



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Morosidad de la Empresa
Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORES:

Avila Liñan, Norma Nathaly (ORCID:0000-0003-3455-6421)
Condor Valeriano, Isela Marisol (ORCID:0000-0002-0897-5350)

ASESOR(A):

Mg. Araujo Calderón, Wilder Adalberto (ORCID:0000-0003-0884-0808)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO — PERÚ

2021

DEDICATORIA

A nuestros padres, que desde los inicios nos mostraron su apoyo y comprensión, para descubrir nuestro camino en la vida, y que siempre confiaron en nosotros a pesar de nuestras caídas, las cuales nos sirvieron de motivación para lograr nuestros objetivos.

A nuestros hermanos que siempre nos brindaron su cariño, comprensión y apoyo incondicional para hacer que nuestro sueño de ser profesionales se haga realidad.

A la memoria de nuestros familiares que en vida siempre nos apoyaron a no rendirnos hasta lograr nuestros sueños, a nuestros primos y amigos que siempre nos aconsejaron para lograr nuestras metas y nunca rendirnos pese a las adversidades que encontremos en el camino.

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus bendiciones y ser nuestro guía en este trayecto de vida, por habernos brindado salud y mucha perseverancia para lograr culminar nuestra carrera profesional.

A nuestros padres y hermanos por siempre estar en los momentos difíciles, mostrándonos su apoyo incondicional, siendo nuestro motor y motivo de querer superarnos y lograr ser profesionales.

A nuestras amigas de la universidad por su apoyo constante y enseñanzas mutuas desde el inicio de la carrera.

Al administrador de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L por acceder a que realicemos nuestra investigación en dicha empresa y brindarnos la información necesaria para desarrollar la tesis.

A nuestro asesor el Mg. Araujo Calderón, Wilder quien gracias a sus instrucciones y recomendaciones ha permitido el logro de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.	12
3.2. Variables y operacionalización.	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Entrevista al jefe de cobranzas sobre la gestión de cobranza.....	21
Tabla 2. Ventas al crédito y al contado durante los años 2018 y 2019.....	22
Tabla 3. Montos cobrados y pendientes por cobrar de los créditos brindados a los clientes durante los años 2018 y 2019.....	23
Tabla 4. Porcentaje de ventas al crédito de los años 2018 y 2019	24
Tabla 5. Periodo promedio de cobranza de los años 2018 y 2019	24
Tabla 6. Porcentaje de deudas vencidas de los años 2018 y 2019	25
Tabla 7. Porcentaje de efectividad de cobranzas en los años 2018 y 2019	25
Tabla 8. Número de llamadas y visitas a domicilio a los clientes para la cobranza de los créditos otorgados durante los años 2018 y 2019.....	26
Tabla 9. Índice de morosidad de los años 2018 y 2019.....	27
Tabla 10. Índice de cobertura de las cuentas por cobrar de los años 2018 y 2019	28

RESUMEN

En el presente estudio se tuvo como objetivo general: “Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020”. Mediante la metodología de diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo compuesta por la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L, del cual se selecciona como muestra a la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L Años 2018 - 2020. Para obtener los datos, la entrevista y el análisis documental fueron las técnicas aplicadas. Los resultados arrojaron, en cuanto a la gestión de cobranza en la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L Años 2018 - 2020, han sido deficiente, observándose una disminución de los montos recaudados de un 44.44% a un 41.18% del año 2018 al 2019, esto debido a que las actividades de cobranza no han sido efectivos, repercutiendo en el aumento de la morosidad de 56% a 59% del año 2018 al 2019, sumado a este hecho el índice de cobertura ha reducido de un 14% a un 12% del año 2018 al 2019, generando a su vez deuda incobrable de S/ 50,000. Llegando a concluir que existe incidencia entre las variables de estudio, estableciéndose que la gestión de cobranza es deficiente e incide de manera negativa en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.

Palabras Clave: Gestión, Cobranza, Morosidad

ABSTRACT

The general objective of this study was: "To determine the incidence of collection management in the delinquency of the company Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Years 2018 - 2020". Through the non-experimental design methodology, descriptive-correlational level. The population was made up of the company Corporación Convaler Perú S.R.L, of which the company Corporación Convaler Perú S.R.L, Years 2018 - 2020, was selected as a sample. To obtain the data, the interview and the documentary analysis were the techniques applied. The results showed, in terms of collection management in the company Corporación Convaler Perú SRL Years 2018 - 2020, it has been deficient, observing a decrease in the amounts collected from 44.44% to 41.18% from the year 2018 to 2019, Years 2018 - 2020, affecting the increase in delinquency from 56% to 59% from 2018 to 2019, added to this fact the coverage index has reduced from 14% to 12% from 2018 to 2019, generating in turn bad debt of S / 50,000. Concluding that there is an incidence between the study variables, establishing that collection management is deficient and negatively affects the delinquency of the company Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Years 2018 - 2020.

Keywords: Management, Collection, Delinquency

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo la economía mundial ha pasado por diferentes fases, en cada una de ellas, la organización empresarial está presente con sus actividades económicas disgregadas en distintas áreas. Así se tienen, en la economía periodos de auge, prosperidad, así como periodos de contracción, en este último caso se debe hacer más énfasis en la revisión de su gestión administrativa y contable, generalmente en la fase de contracción económica, las empresas disminuyen su producción, hay retrasos en los cobros, la intención de mejora de la gestión de cobranza, ante esta realidad cambiante, dinámica y sujeta a cierto grado de incertidumbre. Las empresas tratan de mantenerse competitivas en el mercado, y para ello necesitan revisar con regularidad todos sus procesos.

En el Perú, según Mantilla & Morales (2017) aún existen algunas empresas que no cuentan con un sistema de cobranza efectivo, ya sea por una mala gestión de la deuda o porque no se han tomado en cuenta ciertos parámetros para hacer negocios, los cuales comprenden casos o acontecimientos precisos, tales como, venta de producto a cambio de futuros pagos, cobro de obligaciones en efectivo, entre otros, los cuales afectan los saldos de caja, así como también hay empresas que son muy exigentes, contando con requisitos muy altos para la calidad de los equipos de control que inspeccionen los cobros en beneficio de la rentabilidad de la empresa. La cuestión económica siempre ha sido la máxima prioridad dentro de la organización porque de ella depende la continuidad de las operaciones, es por ello que se aplican estas medidas para un mejor desempeño económico y financiero.

En la ciudad de Trujillo, según Borja, Carvajal, Ricaurte y Arias (2019) las empresas dedicadas al sector comercial desarrollan sus operaciones en base a una de las formas de venta como lo es al crédito, impulsadas por la obtención de incrementar en gran volumen las ventas y así no tener grandes cantidades de stock, si no mayor rotación de estos, es ahí donde se presencia la inexistencia de control en el área de las cobranzas partiendo en gran medida de la ausencia de lineamientos, políticas y directrices para su

gestión, ya que no consideran la valoración de los créditos, la aprobación rigurosa de los créditos, la clasificación de las cuentas de acuerdo a su antigüedad, entre otras y como consecuencia de lo anterior, los clientes exceden el plazo establecido para cancelar sus deudas, causando índices de morosidad significativos que afectan al efectivo de las empresas.

La empresa Corporación Convaler Perú S.R.L. lleva 3 años dentro del mercado nacional, teniendo como actividad la adquisición y comercialización de artículos de ferretería, abasteciendo en su gran mayoría al sector minero de la Provincia Gran Chimú. La empresa ejecuta sus actividades a través de dos formas de venta; al contado y al crédito, siendo las ventas al crédito donde se muestra cierta debilidad en cuanto a su cobranza, debido a que los pagos son debidamente pactados entre el cliente y el dueño, sumado a esto la empresa presencia deficiencia en cuanto a la aplicación de las políticas de cobranza, al igual que los límites de cada crédito no tienen un eficiente monitoreo ni control en donde se evalúe la situación de los clientes antiguos y nuevos de la misma manera para los posibles créditos y así evitar grandes índices de morosidad de las cuentas que obstaculizan a futuro el crecimiento y ampliación de la empresa así como el normal desarrollo de sus operaciones diarias.

El problema enmarca las carencias en la gestión de cobranza que repercuten a futuro en la disminución de recursos monetarios que perturban el adecuado crecimiento empresarial, en base a esta problemática se formula la siguiente interrogante ¿Cómo incide la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020?

Este proyecto de investigación se justifica en base a Hernández, Fernández y Bautista (2010) que refiere los siguientes criterios: (1) Conveniencia, esta investigación se basa en determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa corporación Convaler S.R.L. (2) Relevancia Social, este trabajo es relevante debido a que beneficia en principio a la gestión de las cobranzas facilitando el buen desempeño empresarial, así como la disponibilidad de efectivo en las operaciones, beneficiando a la parte

externa e interna de la organización. (3) Implicancia Práctica, esta investigación desde este punto de vista tiene un impacto dentro de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., ya que a través de la ejecución eficiente de las políticas permitirán poner énfasis para una mayor supervisión y desempeño de actividades, encaminados hacia el logro de objetivos plasmados por la entidad. (4) Valor Teórico, la investigación se llevará a cabo con rigor científico para analizar en gran medida la relación entre la gestión de las cobranzas en la empresa y la morosidad, contribuyendo así a la ampliación del conocimiento y al fortalecimiento de la línea de investigación del área de finanzas de la universidad. (5) Utilidad Metodológica, el trabajo de investigación presentado proporciona información relevante que servirá como marco para investigaciones futuras de estudiantes que indaguen sobre temas relacionados a esta materia, lo cual ampliará sus saberes en base a gestión de cobranza y morosidad.

