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil, Ecuador). Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/cobranzas-compania-general.html>
- Bañuelos, S. (2013). *T21mx – Exitoso Proceso de Cobranza*. Lima, Perú. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2013/05/16/exitoso-proceso-cobranza>
- Bañuelos, S. (2013). *T21mx - Mapas de Procesos y su Aplicación*. Lima, Perú. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2013/06/06/mapas-procesos-su-aplicacion>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 2ª ed. México: Pearson Educación de México. S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA113&dq=investigaci%C3%B3n+correlacional+que+es&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEWjn0_fZuareAhUnw1kKHTu2B1EQ6AEIKzAB#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20correlacional%20que%20es&f=false
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagos: Manual del Credit Management para conceder crédito a clientes*. 1ª ed. Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CU1CCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+morosidad+en+la+gesti%C3%B3n+de+cuentas+por+cobrar&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwim5fvHqIfeAhXpc98KHxtzBtk4ChDoAQg9MAU#v=onepage&q=que%20es%20la%20morosidad%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20cuentas%20por%20cobrar&f=false>
- Brachfield, P. (2000). *Lucha contra la morosidad: las leyes Europeas y Españolas*. 1ª ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=32us0OVroUC&printsec=frontcover&dq=morosidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiglfuji6jeAhXvx1kKHctgAnkQ6AEIWzAJ#v=onepage&q=morosidad&f=false>
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por Cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. (Tesis para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad,*

Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Castro, J. (2016). *Optimiza la Gestión de Cuentas por Cobrar con SAP Business One*. Lima, Perú. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/author/julio-castro/page/42>

Chávez, E. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la Líquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C, 2017. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Lima Perú)*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf

Cibrán, P. (2016). *Planificación Financiera*. 1° ed. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=LSL4DAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=definici%C3%B3n+de+la+rentabilidad&ots=LUTfaLnUrO&sig=tV8NIhez1TnJSOyCGumNLAMTOH0#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20la%20rentabilidad&f=false>

Córdoba, M. (2017). *Gestión Financiera*. 2° ed. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9K5JDwAAQBAJ&pg=PT106&dq=GESTI%C3%93N+DE+CUENTAS+POR+COBRAR&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj4qtjd_PrdAhXFSt8KHxcMDIQ6AEILDAB#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20POR%20COBRAR&f=false

Coronel, L. (2016). *Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén, Año 2015. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú)*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA MOROSIDAD.pdf;jsessionid=7DAEF7D15AF75CDA883141F7A9744144?sequence=1>

Deloitte (2012). *Tendencias de Cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero*. 1° ed. (pp. 1-13). Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financialservices/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financialservices/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)

Esclava, J. (2003). *Análisis Económico – Financiero de las decisiones de Gestión Empresarial*. 1° ed. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=G782j28CNo8C&pg=PA98&dq=la+rentabilidad+se+clasifica+en+dos+tipos:+econ%C3%B3mica+y+financiera&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiCtOp9oHfAhWv1lkKHc0TDgQ6AEIPjAD#v=onepage&q=la%20rentabilidad%20se%20clasifica%20en%20dos%20tipos%3A%20econ%C3%B3mica%20y%20financiera&f=false>

Faga, H. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones*. 2° ed. México: Ediciones Granica México S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=b9H6HY3sSyQC&pg=PA12&dq=rentabilida>

