



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa
TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019 - 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Ostolaza Castillo, Ysabel Teresa (ORCID: 0000-0002-5232-0394)

Sichez Mantilla, Fátima Milagros (ORCID: 0000-0003-0167-9847)

ASESOR:

Dr. Gutierrez Ulloa, Cristian Rymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Víctor e Yris, por el apoyo constante a lo largo de toda mi carrera profesional y por haberme forjado a ser la persona que soy. A mis abuelos Segundo y Alicia, porque desde el cielo me cuidan y apoyan en cada paso que doy.

A Bálu, mi mascota, por su fiel compañía en las noches de esfuerzo a lo largo de mi tesis.

A mis padres Luis y Elena, que son mi sostén día a día, a mis abuelos por el apoyo y los consejos a lo largo de mi vida, a mis angelitos que desde el cielo me dan fortaleza y me guían por el buen camino. A todas las personas que me apoyaron y me permitieron llegar a cumplir una meta más.

Agradecimiento

A Dios, por un día más de vida, por cuidarnos día a día y la salud que nos da para así realizar nuestra tesis.

A nuestro asesor Dr. Cristian Gutiérrez, por brindarnos las herramientas necesarias y guiarnos en el proceso de realizar nuestra tesis, por apoyarnos con sus conocimientos y capacidad científica y su paciencia en cada asesoría.

A nuestra Universidad Cesar Vallejo, que nos dio la bienvenida a una nueva etapa en nuestras vidas, y todas las oportunidades que nos brindó en nuestro desarrollo profesional.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de Gráfico.....	vi
Resumen.	vii
Abstract.	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA.	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra muestreo, unidad de análisis.	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.	31
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 3.1. Distribución de la población	15
Tabla 3.2. Distribución del Área Contable	15
Tabla 3.3. Técnicas de instrumentos de recolección de datos	16
Tabla 4.1 Entrevista al área de contabilidad de la empresa “Transportes y Servicios Múltiples S.A.”	19
Tabla 4.2. Análisis de las Cuentas por Cobrar de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote – Periodo 2020	21
Tabla 4.3 Análisis de la Liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote – Periodo 2020.	23
Tabla 4.4 Análisis de la situación real y situación ideal de las Cuentas por Cobrar.....	22
Tabla 4.5 Análisis de la situación real y situación ideal de la Liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote Periodo 2019-2020.....	22

Índice de Gráfico

Gráfico 3.1. Diseño de Investigación.....	13
---	----

Resumen.

El presente informe de investigación titulado “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019-2020, tiene como objetivo general determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019-2020.

Este informe de investigación está desarrollado bajo una metodología de enfoque cuantitativa, descriptivo-propósito, diseño no experimental de corte transversal, se está realizando el muestreo por conveniencia ya que la unidad de investigación tiene representatividad en los temas, aplicando una guía de entrevista como instrumento de recolección de datos, para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y un análisis documental.

Finalmente concluimos que las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A., donde se observó que la empresa necesita llegar a una situación óptima en cuanto a su rotación de las cuentas por cobrar, ya que su periodo promedio de cobranza real sobrepasa los 7 días.

Palabras Clave: Cuentas por cobrar, Cobranza, Liquidez, Créditos, Prestamos, Ratios Financieros

Abstract.

The present research report entitled "Accounts Receivable and their impact on the liquidity of the company TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019-2020, has the general objective of determining the incidence of accounts receivable on the liquidity of the company TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019 -2020.

This research report is developed under a methodology of quantitative, descriptive-purpose approach, non-experimental cross-sectional design, convenience sampling is being carried out since the research unit has representativeness in the topics, applying an interview guide as an instrument data collection, and for the validity of the instruments the judgment of experts and a documentary analysis were used.

Finally, we conclude that accounts receivable affect the liquidity of the company Transportes y Servicios Múltiples SA, where it was observed that the company needs to reach an optimal situation in terms of its turnover of accounts receivable, since its average collection period actual exceeds 7 days.

Keywords: Accounts receivable, Collection, Liquidity, Credits, Loans, Financial Ratios

I. INTRODUCCIÓN.

No cabe duda que a raíz de la Covid-19, muchas empresas a nivel mundial se vieron afectadas no solo por las pérdidas humanas (talento humano), sino también por los efectos que causó en sus economías. Empresas de indistintos rubros tuvieron que modificar sus métodos de ventas, y por ende sus gestiones de cobranza, aumentando la incertidumbre macroeconómica que contribuyó a un alza de dificultades, teniendo la necesidad de solicitar préstamos externos con los que puedan cubrir sus necesidades de liquidez. (Banco de España, 2020).

En el Perú muchas empresas se vieron afectadas por la pandemia, siendo los pequeños y medianos empresarios los que sufrieron el gran golpe en sus economías, ya que en la mayoría de estos casos este tipo de empresas empiezan sus actividades económicas con un capital ajustado para asegurar su estabilidad económica a corto plazo. Para la economía peruana, representaron un porcentaje importante en el sector empresarial y como fuente de creación de trabajo. (MEF, 2020).

Según Condori (Diario Gestión, 2018). La liquidez radicó en la facultad que posee una empresa para transformar sus activos en efectivo de forma rápida, así mismo, que cumplan con sus deberes como institución a corto plazo. Fueron los ratios de liquidez los que revelaron el desempeño económico y financiero de una institución; si se contó con la opción de pretender conseguir un préstamo en cualquier institución financiera, lo primordial que se tuvo que tener en cuenta es que tuvieron que analizar la situación de la empresa y si completaron todos los requisitos solicitados, verificando si sus activos son relativamente mayores con la finalidad de ver si pueden afrontar dicho préstamo.

La reducción significativa de las ventas y el aumento de morosidad por parte de los clientes, debido a las restricciones de cobranza a raíz de la pandemia hizo visible una afectación crítica en la liquidez. Uno de los casos fue en la empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A. la cual es materia de estudio, cuya ejercicio económico primordial es la comercialización minorista

de combustibles y GLP, comenzó sus funciones en el año 1994, ubicada en Av. Anchoqueta Mz. B Lt. 33 Upis San Diego - Nuevo Chimbote.

Frente a lo anteriormente señalado, surgió el enunciado del problema: ¿Cómo incidió las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 - 2020?

Asimismo, los problemas específicos fueron: i) ¿Cómo fue la cobranza de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 - 2020?, ii) ¿Cómo se encontró la liquidez de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 - 2020?, iii) ¿Cómo la implementación de un sistema de cobranza informática permite mejorar la liquidez de la empresa TRANSERSA

Entre las razones principales que conllevaron a realizar esta investigación, tuvimos: desarrollar el estudio para determinar si la cobranza fue la adecuada con el fin de contribuir a la empresa. Asimismo, también contribuyó como una ayuda a futuras investigaciones con similares variables, siendo un marco de guía.

Esta investigación tuvo relevancia social porque benefició a la empresa brindándoles la información necesaria sobre el estado en que se encontraba y de esta manera fortaleció a los aspectos teóricos y prácticos de sus cobranzas.

Teóricamente la información que se utilizó, constituyó una base científica para ser estudiada y analizada, de este modo previno de manera constante errores en los mecanismos que están establecidos.

También se tuvo valor práctico ya que se buscó mejorar la solvencia de la entidad basado en las cuentas por cobrar, determinando los factores negativos que provoca el consumidor por escasez de manuales, examinando la repercusión y resultados de adaptar una verificación a todas las cuentas por cobrar y a la solvencia que tiene la entidad para tasar la operatividad del desarrollo contable de acuerdo a la entidad a estudiar.

Finalmente, metodológicamente esta investigación aportó como instrumento de investigación que ha sido validado por expertos y es confiable.

El objetivo general del estudio de investigación fue: Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 – 2020.

Asimismo, nuestros objetivos específicos fueron: i) Analizar las cuentas por cobrar de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 – 2020., ii) Identificar el nivel de liquidez de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 – 2020; iii) Evidenciar la aplicación de un sistema de cobranza informático para mejorar la liquidez de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 – 2020.

En este sentido, la hipótesis general: H1 Las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 – 2020.

Por lo que la hipótesis nula fue, las cuentas por cobrar no inciden en la liquidez de la empresa TRANSERSA del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2019 – 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

Los estudios previos que encuentran vinculados con la variable de investigación son:

Como señala (Iliana, 2017) en su investigación: Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015, siendo un estudio que siguió el enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo, explicativo, de diseño no experimental de tipo transversal. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó citas bibliográficas para ubicar información. La investigación concluyó que:

La empresa Induplasma carece de un manual de funciones establecidas por cada miembro del personal y un código de ética sobre la conducta. Es por ello que existe una mala gestión en los cobros y las políticas de crédito dentro de la empresa. Así mismo, recomiendan verificar en cada periodo determinado antecedentes de cada uno de sus clientes, con la finalidad de observar y comprobar si cuentan con la facultad de cumplir con sus pagos, evitando créditos incobrables dentro de la empresa.

Citando a (Solis, 2017), en su investigación titulada: Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercializadora El Baratón Baratonsa S.A., siguiendo un enfoque cualitativo y de tipo descriptiva y explicativa. Tuvo como técnicas de averiguación la entrevista, indagación directa y técnicas de investigación documental. Se concluyó que:

La empresa de estudio no cuenta con un adecuado guía de políticas y métodos para facilitar prestamos, por ende, no cuentan con la verificación adecuada ni la seguridad necesaria respecto al otorgamiento de sus créditos y a la administración de su cartera. Es por ello que provoca que la solvencia dentro de la entidad no sea la esperada y a un largo plazo no realice el pago total de sus obligaciones.