De acuerdo a las consideraciones anteriores, se formuló como objetivo general de la investigación: Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Año 2018 – 2020. En consecuencia, se establecen como objetivos específicos: (1) Analizar la gestión de cobranzas de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020; (2) Describir la evolución de los índices de morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020. (3) Establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020. Por otro lado, en nuestra investigación se plasma como hipótesis: La gestión de la cobranza tiene efecto negativo en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Este proyecto de investigación se expone como antecedentes internacionales a: Widyantari, Sugiarta y Hudiananingsih (2019) realizaron la investigación: Estudio de la eficacia de la gestión de cuentas por cobrar sobre el riesgo de cuentas incobrables en Four Seasons Resort Bali en la bahía de Jimbaran. El estudio tuvo como finalidad determinar y analizar el desempeño y la efectividad de las cuentas por cobrar y la cobranza. En el estudio descriptivo utilizaron datos en forma de calendario de vencimiento de los créditos cedidos, datos sobre el número de ventas al crédito y formulario de solicitud, El análisis utilizado para analizar los requisitos crediticios es el análisis 5C, analizar la gestión empleada en las cuentas que aún no han sido cobradas empleando el índice de rotación de estas, el índice de facturación promedio diario, el índice de morosidad y el índice de facturación. El producto de este trabajo indica que el estudio del desempeño de las cuentas que aún no han sido cobradas, refleja que la gestión no ha sido efectiva dado que la gestión hotelera solo tiene en cuenta 2 de los 3 principios de 5C. Esto se puede conocer a través del análisis de las ratios de rotación de las cuentas por cobrar y los días promedio de cobranza de las cuentas que muestran resultados por debajo del estándar y esto tiene un impacto en los resultados del ratio de morosidad y el ratio de facturación.

Así mismo, Namerian (2018) realizó la investigación efecto de la gestión crediticia en la rentabilidad de las empresas cementeras que cotizan en bolsa en Kenia. Su objetivo general se dirigió a determinar el efecto de la política crediticia, la gestión de la cobranza y la gestión de la liquidez y el volumen de negocios de los deudores en la rentabilidad de las empresas manufactureras, un caso de las industrias cementeras en Kenia. El diseño de la investigación fue correlacional. La población objetivo fueron seis empresas de fabricación de cemento en Kenia. Los datos secundarios se obtuvieron de los informes anuales publicados por estas empresas. El estudio estableció que existía una correlación significativa entre la rentabilidad de una empresa y la gestión de la liquidez, también descubrió que no había una relación entre la rentabilidad de una empresa y la política crediticia y de cobranza.

Por otra parte, Olabisi, Oladejo, Adegoke y Abioro. (2019) desarrolló la investigación: ¿política de gestión de crédito y empresas? rentabilidad: evidencia de empresas fabricantes infantiles en el suroeste de Nigeria. Cuyo objetivo del trabajo fue evaluar la relación entre las políticas de gestión de crédito y cobranza y la rentabilidad. La investigación adoptó el nivel descriptivo. Utilizó la técnica del muestreo por conveniencia para seleccionar diez (10) empresas manufactureras incipientes y se extrajeron datos secundarios de los informes anuales de las empresas seleccionadas durante un período de diez (10) años (2009-2018). El análisis fue mediante la estadística descriptiva e inferencial. Llegando a concluir que un período de cobro favorable del deudor es una condición previa para mejorar la posición de rentabilidad. Por lo tanto, se recomienda que se establezcan una estrategia y un procedimiento de cobranza al deudor ligeramente estricto.

En este proyecto de investigación como antecedentes nacionales se tiene la investigación de Godoy (2018) el cual presentó una investigación, cuyo propósito general se orientó a determinar la relación entre la gestión de cobranza y morosidad en la empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo–correlacional y su diseño no experimental. La población estuvo conformada por 32 trabajadores del área de crédito y cobranza de la empresa, se empleó para recolectar los datos un cuestionario con escala de Likert. Comprobando la hipótesis planteada, cuando obtuvo como resultado la relación positiva entre la gestión de cobranza y la morosidad en la empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018.

En el mismo orden de ideas, Guevara y Upiachichua (2019) desarrollo la investigación: Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto, año 2017. El diseño de investigación fue no experimental, con un alcance descriptivo-correlacional. La muestra del presente estudio estuvo conformada por el responsable de efectuar las cobranzas y el acervo documentario que expresa información en relación al nivel de morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC, se utilizó como instrumentos una lista de cotejo y guía de análisis documental.

Llegando a la conclusión que la gestión de cobranza es deficiente e incide de manera negativa en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC Tarapoto, año 2017.

Por su parte, Zurita (2021) en su investigación: Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo. Su objetivo se centralizó en plantear estrategias de gestión de cobranza que permitan disminuir la morosidad de la Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo. El trabajo se realizó bajo el esquema de una investigación descriptiva con un diseño no experimental, teniendo como población a 8 personas, a su vez se aplicó una encuesta y el análisis de documentos. Concluyendo que la implementación de estrategias relacionadas con la gestión de la recaudación, los tipos de cobro y las formas de recaudo puede ayudar a la disminución de la morosidad.

En esta investigación se plantea los siguientes enfoques conceptuales relacionados a las variables: se presenta como primera variable a la Gestión de cobranzas, en la cual Pacheco (2012) hace referencia a los procedimientos adecuados para recaudar las cuentas que han vencido, la eficiencia de las políticas empleadas pueden evaluarse parcialmente analizando el nivel de gastos por cuentas incobrables, esto enmarca a la conversión de las cuentas en efectivo lo más antes posible, disminuyendo así su impacto negativo dentro del capital de trabajo de la empresa, basado esto en pasos, procedimientos que contemplan los monitoreos y las modalidades de cobranzas que serán aplicados a fin de recuperar los créditos, la cobranza se refiere a la recuperación monetaria de los créditos asignados a los clientes de una organización comercial, industrial, financiera o prestadoras de servicios. (Armijos & Oña, 2015). Así como la revista Conexión ESAN (2017) describe que identificar y tratar a los amplios tipos de deudores es una de las claves del trabajo del área de cobranzas con el único fin de recuperar el dinero de la empresa, en donde lo primordial sea recopilar la información sobre cada deudor o cliente, contemplando información como la solvencia, historial de pagos, endeudamiento, liquidez, etc.

La gestión de cobranza de manera eficaz, siguiendo pautas y lineamientos establecidos de antemano para hacer que la toma de decisiones sea más ágil y cuantificable, es imperativo el acceso a información más predictiva (Basu,2017). Asimismo, Alaya (2016) manifiesta que la gestión de cobranza tiene como objetivos evitar la pérdida monetaria, obtener el pago inmediato sin conflictos y a bajos costos de operaciones, así como contar con registros necesarios para evitar la cobranza dudosa y evitar problemas con la cartera de clientes.

Del mismo modo Dumrauf (2013) menciona que los procedimientos de cobro deben ser anticipados y planeados, realizándose de forma ordenada mediante una sucesión de gestiones o etapas como recordar, exigir, insistir y realizar acciones drásticas; con la finalidad de alcanzar una regulación y pronto pago; asegurando el cobro y minimizando las pérdidas de cuentas por cobrar. Por otra parte, Fernández (2017) manifiesta que los procesos constan de tres elementos esenciales los cuales contienen la entrada suministrada por un proveedor externo o interno, el proceso que contiene una secuencia de actividades que son ejecutadas por personas las que requieren métodos y recursos, y el output que viene a ser el resultado del producto inicial, estos elementos de cobranza están conformados por información, la cual debe ser completa, verídica y pertinente para que los encargados de realizar la cobranza cuenten con los componentes necesarios para ejecutar la cobranza, y llegar a alcanzar el éxito en cualquier entidad, haciendo mención a los procesos los cuales deben ser medidos y controlados, utilizando informes en tiempo real que muestren la evolución de los principales indicadores de cobranza.

Valverde (2017) relata que la entidad debe contar con la capacidad de mejorar sus procesos para poder alcanzar liquidez, aumentando así el nivel de productividad del personal y los recursos monetarios. Es decir, para realizar el cobro es necesario determinar la operación correspondiente para recuperar la cartera de inversiones de acuerdo con el procedimiento de cobro.

Por lo tanto, en base a estos es posible ajustar las estrategias e implementar planes de cobranza y mejorar la eficiencia del equipo de gestión de

cobranza. Del mismo modo intervienen las políticas de cobranza que permiten analizar la cobranza para evitar las cuentas morosas (Lohrey,2009). Asimismo, aplicar políticas es de suma importancia para establecer un control y supervisión para que la empresa se desarrolle (Atoche, 2016).

En este sentido, el área referente de créditos y cobranzas debe existir en todas las entidades. Al área de cobranza según Morales y Morales (2014), le concierne gestionar y cobrar créditos en beneficio de la entidad, gestionar y monitorear la cartera de clientes para asegurar la apropiada y pertinente atracción de recursos, la cual debe coordinar el trabajo en conjunto con departamentos como finanzas, contabilidad, etc. Por otro lado, Quimi & Clavijo (2016) manifiesta que la gestión de cobranza es importante ya que permite adquirir una adecuada rentabilidad, manteniendo un equilibrio entre los costos operativos y las relaciones a largo plazo con los clientes y se convierte en un proceso difícil porque las habilidades de negociación son esenciales en este proceso.

Gordon (2013) puntualiza a la venta al crédito como la operación donde el pago se realiza luego de la adquisición del bien o servicio entre el comprador y el vendedor, en el mediano o largo plazo. Esta forma de venta se puede pagar mediante un solo pago a la fecha de la deuda vencida o en diferentes cuotas. La mayoría de empresas trabajan con créditos para conseguir mayor fluctuación de clientes con el fin de incrementar resultados económicos, reducir los gastos unitarios, elevar la clientela, así como la aplicación y apertura de nuevos mercados. (García & Moreno, 2015).

Gitman y Zutter (2016) menciona que los periodos de cobro juegan un rol importante al momento de establecer una venta al crédito ya que es el plazo en el cual se obtendrá la cantidad monetaria por la transacción, si se efectúa alteraciones en estos llegará a perjudicar la rentabilidad de la empresa. Asimismo, Kenton (2021) define al período de cobro promedio como la cantidad de tiempo que le toma a una empresa recibir los pagos adeudados por sus clientes en términos de cuentas por cobrar, esto se computa dividiendo el saldo promedio de las cuentas por cobrar por el total de ventas

netas a crédito del período y multiplicando el cociente por el número de días del período, con el fin de asegurarse de tener suficiente efectivo disponible para cumplir con sus obligaciones.

El período de cobro promedio representa el número promedio de días entre la fecha en que se realiza una venta a crédito y la fecha en que el comprador paga por esa venta, para una empresa esto es un indicador de la efectividad de sus prácticas de gestión de cobranzas, es por ello que las empresas deben gestionar de manera eficiente su período promedio de cobro para certificarse que la entidad se desarrolle sin problemas.

Por otra parte, se menciona al nivel de cumplimiento por parte de clientes que se enfoca en cumplir sin presiones de manera voluntaria con el pago del crédito cedido constituyendo unas de las formas más habituales de extinguir la obligación contraída.

Con relación a la Efectividad de la Cobranza, Meriam, Achsani y Novianti (2017) menciona que es una herramienta muy útil dado que mide la efectividad y el esfuerzo de la recaudación que realiza en la gestión de la Cobranza. Un resultado cercano al 100% indica que el departamento de cobranza ha sido muy eficaz en cobrar las cuentas que aún no han sido pagadas por parte de los clientes.

Guevara, (2015) manifiesta que para la efectividad de las cobranzas se debe contar con una efectiva labor por lo cual se tiene que evaluar parcialmente el nivel de la estimación de las cuentas por cobrar, así como con políticas de cobranzas y créditos, efectivas para minimizar los gastos de cobro por cuentas de dudosa recuperación.

Por otra parte, Horngren (2004) menciona que las cuentas incobrables resultan de las ventas al crédito a favor de terceros, donde la empresa tiene la dificultad de cobrar a determinados clientes debido a que estos no han pagado en la fecha establecida, por lo que su recuperación tiende a ser incierta o dudosa representando posibles pérdidas para la empresa.

Bastillas y Castillo (2017) demostraron que la causa del incremento de las cuentas incobrables provoca pérdida de dinero en las empresas, es por ello que se facilita la forma de pago a los clientes mediante créditos, pero al no tener una buena gestión de cobranza se eleva la cantidad de cuentas por

cobrar, por lo tanto, el efecto es la disminución de la liquidez para cumplir con las operaciones.

Con respecto, a las modalidades de cobranza las facturas vencidas y no abonadas acontecen por distintas razones, y éstas demandan diferentes procedimientos y técnicas. Morales y Morales (2014) hacen referencia a las etapas, las cuales son, etapa de rutina impersonal, etapa de exhortaciones impersonales, etapa de exhortaciones personales y etapa de acción drástica o legal. Estas etapas se pueden llevar a cabo mediante notificaciones por correo, llamadas por teléfono, visitas a domicilio fiscal de los clientes y mediante compañías de colección contratadas para realizar cobranzas. Asimismo, Ettinger y Golieb (2000) especifican los siguientes tipos de cobranza: a) Cobranza Administrativa, caracterizándose por recordar al cliente mediante cartas, correo electrónico, entre otros tipos de documentos en donde se manifiesta el saldo pendiente, asimismo se expone el porqué de la notificación recordando al cliente deudor para que regularice su deuda pendiente. b) Cobranza Telefónica o Directa, consiste en discutir o conocer las razones por las cuales el cliente no realiza sus pagos, la llamada tiene que ser un recordatorio amable o exigente según las circunstancias. c) Cobranza Drástica o Legal, consiste en poner en manos de un abogado o de una compañía de colección (agencia de cobro), esto pasa cuando la compañía agota todas las modalidades posibles y el cliente no se manifestó a ninguna de las notificaciones.

Se presenta como segunda variable a la morosidad, donde Gómez (2017) la define como la no puntualidad o demora, especialmente en el pago o devolución de una cosa, y también hace mención a la no devolución o impago de las deudas pactadas, considerándose a estos como morosos de forma documental. Del mismo modo indica que mide el grado de demora en los pagos en la cual se debe poner mayor atención para evitar su influencia en el desarrollo de las operaciones de la empresa (Bankrate, 2019).

Araujo (2016) menciona que cuando la morosidad no haya alcanzado altos niveles de tardanza, no se ejecutarán acciones de cobranza, por lo que la empresa aún espera mantener una relación sana con los clientes para poder

buscar soluciones entre el cliente y la empresa para que pueda cumplir con sus obligaciones de pago.

El comportamiento de pago del cliente es el primordial origen de acrecentamiento de la morosidad (Meriam, Achsani, y Novianti, 2017). Por otro lado, Wu (2019) menciona que existen tres formas principales en que un pago atrasado puede afectarlo financieramente: se le pueden cobrar recargas de los pagos atrasados, pueden ser penalizadas y su pago atrasado puede agregarse a su historial en la empresa. Por consiguiente, Brachfield (2013) hace mención que las principales causas que dan origen a la morosidad son concernientes a factores internos que engloban la parte administrativa, políticas de cobranza que dan origen a los controles o condiciones de la empresa en cuanto a la otorgación de créditos a los clientes ya que de ellos dependerá el riesgo del crédito otorgado.

Con el propósito de evaluar el nivel de morosidad, se procederá a usar los ratios que provee Gómez (2017), quien establece que el ratio de índice de morosidad, e índice cobertura, califican el nivel de morosidad. El primer ratio indica la relación entre las cuentas vencidas y el total de deudas por cobrar, su finalidad es analizar la calidad de la cartera dado que pondera la cartera vencida según su antigüedad. Se puede determinar la morosidad de la cartera bajo los rangos: normal, subnormal, deficiente, de difícil cobro e irre recuperable. El segundo índice es la relación entre la estimación de cobranzas dudosas y el total de deudas por cobrar, tal como lo menciona Hayes (2020) es una razón predestinada a computar la capacidad que tiene una empresa para amortizar su deuda y cumplir con sus compromisos financieros, como cancelaciones de intereses o dividendos. Cuanto mayor sea el índice de cobertura, más fácil debería ser pagar los intereses de su deuda o pagar dividendos. Como es para el caso de este indicador, que evidencia la cobranza dudosa contenida dentro del estado de situación financiera (Álvarez, 2017). Es fundamental los estados financieros ya que son resúmenes de reportes de notas y anexos que revelan información útil para los propietarios como para los gestores interesados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

Este estudio será de tipo aplicada, Vargas (2009) menciona que la investigación de tipo aplicada es vista como un proceso investigativo probado, serio y riguroso el cual conlleva la tarea de organizar ideas, conceptos y algunas referencias que sirvan de base para estipular los principios de la investigación práctica, empírica o aplicada. Se incurrirá en descubrimientos y contribuciones teóricas que serán aplicadas en el desarrollo del estudio de gestión de cobranzas y la morosidad dentro de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L.

La investigación además presentará un enfoque cuantitativo porque se realizará una medición numérica de las variables.

Diseño de investigación

Este estudio tendrá un diseño no experimental, Hernández (2014) manifiesta que no hubo ningún tipo de manipulación de la variable, por lo tanto, la gestión de cobranzas y la morosidad serán observadas en su estado natural. Asimismo, es transversal porque el estudio de las variables se desarrolla en un momento dado.

El presente trabajo será de nivel descriptivo, debido a que se describirán los datos encontrados, así como las particularidades de la población o fenómeno en estudio. Asimismo, es correlacional porque determinará el grado de relación que existe entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización.

Definición conceptual

Variable Independiente

En la presente investigación la variable independiente es, la gestión de cobranzas, según Pacheco (2012) hace referencia a los procedimientos adecuados para recaudar las cuentas que han vencido, la eficiencia de las políticas empleadas puede evaluarse parcialmente analizando el nivel de gastos por cuentas incobrables.

Variable dependiente

En la presente investigación la variable dependiente es, la morosidad, Gómez (2017) menciona que es la no puntualidad o demora, especialmente en el pago o devolución de una cosa, y también hace referencia a la no devolución o impago de las deudas pactadas, considerándose a estos como morosos de forma documental.

Definición operacional

En la presente investigación en ambas variables serán medidas mediante un análisis documental.

Indicadores

En la variable independiente se considerarán 2 dimensiones y un total de 10 indicadores:

D1: Monitoreo de cobranzas

- I1: Porcentaje de ventas al crédito.
- I2: Periodo promedio de cobranza.
- I3: Porcentaje de las deudas vencidas.
- I4: Porcentaje de efectividad de cobranza de créditos.

D2: Modalidades de cobranza

- I1: Número de notificaciones por correo.
- I2: Número de llamadas por teléfono.
- I3: Número de visitas a domicilio fiscal de los clientes.

En la variable dependiente se considerarán 2 dimensiones y un total de 2 indicadores:

D1: Índice de morosidad

- I1: $(\text{Cuentas por cobrar vencidas} / \text{total deuda por cobrar})$

D2: Índice de cobertura

- I1: $(\text{Estimación de cobranza dudosa} / \text{total deuda por cobrar})$

Escala de medición

En la presente investigación para ambas variables se utilizará una escala de medición nominal y razón.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que la población es la asociación de elementos que cumplen con ciertas particularidades para un determinado estudio. La población para este trabajo está compuesta por la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L, considerando criterios de inclusión a la documentación y estados financieros referidos a los años 2018 - 2020, y excluyendo a toda documentación y estados financieros que no pertenezca a los años en estudio.

Muestra

Por otro lado, Palomino y Zevallos (2015) precisa que la muestra es una parte de la población y que en ocasiones no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación, dependiendo de la toma de decisiones y de la intención del investigador. La muestra está constituida por la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L, Años 2018-2020, debido a que la población es finita.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández (2014), las técnicas y herramientas de recolección de datos facultan la adquisición de información de las personas en estudio porque permitirán que la recolección, análisis y adquisición de resultados se refleje en la investigación.

En este estudio se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

En el caso de la variable independiente se empleará el uso del análisis documental y como instrumento la ficha de registro de datos, así como también el uso de la entrevista y como instrumento la guía de entrevista mediante la cual se pretende conocer a profundidad los sucesos concernientes a gestión de cobranza. Por consiguiente, para la variable dependiente se aplicará la técnica del análisis documental y como

instrumento la ficha de registro de datos, la cual permitirá examinar los datos y la información para determinar la incidencia de la morosidad en la empresa. En la presente investigación para desarrollar la validez del instrumento, y que este sea adecuado para la recolección de datos, es necesario someter el mismo a la validez del juicio de expertos. El instrumento que se aplicará será la guía de entrevista, la cual será validada por dos expertos en materia contable financiera, los cuales considerarán si el instrumento es aplicable en la recolección de datos.

3.5. Procedimientos

El presente estudio se desplegará una serie de procedimientos que consisten en (a) Emisión de la carta de permiso a la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L para la posterior ejecución de la investigación. (b) Se elegirán las técnicas e instrumentos para obtener información relevante. (c) Se realizarán las coordinaciones mediante plataformas digitales en las cuales se concretarán visitas a la empresa para la recolección de información. (d) Se aplicarán los instrumentos de recolección de datos planteados en cada una de las variables en estudio. (e) Se organizará la información extraída en hojas de cálculo de Microsoft Excel a fin de examinar la información. (f) Se adquirirán los resultados por cada una de las variables. (g) Se analizarán los resultados en base a los objetivos planteados en este estudio.

3.6. Método de análisis de datos

En el trabajo de investigación sobre Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L, Años 2018-2020, se requerirá desarrollar un proceso de acopio y análisis de la información proporcionado por la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L, en la cual se empleará como método de análisis el programa Microsoft Excel, para el procesamiento de los datos numéricos, el cual contemplará las variables e indicadores, contribuyendo a obtener el análisis de datos cuantitativos, así como observar mediante tablas la situación que la empresa

posee durante los años 2018-2020, permitiendo describir los hechos encontrados en ambas variables y cumplir con los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se establecerá como parte de aspectos éticos a la libertad; dado que la investigación se realizará de manera independiente de algún tipo de interés tanto político como económico, justicia; puesto que se debe establecer un trato justo y equitativo con todas las personas implicadas en la investigación, respeto de la propiedad intelectual; puesto que dentro de esta investigación se respetará el derecho de autor, incluyendo evitar el plagio de manera total de otros trabajos de investigación relacionada al tema en cuestión.

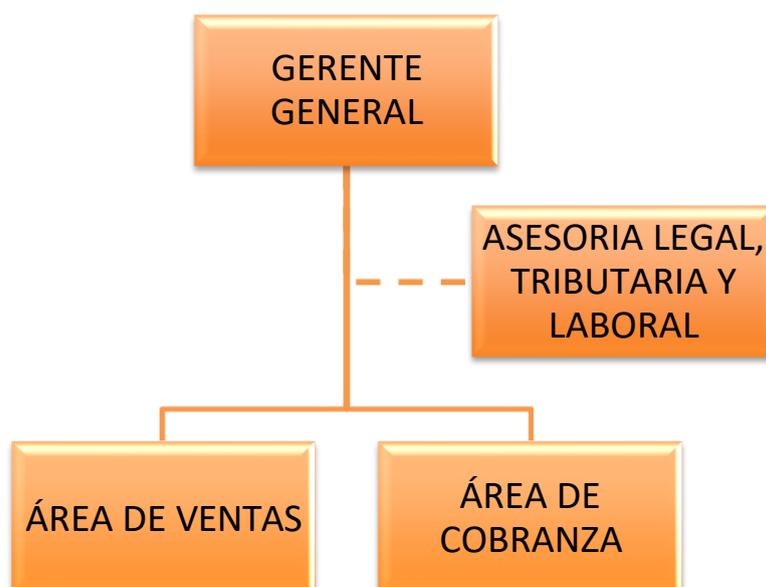
IV. RESULTADOS

4.1. Generalidades de la Empresa Corporación Convaler Perú S.R.L.

La empresa Corporación Convaler Perú S.R.L. identificada con RUC 20601870437, fue fundada por el señor Osmar Condor Valeriano el 9 de febrero del 2017, teniendo como actividad comercial la venta de artículos de ferretería. La empresa se encuentra ubicada en Mza. 2 Lote. 1a A.H. El Milagro Sector 1, Distrito Huanchaco, Provincia Trujillo, Departamento La Libertad – Perú, y está regida por la ley N°26887 – Ley General de Sociedades.

Figura 01:

Organigrama de la empresa



Nota: En la figura N°01 se muestra la estructura organizativa de la empresa

4.2. Análisis de la gestión de cobranzas de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.

Corporación Convaler Perú S.R.L. cuenta con procedimientos para el cobro de los créditos vencidos que enmarcan políticas de cobranza impartidas en base a la experiencia dentro del sector. Estas políticas son: para evaluación y aplicación de créditos e historial crediticio; las políticas de crédito como de cobranza son de 30 y 60 días. Para el presente análisis se realizó la entrevista al jefe de cobranzas con la finalidad de conocer la gestión de la cobranza, así como la aplicación de las políticas.

Tabla 1: Entrevista al jefe de cobranzas sobre la gestión de cobranza.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN	ANÁLISIS
1. ¿La empresa ha establecido políticas de cobranza?	Sí	Se constató a través de la observación al registro de la empresa.	Se pudo conocer cuán eficientes han sido las políticas que han sido establecidas para la cobranza en los años en estudio. (Ver tabla N°3)
2. ¿Se realiza evaluación para el otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus clientes? ¿En qué consiste esa evaluación?	Sí, han sido puntuales en sus pagos y al comportamiento del cliente en otros créditos.		
3. ¿Cada qué periodo se efectúan las cobranzas?	Los periodos de pago son pactados entre el cliente y el dueño que tiene <u>periodo máximo de dos meses.</u>	Se verificó esta respuesta a través de un análisis en donde se contempla el registro de las ventas al crédito con un detalle de los periodos de cobranza contenidas en una plantilla de Excel.	El apoyo del registro de ventas al crédito con el cual la empresa cuenta ayudó a conocer a cuánto tiempo se otorgan los créditos, así como mantener un control de ellos. (Ver tabla N°3)
4. ¿Qué sistemas utilizan para analizar los procesos de cobros; estos sistemas brindan información adecuada?	Se emplea hojas de cálculo de Excel como herramienta para llevar el registro del comportamiento de los cobros.		
5. ¿Se cuenta con un registro de las deudas vencidas de los clientes y se le hace de conocimiento?	Sí, en estos casos de cobros y a lo que tenemos mayor accesibilidad es a Excel.	Se constató a través de un análisis documental en donde se observa el registro de los montos pendientes de cobro en los años 2018 y 2019.	El registro de las deudas vencidas ayudó a conocer en cuanto se da el incremento monetario de las deudas en los años de estudio, su aplicación ayuda a controlar el efectivo. (Ver tabla N°5)
6. ¿Con qué procedimientos definidos y estandarizados cuenta para la cobranza?	Se trata de comunicarse con el deudor y dependiendo al monto de deuda se estipulan los procedimientos como llamadas o visitas a domicilio.	Se evidenció esta respuesta a través de la observación del registro de llamadas y visitas que se realizó en los periodos de estudio.	El registro de las llamadas y visitas a domicilio a los clientes dio a conocer cuántas cantidades de dinero se recuperó al efectuar estos tipos de cobranza y cuán efectivo fue su aplicación. (Ver tabla N°7)

Nota: La tabla 1 muestra las preguntas y análisis sobre la gestión de cobranzas en la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L

A continuación, se muestran datos más detallados referidos a la entrevista efectuada al jefe de cobranzas, referido a la gestión de cobranzas de los años 2018 y 2019.

Tabla 2: Ventas al crédito y al contado durante los años 2018 y 2019

MESES	2018			2019		
	VENTAS	CONTADO	CRÉDITO	VENTAS	CONTADO	CRÉDITO
ENERO	S/59,703.50	S/27,953.18	S/31,750.32	S/60,664.38	S/26,589.20	S/34,075.18
FEBRERO	S/57,427.10	S/26,887.37	S/30,539.73	S/58,549.42	S/25,662.21	S/32,887.21
MARZO	S/56,673.71	S/26,534.63	S/30,139.08	S/59,691.22	S/26,162.66	S/33,528.56
ABRIL	S/56,015.78	S/26,226.59	S/29,789.19	S/59,640.65	S/26,140.50	S/33,500.15
MAYO	S/57,725.85	S/27,027.24	S/30,698.61	S/60,277.53	S/26,419.64	S/33,857.89
JUNIO	S/56,989.75	S/26,682.60	S/30,307.15	S/58,958.22	S/25,841.39	S/33,116.83
JULIO	S/57,943.31	S/27,129.06	S/30,814.25	S/59,938.61	S/26,271.09	S/33,667.52
AGOSTO	S/56,339.87	S/26,378.33	S/29,961.54	S/58,385.61	S/25,590.41	S/32,795.20
SETIEMBRE	S/57,451.36	S/26,898.73	S/30,552.63	S/59,498.38	S/26,078.14	S/33,420.24
OCTUBRE	S/58,570.30	S/27,422.61	S/31,147.69	S/60,816.60	S/26,655.92	S/34,160.68
NOVIEMBRE	S/57,389.63	S/26,869.82	S/30,519.81	S/59,988.12	S/26,292.79	S/33,695.33
DICIEMBRE	S/58,872.97	S/27,564.32	S/31,308.65	S/60,992.81	S/26,733.15	S/34,259.66
TOTAL	S/691,103.13	S/323,574.49	S/367,528.64	S/717,401.55	S/314,437.10	S/402,964.45

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 2 refleja las ventas al crédito por un importe de S/367,528.64 para el año 2018 a diferencia del año 2019 que muestra créditos por un importe de S/402,964.45 evidenciándose un aumento para el 2019, así mismo se observa la disminución de las ventas al contado en donde las ventas para el año 2018 fue de S/323,574.49 y para el año 2019 fue de S/314,437.10.

Tabla 3: Montos cobrados y pendientes por cobrar de los créditos brindados a los clientes durante los años 2018 y 2019.

PERIODO	2018				2019			
	VENTAS AL CRÉDITO	MONTOS COBRADOS 30 DÍAS	MONTOS COBRADOS 60 DÍAS	MONTO POR COBRAR	VENTAS AL CRÉDITO	MONTOS COBRADOS 30 DÍAS	MONTOS COBRADOS 60 DÍAS	MONTO POR COBRAR
ENERO	S/31,750.32	S/9,877.88	S/4,233.38	S/17,639.07	S/34,075.18	S/7,717.03	S/6,313.93	S/20,044.22
FEBRERO	S/30,539.73	S/9,501.25	S/4,071.96	S/16,966.52	S/32,887.21	S/7,447.99	S/6,093.81	S/19,345.42
MARZO	S/30,139.08	S/9,376.60	S/4,018.54	S/16,743.93	S/33,528.56	S/7,593.23	S/6,212.64	S/19,722.68
ABRIL	S/29,789.19	S/9,267.75	S/3,971.89	S/16,549.55	S/33,500.15	S/7,586.80	S/6,207.38	S/19,705.97
MAYO	S/30,698.61	S/9,550.68	S/4,093.15	S/17,054.78	S/33,857.89	S/7,667.82	S/6,273.67	S/19,916.41
JUNIO	S/30,307.15	S/9,428.89	S/4,040.95	S/16,837.31	S/33,116.83	S/7,499.99	S/6,136.35	S/19,480.49
JULIO	S/30,814.25	S/9,586.66	S/4,108.57	S/17,119.03	S/33,667.52	S/7,624.70	S/6,238.39	S/19,804.42
AGOSTO	S/29,961.54	S/9,321.37	S/3,994.87	S/16,645.30	S/32,795.20	S/7,427.15	S/6,076.76	S/19,291.29
SETIEMBRE	S/30,552.63	S/9,505.26	S/4,073.68	S/16,973.69	S/33,420.24	S/7,568.70	S/6,192.57	S/19,658.96
OCTUBRE	S/31,147.69	S/9,690.39	S/4,153.02	S/17,304.27	S/34,160.68	S/7,736.39	S/6,329.77	S/20,094.52
NOVIEMBRE	S/30,519.81	S/9,495.05	S/4,069.31	S/16,955.45	S/33,695.33	S/7,631.00	S/6,243.55	S/19,820.78
DICIEMBRE	S/31,308.65	S/9,740.47	S/4,174.49	S/17,393.69	S/34,259.66	S/7,758.81	S/6,348.11	S/20,152.74
TOTAL	S/367,528.64	S/114,342.24	S/49,003.82	S/204,182.58	S/402,964.45	S/91,259.60	S/74,666.94	S/237,037.91

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 3 refleja los créditos otorgados durante el periodo 2018 y 2019 como resultado de la aplicación de políticas de créditos y cobranzas de 30 y 60 días para ambos periodos.

Tabla 4: Porcentaje de ventas al crédito de los años 2018 y 2019.

VENTAS	AÑO 2018		AÑO 2019		DIFERENCIA	
	S/	%	S/	%	S/	%
CONTADO	323,574.49	46.82%	314,437.10	43.83%	-9,137.39	-2.99%
CREDITO	367,528.64	53.18%	402,964.45	56.17%	35,435.81	2.99%
TOTAL	691,103.13	100%	717,401.55	100%		

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 4 muestra en términos monetarios, así como porcentuales las ventas al contado y al crédito del ejercicio económico del 2018 y 2019, donde se puede evidenciar el incremento total de las ventas del año 2019, no obstante, se presencia un aumento del 2.99% en las ventas al crédito del año 2018 al 2019. Esto debido a que pretendió llegar a fidelizar a sus clientes en su gran mayoría del sector minero y asegurar sus ventas en tiempo futuro.

Tabla 5: Periodo promedio de cobranza de los años 2018 y 2019.

	2018	2019
Cuentas por cobrar comerciales	S/ 154,182.58	S/ 187,037.91
Días	365	365
Ventas anuales	S/ 691,103.13	S/ 717,401.55

	AÑO 2018	AÑO 2019	DIFERENCIA
$\frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales} \times 365}{\text{Ventas anuales}}$	81 DÍAS	95 DÍAS	14 DÍAS

Fuente: Elaboración propia

Nota: En la tabla 5 se refleja el periodo promedio de cobranza, la cual muestra que para el año 2018 los días de recuperación de las cuentas por cobrar comerciales fueron de 81 días, a diferencia se muestra un incremento de los días de recuperación de las cuentas por cobrar para el año 2019 en 95 días; lo que significa que en más tiempo se están cobrando las cuentas que adeudan los clientes afectando a las operaciones de la empresa.

Tabla 6: Porcentaje de deudas vencidas de los años 2018 y 2019.

VENTAS AL CREDITO	2018		2019		DIFERENCIA	
	S/	%	S/	%	S/	%
COBRADO	163,346.06	44.44%	165,926.54	41.18%	2,580.47	-3.27%
30 DÍAS	114,342.24	31.11%	91,259.60	22.65%	-23,082.65	-8.46%
60 DÍAS	49,003.82	13.33%	74,666.94	18.53%	25,663.12	5.20%
VENCIDO	204,182.58	55.56%	237,037.91	58.82%	32,855.33	3.27%
TOTAL	367,528.64	100%	402,964.45	100%		

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 6 señala el porcentaje de las deudas vencidas de los créditos otorgados a los clientes, en el cual se puede evidenciar que en el año 2018 la deuda vencida representa el 55.56%, mientras que en el año 2019 representa un 58.82%, lo que muestra una variación de un año a otro en un 3.27%, este resultado demuestra la ineficiencia en la aplicación de las políticas de cobranza, ya que se puede observar un aumento de créditos vencidos del año 2018 al 2019 en S/32,855.33, así como su disminución en los montos cobrados de los años en estudio.

Tabla 7: Porcentaje de efectividad de cobranzas en los años 2018 y 2019.

TOTAL DE VENTAS AL CRÉDITO	2018		2019	
	MONTO COBRADO	MONTO POR COBRAR	MONTO COBRADO	MONTO POR COBRAR
S/367,528.64	S/163,346.06	S/204,182.58	S/402,964.45	S/237,037.91
100%	44.44%	55.56%	100%	58.82%

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 7 detalla el porcentaje de efectividad de las cobranzas a los clientes, en donde se puede observar que en el año 2019 el porcentaje de cobranza es menor en un 41.18% a diferencia del año 2018 que está representada con un 44.44%, esto debido a que la gestión de cobranza ha sido deficiente, lo que ha hecho que disminuya el monto recaudado llegando a afectar al desarrollo de las operaciones de la empresa.

Tabla 8: Número de llamadas y visitas a domicilio a los clientes para la cobranza de los créditos otorgados durante los años 2018 y 2019.

N°	CLIENTES	2018					2019				
		DEUDA S/	LLAMADAS N° VECES	S/	VISISTAS A DOMICILIO N° VECES	S/	DEUDA S/	LLAMADAS N° VECES	S/	VISISTAS A DOMICILIO N° VECES	S/
1	LA MISTERIOSA A-12	19,456.88	4	5,441.55	3	4,349.40	22,645.60	6	4,378.60	3	4,456.90
2	LA MISTERIOSA A-15	20,134.40	2	4,324.54	2	4,567.80	21,945.90	4	4,123.80	3	4,451.88
3	LA MISTERIOSA A-18	18,376.43	3	3,207.53	3	3,349.40	19,978.20	4	4,986.11	3	3,678.40
4	LA MISTERIOSA A-21	17,234.21	3	3,986.13	2	3,986.90	19,190.75	5	4,122.30	2	3,988.61
5	LA MISTERIOSA A-24	18,376.43	4	3,544.76	3	3,555.70	21,362.09	5	4,234.70	3	3,765.88
6	SANTA BARBARA B-20	17,323.62	4	4,231.66	3	4,561.21	19,245.08	5	4,338.90	3	3,998.70
7	SANTA BARBARA B-23	18,423.10	4	3,563.21	3	3,789.30	19,479.80	4	3,456.80	3	3,666.70
8	SANTA BARBARA B-26	17,456.20	5	3,864.88	3	3,567.77	19,480.80	4	4,123.20	3	4,518.26
9	SANTA BARBARA B-29	18,606.69	3	4,326.22	3	4,242.23	19,987.65	4	3,456.60	3	3,756.45
10	SANTA BARBARA B-32	17,342.70	5	4,567.88	2	3,963.80	19,273.94	4	4,567.85	4	3,674.80
11	SAN JORGE C-14	18,231.30	4	5,675.00	2	3,745.15	19,935.30	3	3,457.90	3	3,597.60
12	SAN JORGE C-18	19,215.45	3	4,321.67	3	3,889.20	20,202.09	3	4,678.20	3	4,286.70
13	SAN JORGE C-22	18,456.20	3	4,223.90	3	3,568.90	19,210.66	4	4,778.90	2	3,632.10
14	SAN JORGE C-26	17,546.60	4	5,232.77	3	3,998.35	19,832.60	4	4,987.80	3	3,897.60
15	SAN JORGE C-30	18,221.69	5	5,678.50	2	3,349.40	19,079.99	6	4,888.70	2	3,998.60
16	EL SAUCE D-11	18,532.65	3	4,234.11	2	3,664.50	20,428.71	4	4,563.40	3	3,654.30
17	EL SAUCE D-19	18,466.40	3	3,567.80	2	3,349.40	19,985.50	4	4,987.50	3	3,988.80
18	EL SAUCE D-27	17,346.88	4	4,200.00	3	4,534.80	19,845.80	4	3,654.40	3	3,534.10
19	EL SAUCE D-35	19,234.20	3	4,100.40	3	3,442.30	20,186.95	5	4,698.60	3	3,459.80
20	EL SAUCE D-43	19,546.61	3	3,679.10	2	3,898.94	21,667.04	5	4,845.50	3	4,590.60
TOTAL		367,528.64	72	85,971.61	52	77,374.45	402,964.45	87	87,329.76	58	78,596.78

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 8 muestra el número de llamadas y visitas a domicilio que se realizaron a los clientes en donde en el año 2018 se muestra un total de 72 llamadas y 52 visitas a domicilio, esto aumentó para el año 2019 donde el número de llamadas ascendió a 87 y 58 visitas a domicilio, pero no se observa un aumento significativo en la recolección de los créditos en los años en estudio, esto debido a lo ineficiente que ha sido estos tipos de comunicación.

Comentario: Los resultados obtenidos reflejan una deficiencia en la gestión de cobranza, así como también muestra que las políticas que se han establecido para la cobranza no se han cumplido para los años 2018 y 2019, esto debido al aumento de las ventas al crédito y la disminución de los montos recaudados.

4.3. Descripción de la evolución de los índices de morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.

Para el presente estudio se realizó un análisis documental a los estados financieros con la finalidad de conocer el comportamiento de la morosidad en la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L, en base al ratio de índice de morosidad, e índice de cobertura, que califican el nivel de morosidad.

A continuación, se muestran datos más detallados referidos a la morosidad en los años 2018 y 2019.

Tabla 9: *Índice de morosidad de los años 2018 y 2019.*

	2018	2019	DIFERENCIA
Cuentas por cobrar vencidas	S/ 204,182.58	S/ 237,037.91	S/ 32,855.33
Total de deuda por cobrar	S/ 367,528.64	S/ 402,964.45	S/ 35,435.81
Índice de morosidad	56%	59%	3%

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 9 muestra los índices de morosidad, en donde se puede apreciar que en el año 2018 las cuentas por cobrar vencidas en relación al total de la deuda por cobrar representan un 56% a diferencia del año 2019 que está representada por un 59%, aumentando en un 3% en comparación al año anterior, lo que refleja un riesgo de convertirse en deudas estimadas como gasto ya que del 2018 al 2019 aumentó las cuentas por cobrar vencidas en un S/ 32,855.33 repercutiendo en la disminución del efectivo que puede ser utilizado en la compra de nueva mercadería.

Tabla 10: *Índice de cobertura de las cuentas por cobrar de los años 2018 y 2019.*

	2018	2019	DIFERENCIA
Estimación de cobranza dudosa	S/ 50,000.00	S/ 50,000.00	S/0.00
Total de deuda por cobrar	S/ 367,528.64	S/ 402,964.45	S/ 35,435.81
Índice de cobertura	14%	12%	-2%

Fuente: Elaboración propia

Nota: La tabla 10 refleja el índice de cobertura, donde se puede exponer que en el año 2018 la estimación de cobranza dudosa, ubicado en el estado de situación financiera, en relación al total de la deuda por cobrar conforma el 14% a diferencia del año 2019 que está conformada por el 12%, disminuyendo en un 2% a comparación del año anterior, lo que evidencia una estimación de cobranza dudosa de S/ 50,000 que se mantiene para el año 2019, la falta de acciones dentro de la gestión de cobranza ha inducido a la incobrabilidad de estos créditos y teniendo una gran posibilidad de aumento para años futuros convirtiéndose en un gasto, sumado a esto; si sigue en aumento el total de deuda por cobrar afectaría a la cobertura de la empresa.

4.4. Incidencia entre la gestión de cobranza y la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.

Se evidencia a continuación como ha incidido la gestión de cobranza que se ha realizado dentro de la empresa en los años 2018 y 2019, así como ha repercutido en la morosidad.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

Monitoreo de cobranza	VARIABLE I GESTIÓN DE COBRANZA					
	2018		2019		DIFERENCIA	
	S/	%	S/	%	S/	%
Ventas al crédito	367,528.64	53.18%	402,964.45	56.17%	35,435.81	2.99%
Deudas vencidas	204,182.58	55.56%	237,037.91	58.82%	32,855.33	3.27%
Efectividad de cobranza de créditos	163,346.06	44.44%	165,926.54	41.18%	2,580.47	-3.27%
	DÍAS		DÍAS		DÍAS	
Periodo promedio de cobranza	81		95		14	

NOTA: La tabla refleja una deficiencia en el monitoreo de cobranza de un periodo a otro, es importante resaltar como la efectividad de la cobranza ha disminuido en un 41.18% para el año 2019, esto debido a que no se emplean notificaciones para exigir la deuda, las llamadas y visitas a domicilio son ineficientes, así como no se cuenta con una programación que permita el recordatorio de las cuentas por cobrar, en consecuencia afecta al periodo promedio de cobranza ya que para el año 2019 ha aumentado a 95 días a diferencia del 2018 que solo releja 81 días.

	VARIABLE II MOROSIDAD		
	2018	2019	DIFERENCIA
Índice de morosidad	56%	59%	3%
Índice de cobertura	14%	12%	-2%

NOTA: La tabla refleja un aumento del 3% en el índice de morosidad para el año 2019 con respecto al año anterior, lo cual parte del aumento de las ventas al crédito. Por ende, repercute con una disminución del 2% en el índice de cobertura para la empresa, generando a su vez deuda incobrable de S/50,000 llegando a representar pérdidas ya que este monto no se podrá recuperar.

4.5 Contrastación de la hipótesis

Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Morosidad de la Empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.

A partir de la investigación realizada, se analizó la información expuesta, y a su vez se ha diseñado procedimientos de comparación apropiados y los resultados muestran que la gestión de cobranza y la morosidad de la Empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020, es negativa, ya que la empresa tenía para el año 2018 un porcentaje de 53.18% de ventas al crédito y 56.17% para el 2019, lo cual refleja un aumento, así mismo se evidencia una disminución en la efectividad de la cobranza ya que paso de 44.44% a 41.18% del año 2018 al 2019, demostrando una deficiencia en la aplicación de las políticas implantadas, así mismo la ineficiencia de las modalidades de cobranza, sumado a ello el tiempo de hacer efectivo la cobranza ha aumentado de 81 días a 95 días del año 2018 al 2019 confirmando así que el incumplimiento de las actividades provenientes de la gestión han incidido de manera negativa en la morosidad mostrando un aumento para el año 2019, así como una reducción en el índice de cobertura.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio describe la incidencia de la gestión de Cobranza en la Morosidad de la Empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.

Con respecto al primer objetivo específico, que consiste en el análisis de la gestión de cobranzas de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, los resultados del estudio arrojan que los monitoreos en cuanto a las ventas totales fueron de S/691,103.13 para el 2018 y S/717,401.55 para el 2019, lo cual refleja un aumento; así como también las ventas al crédito aumentaron en un 2.99%; Así como se evidencia un aumento en el porcentaje de deudas vencidas ya que para el año 2019 estuvo conformado por un 58.82% y en el año anterior solo tenía un 55.56%, hecho que se debe al deficiente proceso, que permita realizar un seguimiento adecuado de la condición del cliente para brindarle un crédito, esto ha generado que al otorgar un crédito no se cumplen con las obligaciones, llegando a convertirse en una cobranza dudosa. Así mismo se evidencia una disminución en los montos recaudados ya que pasa de un 44.44% a un 41.18% del año 2018 al 2019 repercutiendo en el aumento de los créditos pendientes de cobro, esto evidencia la deficiencia en la aplicación de las políticas de cobranza, así como también ha aumentado el periodo promedio de cobranza pasando de 81 días en el año 2018 a 95 días en el año 2019, lo cual guarda relación con lo que manifiesta en su investigación Olabisi, Oladejo, Adegoke y Abioro. (2019) quien determinó que el período de cobro favorable del deudor es una condición previa para mejorar la posición de rentabilidad. Por lo tanto, se recomienda que se establezcan una estrategia y un procedimiento de cobranza al deudor ligeramente estricto. Por otro lado las modalidades de cobranza en cuanto a llamadas y visitas a domicilio para los años 2018 y 2019 han sido ineficaces al no mostrarse un aumento de la recaudación de las cuentas pendientes de cobro, llegando a aumentar el riesgo de que las cuentas por cobrar se conviertan en incobrables, así como también la empresa no realiza notificaciones a los clientes afectando a la eficiencia de las operaciones comerciales y disminuyendo la recaudación tal como lo

menciona Zurita (2021) en su investigación: Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo, concluyendo que la implementación de estrategias relacionadas con la gestión de la recaudación, los tipos de cobro y las formas de recaudo puede ayudar a la disminución de la morosidad.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se logró determinar con la aplicación de ratios, la evolución de los índices de morosidad del año 2018 al 2019, reflejando un aumento del índice de morosidad de los años 2018 al 2019 de 56% a 59%, mostrando deudas por cobrar vencidas de S/204,182.58 para el año 2018 y S/237,037.91 para el año 2019, así como también se evidencia una disminución del índice de cobertura afectando a la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones, ya que la empresa no podrá recuperar las cuentas incobrables cuyo monto asciende a S/50,000 conformando cuentas estimadas como gasto, tal como lo menciona en su investigación Widyantari, Sugiarta y Hudiananingsih (2019) en el cual, producto del trabajo indica que el estudio del desempeño de las cuentas que aún no han sido cobradas, refleja que la gestión no ha sido efectiva dado que la gestión solo tiene en cuenta 2 de los 3 principios de 5C. Esto se puede conocer a través del análisis de los ratios que muestran resultados por debajo del estándar y esto tiene un impacto en los resultados del ratio de morosidad y el ratio de facturación.

Finalmente, con respecto al objetivo general que consiste en determinar la incidencia de la gestión de Cobranza en la Morosidad de la Empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020, los resultados en la investigación muestran que se acepta la hipótesis que enmarca que la gestión de la cobranza tiene efecto negativo en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020, dado que se evidenció incumplimiento en las modalidades y monitoreo en la cobranza llegando a repercutir en el aumento del índice de morosidad. Estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Guevara y Upiachichua (2019) quien concluyó en su investigación realizada en la

empresa Mayo Televisión SAC, Tarapoto, 2017, que las deficiencias que se presentaron en la gestión de cobranza como el incumplimiento en las actividades de cobranza incidieron negativamente en el aumento de la morosidad en un 21% así como cuenta con una cartera de deuda vencida de S/99,863.83, sumado a ello; cuentan con deudas incobrables de S/188,530. Los resultados obtenidos se contraponen al estudio desarrollado por Godoy (2018) donde concluyó que sí se realiza una correcta y efectiva gestión de cobranza, el nivel de morosidad reduciría en la empresa, comprobando así la hipótesis que planteó como la relación positiva entre la gestión de cobranza y la morosidad en la empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al primer objetivo específico referido a analizar la gestión de cobranzas de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020, se concluye que durante los años 2018 y 2019 la gestión de cobranzas ha sido deficiente, observándose que en el año 2018 hubo un porcentaje de cuentas por cobrar vencidas de 55.56% y en el 2019 el porcentaje fue de 58.82% determinándose un incremento del 3.27% cuentas por cobrar vencidas, del mismo modo se identificó que los montos recaudados han disminuido ya que pasa de un 44.44% a un 41.18% del año 2018 al 2019, así como también esto indujo al aumento del periodo promedio de cobranza pasando de 81 días en el año 2018 a 95 días en el año 2019, esto dado que las modalidades de cobranza como las llamadas y visitas a domicilio han sido ineficaces.
2. En relación al segundo objetivo específico que consiste en describir la evolución de los índices de morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020, se concluye que el índice de morosidad ha aumentado de 56% a 59% del año 2018 al 2019, esto debido a que las cuentas por cobrar han aumentado, sumado a este hecho el índice de cobertura se ha reducido de un 14% a un 12% del año 2018 al 2019, generando a su vez deuda incobrable de S/ 50,000 llegando a representar pérdidas para la empresa, ya que este monto no podrá recuperarse.
3. En cuanto al objetivo general referido a establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020, el análisis y evaluación de los resultados determinó que si existe incidencia entre las variables motivo de estudio, estableciéndose que la gestión de cobranza es deficiente e incide de manera negativa en la morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., por cuanto se evidenció el incumplimiento de las actividades que debió realizarse en relación a la gestión de cobranza, hecho que a determinado las pérdidas y el incremento de las cuentas vencidas por un monto de S/ 204,182.58 para el año 2018 y S/ 237, 037.91 para el año 2019, llegando a repercutir en el aumento del índice de morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

En base a la investigación realizada se recomienda a la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L lo siguiente:

1. Que el gerente de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L formalice un reglamento que contenga las políticas de créditos y cobranzas con la finalidad que los jefes de créditos y cobranzas tengan de manera clara las actividades a realizar en relación al otorgamiento de créditos, así como la eficiencia y eficacia de las cobranzas a realizar.
2. Que el gerente de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L realice reuniones periódicas con los encargados de las cobranzas con el fin de llevar un adecuado y eficiente control, así como la supervisión de las actividades de cobranza, y de esta manera minimizar las cuentas incobrables.
3. Que el jefe de cobranza de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L, realice un seguimiento a los clientes, desde que se factura, haciendo recordatorios y envíos de sus estados de cuenta y realizar una revisión diaria a las fechas de vencimiento de las facturas, así mismo se debe elaborar formatos de notificación para recordar el incumplimiento del pago a sus clientes, de la misma manera se debe contar con el servicio de una agencia calificadora de riesgos a fin de evaluar a los clientes antes de otorgarles un crédito; procedimientos que deben estar contenidos en el reglamento antes mencionado en el numeral 1 de recomendaciones.
4. Que el jefe de cobranzas de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L prepare un cronograma con la programación de llamadas, que consigne de dos a tres llamadas como mínimo una semana antes del vencimiento de la deuda, a fin de predecirle al cliente y recordarle que pague sus obligaciones; procedimientos que deben estar contenidos en el reglamento antes mencionado en el numeral 1 de recomendaciones.

REFERENCIAS

- Alaya, J. (2016) "Medios de cobro y pago (Gestión de compras)". España: Editex
- Álvarez (2017) estrategias para la formulación de estados financieros. Lima, Pacifico Editores SAC.
- Araujo Santana, E. (2016). Analisis de cartera clientes vencidas de la compañía Delta Plastic C.A. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPSGT001654.pdf>
- Armijos, A., & Oña, J. (2015). Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de los bancos y sus tres agencias que lo integran. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10202/1/UPS%20-%20ST001739.pdf>
- Atoche, L. (2016). Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa despachos aduaneros Chavimochic S.A.C. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/329/atoche_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bankrate (2019). Late payment. (L. A. BANKRATE, Editor) Recuperado de <https://www.bankrate.com/glossary/l/late-paymen>
- Bastidas Y Castillo (2017). Las Cuentas Por Cobrar Y Su Impacto En La Liquidez De La Empresa Nagpur S.A. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Servicios Académicos Intercontinentales SL.
- Basu, A. (2017). Use of Scoring Approach in Credit decision. https://scholar.google.es/scholar?start=80&q=credit+management+in+companies&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2017
- Borja, E., Carvajal, A., Ricaurte, R. y Arias, B. (2019). Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista inclusiones*, 6 (número especial), 34-55. <http://www.archivosrevista>

inclusiones.com/gallery/3%20vol%206%20numespbabahoyos%201%202019enemarnclu.pdf

Brachfield, P. (2013). Análisis del moroso profesional: Tratado práctico de morosología Barcelona: Bresca (Profit Editorial).

Conexión Esan (2017). Cinco tipos de clientes morosos. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

Dumrauf, G. L. (2013). Finanzas Corporativas. Alfaomega.

Ettinger, R. & Golieb, D. (2000). Créditos y Cobranzas. CECSA

Fernández, J. (2017). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de los clientes de la empresa Despensa Peruana S.A. Chiclayo 2016. Tesis (Licenciado en Contabilidad). Pimentel: Universidad César Vallejo. 53 Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García & Moreno (2015). En su tesis titulada: El crédito Financiero y su Incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del Distrito de los Olivos – Lima 2014. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio_rma.pdf

Gitman, L. y Zutter, Ch. (2016). Principios de administración financiera. Pearson Educación.

Godoy Y. (2018). *Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018.* [Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25925>

Gómez, C (2017). *“El colapso de los microcréditos”* (1° ed.) España: Los Libros De La Catarata.

Gordon, J. (2013). Crédito al mercado. *Revista expansión en ORBYT.*

Guevara, J. (2015). Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación de cartera, para mejorar la liquidez de Latinomedical S.A. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>

- Hayes, A. (2020). Corporate Finance & Accounting: Coverage Ratio. *Investopedia TRUSTe, Powered by TrustArc*.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación (sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., & Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México: Mc Graw - Hill.
- Horngren, C. (2004). Contabilidad. México: Pearson Educación.
- Kenton, W. (2021). Corporate Finance & Accounting: Average Collection Period. *Investopedia TRUSTe, Powered by TrustArc*.
- Lohrey, J. (2009). Collection Policies & Procedures. (C. Images, Editor) Recuperado de <https://smallbusiness.chron.com/collection-policies-procedures-71619.html>
- Mantilla, A. N., & Morales, A. (2017). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca - año 2016.
- Meriam, I. L., Achسانی, N. A., & Novianti, T. (2017). Receivable Management Performance Measurement Tool and Factors Affecting Account Receivable Performance. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 6(10), 1169-1177. <https://www.semanticscholar.org/paper/Receivable-Management-Performance-Measurement-Tool-Meriam-Achسانی/f5ff4442ddc34e34d3fbd1ffc65c6477038ad9f?p2df>
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Namerian, L. B. (2018). *Effect Of Credit Management On The Profitability OFNSE Listed Cement Companies In Kenya* (Doctoral dissertation, University of Nairobi). <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/105970>
- Olabisi, J., Oladejo, D. A., Adegoke, J. F., & Abioro, M. A. (2019). Credit management policy and firms'profitability: evidence from infant manufacturing firms in southwest, Nigeria. *Contemporary Economy Journal*, 4(4), 59-69. <https://ideas.repec.org/a/brc/brcej/v4y2019i4p59-69.html>
- Pacheco, J. (2012). "Gestión de cobranzas con Excel" (1°ed) Perú: Editorial Macro

- Palomino, J. Y Zevallos, G. (2015). Metodología de la investigación: Guía para elaborar un proyecto en salud y educación. (1°ed). Perú: San Marcos.
- Quimi, C., & Clavijo, G. (2016). Diseño de sistema para automatizar la gestión de cobranzas en la empresa Gamacris S.A. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19795/1/TESIS%20%20CRISTIAN%20QUIMI%20Y%20GABRIELA%20CLAVIJO%2029-09-2016.pdf>
- Segura M. (2020) Estrategias de cobranza y su efecto en morosidad en comercial Nuevo Amanecer –2019. [Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7414>
- Velarde, K. (2017). Diseño de manual de crédito y cobranzas para la empresa Angel Aguilar. Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%20%20DE%20MANUAL%20DE%20CR%20DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%20%20ANGEL%20AGUILAR.pdf>
- Vargas, Z. (2009). La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista educación, vol. 33, núm. 1. Costa Rica.
- Widyantari, P., Sugiarta, I., y Hudiananingsih, P. (2019). Analysis of the Effectiveness of Accounts Receivable Management on the Risk of Uncollectible Accounts at Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. *Journal Of Applied Sciences In Accounting, Finance, And Tax*, 2(2), 149-154. doi: 10.31940/jasafint.v2i2.1546. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASAFINT/article/view/1546>
- Wu, J. (2019). What are the consequences of a late payment on a credit card? España: Note. Recuperado de <https://www.valuepenguin.com/credit-cards/what-happens-iflate-payment-credit-card>
- Zurita D. (2021) Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo. [Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/81>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensi ones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cobranzas	Según Pacheco (2012) expresa que son procedimientos adaptados para cobrar las cuentas cuando estas vencen, la eficiencia de tales políticas puede evaluarse parcialmente considerando el nivel de gastos por cuentas incobrables.	Para la medición de esta variable se recurrirá a una entrevista, así como también a un análisis documental.	Monitoreo de cobranzas	<p>Porcentaje de ventas al crédito.</p> <p>Periodo promedio de cobranza.</p> <p>Porcentaje de las deudas vencidas.</p> <p>Porcentaje de efectividad de cobranza de créditos.</p> <p>Número de notificaciones por correo.</p> <p>Número de llamadas por teléfono.</p> <p>Número de visitas a domicilio fiscal de los clientes.</p>	Nominal/ Razón

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad	Según Gómez (2017) menciona que es la falta de puntualidad o el retraso, especial en el pago o devolución de una cosa, asimismo hace referencia a la no devolución o impago de las deudas contraídas estas que poseen deudas e impagos pendientes son consideradas morosos de forma documental.	La variable en cuestión será medida con la técnica de análisis documental.	Índice de morosidad	$\frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas}}{\text{Total deuda por cobrar}}$	Razón
			Índice de cobertura	$\frac{\text{Estimación de cobranzas dudosas}}{\text{Total deuda por cobrar}}$	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3: Instrumento

GUÍA DE ENTREVISTA

Reciba nuestro cordial saludo, la presente guía de entrevista tiene como objetivo conocer la actual Gestión de cobranza y su incidencia en la Morosidad de la empresa Corporación Convaler Perú S.R.L.

Por lo tanto, requerimos de su participación para responder cada una de las preguntas de manera imparcial y veraz.

Esta información es confidencial; puesto que solo se utilizarán para la investigación.

De antemano, gracias por su valiosa cooperación.

1. ¿La empresa ha establecido políticas de cobranza?
2. ¿Se realiza evaluación para el otorgamiento de créditos de manera frecuente a sus clientes? ¿En qué consiste esa evaluación?
3. ¿Cada qué periodo se efectúan las cobranzas?
4. ¿Qué sistemas utilizan para analizar los procesos de cobros; estos sistemas brindan información adecuada?
5. ¿Se cuenta con un registro de las deudas vencidas de los clientes y se le hace de conocimiento?
6. ¿Con qué procedimientos definidos y estandarizados cuenta para la cobranza?

Anexo 4: Validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Tamayo Aguilar Nilda Anali con DNI N° 46870168 de profesión de Contador Público Colegiado desempeñándome actualmente como CONTADOR GENERAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento.

GUÍA DE ENTREVISTA

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

ENTREVISTA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la Ciudad de Trujillo a los 15 días del mes de SEPTIEMBRE del 2021

CPC : Tamayo Aguilar Nilda Anali
DNI : 46870168
Especialidad : Contabilidad
Correo : analitamayo@hotmail.com


C.P.C. N.º Analit Tamayo Aguilar
Mat. N.º 02-7883

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo JOSE ESTHON JIMENEZ GOMEZ con DNI N° 453364084 de profesion de Contador Publico Colegiado* desempeñandome ectuatmante como.. *N...if?/...&4ñ".? *.....*....US*?.S'e....6o TñftJ.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con rmes da Validacion el instrumento.

GUIA DE ENTREVISTA

Luego de hacer las obsrvaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

ENTREVISTA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY	
				BUENO	EXCELENTE
1.Ciafid9d					X
2.Objetividad					X
3.Actualidad					X
4.Organéaciori					X
6.Intencionalidad					X
7.Corsistencia				X	
8.Coherenaia					X

En senal de conformidad firmo la presents an la Ciudad de Trujillo a Nos .. :... dias del mes de **T!*! ?del 2021

CPC
DNI
Especialidad
Correo

JOSE ESTHON JIMENEZ GOMEZ
453364084
CONTADOR
contadoresgruposac@hotmail.com



Jimenez Gomez Jose Esthon
Mec. 000730

Firma

Anexo 5: Estados de Situación Financiera periodos 2018 y 2019

CORPORACIÓN CONVÁLER PERÚ SRL
20601870437

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE 2018

ACTIVO				PASIVO			
CORRIENTE		S/.	S/.	CORRIENTE		S/.	S/.
10 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO			28,606.54	40 TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y APORTES AL SISTEMA	S/.	1,540.00	
101 Efectivo		1,209.83		41 REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR		27,759.91	
104 Cuenta Corriente		27,396.71		42 CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES – TERCEROS		30,055.00	
12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES – TERCEROS			154,182.58	TOTAL PASIVO CTE		59,354.91	
19 ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA			50,000.00	NO CORRIENTE			
20 MERCADERÍAS			129,583.43	44 CUENTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS		190,000.00	
				45 OBLIGACIONES FINANCIERAS		150,208.27	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE			362,372.55	TOTAL PASIVO NO CTE		340,208.27	
				TOTAL PASIVO.		399,563.18	
NO CORRIENTE				PATRIMONIO			
37 Activo diferido			16,926.18	50 Capital		2,000.00	
33 Inmueble Maquinaria y Equipo			206,918.34	501 Capital			
39 Depreciación y Amortización acumulada			-28,118.44	58 Reserva		400.00	
39.4 Depreciación Unidades de Transportes				581 Reserva Legal			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE			195,726.08	59 Resultados Acumulados		156,135.44	
				591 Resultados de ejercicios anteriores	134,491.37		
				591 Resultado del ejercicio	21,644.07		
				TOTAL PATRIMONIO		158,535.44	
TOTAL ACTIVO			558,098.63	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		558,098.63	

CORPORAMOR COMIER PERÚ SRL
90801870497

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE 2019

<u>ACTIVO</u>		S/.	S/	<u>PASIVO</u>		S/.	S/.
<u>CORRIENTE</u>				<u>CORRIENTE</u>			
10 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO		3,680.47	4,002.95	40 TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y APORTES AL SISTEMA		1,285.00	28,194.91
101 Efectivo		3,680.47		41 REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR			
104 Cuenta Corriente		322.48		42 CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES — TERCEROS			
1* CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES — TERCEROS			187,037.91	TOTAL PASIVO CTE			29,479.91
19 ESTIMACION DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA			50,000.00	<u>NO CORRIENTE</u>			
20 MERCADERIAS			121,285.00	44 CUENTAS POR PAGAR A LOS ACCIONISTAS			190,000.00
				45 OBLIGACIONES FINANCIERAS			121,124.36
				TOTAL PASIVO NO CTE			311,124.36
				TOTAL PASIVO.			340,604.27
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		362,325.86		<u>PATRIMONIO</u>			
				50 Capital			2,000.00
<u>NO CORRIENTE</u>				501 Capital			
33 Inmueble Maquinaria y Equipo			206,918.34	58 Reserva			400.00
39 Depreciacion y A mortizacion A acumulada			-47,152.27	581 Reserva Legal			
39.4 Depreciacion Unidades de Transportes				59 Resultados Acumulados			179,087.65
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE			159,766.06	591 Resultados de ejercicios anteriores	156,135.44		
				591 Resultado del ejercicio	22,952.21		
				TOTAL PATRIMONIO			181,487.65
TOTAL ACTIVO			522,091.93	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			522,091.92

Anexo 6: Carta de permiso.



Trujillo, 17 de mayo de 2021

CARTA No.0186-2021-UCV-VA-FCE/D

Señor:
OSMAR OSWALDO CONDOR VALERIANO
GERENTE GENERAL
EMPRESA CORPORACIÓN CONVALER PERÚ S.R.L
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad César Vallejo, y a la vez manifestarle que, dentro de la programación silábica de las asignaturas de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, se contempla la realización de visitas empresariales con fines de estudio.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que las estudiantes Isela Marisol Condor Valeriano y Norma Nathaly Ávila Liñán, puedan solicitar y obtener la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis sobre sobre "Gestión de Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Corporación Convaler Perú S.R.L, Trujillo, Años 2018 - 2020".

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



DRA. JAELA PEÑA ROMERO
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Anexo 7: Carta de aceptación de la empresa de estudio.



CORPORACIÓN CONVALER PERÚ S.R.L.

CARTA DE ACEPTACIÓN

Trujillo, 03 de junio del 2021

DRA.
JAELA PEÑA ROMERO
DECANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, Yo **Osmar Oswaldo Condor Valeriano** identificado con **DNI N°47507346**, Gerente General de la empresa **Corporación Convaler Perú S.R.L.** con **RUC 20601870437**, mediante el presente documento respondo a la solicitud de la **CARTA No.0186-2021-UCV-VA-FCE/D**, expresando mi consentimiento para que la Srta. Norma Nathaly Avila Liñan identificada con DNI N°75720059 junto con la Srta. Isela Marisol Condor Valeriano identificada con DNI N°75502260, puedan realizar su trabajo de investigación en la empresa que dirijo, asimismo se le facilitará la información necesaria para que puedan desarrollar su trabajo de investigación y/o Informe de tesis.

Esperando sea de agrado mi respuesta me despido.

Atentamente,

CORPORACIÓN CONVALER PERÚ S.R.L.
RUC: 20601870437

Osmar O. Condor Valeriano
GERENTE GENERAL



Osmar Oswaldo Condor Valeriano
Gerente General

AV. MIGUEL GRAU, MZ. 2 LTE. 1A CC.PP. EL MILAGRO – SECTOR 1
TRUJILLO - HUANCHACO – LA LIBERTAD

CORREO: CONVALER91@GMAIL.COM



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ARAUJO CALDERON WILDER ADALBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Morosidad de la Empresa Corporación Convaler Perú S.R.L., Trujillo, Años 2018 – 2020.", cuyos autores son AVILA LIÑAN NORMA NATHALY, CONDOR VALERIANO ISELA MARISOL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 20 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ARAUJO CALDERON WILDER ADALBERTO DNI: 18130902 ORCID 0000-0003-0884-0808	Firmado digitalmente por: WARAUJOC el 20-01- 2022 19:33:46

Código documento Trilce: TRI - 0283141