- Fierro, A. & Fierro, F. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. 3° ed. Bogotá: Ecoe ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=wPa2DQAAQBAJ&pg=PT203&dq=GESTI%C3%93N+DE+CUENTAS+POR+COBRAR:+SU+IMPORTANCIA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjD7d7RzYbeAhWQjlkKHUUaCuYQ6AEILDAB#v=onepage&q=GESTI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%3A%20SU%20IMPORTANCIA&f=false>
- Flores, M. & Naval, Y. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014*. Perú. Obtenido de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1039>
- Flores, J. (2012). *Plan Contable General Empresarial*. 3°ed. Lima, Perú: Copyright 2012.
- Gálvez, A. (2015). *Procesos económicos-financieros en establecimientos de producción y ventas de productos*. 5° ed. Madrid, España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FV9WDwAAQBAJ&pg=PA156&dq=definici%C3%B3n+de+situaci%C3%B3n+econ%C3%B3mica+y+financiera&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwikebctIneAhUUhZN8KHSMSCoQ6AEIPzAE#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20situaci%C3%B3n%20econ%C3%B3mica%20y%20financiera&f=false>
- Gálvez, C. & Pinilla, K. (2008). *Gestión de Cuentas por Cobrar: Teoría y Aplicación*. 1° ed. Chillán – Chile: Universidad del Bío – Bío. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1210/1/Galvez%20Mena%2C%20Claudia%20L.pdf>
- Guerrero, C. & Galindo, F. (2014). *Contabilidad*, 1° ed. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sKaEBgAAQBAJ&pg=PA80&dq=situaci%C3%B3n+economica++financiera+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiNy9DhkqjeAhVCiFkKHARkAckQ6AEILjAB#v=onepage&q=situaci%C3%B3n%20economica%20%20financiera%20definici%C3%B3n&f=false>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. 1° ed. Córdoba, Argentina.: Editorial Brujas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA86&dq=dise%C3%B1o+de+investigaci%C3%B3n:+cuantitativa&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiz67DvKreAhUurVkkHsWsBp8Q6AEIRjAG#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%3A%20cuantitativa&f=false>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Datos del Transporte, Almacenamiento, Correo y Mensajería a nivel Nacional*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-transporte-almacenamiento-correo-y-mensajeria-crecio-16-en-agosto-2017-10042/>
- Hornngren, C., Harrison, W. & Bamber, L. (2003). *Contabilidad*. 5°ed. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=mRx5DafOaE8C&pg=PP343&dq=que+es+cuentas+por+cobrar&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiPqry1qaXfAhUHRlkKHa8TBAlQ6AEIOzAD#v=onepage&q=que%20es%20cuentas%20por%20cobrar&f=false>
- Lawrence, J. & Joehnk, M. (2005). *Fundamentos de Inversiones*. 1° ed. Madrid, España: Editorial Pearson Educación S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ITMNR9MUjuAC&pg=PP218&dq=importancia+de+la+liquidez&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwikpMfE1aXfAhUE0FkKHx7wD6UQ6AEIQzAF#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20liquidez&f=false>
- López, I. (2002). *La Administración del departamento de Créditos y Cobranzas*. México, Thomson Learning. Obtenido de http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610_04.pdf
- Loyola, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de Agroquímicos en el distrito de Trujillo, año 2015. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú)*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5244>
- Luxor Technologies (2012). Gestión de Morosidad. [Entrada de blog], Recuperado de <http://www.luxortec.com/blog/las-principales-causas-que-provocan-la-morosidad-de-los-clientes/>
- María, F.M. (2003). *Introducción a la Contabilidad*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos99/origen-evolucion-contabilidad-registros/origen-evolucion-contabilidad-registros2.shtml>
- Merli, G. (1997). *La Gestión Eficaz*. 3°ed. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=fBVXAkHnZvkC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+gesti%C3%B3n&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwik7NHO5_eAhXEyVMKHbOAzsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=que%20es%20la%20gesti%C3%B3n&f=false
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa*, 4° ed. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8NXhBAAQBAJ&pg=PA103&dq=que+es+cuentas+por+cobrar&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj7kbq9w4TeAhXrY98KHV7hDJUQ6AEIVDAI#v=onepage&q=que%20es%20cuentas%20por%20cobrar&f=false>

se

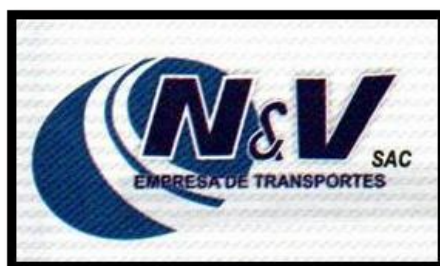
- Morales, J. & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. 1° ed. México: Grupo Editorial Patria S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=REPOSITORIO+ARTICULOS+CIENTIFICOS:+GESTIÓN+DE+CUENTAS+POR+COBRAR&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjPvaOd8vrdAhXEgAKHReWBiAQ6AEIKjAB#v=onepage&q=REPOSITORIO%20ARTICULOS%20CIENTIFICOS%3A%20GESTIÓN%20DE%20CUENTAS%20POR%20COBRAR&f=false>
- Muñiz, W & Mora, W. (2017). *Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa PROMOCHARTERS*. (Tesis para el optar el Título de Contador Público, Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador)
- Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. 2° ed. México: Limusa Noriega Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq=investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjshveNtKreAhWHnFkKHeOkCM8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20descriptiva&f=false>
- OECD (2019). *Simplificación Administrativa en el Instituto Mexicano del Seguro Social*, OECD Publishing, París. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=j86XDwAAQBAJ&pg=PA11&dq=para+que+sirve+la+aplicaci%C3%B3n+app+de+cobranzas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjE_5m2zsXiAhWB1lKkHQyMDh4Q6AEIMjAC#v=onepage&q=para%20que%20sirve%20la%20aplicaci%C3%B3n%20de%20cobranzas&f=false
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE - Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza*. (Tesis para obtener el título de Magister en Administración de Empresas, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.) Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Payano, W. (2010). *La Contabilidad en Grecia Antigua*. Lima, Perú. Obtenido de <http://payano-unpocodetodo.blogspot.com/2010/02/por-wilton-payano-resulta-untanto.html>
- Pérez, J. (2015). *La gestión Financiera de la empresa*. 1° ed. Madrid, España.: ESIC Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Liquidez+\(P%C3%A9rez\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2gtKQ14HfAhWHrFkKHeQMCoeEQ6AEIJzAA#v=one](https://books.google.com.pe/books?id=WJ16CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Liquidez+(P%C3%A9rez)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi2gtKQ14HfAhWHrFkKHeQMCoeEQ6AEIJzAA#v=one)