(Labajos, Ortiz Taipe, & Carhuancho Mendoza, 2020) En su investigación titulada: Las cuentas por cobrar en una empresa de Servicios, Lima 2018, la investigación tuvo un enfoque mixto con diseño holístico, nivel comprensivo, se aplicó el método inductivo y deductivo, empleando la técnica de entrevistas al

gerente, contador y asistente cobranzas. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, para el año 2016 representan el 16.34% del total de activos, para el año 2017, represento el 18.30%, y para el 2018 fue de 31.72%, dado que existe una ausencia en el procedimiento de cobros en las empresas. Plantea establecer un manual de créditos dentro de la empresa de Servicios con la finalidad de conceder los créditos a los clientes adecuados y obtener una menor probabilidad de clientes morosos.

Con base en (Cabezas, 2017) , por su investigación titulada: Administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima, periodo 2017, siendo una investigación descriptiva que dio el alcance necesario para determinar las características primordiales del buen manejo de las cuentas por cobrar. Fue una investigación de tipo aplicativo y se concluyó que:

Una política razonable de cobranza, aumenta las ventas al crédito garantizando una liquidez significativa para la empresa. Por lo tanto, mientras más efectivo posea la empresa, esta tendrá más oportunidades de hacer frente a sus obligaciones.

La importancia de administrar préstamos comerciales de acuerdo a un manual interno ya establecidos por la entidad, contribuirá de manera positiva en la liquidez. (Izar & Ynzunza, 2017)

(Velásquez Arias, 2018) En su investigación titulada: Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Importaciones Velzu, periodo 2016-2017, la investigación fue de tipo descriptiva y básica, con diseño no experimental, de corte transversal. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

Si no se tiene un adecuado control teniendo en cuenta el rubro de la empresa, no es posible que ésta alcance la magnitud razonable en los préstamos hacia sus clientes, aumentando los peligros de lentitud de retorno del dinero, ya que no cuenta con límites de crédito establecidos. Es por ello que

plantea hacer procesos y filtraciones por cada cliente, revisando su comportamiento crediticio, con la finalidad de concretar una gestión efectiva en la empresa.

(Benites & Meza, 2018) En su investigación titulada: Políticas de crédito-cobranza y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. del distrito de Chimbote-2018, siendo una investigación de tipo aplicada teniendo un diseño no experimental de corte transversal, utilizando técnicas e instrumentos como el cuestionario. La investigación concluyo que:

La existencia de políticas de cobranza inciden de manera positiva en la liquidez de la empresa de estudio, ya que se logró una liquidez del 15.49% sin necesidad de contabilizar las ventas. Un buen manejo de las políticas tendrá como resultados las expectativas requeridas y se verán en sus estados, ya que el otorgar crédito no solo es el entregar el dinero, sino también que recibirán un dinero que fue prestado con una cantidad de intereses para el mismo beneficio.

Las bases teóricas que sustentan esta investigación respecto a las cuentas por cobrar son:

Las cuentas por cobrar en las empresas comerciales deben ser correctamente administradas, ya que se utiliza el crédito como media de ventas permitiéndole al cliente una facilidad para incentivar la venta. Es necesario cobrar en el tiempo planificado para evitar la devaluación del dinero que se va a recuperar, por tanto se necesita mayor atención a ese retorno. (Alizo, 2018)

Las cuentas por cobrar están integradas en los activos corrientes, y su recobro no debe superar un año. Este tipo créditos son atribuidos a los clientes de la empresa cuando se genera la venta de un servicio o bien. Es de alto riesgo otorgarlos, ya que la recuperación de estas cuentas por cobrar es muy tediosa. Al no lograr recuperar la cartera en un plazo determinado, podría dejar a la empresa sin capital de trabajo. (Mantilla Chavez & Ruiz Nuñez, 2016)

Según (Stevens, 2017) Las cuentas por cobrar tienen relevancia al ser uno de los activos más importantes con los que cuenta la empresa, ya que después

del efectivo es el activo más líquido económicamente. Está representado por la adquisición y/o oferta de un bien o servicio que será recuperado en dinero.

Las cuentas por cobrar según su origen, se clasifican de la siguiente manera en el estado de situación financiera:

- Cuentas por cobrar comerciales, son la cuenta de los clientes otorgados por la venta de un producto o servicio.
- Cuentas por cobrar diversas, son procedentes de otros deudores, los cuales pueden ser préstamos a los accionistas o empleados.

Dentro de los activos a corto plazo, si hay transacciones importantes o significativas en las cuentas por cobrar, debe existir un análisis teórico y práctico donde se presentan las valorizaciones y contabilización de las cuentas por cobrar, que implica un conocimiento de regulaciones contables por parte del juicio profesional. Esto tiene que realizarse, en base a que toda empresa debe conocer que es lo que forma su activo corriente y cómo influye este en la rentabilidad que se quiere obtener. (Bánutá, 2016)

Importancia de las cuentas por cobrar

Según (Talavera, 2017), es de suma importancia controlar y rastrear las cuentas por cobrar de la empresa, ya que existe el caso donde las ventas se tornan de buena manera, sin embargo, las cuentas por cobrar son elevadas y se incrementan generando un ahogo en la liquidez, incluso podría llevar al cierre del negocio o empresa.

Es por ello que se debe tomar hincapié no solo a los montos por cobrar en general, sino a cada uno de los clientes que ya se les ha otorgado un crédito, evitando así que su adeudo crezca mucho más.

Una eficiente gestión de los préstamos otorgados, es un factor clave dentro de la entidad y está relacionada a la salud financiera de la misma, convirtiéndose en una herramienta valiosa para maximizar el valor de la empresa por medio del capital de trabajo. Estas representan los activos exigibles y las facultades con las que se cuenta para tener beneficios a corto plazo. (Kolias, Arnis, & Karamanis, 2020)

Tal como concluye (Baranovska & Kovalchuk, 2018), la principal tarea en relación a las cuentas por cobrar es de analizar las deudas de cada comprador y analizar su incidencia, verificando así la vigencia de cada deuda que presentan, así se implementaran medidas eficientes de acuerdo a los clientes de la empresa.

Objetivo de las cuentas por cobrar

Según (Valeriano Tuni, 2017) Se debe hacer la cobranza en la fecha estipulada, registrando correctamente todas las operaciones realizadas en la venta del bien o servicio, cumpliendo con las políticas y el listado de la cartera de morosos, con la finalidad de obtener un cobro exitoso y a corto plazo.

Existen posibilidades de que algunos clientes pidan con más frecuencia créditos comerciales a un periodo de tiempo más prolongado, esto es un índice de que el crédito comercial aumenta los costos de transacción de pago. Mientras más corto es el periodo de cobro, la empresa contara con mayor liquidez para afrontar sus obligaciones y continuar con su cadena operativa. (Jamon & Gurkan, 2019)

Las principales situaciones que afectan la restauración de las cuentas por cobrar son:

- Problemas financieros del consumidor, los encargados del área de créditos y cobranzas deben evaluar correctamente mediante filtros establecidos los problemas, dando a conocer posibles sanciones en caso no cumplan con su cobro.
- Falta de cancelación por parte del consumidor, ya sea por disgusto o por falta de conocimiento de las políticas de cobranza.
- Desconocimiento de pago, En este caso no se tiene intención de pago por parte del adquirente del bien o servicio, teniendo que llevarse a la vía judicial.
- La mala administración del área, por falta de envío de sus cuentas o saldos por cobrar a sus clientes. (Fernández, 2018)

Políticas de Crédito

El cumplimiento de los cobros a los clientes según (Kruis, 2017), se debe dar de manera estandarizada, teniendo como norma base dentro del sistema de la empresa, el de controlar antes durante y después mediante los controles necesarios el riesgo de incumplimiento por parte de los clientes, estableciendo términos claros de créditos y un formato de pago estándar, mediante efectivo, cheque o según sea el caso.

Las estrategias de una cobranza eficiente deben estar de acuerdo al grado de cumplimiento del cliente y en relación a su capacidad de pago. El vínculo que debe haber entre la entidad y el comprador debe ser respetuoso y de carácter administrativo, evitándose así, diferentes irregularidades en los pagos. (Carhuancho , Ortiz, & Nolazco, 2020)

Según (Montece, 2016) Se da en cada cliente de manera distinta, ya que algunos obtienen una línea de crédito mucho mayor que la de otro cliente, ya sea por la confianza que existe, por el historial que tiene o por distintos factores.

Según (Contable, 2020), Existen ratios de Cuentas por Cobrar. Ayudan como una herramienta clave para visualizar si el nivel de las cuentas por cobrar es saludable. Dentro de ello tenemos:

- Rotación de cuentas por cobrar: Nos muestra la situación en la que se encuentran las cuentas por cobrar de la empresa.
- Por número de veces: Nos indica la cantidad de veces que las cuentas por cobrar se han convertido en líquido durante el periodo de un año. La fórmula es demanda líquida entre todo lo que tenga por cobrar la entidad.
- Por número de días: Nos indica la permanencia de las cuentas por cobrar en días. Se calcula dividiendo 360 días calendario entre el total de ventas realizadas a crédito sobre el promedio de cuentas por cobrar a clientes.
- Periodo promedio de cobro: Ayuda a evaluar la gestión y políticas de crédito y cobranza que tiene la empresa. Se halla dividiendo las cuentas por cobrar promedio por 360 días, entre las ventas totales.