page&q=Liquidez%20(P%C3%A9rez)&f=false

- Perú Construye (2018). *Revista Perú Construye: Construcción e Infraestructura – Transporte*. Lima, Perú. Obtenido de <https://peruconstruye.net/2018/11/16/transporte-de-carga-sobredimensionada-servicio-de-gran-responsabilidad-sobre-ruedas/>
- Ruiz, I. (2018). *El área de créditos - cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C, en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015. (Tesis para optar el título Profesional de Contador Público, Universidad Ricardo Palma.)*. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, R. (2018). *La importancia del Transporte en la Cadena Logística MBA & Educación Ejecutiva. Semana, (15)*. Lima, Perú. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-del-transporte-en-la-cadena-logistica>
- Rubio, P. (2014). *Manual para el Análisis Financiero, 1º*. México: Limusa Noriega Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=Consecuencias+por+la+Falta+de+Liquidez&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEWjlu4bN24HfAhVGhAKHSAuAAQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Consecuencias%20por%20la%20Falta%20de%20Liquidez&f=false>
- Sebastián, M. (2016). Propuesta de un plan de Gestión de Cobranza para generar Liquidez en la EDPYME MARCIMEX S.A. Provincia de Trujillo. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas Trujillo, Perú). Obtenido de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5247/sebastianperez_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- San Martín, R. & Escobar, C. (2012). *NG Logística: Transporte & Distribución*. Lima, Perú. Obtenido de <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=1339>
- Treilhes, L. (2018). *Como optimizar la Gestión de Cuentas por Cobrar. Madrid, España*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-optimizar-la-gesti%C3%B3n-de-cuentas-por-cobrar-laurent-treilhes>
- Vega, E. & Vásquez, L. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la Liquidez de la empresa Consermet S.A.C, Distrito de Huanchaco, año 2016. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú)*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF

Anexos

Anexo 1: Estado de Situación Económica – Año 2018

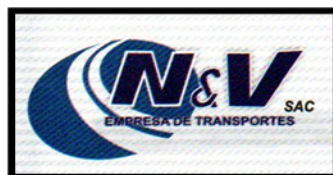


Empresa de Transporte N&V S.A.C
 Estado de Resultados Integral
 Al 31 de diciembre del Año 2018
 (Expresado en Soles)

	S/.
Ventas	11,919,455.09
Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	
Ventas Netas	11,919,455.09
Costo de Ventas	-9,657,705.33
Utilidad Bruta	2,261,749.76
Gastos de Operación	
Gastos de Administración	-3,375,359.28
Gastos de Ventas	-
Utilidad de Operación	-3,375,359.28
Otros Ingresos	1,242,664.45
Gastos financieros	-1,457,502.97
Otros Gastos de Gestión	-210,451.23
Ingresos Financieros	474,890.10
Utilidad antes de Participaciones e Impuestos	-1,064,009.17
Adiciones	
Utilidad después de Adiciones y antes de Impuestos	-1,064,009.17
Impuesto a la Renta 29.50%	0.00
Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio	-1,064,009.17

Fuente: Empresa de Transporte N&V S.A.C - Trujillo

Anexo 2: Estado de Situación Financiera



Empresa de Transporte N&V S.A.C
 Estado de Situación Financiera
 Al 31 de Diciembre del Año 2018
 (Expresado en Soles)

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO	
<u>Activos Corrientes</u>		<u>Pasivos Corrientes</u>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	144,457.25	Sobregiros Bancarios	58.78
Cuentas por Cobrar Comerciales	1,727,239.99	Tributos, aportes al sist. De pens. y de salud por pag	404,905.74
Otras Cuentas por Cobrar	884,122.30	Cuentas por pagar Comerciales	6,894,016.23
Gastos Contratados por Anticipado	78,840.01	Otras Cuentas por Pagar	1,906,151.46
Existencias	938,285.51	Provisiones	396.38
Otros Activos Corrientes	571,692.91	Obligaciones Financieras	5,242,542.15
		Total Pasivos Corriente	14,448,070.74
		<u>Pasivos No Corrientes</u>	
		Obligaciones Financieras	2,105,893.52
		Total Pasivos No Corriente	2,105,893.52
Total Activos Corrientes	4,344,637.97	Total Pasivos	16,553,964.260
<u>Activos No Corrientes</u>		<u>Patrimonio</u>	
Inmueble, Maquinaria y Equipo	24,133,702.24	Capital	1,080,220.00
Depreciacion y Amortizacion Acumulada	-11,252,772.25	Resultados acumulados	2,066,192.31
Activos Intangibles	7,016.25	Utilidad del ejercicio (Pérdida)	-1,064,009.17
Otros Activos No Corrientes	1,403,783.19		
Total Activos No Corrientes	14,291,729.43	Total Patrimonio Neto	2,082,403.14
TOTAL ACTIVO	S/. 18,636,367.40	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/. 18,636,367.40

Anexo 3: Detalle de la Cuenta 12 – Cuentas por Cobrar Comerciales

Libro de Inventarios y Balances - Detalle del Saldo de la Cuenta 12 - Clientes

Periodo: Diciembre del 2018

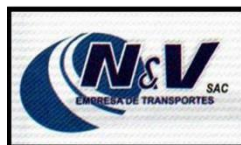
Ruc: 20482798561

Razón Social: Empresa de Transporte N&V S.A.C

Tipo de Operación	RUC	Razón Social	Monto de la Cuenta Por Cobrar
1	99999	Varios	463,347.09
6	1019431	Quijano Argomedo, Barbara	100.00
6	2010038	Stierlift S.A	19,470.00
6	2010701	Apm Terminals Inland Services	45,121.02
6	2011020	Quimtia S.A.	29,028.00
6	2013182	Casa Grande Sociedad Anónima	24,468.00
6	2013212	Transportes Y Servicios	3,096.27
6	2030358	Sucden Peru S.A	9,650.24
6	2048191	Empresa De Transportes El	176,716.84
6	2050547	Jp Logistica S.A.C	3,369.00
6	2050600	Jas Forwardind Peru S.A.C	127,383.75
6	2051413	Corporación Medioambiental	153.00
6	2052553	Sucroalcolera Del Chira S.A.	5,164.80
6	2054400	Tracklog S.A.C	397.54
6	2054799	Agrolmos Sociedad Anónima-	19,937.08
6	2054962	Transportes Y Servicios Yamors	596.00
6	2055454	Corporación Primax S.A.	424,201.75
6	2060020	Servicios Generales La Nueva	154,258.05
6	2060042	Grupo Disor S.A.C	14,625.45
6	2060087	Grau Logistica Express S.A.C	1,624.00
6	2060148	Empresa De Transportes Lianca	146,214.60
6	2060149	Representaciones E Inversiones	53,798.75
6	2060155	Sam Logistica & Multiservicios	2,814.76
6	2060283	A&P Logistica S.A.C	1,704.00
Saldo Total De Cuentas Por Cobrar			S/. 1,727,239.99

Fuente: Empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018

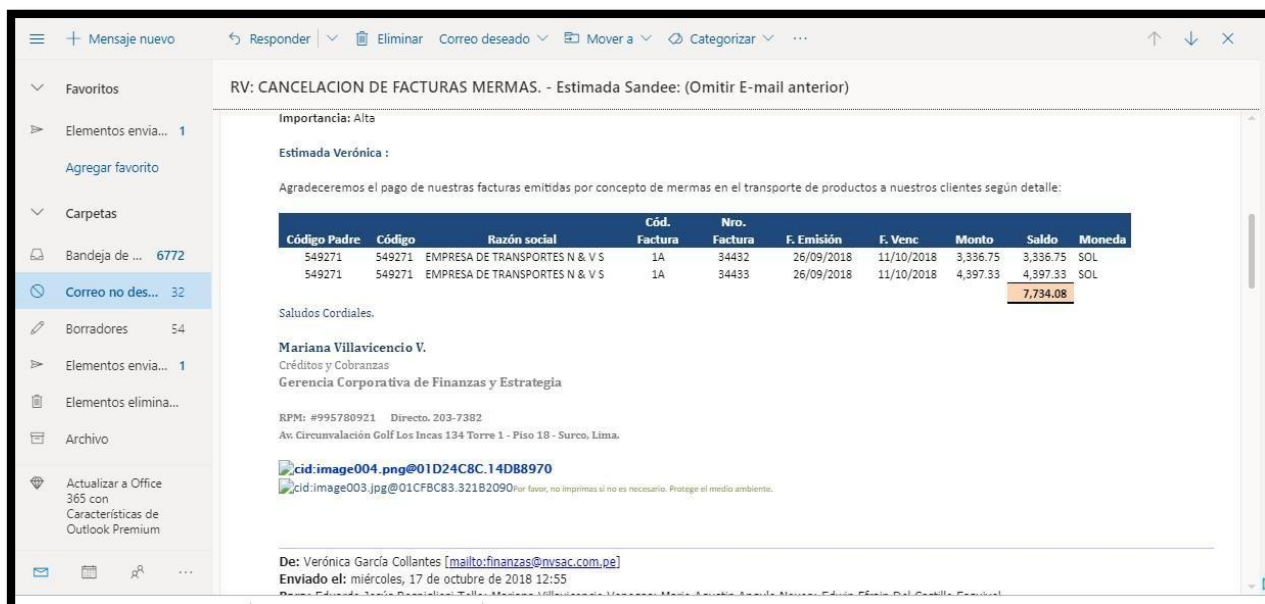
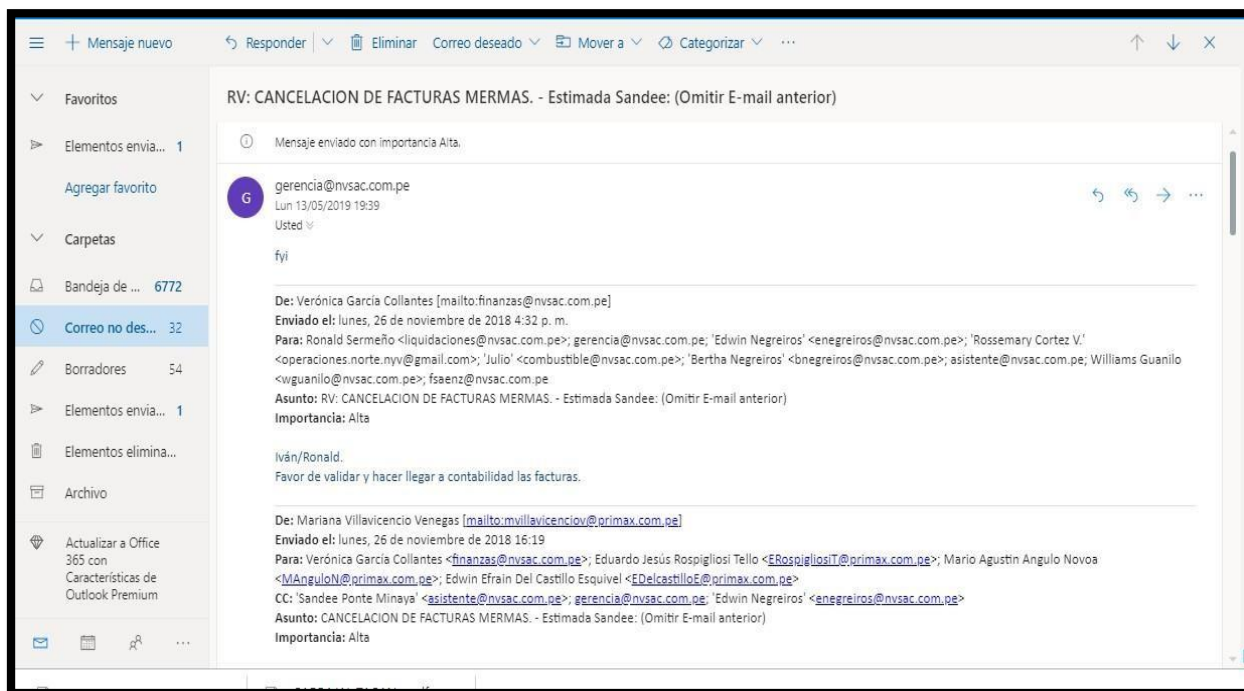
Anexo 4: Clasificación de Cuentas por Cobrar por Antigüedad