Las empresas tienen un grado de préstamos a sus clientes objetivos, el cual se van manejando hacia ese objetivo de manera rápida. Además, el

financiamiento a en corta duración, la liquidez, crecimiento a nivel de ventas y la rentabilidad desempeñan un papel importante en el crédito comercial. Se debe prestar atención a la relación con los clientes porque representan oportunidad de inversión, al igual que mantener relaciones estrechas con los bancos ya que influyen en las políticas de crédito. (Abuhommous & Mashoka, 2018)

La fundamentación técnica utilizada para la variable liquidez fue:

(Herrera & Betancourt, 2016), expresa que la liquidez en una empresa representa la agilidad que tiene esta para tomar decisiones correctas frente a sus obligaciones a corto plazo. La liquidez se detalla a la solvencia del estado en que se encuentra la empresa financieramente, en otras palabras, la habilidad con la que paga sus cuentas.

Según (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2005), La liquidez tiene como facultad, transformar activos en dinero para cumplir con las obligaciones a corto plazo, y un corto plazo se considera hasta un año.

La liquidez es una función del cumplimiento general entre los recursos financieros disponibles y las deudas a corto plazo. Es necesario estudiarla y analizarla para el buen funcionamiento de la empresa ya que permite conocer la salud financiera, ya sea de clientes, proveedores, bancos y los mismos socios. (Len & Glivenko, 2020)

El activo que cuenta con más es el dinero, que vendría a ser los billetes y las monedas, ambos son liquidez absoluta, así como los depósitos bancarios que son el dinero bancario y desde una perspectiva macroeconómica también se les considera dinero.

A la actualidad, diversas empresas alcanzan determinados niveles de rentabilidad que las incluyen en un mercado más competitivo. Para una correcta administración del dinero o efectivo y las inversiones transitorias, es de vital importancia encontrar un nivel de liquidez deseado, sin que esta afecte relativamente a la rentabilidad, que en este caso es la maximización de utilidades de la empresa. (Garcia, 2015).

Para que una empresa sea solvente, debe tener capacidad de liquidar sus pasivos a corto plazo y demostrar mediante sus estados financieros que puede seguir una trayectoria normal que permita conservar dicha estabilidad. Liquidez es tener efectivo necesario para los momentos de necesidad que permita hacer el pago correspondiente a sus compromisos económicos.

Importancia de la Liquidez

La solvencia de la empresa es asunto importante y radica en la incapacidad que tendría la organización para pagar sus obligaciones a corto plazo. La escasez de liquidez hace que la empresa no aproveche las oportunidades de mejora que esta podría tener y en un punto crítico por ausencia de esta, llegaría a la insolvencia y por ende a la quiebra. (Kazuo & Honjo, 2020)

Los indicadores que la empresa no considera importante pero que provocan una deficiencia en la liquidez son:

- No medir las pérdidas o desbalances que se generan al iniciar operaciones
- Iniciar su actividad apalancados en su totalidad.
- No tener en cuenta que el capital de trabajo que se requiere irá en aumento en base a las operaciones de la empresa.
- No presupuestar el efectivo inicial que necesitara la entidad para lograr sus objetivos.

Ratios de Liquidez

Para comprender mejor los estados financieros, y, en consecuencia, tomar mejores decisiones económicas, los usuarios de los estados financieros deben tener herramientas analíticas para realizarlos. El tipo de análisis que se realiza, cambiara en base a los intereses específicos con los que la empresa cuenta.

La importancia de los indicadores o ratios de liquidez para (Sevilla, 2016) que estos tienen la capacidad de afrontar en su totalidad diferentes tipos de compromisos financieros en un corto plazo para la empresa. Sin importar que cada razón financiera demuestre a nivel personal o individual el porcentaje de

liquidez, las empresas toman todos los datos y cifras que se calcularon para efectuar en su totalidad un análisis general en las finanzas.

Determinar la liquidez de la empresa es parte fundamental de las proyecciones de presupuesto y también financieras para todo tipo de empresa, ya que, si no se conoce la facultad económica de la institución para producir un determinado nivel de dinero, no se podrá presupuestar y sería un riesgo para la empresa por no poder cumplir sus compromisos financieros.

Según (Herrera, Betancourt, & Herrera, 2016), estos señaladores nacen por querer calcular la cabida que tienen las organizaciones para pagar sus deberes a futuro inmediato, y también se utilizan para conocer qué tan factible es para una empresa el poder pagar sus deberes a futuro inmediato al convertir sus bienes a efectivo. A la vez, clasifican los ratios de liquidez de la siguiente manera:

- **Liquidez Corriente**
Este señalizador vincula a los activos corrientes frente a los pasivos corrientes; mientras más elevado es el resultado, indica que la entidad tiene más probabilidades al realizar sus retribuciones. Se tiene que realizar un análisis de manera periódica para prevenir ciertos riesgos de insolvencia en las empresas. Una razón de 2 se considera satisfactoria, pero influye el giro y tipo de empresa. Se calcula dividiendo el activo corriente con el pasivo corriente.
- **Prueba Acida**
Analiza la facultad que tienen las entidades para liquidar sus deberes a futuro inmediato, pero sin la necesidad de depender de sus ventas generadas por sus existencias; vendrían a ser sus liquidaciones monetarias, de sus cuentas por recuperar. Para medir este indicador es necesario conocer el rubro de la empresa ya que es influente. Se recomienda una prueba acida mayor o igual a 1 para que sea satisfactoria. Se halla restando el activo corriente con los inventarios, obteniendo el activo líquido para dividirlo con el pasivo corriente.
- **Ratio de Efectivo**

El coeficiente de caja muestra que proporción de los pasivos corrientes de la entidad puede reembolsarse con sus activos más netos, si se vence. Accede a medir la facultad monetaria de la empresa en un reducido plazo; y solo toma en consideración los activos contabilizados en caja. Se calcula dividiendo el efectivo y equivalente de efectivo con el pasivo corriente.

III. METODOLOGÍA.

La presente investigación utilizó la metodología cuantitativa, la cual se dio mediante análisis estadísticos y valores numéricos. Así mismo, tuvo un entendimiento claro, aprobando hipótesis que fueron formuladas anticipadamente. (Otzent & Manterola, 2017).

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó para el presente trabajo fue aplicada, y estuvo dirigida a determinar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y/o tecnologías) por los cuales se pudo velar una necesidad reconocida y específica. (Murillo, 2008).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptivo y propositivo, ya que se buscó preparar las dimensiones de una postura para luego especificarlas. (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018) Así mismo, fue no experimental de corte transversal, ya que se tomó en cuenta la duración en la que se recolectan los datos, sin manipularlos. (Otzent & Manterola, 2017, pág. 213).

Por tanto, la metodología siguió el siguiente esquema:

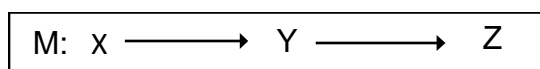


Gráfico 3.1. Diseño de Investigación

Dónde:

M: Empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A.

X: Variable Cuentas por Cobrar

Y: Variable liquidez

Z: Proponer alternativas de mejorar para obtener mayor liquidez

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Variable Cuentas por Cobrar

Según (Aranda, 2010) Las cuentas por cobrar corresponden a la cantidad de crédito otorgada a un cliente, ya sea por adquirir un bien o un servicio dentro del negocio.

Dimensiones:

- Créditos a los Clientes
- Préstamos por cobrar

Variable dependiente: Variable liquidez

Según (Alvarez, 2016) La liquidez en la empresa nos mostró la celeridad que se tiene para transformar las ventas en efectivo, logrando cumplir con las obligaciones que se tiene a corto plazo.

Dimensiones:

- Indicadores Financieros

3.3. Población (criterios de selección), muestra muestreo, unidad de análisis.

Población.

Para el presente estudio, se tomó como población a la empresa de Transportes y Servicios Múltiples S.A., que fue analizado en la misma empresa en un determinado momento, para conocer el tratamiento contable y financiero. (Otzent & Manterola, 2017, pág. 238)

Tabla 3.1.
Distribución de la población

Áreas	Varones	Mujeres	N° de personal	%
Contable	0	3	3	37.50
Tesorería	0	2	2	25.00
Gerencia	2	0	2	25.00
Almacén	1	0	1	12.50
Total	3	5	8	100

Nota. *Nómina personal de Transportes y Servicios Múltiples S.A.*

Muestra.

Por consiguiente, para la muestra se consideró a tres persona, en este caso, las encargadas del área de contabilidad, teniendo a la contadora de la empresa, la auxiliar contable y la auxiliar de cómputo, siendo una muestra no probabilística ya que la elección de los elementos a investigar dependía del tipo de investigación. (Otzent & Manterola, 2017, pág. 239)

Tabla 3.2.
Distribución del Área Contable

Áreas	Varones	Mujeres	N° de personal	%
Contable	0	3	3	100
Total	0	3	3	100

Nota. *Área contable de Transportes y Servicios Múltiples S.A.*

Muestreo.