CLASIFICACION DE CUENTAS POR COBRAR POR ANTIGÜEDAD

Nº	CLIENTES	POR VENCER	15 DÍAS	30 DÍAS	60 DÍAS	90 DÍAS	MÁS DE 90	TOTAL
1	VARIOS	150,000.00		200,800.0			112,547.0	463,347.0
2	QUIJANO ARGOMEDO, BARBARA	100.00						100.00
3	STIERLIFTS A	9,000.00	5,000.00		5,470.00			19,470.0
4	APM TERMINALS INLAND SERVICES S.A.	10,000.00	10,000.0		15,000.0		10,121.0	45,121.0
5	QUIJMITIA S.A.	8,900.00	10,000.0		10,128.0			29,028.0
6	CASA GRANDE SOCIEDAD ANÓNIMA	6,000.00		16,000.0	2,468.00			24,468.0
7	TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES	3,096.27						3,096.2
8	SUCDEN PERU S.A.	5,000.00	4,650.24					9,650.2
9	EMPRESA DE TRANSPORTES EL DRAGÓN	25,000.00	15,000.0			136,716.8		176,716.8
10	JP LOGISTICA S.A.C	3,369.00						3,369.0
11	JAS FORWARDIND PERU S.A.C	6,800.00	10,000.0			110,583.7		127,383.7
12	CORPORACIÓN MEDIO AMBIENTAL AMPCO	153.00						153.00
13	SUCROALCOLERA DEL CHIRA S.A.	5,164.80						5,164.8
14	TRACKLOGS A.C	397.54						397.54
15	AGROLMDS SOCIEDAD ANÓNIMA-	4,500.00	8,900.0		6,537.0			19,937.0
16	TRANSPORTES Y SERVICIOS YAMORS E.I.R.L.	596.00						596.00
17	CORPORACIÓN PRIMAX S.A.	100,000.0	100,000.0			224,201.75		424,201.7
18	SERVICIOS GENERALES LA NUEVA ARENA	50,000.00		50,000.0	54,258.0			154,258.0
19	GRUPO DISORS A.C	6,000.00				8,625.45		14,625.4
20	GRAU LOGISTICA EXPRESS S.A.C	1,624.00						1,624.0
21	EMPRESA DE TRANSPORTES LIANCA S.A.C	5,000.00		141,214.6				146,214.6
22	REPRESENTACIONES E INVERSIONES RUIZ	15,000.00		15,000.0		23,798.7		53,798.7
23	SAM LOGISTICA & MULTISERVICIOS E.I.R.L.	1,800.00		1,014.7				2,814.7
24	A&P LOGISTICAS A.C	-	1,704.0					1,704.0
	TOTAL	417,500.61	165,254.24	424,029.36	93,861.13	503,926.54	122,668.11	1,727,239.9
	PORCENTAJE DE COBRO	24.17	9.57	24.55	5.43%	29.18	7.10%	100.00

Anexo 5: Evidencias de Correos Electrónicos - Cobranza



Fuente: Empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018

Anexo 6: Contrato de Combustible – Cliente PRIMAX S.A.