El muestreo fue orientado por conveniencia, porque la unidad de investigación tiene representatividad en los temas a investigar, lo que le

permitió seleccionar y tener accesibilidad y mayor acercamiento a los temas investigados. (Otzent & Manterola, 2017)

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Los procedimientos y técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron la entrevista y el análisis documental. En base de la entrevista, (Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014) nos dice que la finalidad de este instrumento es establecer metódicamente la opinión respecto a las interrogantes de investigación anticipadamente elaboradas. En base a la segunda, (Liniers, 2004) nos dice que es una labor en la cual se extrae información de documentos.

Tabla 3.3.

Técnicas de Instrumentos de recolección de datos.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Entrevista	Guía de entrevista para evaluar las cuentas por cobrar	Medir el nivel de cuentas por cobrar en la empresa
Análisis documental	Reporte de liquidez	Verificar el nivel de liquidez

Nota. *Marco teórico*

Instrumentos de recolección de datos.

Guía de entrevista.

Los instrumentos utilizados son la guía de entrevista y el reporte de análisis documental. En base a la guía de entrevista, (Otzent & Manterola, 2017) nos dice que su característica principal es entablar una charla adaptada al objetivo de estudio, que será dada entre el investigador y el entrevistado. Para la ejecución del estudio se utilizaron 11 ítems, bajo escala de Likert, buscando determinar el nivel de cuentas por cobrar en la empresa.

Validez.

Consistió en la verificación del contenido del instrumento utilizado que fue la Guía de Entrevista, mediante el juicio de expertos, en la cual se

averiguo la sinergia de eventos y similitud de los ítems con relación al tema de investigación, variables, dimensiones e indicadores (Barrera, 2012). Es por ello que se tuvo en consideración la validez del contenido, según la V de Aiken, obteniéndose un resultado de 1.00, lo cual indica que el instrumento goza de una validez fuerte.

Confiabilidad.

El estudio aplicó una prueba piloto, considerando a 10 contadores de empresas que guardan correspondencia con el mismo rubro que siguió la investigación. Por ser el instrumento politómico se aplicó la prueba no paramétrica de Alfa de Cronbach, en donde se obtuvo una puntuación de 1.00, lo que quiere decir que existe una confiabilidad muy fuerte.

Reporte de análisis de la liquidez.

Con respecto al segundo, se desarrolló un análisis documental en la que se verificó el nivel de liquidez, para ello se tomó los datos del 2020.

3.5. Procedimientos

Se realizó los siguientes procedimientos:

- a. Se solicitó autorización al representante legal de la empresa.
- b. Se realizó una entrevista al área contable.
- c. Se analizó el reporte de liquidez.

3.6. Método de análisis de datos.

Se realizó el siguiente procedimiento estadístico descriptivo:

- a. Se construyó una guía de entrevista la que se validó y se dio confiabilidad.
- b. Se analizó el reporte de liquidez.
- c. Se construyeron tablas con sus respectivas notas y comentarios.
- d. Finalmente se arribó a conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos.

Para ejecutar este trabajo de investigación se tomó en cuenta el código de ética de la universidad Cesar Vallejo, respetando la cualidad intelectual y las normativas en base a la integridad de toda investigación,

con la finalidad de asegurar autonomía y respeto a todos los lineamientos dados.

Tuvo conveniencia social porque favorecerá a la empresa en base al manejo de sus cobranzas y la liquidez en la que se encontró, fortaleciendo y restableciendo medias referente a ello.

Así mismo la beneficencia que tuvo nuestra investigación nació en procurar el bienestar de la empresa investigada con la finalidad de brindarles alternativas de solución.

La no maleficencia estuvo basada en la realización del análisis de riesgo que hemos realizado, utilizando los datos sin alternaciones para minimizar riesgos.

Es por ello que tuvimos que pasar por la validez científica, con ayuda del SPS y a su vez validado por los expertos en los temas investigados, garantizando la validez de nuestra investigación.

Así mismo por parte de los participantes del estudio, garantizamos la honestidad en nuestra investigación, llevando a cabo un manejo adecuado de información, así como también el desarrollo y procesamiento de información, la interpretación de los resultados y finalmente la elaboración del informe de investigación y la publicación de los hallazgos obtenidos.

IV. RESULTADOS

Situación actual Cuentas por cobrar de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019 – 2020.

Tabla 4.1

Entrevista al área de contabilidad de la empresa “Transportes y Servicios Múltiples S.A.”.

N°	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la empresa
Cuentas por Cobrar					
Créditos a los Clientes					
1	La empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente.	A veces	El análisis financiero que se realiza a la cartera de clientes no suele realizar de manera continua.	Manual de Procedimientos de Cobranza	Al no conocer el historial crediticio del cliente, la empresa se arriesga a generar una cobranza dudosa.
2	Se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autorizar un crédito.	A veces	No es un requisito indispensable, el mostrar la capacidad de pago del cliente.	Informe del Estado de Situación Financiera	Se desconoce la capacidad de pago del cliente y por ende si respetara el acuerdo de pago.
3	La empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio.	A veces	La empresa cuenta con políticas a regirse, es competencia de los dueños elegir los periodos de cobranza hacia los clientes.	Política de Cobranza	Genera desorden e inestabilidad económica al no contar con la liquidez necesaria a tiempo.

4	La empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito.	A veces	La empresa cuenta con un manual de procedimientos físico de cobranza.	Manual de Cuentas por Cobrar	Existe inestabilidad económica al no conocer el procedimiento de retorno de crédito.
5	Es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa. Préstamos por Cobrar	Siempre	La empresa evalúa de manera esporádica la capacidad para otorgar crédito en base a sus resultados económicos.	Manual de Procedimientos de Cobranza	Le permite conocer si pueden otorgar créditos o no a su cartera.
6	Es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados.	A veces	La empresa otorga créditos a sus trabajadores, asegurándose que éstos cumplan con los plazos establecidos.	Planilla de Trabajadores	Genera un vínculo laboral ameno al hacerse efectivo el préstamo.
7	La elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado.	Siempre	La empresa no otorga algún documento escrito ni firmado al momento de otorgar un crédito.	Manual de Procedimientos de Cobranza	No cuentan con un respaldo legal ante cualquier omisión de deuda por parte del cliente.
8	Es adecuado la realización de descuentos por el pronto pago del préstamo.	Siempre	La empresa evaluando la fidelidad del cliente, otorgo ciertos descuentos.	Manual de Procedimientos de Cobranza	Motivan al cliente a seguir comprando y por ende generando ingresos a la estación de servicio.
9	Todos los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa.	Siempre	La empresa no tiene respaldo económico o legal por sus préstamos por cobrar.	Manual de Procedimientos de Cobranza	Ante cualquier eventualidad con el cliente, no contarán con un aval que asegure el pago.

10	Se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar.	A veces	La empresa no cuenta con estándares de control para sus documentos.	Manual de Procedimientos de Cobranza	Pueden ocurrir pérdidas de documentos importantes y no conocen el estado de las cobranzas.
----	--	---------	---	--------------------------------------	--

Nota. Entrevista realizada al área contable de Transportes y Servicios Múltiples S.A. La mayor parte de la contestación hecha por el equipo del área contable (10 respuestas) evidencia que las cuentas por cobrar se encuentran en un punto de atención "A veces". Por lo tanto concluimos que la empresa cumple con un 60% de lo que expresa en su punto de atención (No existe un manual físico dentro de la empresa que vele por el retorno completo y a tiempo de sus cuentas por), posición que se debe restablecer a mediano plazo, aumentando el desarrollo de la entidad.

Tabla 4.2.

Análisis de las Cuentas por Cobrar de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote - Periodo 2020.

<i>Item</i>	<i>Ratios</i>	<i>2020</i>	<i>Comentario</i>
Cuentas por Cobrar	Rotación de Cuentas por Cobrar	21,85 %	Si dividimos el período promedio de cobranzas entre 360 días que tiene el año comercial o bancario, obtendremos la rotación de las cuentas por cobrar 21.85 veces al año. De manera similar el número de días del año dividido entre el índice de rotación de las cuentas por cobrar nos da el período promedio de cobranza. Podemos usar indistintamente estos ratios.

Periodo Promedio de Cobranza	16 días	Con este índice podemos ver el tiempo promedio que tarda en convertirse en efectivo las cuentas por cobrar de la empresa, en este caso nos indica que las cuentas por cobrar están circulando 16 días para convertirse en efectivo.
---------------------------------	---------	---

Nota. Podemos observar el estudio de las Cuentas por Cobrar de la entidad TRANSERSA, Nuevo Chimbote - Periodo 2020.

Tabla 4.3.

Análisis de la Liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote - Periodo 2020.

<i>Ítem</i>	<i>Ratios</i>	<i>2020</i>	<i>Comentario</i>
LIQUIDEZ	<i>Liquidez Corriente</i>	2.48%	Esto significa que la empresa tiene la capacidad de pago para asumir sus deudas.
	<i>Prueba Ácida</i>	1.29%	A diferencia de la primera razón, excluye los inventarios ya que se considera la parte menos líquida en caso de quiebra. Este informe se centra en los activos más líquidos, proporcionando así datos más precisos al analista.
	<i>Prueba Defensiva</i>	0.67%	Se dispone con el 67% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de ventas.
	<i>Capital de Trabajo</i>	726,064	Nos demuestra que tenemos 726,064 de capacidad económica para cumplir nuestras obligaciones frente a terceros.