CONTRATO DE TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE

Conste por el presente documento el Contrato de Transporte que celebran de una parte **PRIMAX S.A.** con R.U.C. N° 20100082714 con domicilio en Av. Nicolás Arriola N° 740, Distrito de La Victoria, Provincia y Departamento de Lima, quien en adelante se denominará **PRIMAX**, representada por su Gerente General, señor Marco Álvarez Echaiz, identificado con D.N.I. N° 07964812, y por su Apoderado, señor Carl Rooth Risler, identificado con D.N.I. N° 08218308, según poderes inscritos en la Partida N° 11014287 del Registro de Personas Jurídicas de Lima y, de otra parte, **EMPRESA DE TRANSPORTES N&V S.A.C.**, con R.U.C. N° 20482798681, con domicilio en Mz H, lote 35, Urb. Miraflores, Trujillo, debidamente representada por el señor Guillermo Villacorta Tello, identificado con D.N.I. N° 22991389, según poder inscrito en la Partida N° 11157214 del Registro de Personas Jurídicas de Trujillo, a quien en adelante se denominará **EL TRANSPORTISTA**, en los términos y condiciones siguientes:


PRIMERA: ANTECEDENTES

1. Con fecha 5 de agosto de 2011, **PRIMAX** y **EL TRANSPORTISTA** suscribieron un Contrato de Transporte de Combustible, en virtud del cual **EL TRANSPORTISTA** brindó a **PRIMAX** el servicio de transporte terrestre a granel de determinados combustibles líquidos, de acuerdo a las condiciones pactadas en el mencionado contrato.
2. Al respecto, por convenir a sus intereses y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 1313 del Código Civil, las partes en el presente acto deciden resolver el Contrato de Transporte de Combustible de fecha 5 de agosto de 2011.
3. Con fecha 12 de marzo de 2012, **COESTI S.A.** (en adelante, **COESTI**) y **EL TRANSPORTISTA** celebraron un Contrato de Suministro de Combustible por el cual **COESTI** se obligó a proveer de combustible a la flota vehicular de **EL TRANSPORTISTA** de acuerdo a las condiciones pactadas en el mencionado contrato.

SEGUNDA:

1. **PRIMAX** es una empresa que tiene por objeto principal la comercialización y distribución de combustibles líquidos.
2. **EL TRANSPORTISTA** declara ser una persona dedicada a prestar servicios de logística integral, contando con la experiencia suficiente para prestar los servicios materia del presente contrato. Asimismo, **EL TRANSPORTISTA** declara ser una persona jurídica, constituida, registrada y reconocida como tal, que cuenta con los registros, autorizaciones y demás exigencias formales correspondientes para operar en el Perú de acuerdo a lo dispuesto por la legislación peruana, en adición a las autorizaciones, permisos o licencias relacionadas a la naturaleza de las actividades materia de contratación.

Asimismo, **EL TRANSPORTISTA** declara que sus unidades de transporte (en adelante, **LOS VEHÍCULOS**) cumplen con los requisitos técnicos para



Fuente: Empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018

Anexo 7: Aplicación App de Cobranza

The screenshot shows the Google Play Store interface for the app 'CobradorApp 2'. On the left is a navigation menu with options like 'Mis aplicaciones', 'Comprar', 'Juegos', 'Familia', 'Cuenta', and 'Formas de pago'. The main content area displays the app's details: a yellow icon with a green dollar sign and a pencil, the name 'CobradorApp 2', developer 'oscar.gomez.torres', category 'Productividad', and a 5-star rating with 579 reviews. A green 'Instalada' button is visible. Below the app details are three promotional cards showing app screenshots: 'Administra tus clientes, ordenes y cobranza', 'Ideal para vendedores, cobradores, pequeños negocios', and 'Información de tu cliente al día'. A green banner at the bottom of the second card reads '9 de cada 10 que nos usan han mejorado su negocio'.

Anexo 8: Aplicación de la App

The screenshot shows the Google Play Store interface. At the top, there are status icons for download, a checkmark, and a refresh icon on the left, and signal strength, Wi-Fi, cellular data, 30% battery, and 4:50 a.m. on the right. Below the status bar is a navigation bar with a back arrow on the left, a search icon, and a three-dot menu icon on the right. The main content area displays the app 'CobradorApp 2' by 'oscar.gomez.torres'. The app icon is a yellow square with a green dollar sign, a yellow pencil, and a red '2'. The category 'Productividad' is shown in a rounded rectangle. Below the app name, the download progress is shown as '721 KB/2,58 MB' with a green progress bar and '27%' completion. A close icon (X) is next to the progress bar. Below the progress bar, there is a green checkmark icon and the text 'Verificado por Play Protect'. At the bottom right, the text 'Compras en la aplicación' is visible.

↓ ∞ ☑

📶 30% 🔋 4:50 a. m.

← 🔍 ⋮

 **CobradorApp 2**
oscar.gomez.torres

Productividad

721 KB/2,58 MB 27% ✕

✔ Verificado por Play Protect

Compras en la aplicación

Anexo 9: Aplicación de la App

The screenshot shows a mobile application interface for a client profile. At the top, there is an orange header with a back arrow, the word 'Cliente', and icons for delete and save. Below the header, the title 'Cliente Nombre' is centered. The form contains several fields: 'Nombre' with the value '01 Casa Grande Mensual', 'Móvil/Tel' with '984648764', 'Correo' with 'casagrande@gmail.com', 'Moneda' with 'PEN', and 'Estatus' with 'Activo'. There is a 'Contacts' button with a phone icon and a link 'Click aquí para usar contactos'. A section titled 'Información Adicional' contains 'Dirección' with 'Casa grande s/n' and 'Grupo' with an empty field and a pin icon. A footer note says 'Agrupa Tipo de Cliente, Ruta, etc. (Op)'.

Cliente Nombre	
Nombre	01 Casa Grande Mensual
Móvil/Tel	984648764
Correo	casagrande@gmail.com
Moneda	PEN
Estatus	Activo
Información Adicional	
Dirección	Casa grande s/n
Grupo	

Click aquí para usar contactos

Agrupación: Agrupa Tipo de Cliente, Ruta, etc. (Op)

Anexo 10: Aplicación de la App

The screenshot shows a mobile application interface for a loan. At the top, there is an orange header with a back arrow, a plus sign in brackets followed by 'CARGO', and a save icon. Below the header, the title '01 Casa Grande Mensual' is centered. The main content area is white and contains the following information:

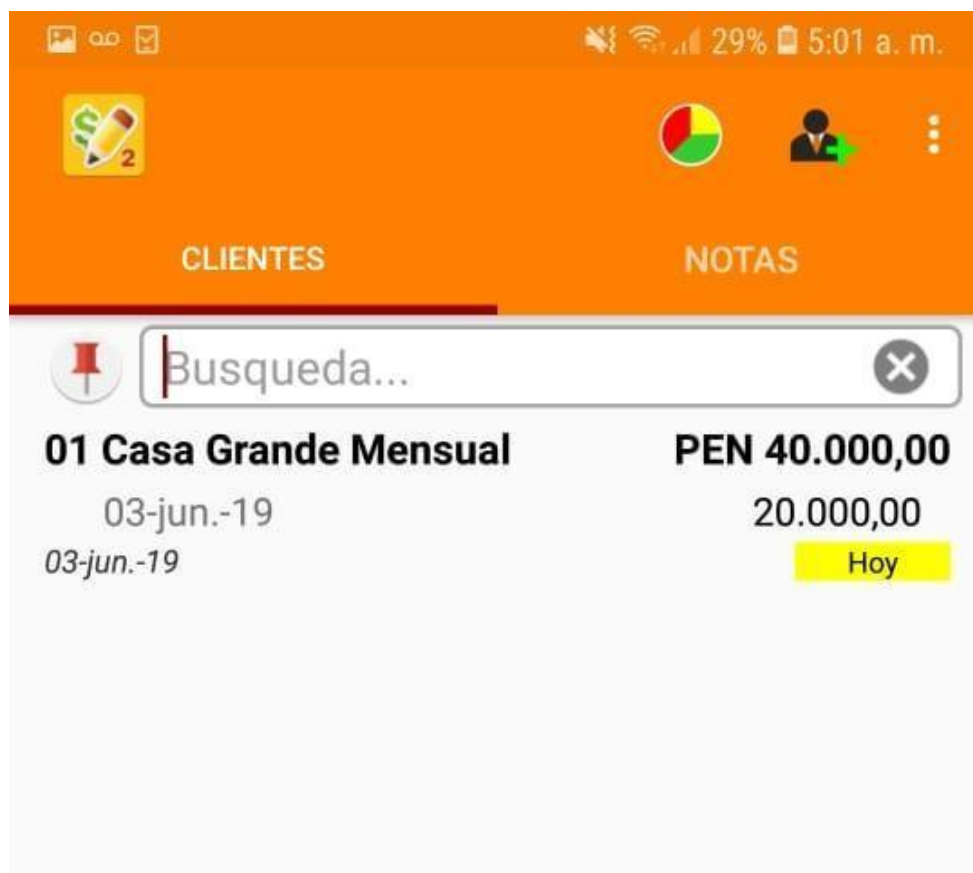
- Concepto:** Saldo inicial
- Balance actual:** PEN 0,00
- Monto:** 50000
- (-) Anticipo:** 10000
- Total remanente:** PEN 40.000,00

Below this is a section titled 'Esquema de pago' with a yellow underline. It includes:

- Pago acordado:** # 20000.0 (with a calendar icon)
- Próxima fecha de pago:** 03-jun.-19
- Esquema:** Mensual (with a dropdown arrow)

At the bottom, a summary text states: 'Saldo **PEN 40.000,00** será pagado en 2 pago(s) de **PEN 20.000,00** por **Mensual** donde el último de ellos es **PEN 20.000,00** el día **03-jul.-19**. Próximo pago es **03-jun.-19**'.