Nota. Podemos apreciar el análisis de la Liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote - Periodo 2020.

Tabla 4.4.**Análisis de la situación real y situación ideal de las Cuentas por Cobrar**

Ratios	Formula	Situación Real	Situación Real	Situación Ideal
		2019	2020	
Rotación de Cuentas por Cobrar	Ventas / Cuentas por Cobrar	20.65%	21.85%	10%
Periodo Promedio de Cobranzas	Cuentas por cobrar x 360 días / ventas	17	16	7

Nota. Se especifica la situación real y la situación ideal de la empresa de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote Periodo 2019-2020.

Comentario. Después de analizar la rotación de Cuentas por Cobrar necesita llegar a una situación óptima en cuanto a su rotación, ya que su periodo promedio de cobranza real sobrepasa los 7 días.

Tabla 4.5.**Análisis de la situación real y situación ideal de la Liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote Periodo 2019-2020.**

Ratios	Formula	Situación Real	Situación Real	Situación Ideal
		2019	2020	
Liquidez Corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	1.68%	2.48%	Óptimo
Prueba Ácida	Activo Corriente – Existencias / Pasivo Corriente	0.89%	1.29%	2%
Prueba Defensiva	Efec. Y Equiva. De Efectivo / Pasivo Corriente	0.35%	0.67%	1%
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	557,910	726,064	Óptimo

Nota. Se especifica la situación real y la situación ideal de la empresa de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote Periodo 2019-2020.

Comentario. Después de analizar la liquidez de la Empresa tiene liquidez, prueba ácida, capital de trabajo para ser frente a sus obligaciones en caso de recurrir préstamos con terceros lo que le da cierta tranquilidad económica pero aún necesita llegar a una situación óptima en cuanto prueba defensiva.

Contrastación de hipótesis.

En el presente estudio se formuló la siguiente hipótesis: Las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa TRANSERSA en el distrito de Nuevo Chimbote para el periodo 2019-2020. De acuerdo al estudio realizado a la empresa en cuestión, se determinó que las cuentas por cobrar si inciden en la liquidez de la empresa, que se evidencia en la tabla 4.5. Donde las ratios indican una capacidad económica del 2.48% para hacer frente a sus obligaciones. La empresa tarda 16 días para recuperar sus cuentas por cobrar en el periodo 2020. Se puede afirmar que la hipótesis planteada es aceptada.

V. DISCUSIÓN.

En lo que refiere a las “Cuentas por Cobrar”, en la tabla 4.1., se puede apreciar que las cuentas por cobrar se encuentran en un nivel valorativo “A veces” (de las 10 preguntas consultadas al personal del área contable de la empresa, la empresa cumple con un 60% con el retorno de las cuentas por cobrar), esto se da porque la empresa no cumple totalmente con el manual de políticas de cobranza, esto conlleva a tener debilidades en la liquidez.

A través de los ratios financieros se evidenció mediante la prueba defensiva que el dinero líquido que tienen para cumplir con sus obligaciones no llega a lo deseado, indicando que de cada S/.1 de deuda, la empresa cuenta solo con S/0.67 de sus activos mantenidos en caja y bancos, para cubrirla.

Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Cabezas (2017) en su investigación titulada: Administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima, periodo 2017. Investigación que concluye que al aplicarse las políticas razonables de cobranza garantizan una buena liquidez dentro de la empresa.

De tal manera, las cuentas por cobrar en las empresas comerciales deben seguir correctamente su manual de procedimientos y cobranzas, ya que al utilizarse el crédito como medio de ventas, le permite al cliente una facilidad para incentivar sus ventas. Pero también puede convertirse en una táctica perjudicial para la empresa, de no existir un balance entre los periodos de cobros y los créditos otorgados.

Tal como lo menciona Talavera (2017), es importante controlar las cuentas por cobrar de una empresa, ya que los periodos de cobro no deben ser mayor a lo deseado, y que si las cuentas por cobrar son elevadas se incrementaría la deuda y generaría un ahogo de liquidez para la empresa.

Si se cuenta con un procedimiento de cobranza efectiva, la empresa asegura su liquidez y le permitirá anticiparse y estar preparados ante posibles situaciones de riesgo. La necesidad de incrementar las ventas de manera significativa ante una caída, y el no tomar en cuenta la cobranza o gestión de

cobranza pueden hacer caer en un círculo vicioso de entregar el bien o servicio a cobro inadecuado, afectando la liquidez de la empresa.

En lo que respecta a la “Liquidez” se aprecia en la tabla 4.2., la situación real y situación ideal de los resultados de liquidez en el año 2020 de la empresa, se pudo establecer que el activo corriente es 24.8 veces más grande que el pasivo corriente; o que, por cada 10 soles de deuda, la Institución cuenta con S/. 24.8 para pagarla.

Cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar, es decir, se cuenta con capacidad económica de S/. 726,064 para responder obligaciones con terceros, así como en las cuentas por cobrar rotan 16 veces al año con un periodo promedio de cobranza y la rotación de las cuentas por cobrar son de 21.85% durante el año 2020.

Estos resultados afirman lo encontrado por (Herrera & Betancourt, 2016), ya que la liquidez en una empresa representa la agilidad que tiene esta para tomar decisiones correctas en un futuro cercano. Y como vemos por los indicadores antes mencionados la empresa si tiene la capacidad económica para responder frente a terceros.

Así mismo, como lo afirma (Sevilla, 2016) cada indicador asume diferentes tipos de compromisos financieros en un corto plazo para la empresa, es por ello que tomamos los datos y cifras de acuerdo a los indicadores con la finalidad de calcular un análisis de la liquidez.

El análisis realizado al periodo promedio de cobranza evidencia que la empresa no gestiona de manera correcta sus cobros, ya que lo deseado es de 7 días después de la venta, y en la empresa la venta retorna en líquido aun a los 16 días para el período 2020.

Coincidiendo con (Velásquez Arias, 2018) en su investigación Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Importaciones Velzu periodo 2016-2017, concluyó que es necesario que la política de cobranza sea la adecuada para dentro de la empresa, ya que si no se alcanza los límites de créditos plasmados por la empresa, los niveles y el riesgo de morosidad dentro de la entidad aumentara de manera significativa.

VI. CONCLUSIONES.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos concluir que:

1. Se llegó a determinar que las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A. (ver tabla 4.4) en la que se observa la rotación de las cuentas por cobrar. Es decir, se necesita llegar a una situación óptima en cuanto a su rotación, ya que su periodo promedio de cobranza real sobrepasa los 7 días.
2. Al verificar las cuentas por cobrar en la empresa “Transportes y Servicios Múltiples” S.A., se evidenció que no se cumple correctamente el manual de políticas de cobranza, así también como la ausencia del seguimiento de la cobranza a los clientes morosos.
3. Después de analizar la liquidez de empresa “Transportes y Servicios Múltiples” S.A. del distrito de Nuevo Chimbote en el año 2019-2020, se pudo concluir que la empresa cuenta con una liquidez corriente de 2.48; lo que nos indica que tiene la capacidad para cubrir obligaciones a corto y mediano plazo.
4. Finalmente, se concluye que las cuentas por cobrar inciden de manera significativa en la liquidez de la empresa “Transportes y Servicios Múltiples” S.A., brindándole el soporte necesario para que la empresa sea solvente y pueda cumplir con sus obligaciones.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Área Contable siempre contar con la información relevante y actualizada de la cartera de clientes, para que así conozcan la capacidad de pago que tenga cada uno, y el regreso del efectivo sea eficiente, para que se continúe con el ciclo operativo.
2. Se recomienda al realizar una supervisión periódica del nivel de liquidez mediante informes admirativos y financieros mensuales o trimestrales, así la empresa tendrá una perspectiva de la situación económica para determinar decisiones dentro de la entidad.
3. Se recomienda revisar y analizar la base de datos de los clientes, donde se clasifique a los clientes que cuentan con una capacidad de pago inmediata y los clientes que demoran en retornar el efectivo, para así administrar de manera adecuada los préstamos a los clientes otorgados por la entidad.
4. Se recomienda al Área de Cobranza replantear el manual de procedimientos y cobranzas basado en la situación actual de pandemia, para beneficio de la empresa, de manera que se adaptara más a las épocas actuales y brindara el soporte y guía de cobranzas.

Propuesta.

Manual de Restructuración de Procedimientos de Créditos y Cobranza, para la mejora de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa “Transportes y Servicios Múltiples” S.A. del distrito de Nuevo Chimbote.

Justificación:

Culminado la aplicación de la guía de entrevista, se observa que existe un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranza sin embargo no se cumple en su totalidad. A raíz del Covid 19 todas las empresas se han visto afectadas en su liquidez, es por ello que el procedimiento de cobranza está expuesto a constantes cambios. Todas las empresas requieren de un Manual actualizado y adecuado al rubro de la empresa que ayude como herramienta de manera eficaz y eficiente en los procesos de cobranza.

Por razón se propone la restructuración del Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas para dar lugar a un control adecuado de las cuentas por cobrar dentro de la empresa, mejorando así la organización de los créditos que brinda la empresa a sus clientes.

Objetivo general.

Determinar la aplicación del Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranza restructurado para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa “Transportes y Servicios Múltiples” S.A. del distrito de Nuevo Chimbote.

Objetivos específicos.

1. Sensibilizar al personal para la Restructuración del manual de créditos y cobranzas para el área de cobranzas de la empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A.
2. Formar comisiones para la elaboración del manual de créditos y cobranzas para el área de cobranzas de la empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A

3. Dar a conocer el manual de créditos y cobranzas para el área de cobranzas de la empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A
4. Evaluar el efecto del Manual de restructuración en el área de cobranza.

CARTA DE PRESENTACION DE PROPUESTA DE PROPUESTA

Nuevo Chimbote, 25 de Noviembre del 2021

Sr. Carlos Ostolaza Loayza

Gerente General

Presente.-

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarlo cordialmente, siendo motivo del esta carta, para presentarle la propuesta del Manual de Reestructuración de Procedimientos de Créditos y Cobranza, que contribuirá efectivamente en la mejora de gestión de los créditos de la empresa “Transportes y Servicios Múltiples” S.A. de manera preventiva y disuasiva ante cualquier problema que presenten las cobranzas.

Sin otro particular y con la seguridad de que analizara nuestra propuesta, nos despedimos y reiteramos las muestras de nuestra especial consideración.

Atentamente,

Ysabel Teresa Ostolaza Castillos
Fatima Milagros Sichez Mantilla

REFERENCIAS.

- Abuhommous, A., & Mashoka, T. (2018). A dynamic approach to accounts receivable: the case of Jordanian firms. *Eurasian Business Review*, 171-191.
- Alizo, S. G. (2018). Evidence of audit in the accounts receivable of the public transportatio entitites, case: Civil Association Union of Conductors. . *Sapienza Organizacional*, 1-16.
- Alvarez, I. (2016). *Finanzas estratégicas y creación de valor (5ª ed.)*. . Colombia: Ecoe Ediciones.
- Aranda, V. (2010). *La Administracion de las cuentas por cobrar en la empresa Vivar*. Cuenca.
- Banco de España. (2020). : Las necesidades de liquidez y la solvencia de las empresas no financieras españolas tras la perturbación del Covid-19. *Documentos Ocasionales*.
<https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosOcasioneles/20/Fich/do2020.pdf>
- Bánutá, M. (2016). The valuation and Accounting of Trade Receivables. *Lucrari Stiintifice Seria I*, 125-132.
- Baranovska, T., & Kovalchuk, V. (2018). Accounting and control support of accounts receivable management. *Problems of Theory and Methodology of Accounting, Control and Analysis.*, 3-12.
- Barrera, J. H. (2012). *Metodología de la Investigación*. Quirón Ediciones.
- Benites, A. M., & Meza, D. (2018). *Políticas de creditos-cobranza y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. del distrito de Chimbote 2018*. Chimbote: Repositorio UCV.
- Cabezas, L. (2017). *Administracion de los creditos comerciales y su contribucion en la liquidez de las empresas comerciales en el Cercado de Lima, 2017*. Lima: Repositorio USMP.
- Carhuancho , I., Ortiz, I., & Nolazco, F. (2020). Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima. *Espiritu Emprendedor*, 13-27.

- Contable, P. (2020). *Ratios de Cuentas por Cobrar y Pagar*. Perú: <https://www.perucontable.com/empresa/ratios-de-cuentas-por-cobrar-y-pagar/>.
- Diario Gestión. (25 de Mayo de 2018). *Diario Gestión*. Recuperado el 17 de Abril de 2021, <https://gestion.pe/gestion-tv/liquidez-solvencia-empresa-234095-noticia/>
- Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Fernández, C. R. (2018). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*. https://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raulvallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf.
- García, I. (2015). Evolución de la teoría sobre el análisis y gestión de la liquidez empresarial. *CONFINHABANA*, 66-80.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, A., & Betancourt, V. (2016). *Razones Financieras de Liquidez en la Gestión Empresarial para toma de decisiones*. *Revista de Ciencias Contables*.
- Herrera, A., Betancourt, V., & Herrera, A. (2016). Financial Reasons for Liquidity in Business Management for decision making. *Quipuramayoc*, 151-160.
- Iliana, C. N. (2017). *Gestión de las Cuentas por Cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil: DSPACE.
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 47-62.
- Jamon, A., & Gurkan, A. (2019). A Close look into supplier policy changes in response to their Buyers"Financial stress". *Studies in business and economics*, 5-16.
- Kazuo, Y., & Honjo, Y. (2020). Petty Cash from Parents: Provision of liquidity to Spin-offs by trade credit channel. *Journal of Small Business Management*, 923-947.

- Kolias, G., Arnis, N., & Karamanis, K. (2020). The simultaneous determination of cash conversion cycle components. *Accounting & Management Information Systems*, 311-332.
- Kruis, A. (2017). Accounts Payable and Accounts Receivable: Creating Trading Partner Synergies. *EBSCO*, 6-7.
- Labajos, F. A., Ortiz Taipei, I. L., & Carhuanocho Mendoza, I. M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *latindex*.
- Len, V., & Glivenko, V. (2020). Long-Term Receivables and Liabilities in Accounting and reporting. *Accounting & Finance*, 30-40.
- Liniers, M. C. (2004). *EL ANÁLISIS DOCUMENTAL: INDIZACIÓN Y RESUMEN*. CINDOC-CSIC .
- Mantilla Chavez, D. K., & Ruiz Nuñez, R. M. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C Distrito Trujillo - año 2016*. Trujillo: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3007>.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (06 de Abril de 2020). Recuperado el 14 de 04 de 2021, de Gobierno del Peru: <https://www.gob.pe/institucion/mef/noticias/112027-gobierno-crea-el-programa-reactiva-peru-para-garantizar-creditos-de-capital-de-trabajo-para-que-empresas-puedan-retomar-sus-actividades>
- Montece, V. C. (2016). *Modelo de Crédito-Cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos*. Santo Domingo-Ecuador: <https://1library.co/document/zxv98koy-credito-cobranza-gestion-financiera-comercial-parroquia-patricia-provincia.html>.
- Morales, K., & Carhuanocho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la compañía AquaSport S.A.C. *Espiritu Emprendedor*, 21-40.

- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*.
<http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacioncientifica.shtm>.
- Otzent, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Mexico: Int. J. Morphol.
- Sevilla, A. (2016). *Economipedia*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/activos-financieros.html>
- Solis, J. (2017). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Guayaquil: Guayaquil: ULVR.
- Stevens, R. (2017). *Cuentas por cobrar y cual es su importancia*.
<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>.
- Talavera, H. (2017). *Importancia de las cuentas por cobrar*.
<https://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/#:~:text=El%20ratio%20representa%20el%20n%C3%BAmero,de%20los%20%C3%BAltimos%20doce%20meses.: Asesora Pyme>.
- Valeriano Tuni, D. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. Ayaviri, periodo 2014-2015*.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4636>.
- Velásquez Arias, A. S. (2018). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Importaciones Velzu. Chimbote*:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9422/Tesis_59400.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Wild, J., Subramanyam, K., & Halsey, R. (2005). *Análisis de Estados Financieros*. Monterrey: MC GRAW HILL.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Liquidez	La liquidez en una empresa representa la agilidad que tiene esta para tomar decisiones correctas frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, la habilidad con la que paga sus cuentas. (Herrera & Betancourt, 2016)	La liquidez es el efectivo (billete y monedas) con la que cuenta la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.	Ratios	<ul style="list-style-type: none"> - Liquidez Corriente: Activo corriente / Pasivo Corriente - Prueba Ácida: Activo Corriente – Inventario / Pasivo Corriente - Ratio de Efectivo: Efectivo y Equivalente de Efectivo / Pasivo Corriente 	Escala de Razón

Cuentas por Cobrar	Las cuentas por cobrar son atribuidas a los clientes cuando se genera una venta de un bien o servicio. Las cuentas por cobrar están integradas en los activos corrientes, y su recobro no debe superar un año. Este tipo créditos son atribuidos a los clientes de la empresa cuando se genera la venta de un servicio o bien. (Mantilla Chavez & Ruiz Nuñez, 2016)	Las cuentas por cobrar es el activo que realiza la cobranza por la venta de un servicio o bien según el rubro de la empresa.	Créditos a los clientes	- Políticas de crédito. - Normas y estándares de crédito.	Escala Ordinal
			Préstamos por cobrar	- Letras de cambio - Descuentos Renovación de letras	

Nota. Marco teórico

Anexo 2.

Instrumento de Recolección de Datos

2.1 Guía de entrevista para evaluar las cuentas por cobrar

Estimado Colaborador:

Estimado colaborador recibe un saludo cordial, y comunicarte que estamos realizando una investigación en el campo empresarial, con el fin de conocer la realidad financiera y contribuir a mejorar la productividad, por tal motivo pedimos tu apoyo respondiendo el cuestionario, tu respuesta es anónima y sirve sólo para una cuestión de investigación.

Instructivo: Lea atentamente la interrogante y marque la respuesta con una "X", según el criterio que valores.

1. Nunca
2. A veces
3. siempre

N°	Ítems	Criterios de valoración		
		Nunca	A veces	Siempre
		1	2	3
	Dimensión Créditos a los clientes			
1	¿Usted cree que la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente?			
2	¿Considera usted que se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autoriza un crédito?			
3	¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio?			

4	¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito?			
5	¿Cree usted que es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa?			
	Dimensión préstamos por cobrar			
6	¿Considera usted que es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados?			
7	¿Considera usted que la elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado?			
8	¿Considera usted adecuado que se realicen descuentos por el pronto pago del préstamo?			
9	¿Considera usted que todo los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa?			
10	¿Considera usted que se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar?			
11	¿Considera usted que los plazos para el cobro de los préstamos son los adecuados?			

Ficha técnica del instrumento

1. **Nombre del instrumento:** Guía de entrevista para evaluar las cuentas por cobrar.
2. **Autoras:** Fátima Sichez , Ysabel Ostolaza
3. **Objetivo:** Recoger información sobre las cuentas por cobrar de la empresa TRANSERSA, para analizarla.
4. **Usuarios:** Área Contable de TRANSERSA
5. **Tiempo:** 30 minutos por colaborador
6. **Técnica:** Cuestionario
7. **Organización de ítems:**

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Créditos a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de crédito. - Normas y estándares de crédito 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted cree que la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente? 2. ¿Considera usted que se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autoriza un crédito? 3. ¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio? 4. ¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito? 5. ¿Cree usted que es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa?

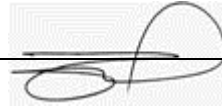
<p>Prestamos por cobrar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Letras de Cambio - Descuentos - Renovación de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados? 2. ¿Considera usted que la elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado? 3. ¿Considera usted adecuado que se realicen descuentos por el pronto pago del préstamo? 4. ¿Considera usted que todo los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa? 5. ¿Considera usted que se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar? 6. ¿Considera usted que los plazos para el cobro de los préstamos son los adecuados?
-----------------------------	---	--

Escalas de conversión de intervalo de la variable cuentas por cobrar y sus dimensiones

Nivel de Cuentas por cobrar				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Cuentas por Cobrar	11	75	58-75	Bueno
			19-57	Regular
			1-18	Deficiente
Dimensiones de Cuentas por cobrar				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Créditos a los clientes	5	35	26-35	Bueno
			11-25	Regular
			0-10	Deficiente
Prestamos por cobrar	6	40	28-40	Bueno
			14-27	Regular
			0-13	Deficiente

Matriz de validación (variable 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO		
Cuentas por Cobrar	Créditos a los clientes	1. Políticas de créditos y estándares de crédito. 2. Normas y estándares de crédito.	¿Usted cree que la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autoriza un crédito?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito?				X		X		X		X			
			¿Cree usted que es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa?				X		X		X		X			
	Préstamos por cobrar	3. Letras de cambio 4. Descuentos 5. Renovación de letras	¿Considera usted que es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que la elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado?				X		X		X		X			
			¿Considera usted adecuado que se realicen descuentos por el pronto pago del préstamo?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que todo los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que los plazos para el cobro de los préstamos son los adecuados?				X		X		X		X			



Ms. C.P.C. Julio Pacheco Torres
DNI: 32983259
Orcid: 0000-0001-5595-8345

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar las cuentas por cobrar

OBJETIVO: Recoger información sobre las cuentas por cobrar, de modo general y específico, de los encargados del área contable.

DIRIGIDO A: Area Contable TRANSERSA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pacheco Torres, Julio Enrique

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Contabilidad con mención en Tributación

VALORACION:

<input checked="" type="checkbox"/>	Aprobado	Desaprobado
	x	



Ms. C.P.C. Julio Pacheco Torres

DNI: 32983259

Orcid: 0000-0001-5595-8345

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS CUENTAS POR COBRAR								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión Créditos a los clientes							
1	¿Usted cree que la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autoriza un crédito?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito?	X		X		X		
5	¿Cree usted que es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión prestamos por cobrar							
6	¿Considera usted que es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado?	X		X		X		
8	¿Considera usted adecuado que se realicen descuentos por el pronto pago del préstamo?	X		X		X		

9	¿Considera usted que todo los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa?	x		x		x		
10	¿Considera usted que se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar?	x		x		x		
11	¿Considera usted que los plazos para el cobro de los préstamos son los adecuados?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Julio Pacheco Torres

Especialidad del validador: Finanzas y Tributación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Junio 07, del 2021




Firma del Experto Informante

Orcid: 0000-0001-5595-8345

Matriz de validación (variable 1)

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Cuentas por Cobrar	Créditos a los clientes	1 Políticas de créditos 2. Normas y estándares de crédito.	¿Usted cree que la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autoriza un crédito?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito?				X		X		X		X			
			¿Cree usted que es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa?				X		X		X		X			
	Préstamos por cobrar	3. Letras de cambio 4. Descuentos 5. Renovación de letras	¿Considera usted que es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que la elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado?				X		X		X		X			
			¿Considera usted adecuado que se realicen descuentos por el pronto pago del préstamo?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que todo los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar?				X		X		X		X			
			¿Considera usted que los plazos para el cobro de los préstamos son los adecuados?				X		X		X		X			



Ms. Pedro Valderrama Araujo
DNI: 32838999
ORCID:

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar las cuentas por cobrar

OBJETIVO: Recoger información sobre las cuentas por cobrar, de modo general y específico, de los encargados del área contable.

DIRIGIDO A: Área Contable TRANSERSA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Ms. Pedro Valderrama Araujo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Ms. Pedro Valderrama Araujo

DNI: 32836999

Orcid: 0000-0001-5933-5460

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS CUENTAS POR COBRAR								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión Créditos a los clientes							
1	¿Usted cree que la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autoriza un crédito?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito?	X		X		X		
5	¿Cree usted que es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión prestamos por cobrar							
6	¿Considera usted que es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado?	X		X		X		
8	¿Considera usted adecuado que se realicen descuentos por el pronto pago del préstamo?	X		X		X		

9	¿Considera usted que todo los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa?	X		X		X		
10	¿Considera usted que se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los plazos para el cobro de los préstamos son los adecuados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. Pedro Valderrama Araujo

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias Económicas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Junio 07, del 2021



Firma del Experto Informante

Orcid: 0000-0001-5933-5460

MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 1)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	A veces	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Cuentas por Cobrar	Créditos a los clientes	12. Políticas de créditos 13. Normas y estándares de crédito.	¿Usted cree que la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente?				X			X			X					
			¿Considera usted que se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autoriza un crédito?				X			X			X					
			¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio?				X			X			X					
			¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito?				X			X			X					
			¿Cree usted que es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa?				X			X			X					
	Prestamos por cobrar	14. Letras de cambio 15. Descuentos 16. Renovación de letras	¿Considera usted que es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados?				X			X			X					
			¿Considera usted que la elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado?				X			X			X					
			¿Considera usted adecuado que se realicen descuentos por el pronto pago del préstamo?				X			X			X					
			¿Considera usted que todo los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa?				X			X			X					
			¿Considera usted que se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar?				X			X			X					
			¿Considera usted que los plazos para el cobro de los préstamos son los adecuados?				X			X			X					
																		
			Dr. Víctor Sichez Muñoz DNI: 18091999 Orcid: 0000-0002-2288-9336															

DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar las cuentas por cobrar

OBJETIVO: Recoger información sobre las cuentas por cobrar, de modo general y específico, de los encargados del área contable.

DIRIGIDO A: Área Contable TRANSERSA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Sichez Muñoz, Víctor Alejandro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Finanzas

VALORACIÓN:

Aprobado	Desaprobado
X	



Dr. Víctor Sichez Muñoz

DNI: 18091999

Orcid: 0000-0002-2288-9336

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS CUENTAS POR COBRAR								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión Créditos a los clientes							
1	¿Usted cree que la empresa realiza un análisis previo al otorgamiento de crédito a un cliente?	X		X		X		
2	¿Considera usted que se analiza la capacidad de pago de su cartera al momento de autoriza un crédito?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la empresa cuenta con políticas adecuadas de cobranza de acuerdo al rubro del negocio?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la empresa cuenta con un manual de procedimientos de créditos que le permita tener un retorno eficiente del crédito?	X		X		X		
5	¿Cree usted que es necesario revisar y evaluar de manera periódica la capacidad de crédito de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión préstamos por cobrar							
6	¿Considera usted que es efectivo el cobro de los préstamos otorgados a los empleados?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la elaboración de todo el procedimiento para el otorgamiento del préstamo debe ser por escrito y debidamente firmado?	X		X		X		
8	¿Considera usted adecuado que se realicen descuentos por el pronto pago del préstamo?	X		X		X		

9	¿Considera usted que todo los préstamos otorgados deben tener un aval que respalde a la empresa?	X		X		X		
10	¿Considera usted que se lleva un control adecuado de los documentos por cobrar?	X		X		X		
11	¿Considera usted que los plazos para el cobro de los préstamos son los adecuados?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Víctor Sichez Muñoz
Especialidad del validador: Doctor en Finanzas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Junio 07, del 2021



Firma del Experto Informante
Orcid: 0000-0002-2288-9336

Análisis de la validación de contenido a nivel de expertos

Del análisis consolidado del coeficiente de validez de contenido a través de la V de Aiken a 3 expertos consultados sobre los ítems propuestos sobre el “Cuestionario para evaluar las cuentas por cobrar” no sugiere corrección o eliminación de ítem alguno, por ser >0.80 y <1.00 . Por lo que se considera que el “Cuestionario para evaluar las cuentas por cobrar” posee una fuerte validez de contenido.

CUENTAS POR COBRAR								
Dimensión	Ítems	Criterios	Expertos			Total (S)	V. Aiken	Validez por ítems
			1	2	3			
Créditos a los clientes	item1	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item2	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item3	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item4	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item5	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Préstamos por cobrar	item6	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item7	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item8	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item9	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item10	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item11	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte	
Total							1.00	Validez fuerte

Consolidado de validez de contenido

Créditos a los clientes			Préstamos por cobrar		
Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

Análisis de confiabilidad del instrumento.

“Cuestionario para recoger información sobre las cuentas por cobrar”

Se aplicó una prueba piloto de “Cuestionario para recoger información sobre las cuentas por cobrar” a una muestra no probabilística por conveniencia de 10 trabajadores de una empresa similar a TRANSERSA, sin afectar a la muestra de estudio, con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach. Del análisis realizado se pudo determinar que el cuestionario tiene una confiabilidad media.

Estadísticos de los elementos

N° ITEM	Media	Desviación típica	N
Item 1	1.50	0.5270	10
Item 2	1.40	0.6992	10
Item 3	1.10	0.3162	10
Item 4	1.10	0.8756	10
Item 5	1.10	0.9944	10
Item 6	.90	0.9944	10
Item 7	1.20	0.9189	10
Item 8	1.10	0.7379	10
Item 9	.90	0.7379	10
Item 10	1.10	0.5676	10
Item 11	1.30	0.4830	10

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item 1	11.20	11.9556	0.8536	0.5700
Item 2	11.30	10.9000	0.8568	0.5391
Item 3	11.60	15.6000	-0.1423	0.6838
Item 4	11.60	11.1556	0.5851	0.5799
Item 5	11.60	13.3778	0.1344	0.6866
Item 6	11.80	8.8444	0.9318	0.4690
Item 7	11.50	11.6111	0.4613	0.6082
Item 8	11.60	15.8222	-0.1741	0.7210
Item 9	11.80	13.2889	0.2809	0.6466
Item 10	11.60	15.3778	-0.0799	0.6936
Item 11	11.40	16.2667	-0.2966	0.7104

Anexo 3.

Reporte de los estados financieros de la Empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A. - 2019



REPORTES FORMULARIO 710 RENTA ANUAL TERCERA CATEGORIA E ITF ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20221172117	Razón Social:	TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S A
Periodo Tributario:	2019		
Número de Formulario:	0710	Número de Orden:	0
Fecha Presentación:	06/07/2020	Rectificatoria:	NO

Detalle en archivo

Detalle en archivo

Balance General

Balance General(Valor Histórico al 31 de dic 2019)					
Activo			Pasivo		
Caja y bancos	359	292242	Sobregiros bancarios	401	
Inv valor razonable y disp para la vta	360		Trib y aport sist pens y salud por pagar	402	28861
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	378678	Remuneraciones y particip por pagar	403	16973
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	19156
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	363	15476	Ctas por pagar comerciales - relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364	3605	Ctas por pagar acción, directores y ger	406	756377
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407	4917
Serv y otros contratados por anticipado	366	3011	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	
Mercaderías	368	647465	Provisiones	410	
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	
Subproductos, desechos y desperdicios	370		TOTAL PASIVO	412	826284
Productos en proceso	371		PATRIMONIO		
Materias primas	372		Capital	414	774180
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Acciones de inversión	415	
Envases y embalajes	374		Capital adicional positivo	416	
Existencias por recibir	375		Capital adicional negativo	417	
Desvalorización de existencias	376		Resultados no realizados	418	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Excedente de revaluación	419	
Otro activos corrientes	378	36751	Reservas	420	214323
Inversiones mobiliarias	379		Resultados acumulados positivos	421	
Inversiones inmobiliarias (1)	380		Resultados acumulados negativos	422	
Activ adq en arrendamiento finan. (2)	381		Utilidad de ejercicio	423	219194
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	1808744	Pérdida de ejercicio	424	
Depreciación de 1,2 e IME acumulado	383	-1158957	TOTAL PATRIMONIO	425	1207697
Intangibles	384	6955	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	2033981
Activos biológicos	385				
Deprec act biol, amort y agota acum	386				
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388				
Otros activos no corrientes	389				
TOTAL ACTIVO NETO	390	2033981			

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2019)		
Ventas netas o ing por servicios	461	8214193
Desc , rebajas y bonif concedidas	462	
Ventas netas	463	8214193
Costo de ventas	464	-6899579
Resultado bruto Utilidad	466	1314614
Resultado bruto Pérdida	467	0
Gastos de ventas	468	-489142
Gastos de administración	469	-503024
Resultado de operación utilidad	470	312448
Resultado de operación pérdida	471	0
Gastos financieros	472	-2389
Ingresos financieros gravados	473	2304
Otros ingresos gravados	475	2002
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	477	
Costo enajen, de val. y bienes A.F	478	
Gastos diversos	480	
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part - Utilidad	484	314365
Resultado antes de part - Pérdida	485	0
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	314365
Resultados antes del imp - Pérdida	489	0
Impuesto a la renta	490	-95171
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	219194
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	0

*Reporte de los estados financieros de la
Empresa Transportes y Servicios Múltiples S.A. – 2020*

**REPORTE
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL
TERCERA CATEGORIA E ITF**

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20221172117	Razón Social:	TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S A
Periodo Tributario:	202013		
Número de Formulario:	0710		
Fecha Presentación:	06/04/2021	Número de Orden:	1001365423



Detalle en archivo excel



Detalle en archivo PDF

Estado de Situación Financiera (Balance General)

Estado de Situación Financiera (Balance General - Valor Histórico al 31 de dic 2020)					
Activo			Pasivo		
Caja y bancos	359	328673	Sobregiros bancarios	401	
Inv valor razonable y disp para la via	360		Trib y aport sist pens y salud por pagar	402	16895
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	231698	Remuneraciones y particip por pagar	403	16773
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	36404
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	363	11327	Ctas por pagar comerciales - relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364	8440	Ctas por pagar acción, directores y ger	406	416923
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407	5173
Serv y otros contratados por anticipado	366	2287	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	
Mercaderías	368	584690	Provisiones	410	
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	
Subproductos, desechos y desperdicios	370		TOTAL PASIVO	412	492168
Productos en proceso	371				
Materias primas	372		PATRIMONIO		
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Capital	414	774180
Envases y embalajes	374		Acciones de inversión	415	
Existencias por recibir	375		Capital adicional positivo	416	
Desvalorización de existencias	376		Capital adicional negativo	417	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Resultados no realizados	418	
Otro activos corrientes	378	46541	Excedente de revaluación	419	
Inversiones mobiliarias	379		Reservas	420	214323
Inversiones inmobiliarias (1)	380		Resultados acumulados positivos	421	219194
Activos adq en arrendamiento finan. (2)	381		Resultados acumulados negativos	422	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	1810764	Utilidad de ejercicio	423	61174
Depreciación de 1,2 e IME acumulado	383	(1267957)	Pérdida de ejercicio	424	
Intangibles	384	4576	TOTAL PATRIMONIO	425	1268871
Activos biológicos	385				
Deprec act biol, amort y agota acum	386		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	1761039
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388				
Otros activos no corrientes	389				
TOTAL ACTIVO NETO	390	1761039			

Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2020)		
Ventas netas o ing por servicios	461	5494726
Desc , rebajas y bonif concedidas	462	
Ventas netas	463	5494726
Costo de ventas	464	(4568716)
Resultado bruto Utilidad	466	926010
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(339745)
Gastos de administración	469	(500045)
Resultado de operación utilidad	470	86220
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(2022)
Ingresos financieros gravados	473	107
Otros ingresos gravados	475	5025
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	477	
Costo enajen, de val. y bienes A.F	478	
Gastos diversos	480	
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part - Utilidad	484	89330
Resultado antes de part - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	89330
Resultados antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	89330
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

Anexo 4.

Constancia de autorización de la investigación.



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.

Mz. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchoqueta - Nuevo Chimbote - R.U.C. 20221172117
Telf: 043401144 - 317150

**EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. DE
NUEVO CHIMBOTE QUE SUSCRIBE**

HACE CONTAR

Que OSTOLAZA CASTILLO, Ysabel y SICHEZ MANTILLA, Fátima, estudiantes del IX ciclo de estudios de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO de la SEDE de CHIMBOTE, realizarán una ENTREVISTA GUIADA de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: "CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSEERSA, NUEVO CHIMBOTE 2019-2020. La investigación se desarrollará durante los meses de enero a diciembre del 2021 y se ha otorgado plena AUTORIZACIÓN para desarrollarla.

Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud de los interesados fines que estimen convenientes.

Nuevo Chimbote, 01 de junio de 2021





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

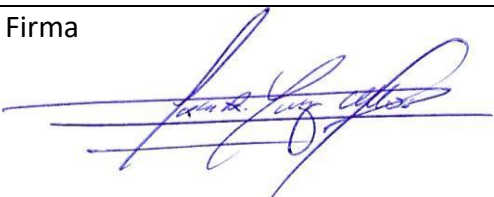
Yo, Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo de la Sede de Chimbote, asesor de la Tesis Titulada:

“Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Transersa, Nuevo Chimbote 2019-2020” cuyas autoras son Ysabel Teresa Ostolaza Castillo y Fátima Milagros Sichez Mantilla, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% 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 el trabajo de investigación / tesis 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.

Chimbote, 17 de enero de 2022.

Apellidos y Nombres del Asesor: Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound	
DNI: 41056767	Firma 
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-9791-9627	