Anexo 11: Aplicación de la App



Anexo 12: Aplicación de la App



Anexo 13: Aplicación de la App

Scorecard

Moneda **PEN**

Resumen


Balance Total	PEN 40.000,00	1
Lista Negra	PEN 0,00	0

Marcadores

Nivel	Monto	%	Regs	%
Al Corriente	0,00	0	0	0
Próximos	0,00	0	0	0
Por Vencer	20.000,00	100	1	100
Vencidos	0,00	0	0	0
Alerta	0,00	0	0	0

Transacciones

Periodo	Cargos	Pagos
Hoy	50.000,00	10.000,00
Ayer	0,00	0,00
Semana actual	50.000,00	10.000,00
Semana pasada	0,00	0,00
Hace 2 semanas	0,00	0,00
jun.-2019	50.000,00	10.000,00
may.-2019	0,00	0,00
abr.-2019	0,00	0,00
mar.-2019	0,00	0,00
feb.-2019	0,00	0,00


 **Obtener Datos**

Anexo 14:

Políticas para iniciar el Procedimiento de Cobranza

1. ___ días antes de que la cuenta incurra en vencimiento: Se enviará un correo electrónico agradeciéndole por ser nuestro cliente y se le recordará que tiene un vencimiento de pago en los próximos ___ días.
2. ___ días después del vencimiento: Se contactará por teléfono al cliente para recordarle sobre el saldo vencido.
3. Si el cliente es local y el adeudo es mayor a 5/. ___ se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.
4. ___ días después de la llamada [2]: Se enviará un comunicado más enérgico recordando el saldo y fecha del vencimiento de su cuenta y de los gastos adicionales en que se está incurriendo con motivo del vencimiento.
5. ___ días después del comunicado [4]: Se enviará un comunicado al cliente informando que su cuenta ha sido suspendida temporalmente y que no se le podrá vender hasta que cubra el saldo. Si el saldo de la cuenta es mayor a 5/. ___, se le informará que su cuenta ha sido asignada a una agencia de cobranza. La cuenta deberá de ser asignada a agencia de cobranza el mismo día en que sea notificado el cliente.
6. ___ meses después del comunicado [5] y asignación a una agencia: La cuenta debe de ser definida para determinar si la cuenta será recuperada, si será reportada como quebranto fiscalmente, o si se continuarán la gestión a través del litigio por la vía judicial.

Anexo 15: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis – Turnitin

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo - Trujillo, revisor (a) de la tesis titulada


"Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo – Año 2018", del (de la) estudiante: Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío, constato que la investigación tiene un índice de similitud de *16%* verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 27 de Junio del 2019


Firma
Dr. Moreno Rodríguez Augusto Ricardo
DNI: 17858700

Anexo 16: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis - Turnitin

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo - Trujillo, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo – Año 2018", del (de la) estudiante: Zamora Chávez, Belsi, Mareli, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 27 de Junio del 2019


Firma
Dr. Moreno Rodríguez Augusto Ricardo
DNI: 17858700

Anexo 17: pantallazo de reporte de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1272633687&s=1&lang=es&u=1050614042

feedback studio | Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Empresa de Transporte N&V SAC, Trujillo. Año 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Empresa de Transporte N&V SAC, Trujillo. Año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 Contador Público

AUTORAS:
 Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío (ORCID: 0000-0003-0985-3432)
 Zamora Chávez, Belsi Mareli (ORCID: 0000-0001-8480-4767)

ASESOR:
 Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo (ORCID: 0000-0003-0789-4644)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Finanzas

TRUJILLO PERÚ
 2019

Resumen de coincidencias


16 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	www.perebrachfield.com Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	www.solucion.es Fuente de Internet	<1 %
10	revistas.upeu.edu.pe	<1 %

Página: 1 de 77 | Número de palabras: 18152 | Text-only Report | High Resolution | Activado

08:10 p.m. 09/03/2020

Anexo 18: Autorización de publicación de tesis – Repositorio UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
---	--	---

Yo, Díaz Rodríguez Iraida del Rocio , identificado con DNI N° 74954832, egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Empresa de Transporte N&V SAC, Trujillo - Año 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

Díaz Rodríguez Iraida del Rocio

DNI: 74954832

FECHA: 01 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 19: Autorización de publicación de tesis – Repositorio UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Zamora Chávez, Belsi Mareli , identificado con DNI N° 76018025, egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizamos , No autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado "Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo - Año 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

Zamora Chavez, Belsi Mareli

DNI: 76018025

FECHA: 01 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Las autoras:

- Díaz Rodríguez, Iraida del Rocío
- Zamora Chávez, Belsi Mareli

INFORME TÍTULADO:

Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Empresa de Transporte N&V S.A.C, Trujillo – Año 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 01 de Julio del 2019

NOTA O MENCIÓN: 16 (Dieciséis)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN