

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN EL EFECTIVO Y
EQUIVALENTE DE EFECTIVO DE LAS EMPRESAS DE
TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA CIUDAD DE TACNA EN
EL PERIODO 2016”**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Presentado por:

Bach. Anthony Eloy Chambilla Chuquimia

Asesor: Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

Perú - Tacna
2017

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Anthony Eloy Chambilla Chuquimia, identificado con DNI. N°72160282 de la facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Título de Contador Público.

En:

- a) **Acceso abierto;** Tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.



- b) **Acceso restringido;** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión, de acuerdo con lo declarado en el Anexo N° 2 del presente Reglamento. En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida, se colgará únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.



ANTHONY ELOY CHAMBILLA CHUQUIMIA

AUTOR

DECLARACION JURADA

Yo, Anthony Eloy Chambilla Chuquimia, identificado con DNI. N° 72160282, egresado de la carrera de Contabilidad y Finanzas declaro bajo juramento ser autor de la Tesis denominada “Gestión de cobranzas y su influencia en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada en la ciudad de Tacna en el año 2016”.

Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana CIMA.

ANTHONY ELOY CHAMBILLA CHUQUIMIA
DNI N°: 72160282

ASESOR:

Dr. JUAN GUILLERMO ARANIBAR OCOLA

DEDICATORIA

A mi madre por su gran esfuerzo, cariño y paciencia para educarme y formarme.

Por su gran esfuerzo y confianza que me tuvo, lo cual me ha permitido terminar mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por haberme dado las fuerzas durante estos años, sin Él tal vez nada de lo que estoy logrando se hubiese podido realizar.

A todas las personas que formaron y forman de alguna manera parte en el desarrollo del presente trabajo, a todos ellos mi más sincero agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN	ii
DECLARACION JURADA	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Secundarios	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Objetivo General:	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1 Justificación	5
1.4.2 Importancia	5
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6.1 Delimitación Temporal	6
1.6.2 Delimitación Espacial	6

1.6.3 Delimitación Social	6
1.6.4 Delimitación Conceptual	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	13
2.2 BASES TEÓRICAS	18
2.2.1 Definición de las variables	18
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	53
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	55
3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	55
3.1.1 Hipótesis general	55
3.1.2 Hipótesis específicas	55
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	55
3.2.1 Variables e indicadores	55
3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	57
3.3.1 Tipo de investigación	57
3.3.2 Diseño de la investigación	57
3.3.3 Métodos de investigación	57
3.3.4 Unidad de estudio	57
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	58
3.4.1 Población	58
3.4.2 Muestra	58
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	59

3.5.1 Descripción de instrumentos	59
3.5.2 Validación y fiabilidad de instrumentos	59
3.5.3 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	60
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
4.1 RESULTADOS	61
4.1.1 Resultados por dimensión – indicador	61
4.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS	83
4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas	83
4.2.2 Contraste de la hipótesis general	85
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	88
4.4 PROPUESTA	89
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SEGERENCIAS	91
5.1 CONCLUSIONES	91
5.2 SUGERENCIAS	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	96
ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	96
ANEXO N°2: CUESTIONARIO	97
ANEXO N°3: JUICIO DE EXPERTOS	99
ANEXO N°4: BASE DE DATOS DEL TRABAJO DE CAMPO	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Existe estrategia de cobranzas para recuperar los créditos otorgados	61
Tabla 2: Considera que la recuperación de los créditos otorgados es óptima	62
Tabla 3: Se efectúa un seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar	63
Tabla 4: Se realiza cada mes el control de la deuda para la toma de decisiones	64
Tabla 5: El nivel de morosidad afecta la liquidez de la empresa	65
Tabla 6: Se informa el nivel de morosidad para el tratamiento contable	66
Tabla 7: Los procedimientos para el tratamiento de la morosidad es adecuado	67
Tabla 8: Existe una política de cobranzas adecuada por parte de la empresa	68
Tabla 9: Considera necesario mejorar los procedimientos de cobranza	69
Tabla 10: Se evalúa el nivel de eficiencia en los procedimientos de cobranza	70
Tabla 11: Se efectúa la conciliación mensual con contabilidad sobre las cxc	71
Tabla 12: Considera que la liquidez de la empresa es adecuada	72
Tabla 13: La liquidez de la empresa permite efectuar nuevas inversiones	73
Tabla 14: La liquidez permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo	74
Tabla 15: La empresa necesita de un financiamiento externo para el desarrollo	75
Tabla 16: La empresa solo se financia con capital propio	76
Tabla 17: El financiamiento de la empresa es adecuado	77
Tabla 18: El costo financiero de los bancos es atractivo para la empresa	78
Tabla 19: La empresa cuenta con un capital de trabajo adecuado	79
Tabla 20: El capital de la empresa le permite efectuar nuevas inversiones	80
Tabla 21: La empresa viene efectuando inversiones en activos.	81
Tabla 22: Las inversiones permiten un mayor crecimiento económico	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Existe estrategia de cobranzas para recuperar los créditos otorgados	61
Figura 2: Considera que la recuperación de los créditos otorgados es óptima	62
Figura 3: Se efectúa un seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar	63
Figura 4: Se realiza cada mes el control de la deuda para la toma de decisiones	64
Figura 5: El nivel de morosidad afecta la liquidez de la empresa	65
Figura 6: Se informa el nivel de morosidad para el tratamiento contable	66
Figura 7: Los procedimientos para el tratamiento de la morosidad es adecuado	67
Figura 8: Existe una política de cobranzas adecuada por parte de la empresa	68
Figura 9: Considera necesario mejorar los procedimientos de cobranza	69
Figura 10: Se evalúa el nivel de eficiencia en los procedimientos de cobranza	70
Figura 11: Se efectúa la conciliación mensual con contabilidad sobre las cxc	71
Figura 12: Considera que la liquidez de la empresa es adecuada	72
Figura 13: La liquidez de la empresa permite efectuar nuevas inversiones	73
Figura 14: La liquidez permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo	74
Figura 15: La empresa necesita de un financiamiento externo para el desarrollo	75
Figura 16: La empresa solo se financia con capital propio	76
Figura 17: El financiamiento de la empresa es adecuado	77
Figura 18: El costo financiero de los bancos es atractivo para la empresa	78
Figura 19: La empresa cuenta con un capital de trabajo adecuado	79
Figura 20: El capital de la empresa le permite efectuar nuevas inversiones	80
Figura 21: La empresa viene efectuando inversiones en activos.	81
Figura 22: Las inversiones permiten un mayor crecimiento económico	82

RESUMEN

El presente trabajo de investigación reúne aspectos fundamentales en la Gestión de Cobranzas y su influencia con el Efectivo y Equivalente de Efectivo en las empresas de Transporte de carga pesada en el 2016; permitiendo mejorar los procedimientos empleados en la gestión de cobranza. De igual manera contribuye a la implementación de procedimientos y estrategias de recuperación de cuentas pendientes de cobro, con la finalidad de obtener una mayor liquidez y un adecuado control de crédito y cuentas por cobrar; el área de investigación está enmarcada en la Contabilidad Financiera debido a que los procedimientos y estrategias empleadas influyen en la preparación de información financiera para la toma de decisiones.

Las empresas de carga pesada no son eficientes en los procedimientos aplicados para efectuar la cobranza. Estas son llevadas y ejecutadas de manera errónea al no tener control de las mismas, lo que aumenta el riesgo de tener cuentas por cobrar vencidas y una menor liquidez que pone en peligro la continuidad del negocio. Además, existe ausencia de políticas de crédito y cobranza ya que los conocimientos sobre estos son empíricos y se ejecutan de acuerdo al criterio de cada empresa.

Palabras clave: Gestión de cobranzas, efectivo y equivalente de efectivo.

ABSTRACT

The present research work contains the fundamental aspects in the Collection Management and its influence with the Cash and Cash Equivalent in the companies of heavy cargo transportation in 2016; allows to improve the procedures used in collection management. Likewise, contribute to the implementation of recovery procedures and strategies for accounts receivable, in order to obtain greater liquidity and an adequate control of credit and accounts receivable; the research area is framed in Financial Accounting because the procedures and strategies used influence the preparation of financial information for decision making.

Heavy cargo companies are not efficient in the procedures applied for collection. These are carried out and executed in the wrong way by not having control over them, which increases the risk of having overdue accounts receivable and a lower liquidity that jeopardizes business continuity. There is also the absence of credit and collection policies that knowledge about these empirical children and that are executed according to the criteria of each company.

Keywords: Collection Management, Cash and Cash Equivalent.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación sobre la gestión de cobranzas y la influencia en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de carga pesada en la Provincia de Tacna, en el periodo del 2016, se ha realizado motivada por la necesidad de evaluar la falta de control y aplicación de políticas en los procedimientos de cobranza, siendo un eje fundamental, el poco crecimiento de este sector. Las empresas de carga pesada de la provincia de Tacna, se dedican a la prestación de servicios, cuentan con unidades de transporte para prestar el servicio. En el conocimiento de este tipo de empresas podemos decir, que el servicio que prestan estas empresas son de tramos largos y muchas veces, el costo de brindar el servicio puede significar una importante inversión; ya que al ser unidades de transporte de gran calibre el costo de reparación es proporcional e incluso a veces mayor al momento de presentarse una falla y, para ello se necesita tener un adecuada gestión de cobranzas para que esta no pueda poner en riesgo la continuidad del servicio brindado.

El presente trabajo de investigación se ha dividido en cinco capítulos. En el Capítulo I, se desarrolla la descripción del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y las limitaciones de la investigación. En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos. En el capítulo III, se desarrolla la formulación de hipótesis, operacionalización de variables e indicadores, población y muestra de la investigación y técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el capítulo IV, se desarrolla los resultados y contraste de hipótesis y en el capítulo V, se desarrolla las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se concluye que la gestión de cobranza tiene influencia en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de carga pesada de Tacna en el 2016.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Se viene observando la falta de gestión en las cobranzas de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna, lo que les genera una falta de liquidez, ya que, en su mayoría, los créditos que estas otorgan no tienen un control adecuado, haciendo que sus cuentas por cobrar en algunos casos no reflejen una información verídica.

De esta manera, se presenta un desorden en la información presentada, y a causa de esta: desencadena una serie de decisiones basadas en una información poco confiable.

A medida que el crecimiento de estas empresas aumenta, estas se ven en la necesidad de rediseñar o implementar nuevas herramientas para de esta manera tener un mayor control en los cobros y consecutivamente tener altos niveles de liquidez. En este sentido, es importante resaltar que la prestación de servicios a créditos viene a ser una de las modalidades más usadas por las organizaciones y de ahí se desprende la gran importancia en la gestión de cobranzas.

Un punto clave para que se realice de forma efectiva, es establecer políticas de vencimiento de pago y cobro, en donde las organizaciones tengan adecuadamente las condiciones bajo las cuales se ofrece las modalidades de pago.

Sin embargo, estos procedimientos y herramientas no son del todo efectivo, si es que no se someten a un control permanente, es decir, estas deben estar en constante evaluación para determinar la efectividad de las mismas y que se lleven tal como se ha programado en el procedimiento de ejecución.

De igual manera, fue necesario determinar los procedimientos empleados en la gestión de cuentas por cobrar y la influencia que guarda con el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada. Para realizar el análisis se tomó temas como: estrategias de las cuentas por cobrar, nivel de morosidad y políticas de cobranza. Teniendo en consideración las cuentas por cobrar, siendo estos créditos que otorga la organización a sus clientes por la venta de bienes o prestación de servicios, estos activos corrientes representan un gran porcentaje de los activos totales. Es tal su importancia, que es necesario que las organizaciones mejoren la gestión de cobranza de una manera adecuada y oportuna, ya que la demora de esta guarda una relación directa con el efectivo y equivalente de efectivo.

Teniendo en cuenta lo último, las organizaciones deben tener un control adecuado del efectivo y equivalente de efectivo, considerando que es uno de sus principales activos en donde el adecuado control y manejo refleja una eficiente utilización de los activos para generar riqueza. Cabe resaltar, que cuando se presentan problemas financieros, se deberán tomar decisiones en cuanto a la dirección de las políticas financieras. En el caso de problemas financieros con el efectivo y equivalente de efectivo, esto atentará con el desarrollo de la actividad que desempeña la organización, ya que al tener deficiencias en el efectivo y equivalente de efectivo trae a colación distintos problemas como: una ausencia de capital de trabajo, el incumplimiento de pago a: proveedores, empleados, entidades financieras. Siendo este, un riesgo latente en temas de financiamiento, o con tasas de interés altas al no tener una capacidad de pago.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo la gestión de cobranzas influye con el efectivo y equivalente de efectivo en las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna en el año 2016?

1.2.2 Problemas Secundarios

1. ¿De qué manera las estrategias de cobranza influyen con la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada?
2. ¿Cómo influye el nivel de morosidad con el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada?
3. ¿De qué manera las políticas de cobro influyen con las inversiones de las empresas de transporte de carga pesada?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General:

Demostrar si la gestión de cobranzas influye el efectivo y equivalente de efectivo en las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna en el año 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar si las estrategias de cobranza influyen con la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada.
2. Evaluar si el nivel de morosidad influye con el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada.
3. Demostrar si las políticas de cobranza influyen en las inversiones en las empresas de transporte de carga pesada.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica teniendo en cuenta que permitirá mejorar los procedimientos de cobranzas para contar con una mayor liquidez en las empresas de transporte de carga pesada, elaborando las propuestas de políticas de crédito que ayudarán a mejorar significativamente la gestión de las cuentas por cobrar, buscando solucionar los problemas frecuentes y contribuyendo al aumento del efectivo y equivalente de efectivo.

En las empresas de transporte de carga pesada es necesario que se lleve a cabo una adecuada implementación y control de gestión de cobranzas, lo que traerá a consecuencia una mayor solidez en su efectivo y equivalente de efectivo. Lo que permitirá tener más opciones de inversión a corto y mediano plazo. La aplicación de una implementación y control en la gestión de cobranzas en las empresas de transporte de carga pesada traerá consigo un mayor retorno de su inversión, generará un sólido manejo de efectivo y equivalente de efectivo en beneficios para el crecimiento de la liquidez.

1.4.2 Importancia

El presente trabajo de investigación es importante porque permitirá mejorar la gestión de cobranza, permitiendo una mayor liquidez, mejorando el capital de trabajo para la realización de nuevas inversiones, así como la implementación de políticas necesarias para dar las facilidades necesarias para el cumplimiento de obligaciones, a través de lo cual se verá un incremento del efectivo y equivalente de efectivo.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación no se tuvo dificultad alguna, ya que se contó con el apoyo de los trabajadores de las empresas que forman parte de la presente investigación.

1.6 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se ha desarrollado en el periodo 2016

1.6.2 Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se desarrollará en las empresas de transporte de carga pesada, provincia y departamento de Tacna – Perú.

1.6.3 Delimitación Social

El presente estudio está aplicado a los 20 trabajadores de las diferentes empresas de transporte de carga pesada en la ciudad de Tacna.

1.6.4 Delimitación Conceptual

El estudio busca establecer cómo la gestión de cobranzas influye en el efectivo y equivalente de efectivo en las diferentes empresas de transporte de carga pesada en la ciudad de Tacna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Gonzales & Vera (2011), en su tesis: *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros San Félix CA. – año 2011* en donde concluye: Empresa de hierros San Félix no llevan manuales de procedimientos, esto obstaculiza el desempeño de las funciones de las áreas de crédito y cobranza; hay casos en que las cuentas pendientes de cobro se vencen por que las facturas no son cobradas a tiempo; por la demora en el pago de la factura la empresa no tiene medidas de presión para los clientes morosos; existen límites de crédito con cifras mayores a las establecidas para cada cliente, además se observó que existe una ausencia de comunicación entre las áreas de ventas y cobranzas.

Comentario:

Gonzales & Vera en su tesis manifiesta que la empresa hierros San Félix carece de manuales de procedimientos de gestión de cuentas por cobrar, lo cual entorpece la recuperación de créditos otorgados. Esto se manifiesta con la ausencia de gestión para el cobro de facturas vencidas. De igual manera, no se cumplen a cabalidad el límite de crédito permitido por cliente. No hay un procedimiento para recuperar créditos otorgados a clientes morosos. Esto indudablemente afecta directamente a las operaciones de la empresa. Ya que genera una ausencia de políticas de recuperación de cuentas pendientes de cobro y estas llevan a tener una ausencia de efectivo para realizar las operaciones, pudiendo ser un problema que puede acarrear al fracaso de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior se puede afirmar, que las políticas de crédito y cobranza son fundamentales al momento de otorgar créditos.

Revelo (2013), en su tesis: *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán – año 2013* en donde concluye: Dentro de la empresa “Profemac” se encuentra la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con una visión de lo que desea obtener para disminuir la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando diferencias en sus finanzas; la empresa Profemac cuenta con una misión y visión que no guarda relación directa con las actividades que ejecutan actualmente, y por ende la falta de valores, principios y objetivos corporativos que marcan la pauta para la correcta operatividad de la empresa; las ventas al crédito implican que la empresa comprometa una gran parte de sus recursos, ya que está financiando con sus recursos a los clientes, y que en la mayor parte la empresa de veces no cobra intereses a sus clientes por el hecho de vender al crédito, por lo que vender al crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades, se destaca también la falta de diseño de ejecución de planes, dado que carece en absoluto de ellos por la razón de la empresa no tiene una proyección bien definida.

Comentario:

Revelo (2013), en su tesis concluye que la empresa Profemac, no cuenta con estrategias planeadas y ejecutadas para la reducción de la cartera de crédito, se puede observar la importancia de implementar políticas de cobro y la ejecución de las mismas, teniendo en cuenta que las ventas al crédito son un beneficio hacia los clientes, esta viene a ser un arma de doble filo, ya que por una parte incrementa el número de ventas pero también la no gestión de la misma genera que se inmovilice parte de los recursos sin ningún beneficio alguno.

Durán (2015), en su tesis: *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en*

la liquidez de la empresa El mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el cantón camilo Ponce Enríquez – Machala 2015 en donde concluye: El mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un control interno de las cuentas pendientes de cobro, donde permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad crediticia que ofrece a sus clientes, siendo fundamento principal para la rotación del efectivo a través de solvencia y liquidez para la empresa. Para eso distinguimos las principales falencias de cartera: de manera general la empresa no posee políticas contables en el área de crédito que permita obtener mejores resultados económicos que una organización; el sistema de gestión administrativo que utiliza no brinda las garantías en los resultados que se deben esperar en cada una de las operaciones que la empresa ejecuta, siendo estas realizadas mediante programas auxiliares, una de ellas es el control de cartera; la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía no cuenta con un departamento específicamente para el control de cuentas por cobrar; las ocasiones que el cliente desea abonar o pagar en su totalidad, este debe esperar prolongadamente un tiempo innecesario para obtener la información requerida para el cobro inmediato de operaciones que sean necesarias.

Comentario:

Duran (2015), concluye que la falta de implementación de un control interno de las cuentas por cobrar no permite obtener resultados de estabilidad crediticia considerando un fundamento principal del efectivo en la solvencia y liquidez para la empresa; de igual manera resalta la importancia de tener un sistema administrativo de cuentas por cobrar, ya que este permite obtener información a la fecha de clientes que aún mantienen cuentas pendientes de cobro y sin esta información la acción frente a las cuentas pendientes de cobro resulta inoportuna.

Tirado (2015), en su tesis *Política de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza – Ambato Ecuador en el año 2015* en la cual concluye: Fadicalza no tiene en cuenta en sus operaciones las políticas tanto de crédito como de cobranza, sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que ocasiona inconvenientes en las cuentas por cobrar, por lo otro lado se pudo determinar que en la empresa no existe una capacitación continua sobre temas financieros, es decir existe un desconocimiento en esta materia por parte de los administradores. Asimismo, no se cuenta con un adecuado control en las cuentas por cobrar, es decir no se efectúa un seguimiento a los clientes que tienen créditos de la empresa y mucho menos se actualizan los datos de manera continua; con respecto a la liquidez de Fadicalza Tirado concluye, que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa; si bien es cierto que todos los departamentos de una empresa están interrelacionados, existen actividades que gozan de autonomía, entre ellas actividades financieras. Además, la falta de liquidez es un factor que afecta directamente ya que el flujo de efectivo obtenido a través de las cobranzas a los clientes por lo general en Fadicalza forma parte del capital de trabajo de la empresa, de esta manera se adquiere materiales e insumos y así continuar la fabricación del calzado; se pudo concluir que la elaboración de un manual de políticas de crédito y cobranza es una alternativa para solucionar los problemas antes descritos. A partir del establecimiento de políticas a seguir dentro del manual, se puede definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa.

Comentario:

Tirado (2015), menciona que Fadicalza carece de políticas en cuanto a la gestión de cobranzas y al no tener un manejo adecuado puede influir en su liquidez que es fuente fundamental para seguir operando, otro punto que resalta es la importancia de definir políticas de créditos y cobranza y así facilitar la recuperación de cuentas por cobrar y la reducción de la morosidad de sus clientes. Además, establece el rol fundamental que cumple tener la información actualizada, ya que esta brinda un adecuado control de las cuentas por cobrar. Sin duda, los puntos tratados contribuyen a una adecuada gestión por parte de la administración frente a los clientes morosos. Sin embargo, en la empresa de estudio se puede notar un descuido y que esta puede acarrear problemas operativos en futuro cercano.

Noriega (2011), en su tesis *administración de cuentas por cobrar un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala – en el año 2011* donde concluye: Mediante el análisis financiero a un grupo de empresas dedicadas a la industria maquiladora Existen deficiencias en las empresas maquiladoras de prendas de vestir, que durante el periodo 2007 – 2009 atraviesa por una administración desatendida de cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la concesión de créditos, ya que otorgan con demasiada libertad, sin prestar atención adecuada a los nuevos clientes; existen deficiencias en las empresas maquiladoras de prendas de vestir para la implementación y cumplimiento de parámetros crediticios adecuados, informando este hecho en el área de ventas, pues por incrementarlas no se controlan los límites de crédito; y también se acuerdan fechas de entrega que no se cumplen esto provoca que los clientes no cancelen sus deudas o se atrasen. Asimismo, concluye que la administración eficiente de cuentas pendientes de cobro en una empresa dedicada a la industria maquiladora de prendas de vestir, depende de la planificación e implementación de procedimientos y de las políticas de crédito que son elaboradas de acuerdo a las necesidades del negocio, estas

deben ser cumplidas a cabalidad, además de ser revisadas y controladas constantemente para asegurar una adecuada gestión de cuentas por cobrar.

Comentario:

Noriega (2011), concluye que la administración de cuentas por cobrar son fundamentales en cualquier sector empresarial, siendo esta en algunos casos un importante mecanismo para incrementar las ventas, estas son elaboradas teniendo en cuenta las necesidades y las condiciones en las que se encuentran tanto en el mercado y el sector a que pertenece. Asimismo, deben ser revisadas prudencialmente para asegurar la adecuada de la ejecución y eficacia de las mismas, considerando la conclusión ya mostrada el trabajo en cuestión guarda relación.

Castillo (2012), en su tesis *Evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo – Guatemala 2012* concluye: De acuerdo a las cifras mostradas en el trabajo de investigación, se concluye que estas no tienen en cuenta sus necesidades de efectivo ni el tiempo en que lo requerirían, motivo por el cual está dejando en la caja exceso de liquidez que pueden ser aprovechados de manera eficiente por medio de inversiones temporales; se realizó la propuesta para que en los próximos tres años, la administración de inventarios y la recuperación de las cuentas por cobrar se realizaran con mayor eficiencia, y una mejor negociación con los proveedores con lo cual se estima la compañía tendrá la capacidad para poder realizar inversiones de corto plazo, la cual representara ingresos por concepto de interés por estas inversiones.

La administración de liquidez depende del plan estratégico de cada compañía, lo cual debe tener en cuenta para la administración eficiente de todos los recursos, en la liquidez se

debe poner mayor control en el rubro de inventarios y cuentas por cobrar.

Comentario

Castillo (2012), afirma que la eficiencia en la administración de cuentas por cobrar favorecerá ampliamente en la liquidez y está a su misma vez permitirá la administración de la misma, además el tener liquidez se puede aprovechar para inversiones a futuro. Sin duda es importante el énfasis que hace en la administración de los inventarios y cuentas por cobrar, siendo este último fundamental para la consecución de liquidez. En una empresa que busca incrementar sus ventas la política de brindar créditos es buena, pero esta debe ir acompañada de un adecuado control de la misma. La inacción de procedimiento y políticas genera un incremento en las cuentas por cobrar y por consiguiente una inversión congelada.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Aguilar (2012), en su tesis: *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. – año 2012* en la cual concluye: Corporación Petrolera S.A.C., no cuenta con políticas de crédito eficiente, ya que en la evaluación de los potenciales clientes solo tiene en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, mas no se realiza un estudio y seguimiento al comportamiento, que tienen los potenciales clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera S.A.C., contrate a empresas, para que realice esta labor, esto incrementa mayores gastos y disminución en la liquidez de la empresa; Corporación Petrolera S.A.C., no tiene políticas de cobranza consistente, ya que cuenta con un plazo de 45 días de acuerdo a contrato para que sus clientes realicen el pago correspondiente; La Corporación Petrolera S.A.C. cuenta para el año 2012 con un saldo negativo de capital de trabajo de más de 15 millones de soles lo que no le permite contar

con el fondo de maniobra disponible para ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido, de acuerdo a contratos suscritos con sus clientes la empresa se ve en la obligación a buscar financiamiento para enmendar el déficit de fondos; Corporación Petrolera S.A.C. se ve en la necesidad de obtener financiamiento esto lo lleva a contraer contratos de factoring, con esta herramienta financiera le permite obtener liquidez a corto plazo para cumplir con las obligaciones acordadas, sin embargo el uso del mismo genera un desmedro en la liquidez ya que el tercero que brinda el factoring cobra un interés que disminuyen la rentabilidad de la empresa

Comentario:

Aguilar en su tesis manifiesta que las cuentas pendientes de cobro influyen en la liquidez de la organización. Asimismo, menciona la importancia de realizar estudios y seguimiento en el comportamiento de pago de sus clientes. Al no realizar este puede generar que los créditos sean otorgados a clientes morosos; siendo mayor el gasto al contratar a terceros para que realicen dicha labor. También nos brinda una opción de financiamiento, pero sin embargo esta no es del todo buena ya que si bien es cierto nos brinda liquidez a la misma vez cobra un interés, algo contraproducente de acuerdo al giro de negocio. Otro punto a considerar es la importancia que tiene el cobro de cuentas por cobrar ya que estas sirven para pagar obligaciones con terceros por parte de la empresa y la no gestión de esta genera problemas en el ciclo operativo de la empresa. Teniendo en cuenta esto, el tema guarda relación con el trabajo en desarrollo.

Lizárraga (2010), en su tesis, *Gestión de Cuentas por Cobrar en la Administración de*

Capital de Trabajo de las Empresas de Fabricación de Plástico, en la cual concluye; sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan a la rotación de las cuentas por cobrar y a la asignación correcta del crédito: Límites de crédito, riesgo de morosidad; Cuando una empresa no cuenta con límites de créditos (llamadas también líneas de crédito) esta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgo; Una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar.

Comentario:

De acuerdo a Lizárraga (2010) sin una buena política de crédito, no es posible alcanzar una adecuada rotación de cobranza, así mismo, agrega que la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar ayuda a la mejora de efectivo y su rotación. La rotación de las cuentas por cobrar permite presentar la partida de manera razonable y obtener una mayor liquidez. También apunta lo importante que es definir los límites de créditos así como también medir la capacidad de pago, esto contribuye a una mitigación de riesgo por las cuentas morosas. El uso de las TIC's es sumamente importante, esto facilita y ayuda al control en las cuentas pendientes de cobro; sin embargo, el desconocimiento del mismo puede generar que esta herramienta sea mal usada. De esta manera la tesis presentada guarda relación.

Hidalgo (2010), en su tesis, *Influencia del control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de Servicios de Pre – Prensa digital en Lima – Cercado*, en la

cual concluye: La planificación de control interno propone el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del mismo, así mismo supervisa la respuesta de la organización al mismo, lo que permitirá una adecuada administración en el departamento de créditos y cobranzas; de esta manera queda probado que la adopción oportuna de políticas tanto preventivas y ejecutadas que adopten las empresas en estudio, permitirá tener un mayor control sobre créditos concedidos y acciones de cobranza; La dirección de control interno tiene como objetivo gerenciar, administrar y planificar el sistemas de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y revisar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, con la finalidad del el cumplimiento de las metas y objetivos descritos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá de manera importante en la gestión del efectivo en las empresas; el control interno es un plan por parte organización donde se desarrollan políticas y procedimientos que plantea la entidad con el fin de asegurar el adecuado uso de recursos que posee la empresa, de esta manera se espera que la información proporcionada sea confiable y esto permita promover el adecuado uso de recursos y creación de nuevas políticas para la obtención de metas y objetivos programados; de esta manera el establecer procedimientos de manera efectiva mantiene la coherencia y armonía entre las acciones efectuadas por parte de la entidad de forma conjunta y de acuerdo a los objetivos de las mismas, las estrategias y políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyente de esta manera a salvar los activos en el a empresa.

Comentario:

Hidalgo (2010), afirma que la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas esta favorece los valores de la empresa. Una adecuada

gestión de cobranza permite evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por créditos otorgados, Considerando los argumentos mostrados, es importante destacar lo importante que es tener definido una política de créditos y cobranzas y que esta sea ejecutada. El estudio realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, lo cual indica que incidirá favorablemente en la ética, transparencia y prudencia de este, dentro del marco de estándares de control interno, el informe COSO y la nueva gestión institucional y paradigmas de control, cuya finalidad busca obtener información razonable y oportuna para una adecuada gestión en el departamento de cobranzas y crédito, evitar o reducir perdidas y aumentar los ingresos por los créditos otorgados y cobros realizados.

Vásquez & Vega (2016), en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Conseret s.a.c. distrito de huanchaco – 2016* donde concluye: a partir de la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la gestión de cuentas por cobrar, ocasionan disminución en la liquidez de la empresa CONSERET S.A.C.; el análisis de los datos nos permitió establecer que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa, esto lleva a que la empresa no tenga la liquidez para afrontar obligaciones en el corto plazo; la evaluación de los datos obtenidos permitió establecer que las políticas de crédito influyen significativamente en la liquidez de la organización CONSERET S.A.C., por que obedecen a que no se utilizaron métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Comentario

De acuerdo con Vásquez & Vega (2016), la gestión de cobranza guarda relación con la liquidez, ya que al no tener un control sobre las mismas generan una disminución en la

liquidez de la empresa. Así mismo, resalta que el nivel de ventas al crédito influye en el riesgo de liquidez de la empresa, esto acarrea problemas para pagar sus obligaciones a corto plazo. Sin duda la importancia de políticas de los créditos y recuperación de los mismos son indispensables, debido a que muchas veces este beneficio que se le da a los clientes forma parte del dinero del ciclo operativo.

Suarez & Becerra (2015), en su tesis *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa avícola Elita EIRL, Trujillo 2015* concluye que: El control de cuentas por cobrar no se alcanza de manera adecuada esto debido a que las actividades solo se están cumpliendo en un 28% es decir, solo se hacen 9 actividades de las 32 existentes antes durante y después del otorgamiento de crédito, el cual representa un alto índice de morosidad no cubierto o recuperable. En ese sentido, se puede mencionar que las cuentas por cobrar inciden de manera directa y significativa hacia la liquidez de las organizaciones, más aun si es que no se posee con un área de créditos y cobranzas, donde solo contabilidad o administración hace las acciones de áreas diferentes.

Comentario:

De acuerdo con Suarez & Becerra (2015), el control de cuentas por cobrar, inciden de manera directa y significativa hacia la liquidez siendo de suma importancia el manejo de esta. De igual manera señala que es importante implementar áreas que lleven a cabo el control de estas, ya que estas aseguran la adecuada ejecución de las mismas.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Definición de las variables

2.2.1.1. Gestión de Cobranzas

La gestión de cobranza son acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuada para recuperar los créditos otorgados, de esta forma las cuentas por cobrar de la institución se conviertan en efectivo de manera más rápida. Siendo así, la gestión de cobranza viene a ser una interacción con los clientes ofreciendo alternativas de solución oportunas para el cumplimiento de sus obligaciones de igual manera se encarga de seguimiento continuo y el cumplimiento de los acuerdos establecidos. La gestión de cobranza se inicia desde el primer día de incumplimiento, esta no es solo una es decir se adecua a las necesidades de las organizaciones y depende mucho de la decisión que tome la gerencia al respecto ya que el gestionar una cartera de cuentas por cobrar genera un gasto sea ejecutada por la organización o un tercero.

Algunas acciones comunes efectuadas en este proceso son:

- a) Análisis del caso: Se describe las razones por las que se le otorgó el crédito y cuáles son las condiciones del cliente deudor.
- b) Contacto con el cliente: Se tiene en cuenta la información que la organización maneja del cliente, historial de pago hasta las acciones que fueron ejecutadas.
- c) Diagnóstico: Se define las razones de la morosidad.
- d) Generación de alternativa: Se define acciones a tomar con el fin de proponer una alternativa de pago al cliente
- e) Obtención de compromisos de pago: Se propone una alternativa para el pago del cliente; de esta manera si es bien aceptada se genera un compromiso de pago establecido de acuerdo a la alternativa brindada.
- f) Cumplimiento de compromisos de pago: Se tiene un control de lo acordado previamente, en sí control sobre los pagos.

- g) Registro de acciones: Todas las acciones realizadas hacia un cliente deben ser anotadas ya que esta forma parte de la situación de cliente frente a una deuda, y sea el caso de que otra persona se encargue de la misma se debe tener registro al respecto.
- h) Seguimiento del caso: Se debe tener en cuenta cómo ha ido evolucionando la recuperación del crédito, sea buena o mala, se debe saber la situación actual del cliente.
- i) Intensificación de las acciones: Sea el caso negativo por parte del cliente se toman medidas de recuperación, desde que activos posee el cliente o alguna manera legal de cobrar la cuenta vencida.
- j) Definiendo los créditos “pérdida”: Se debe tener en cuenta tener un límite para gestionar una cuenta vencida, en pocas palabras cuándo se debe dar como pérdida la cuenta.

2.2.1.2. Efectivo y Equivalente de Efectivo

Son recursos controlados por la entidad en las operaciones del día a día. Estos se pueden presentarse en: monedas, billetes, cuentas bancarias, cheques, entre otras, a favor de la empresa ya sean en moneda nacional o moneda extranjera.

El efectivo como medio de pago puede ser obtenido como parte de cualquier transacción como: ventas que sean al contado, cobro a clientes, cobros a empleados en el caso de un préstamo, anticipos recibidos, etc. De igual manera, se puede usar para cumplir obligaciones tales como: pago a proveedores, pago de planillas, anticipos a proveedores, pago de servicios básicos, etc.

Según contabilidad:

Agrupar las subcuentas que representan medio de pago como: dinero en efectivo, cheques, giros, entre otros. Así como: depósitos en instituciones financieras, otros equivalentes de

efectivo disponible.

Siendo así, la contabilidad clasifica: efectivo y equivalente de efectivo de la siguiente manera:

- 101 Caja: efectivo en caja.
- 102 Fondos fijos: efectivo establecido sobre un monto fijo o determinado.
- 103 Efectivo en tránsito: se conforma por fondos en movimiento entre los establecimientos de la empresa, así como los fondos que se encuentran en poder de las empresas de caudales.
- 104 Cuentas corrientes en instituciones financieras: saldos de efectivo de las empresas en cuentas corrientes de disponibilidad inmediata.
- 105 Otros equivalentes de efectivo: incluye instrumentos financieros equivalente de efectivo, emitidos por instituciones financieras y de naturaleza disponible a requerimiento del tenedor de instrumento, tales como como certificados bancarios.
- 106 Depósitos en instituciones financieras: depósitos de ahorro y a plazo determinado.
- 107 Fondos sujetos a restricción: efectivo que no puede utilizarse libremente, ya sea por disposición de alguna autoridad competente o mandato judicial.

2.2.2. Teorías de las Variables

2.2.3.1 Gestión de Cobranzas

Ettinger y Golliet (2000), Define que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus

utilidades dependen especialmente del ciclo de frecuencia de reinversión de su capital. La cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinaran la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

Heredia (1985), manifiesta que la gestión es “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (p.45).

“Gestión está relacionada con la acción y consecuencias de administrar o gestionar algo. Debe decirse que gestionar es llevar acabo diligencias que permiten una operación comercial. La noción de gestión, por lo tanto, se extiende al conjunto de procedimientos que se llevan a cabo para resolver un problema o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o un negocio”. (Brachfield, 2009).

Gestión se refiere a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio. A través de una gestión se llevará a cabo diversas diligencias, trámites, las cuales, conducirán al logro del objetivo determinado. (Franco, 2002).

“La gestión de cobranzas es la aplicación de un conjunto de estrategias de cobro, que busca reducir el nivel de morosidad cuando las políticas de cobro ejecutadas no son las adecuadas”. (Jiménez 2015).

“Un modelo de gestión de cobranzas es el conjunto de acciones coordinadas, aplicadas adecuadamente y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo de la manera más rápida y eficientemente posible”. (Jiménez 2015).

Según el diccionario de la Real Academia (2012) define el latín gestión como:

“El término de gestión, hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, podemos decir que la gestión es un proceso que busca

mediante una serie de procesos la obtención de un fin específico. Además es importante decir que la gestión tiene como objetivo principal optimizar resultados trazados por una organización, esto depende mucho de la planificación y ejecución empleada para la obtención de los mismos. La gestión de cobranza busca trazar un camino para cuyo resultado es la disminución de morosidad entre sus clientes, mediante una política de cobranzas enmarcada a la realidad de cada organización.”

De esta manera, la gestión de cobranza viene a ser una herramienta cuya finalidad busca ejecutar las cuentas por cobrar existentes, y así reducir el nivel de morosidad y convertirlos en activos líquidos mediante una serie de estrategias, políticas y modelos de cobranzas, sin dejar de lado el control que deben mantenerse al ser ejecutadas. Además, la gestión está orientada a un problema en particular, realizar un proyecto de igual manera, se entiende por gestión a la administración y dirección de una organización al igual que un nivel de gobierno.

Chiavenato (2009), expresa que la gestión de cuentas por cobrar, cuyo objetivo principal es elevar el rendimiento sobre la inversión, esto no se puede determinar la consecución del mismo sin establecer un sistema de control. El sistema de control debe ser capaz de proporcionar resultados que demuestren el rendimiento obtenido de acuerdo al requerido por la empresa en sus operaciones.

De acuerdo al párrafo anterior podemos notar que Chiavenato considera importante establecer un Sistema de control en las cuentas por cobrar y que la elaboración de este no asegura la consecución del objetivo ya que mucho depende de lo requerido por cada organización en sus operaciones.

Montaño (2003), expresa que la frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta por cobrar como resultado de una venta al crédito lleva la conclusión que: Una organización se quedará sin capital de trabajo si no se gestiona adecuadamente las cuentas por cobrar. Toda vez que la gran mayoría de organizaciones en el mundo entero utilizan el crédito, de aquí viene la importancia de la gestión de cobranza de las cuentas de los clientes.

Al respecto podemos expresar que Montaño resalta la importancia del cobro de nuestras ventas al crédito ya que estas si bien es cierto dependen mucho del sector, la no ejecución de las mismas generaría una falta de capital de trabajo. De igual manera resalta que hoy en día las ventas al crédito son una forma de incrementar las ventas, valga la redundancia, dependiendo el sector y el riesgo que asume la empresa.

Brigham, E. (2009), expresa sobre la cobranza: una vez que la empresa establece su política de crédito querrá operar dentro de los límites de la misma. Por tanto, es necesario que una organización revise sus cuentas por cobrar de manera periódica para conocer si las formas y tiempo pago han cambiado de modo manera que las operaciones a crédito quedan fuera de los límites de la política de crédito.

De acuerdo con lo anterior, podríamos concluir que a medida que las cuentas por cobrar aumentan, donde el motivo es la cantidad de ventas incobrables o se incrementa el tiempo de crédito, una empresa debería evaluar la política de crédito utilizada. En la actualidad los parámetros más usados para medir e implementar políticas son los días pendientes de pago y la antigüedad de la cuenta por cobrar.

Villaseñor, F. (1993), expresa que tal vez “la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas”. De acuerdo con Villaseñor nos da un panorama mucho más amplio, agregando que el uso de crédito en un mundo globalizado, es algo del día a día, y a la misma vez toma mayor protagonismo la cobranza de cuentas a clientes, siendo esta parte muy crítica ya que la adecuada gestión de esta puede terminar en un alto grado de solvencia que permitirá invertir o financiar operaciones a corto plazo. De igual manera, la gestión equívoca de esta generará un déficit de liquidez, poniendo en peligro incluso el postulado de empresa en marcha.

Morales, (2014), señala que la ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra. Además, agrega que en algunos casos muchas organizaciones ven el capital en sus cuentas esfumadas debido a que ni siquiera se encuentra representado por materiales o inventarios disponibles para la venta, sino que la cifra mayor se encuentra en las cuentas por cobrar. Señala que en organizaciones pequeñas la labor de cobranza realizados por el mismo propietario no siempre es buena, ya que de acuerdo a estudios realizados una de las causas del fracaso de estas organizaciones parte de la debilidad de políticas de cobro teniendo en cuenta que a veces no se encuentra políticas de cobro y si las hay no se cumplen.

Según morales en un negocio en donde las actividades se enfocan principalmente en las ventas, se corre el riesgo de descuidar tareas de cobranzas y créditos otorgados con el solo fin de vender. Esto se puede expresar en el estado de situación financiera, en donde la mayor parte de activos se encuentra en las cuentas por cobrar. Esta medida puede traer

consigo problemas tanto de liquidez como cumplimiento de sus obligaciones con terceros. Ejemplo: en una compañía que otorga créditos a 60 días y paga a sus proveedores en 30 días, claramente vemos una política errada, ya que el ciclo del negocio cierra con cobros a 60 días. Sin embargo, la empresa va perdiendo liquidez que le permita seguir operando ya que sus pagos son a 30 días. Es aquí, donde toma el protagonismo la gestión de cobranza, siendo este fundamental en las organizaciones que otorgan créditos, si bien es cierto, tener políticas establecidas dentro de la organización es importante, el gestionarlas lo es mucho más, ya que de esto depende la recuperación de las mismas. La mala ejecución y el no seguimiento, termina por afectar de manera directa y significativa en la organización.

Pérez E. y Tafur R. (2015), se entiende por gestión crediticia a la “administración de las cuentas por cobrar” al correcto manejo de los activos.

Semple, R. (2010), Señala que las cuentas por cobrar son derecho u obligaciones a corto plazo por ventas y servicios prestados, estos pueden convertirse en bienes o valores más líquidos. De esta manera de acuerdo a un análisis se puede decir que la valoración de esta puede tener dos puntos de vista la parte cualitativa y cuantitativa siendo estas las políticas de crédito, condiciones de créditos, y políticas de cobro.

Bravo, M. (2003), señala que la “gestión de cuentas por cobrar consiste en presentar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformaran en efectivo para determinar el ciclo financiero a corto plazo”.

Merton R. & Bodie Z. definen la gestión de cuentas por cobrar como la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende las utilidades con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos.

Davidson, S. (2006), en relación a la gestión de cuentas por cobrar señala que, las políticas de crédito es un elemento importante de la administración global y que de comercialización de la empresa. Una importante finalidad de las políticas de crédito implementadas es lograr un apropiado equilibrio entre el aumento de las ventas a crédito de la organización y limitación de sus pérdidas en cuentas incobrables. En ciertos casos, una organización podría minimizar sus cuentas incobrables brindando créditos solamente a las firmas con mayor solvencia y reputación; pero hacer esto sería establecer un límite el tamaño de su potencial mercado o se elevarían los costos en la selección del mismo. En el otro extremo una empresa podría incrementar sus ventas al máximo concediendo crédito a todos los que soliciten. Siguiendo esta política la organización probablemente incurriría en costo y pérdidas sustanciales por cuentas incobrables.

De acuerdo con lo planteado por el autor, se puede decir que la mejor manera de manejar una gestión de cobranza es logrando un equilibrio entre los costos de crédito y utilidades potenciales que se sacrifican al restringir las ventas.

Teniendo en cuenta todos los conceptos brindados se puede argumentar que una adecuada gestión de cobranza beneficia a la organización con:

- **Sólida liquidez:** Al ejecutarse de manera adecuada una gestión de cobranza facilita la rotación de cuentas por cobrar, es decir, el nivel de deterioro disminuye y a consecuencia de ello el nivel de morosidad baja.

- Control de cuentas por cobrar: la inacción e ineficacia en el cobro a cuentas por cobrar vencidas genera un deterioro y pérdida del efectivo, en este sentido, se debe otorgar crédito y lograr cobros para mantener un flujo constante en la organización. De esta manera, se minimiza el riesgo de deterioro de cuentas por cobrar.
- Incremento en la utilidad: El tener un adecuado control de cobranza beneficia ampliamente a la utilidad ya que los costos de otorgar crédito disminuyen, al tener un mayor retorno.
- Incremento en ventas: El tener definido una adecuada gestión de cobranza permite tener un nivel de negociación mucho mayor y esto lleva a que se pueda otorgar créditos de manera particular.

Weston F. (2007), define la administración de cuentas por cobrar en los siguientes términos: En general, las empresas preferían vender al contado en lugar de vender a crédito, pero las presiones de la competencia obligan a la mayoría de las empresas a ofrecer crédito, de tal forma, los bienes son embarcados, los inventarios se reducen y se crea una cuenta por cobrar. En el momento en que el cliente pague la cuenta, 1) la empresa obtendrá efectivo y 2) la cuenta por cobrar disminuirá. El conceder créditos tiene costos indirectos y directos, pero también tiene un beneficio el incremento de las ventas. La gestión de cuentas por cobrar empieza con la decisión de si se concede o no un crédito, Un sistema implementado para el control es importante, porque sin él, las cuentas por cobrar se acumularán hasta ocasionar problemas en la liquidez de la organización, los flujos de efectivo disminuirán y las cuentas pendientes de cobro cancelarán las utilidades sobre ventas. Esto implica idear acciones correctivas, y la única manera de conseguir esto es implementar un sistema que controle las cuentas por cobrar.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, las ventas al crédito nacen de una presión por la competencia, en tal caso, es necesario plantear mecanismos que ayuden a la recuperación de las cuentas por cobrar.

Moreno, J. & Rivas, S. (2008), Con respecto a las cuentas por cobrar: Una buena gestión de las mismas requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores. Dependiendo del negocio, la información tiene que estar relacionada con el servicio a los clientes. Las empresas que se dedican a brindar servicios que efectúan la suspensión de por no recibir el pago oportuno del mismo, requieren de información inmediata y veraz.

En la actualidad, la información que los negocios requieren para dar servicios a los clientes en general debe ser diaria, para que los saldos del día anterior sean considerados al momento de brindar el reporte a la fecha.

El concepto brindando por autor no deja claro la importancia de las TIC's en la gestión de las cuentas por cobrar. Estas van íntimamente ligadas en los procedimientos de cobranza. De igual manera menciona, que la información veraz y oportuna, así como también en la comunicación de esta, En los tiempos de hoy, es sumamente importante tener un cronograma de actividades diarios que permiten a mantener una adecuada organización de las mismas. De igual manera tener personal dedicado a la función exclusiva de alimentar y brindar reportes diarios según lo requiera.

Lo expresado es muy importante, ya que el no tener información oportuna genera desorden en la organización. De igual manera si un cliente requiere una confirmación de saldos, se debe responder de manera oportuna y veraz. Esta información genera un valor agregado a la empresa.

2.2.3.1. Estrategia de Cobranza.

Las estrategias de cobranza son una serie de acciones programadas cuya finalidad es la recuperación de créditos otorgados. Estas pueden variar de distintas maneras: por el tipo de clientes, ubicación, producto, situación de crédito otorgado. Sin embargo, todas buscan un mismo fin, la recuperación de créditos otorgados.

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas. Por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil de cliente o la deuda. Para determinar las estrategias que son adecuadas para el segmento de clientes que tienen problemas similares. **(Morales Castro & Morales Castro, 2014).**

Para Sonia Software son tres los principios básicos para definir una óptima gestión de cobranzas:

- a) Recuperación anticipada: Existe un lapso temporal entre el día en que el cliente dejó de pagar su vencimiento y el día en que decidimos comenzar la gestión de cobranzas con contacto personal.
- b) Definición de Rentabilidad: El paso de una recuperación anticipada con herramientas tecnológicas en una gestión de contacto personal no debería definirse de forma aleatoria, sino que debería basarse en las restricciones impuestas por un análisis de rentabilidad.
- c) Establecimiento de límites temporales: Es la fase del contacto personalizado, a partir de allí es donde comenzamos a moldear las fases de tiempo en las que se implementarán distintos tipos de estrategias para llevar a una recuperación efectiva o al fin de la gestión.

Modelos de Cobranza

Greenspan (2002), manifiesta que el uso de la tecnología se expandió más allá de su propósito original, el cual era evaluar únicamente el riesgo crediticio. Actualmente, la tecnología permite evaluar la rentabilidad con base en el riesgo y el comportamiento con el fin de establecer límites iniciales y consecuentes.

Deloitte (2012), “Actualmente, la industria financiera está utilizando nuevas técnicas y herramientas de análisis y herramientas de análisis en distintos ámbitos, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente, con el fin de bajar los costos de operación y mejorar el servicio al cliente.

El objetivo principal de un modelo operativo es permitir la aplicación de una visión o estrategia corporativa a una operación de negocio”.

- Segmento Clientes: Basada en costo de gestión de la cuenta y la probabilidad de pago. Para realizar esta segmentación es necesario considerar el comportamiento histórico del cliente y con estas se busca predecir su conducta de pago.
Dentro de la cobranza se consideran segmentos fuera de los clientes en cartera vencida, las estrategias más comunes en este segmento son: la reestructuras de deuda, reducción a la línea de crédito.
- Canales: Aprovechando el uso de la tecnología debe implementarse canales como el autoservicio, sitios web, mensajes de voz, SMS, correo tradicional y correo electrónico, así se manifiesta la importancia entre el cliente y la institución financiera, por la comodidad y lo práctica que puede ser el proceso.
- Productos: Es relevante tener en cuenta que para ofrecer productos de cobranza que se ajusten a los clientes y sus necesidades, con el objetivo de regularizar la cuenta o liquidar el monto.

- Procesos: Se deben indicar iniciativas para mejorar el desempeño y la ejecución de los procesos a través de la estandarización. La estandarización de procesos, con base en lineamiento y políticas es un esfuerzo que debe iniciarse a través de documentación en manuales de cobranza que soporten la operación.
- Tecnología: Se han desarrollado diferentes herramientas para automatizar y mejorar los procesos críticos de la cobranza, el sistema de cobranza integral y el marcador predictivo busca mejorar la relación con el cliente.
- Gente: Los ejecutivos de cobranza ahora deben manejar niveles de morosidad, así como brindar una atención personal para proponer soluciones integrales al cliente.
- Medición de desempeño: a través de los indicadores se pueden identificar áreas de oportunidad en cuanto a gente, proceso o calidad de información; además de que favorece la puesta en marcha de procesos de mejora continua.

Stoner, Freeman & Gilber (1996), describe a la estrategia como un programa general para definir y alcanzar los objetivos de la organización; la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo.

De igual manera Bateman & Snell (2009), argumenta que es un patrón de acciones y recursos diseñados para alcanzar las metas de la organización.

Según Konntz & Weihrich (2007). “La estrategia se define como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de líneas de acción, así como la asignación de los recursos necesarios para la consecución de esas metas”.

Cobranza efectiva

Una excelente estrategia de cobranza se basa en aspectos como:

- a) Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que representa.

Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que representa.

b) Organización interna hacia el trabajo.

Es sumamente importante prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla.

c) Percepción del cliente

La percepción es un tema que influye en la morosidad de una cuenta y esta herramienta no solo se puede utilizar para mejorar la gestión, sino como fundamento para captar potenciales clientes.

d) Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros

Es muy necesario tener una adecuada comunicación y saber utilizarla como una herramienta de persuasión en la gestión de cobros.

e) El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona

Este proceso hace hincapié en la autoevaluación de las acciones que se realiza, siendo este un análisis permanente de acciones y reacciones que estas producen.

2.2.3.2 Nivel de morosidad

El nivel de morosidad es la cantidad de cuentas por cobrar que ya siendo vencidas aún no se consigue el cobro de las mismas. Es determinado por la siguiente operación:

$$\text{Nivel de Morosidad} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Vencidas}}{\text{Total de Cuentas por Cobrar}}$$

Esta operación determina qué porcentaje de mis activos exigibles aún no se han cobrado.

Los efectos de la morosidad generan un gran problema, tanto para los acreedores y para los deudores. Tal como lo detalla (González Pascual & García Remacha, 2012):

- Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. La pérdida de valor en los activos que posee reduce el valor de la empresa.
- Daña la cuenta de ganancias y pérdidas de la empresa que otorga el crédito por el reconocimiento de la pérdida de valor de ciertos activos.
- Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal, al acreedor quien debe liquidar el correspondiente impuesto de la venta no cobrada.
- La demora de pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor al verse retrasadas las expectativas de cobro previstas.

Las consecuencias a causa del nivel de morosidad, atentan contra el normal funcionamiento de las organizaciones, ya que debido a este nivel pueden ocasionar problemas de cumplimiento de obligaciones que tiene la organización con terceros, así mismo puede imposibilitar el financiamiento que esta puede tener con terceras.

Para Brachfield, (2009), la morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica esta disminuye notablemente.

Según Stearns (1991), Son factores incontrolables como los desastres naturales, cambios de política gubernamentales, terremotos, incendios, huracanes, inundaciones que afectan la actividad económica y la de los microempresarios. Otros factores de morosidad son el

pago por adelantado de la materia prima y las ventas al crédito que realizan los microempresarios.

Lawrence J. & Chad J. (2012). Define que es la demora en el cumplimiento de un deber u obligación. Una demora en el pago de la obligación supone un problema parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y esto puede llevar a que sea tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

2.2.3.3 Políticas de Cobranza

Lybrand & Coopers (2002) en donde consideran “Las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento de control”, en tal sentido, las políticas son criterios, lineamientos que orientan las acciones que se llevan a cabo con la finalidad de cumplimiento de objetivos trazados.

Teniendo en cuenta lo anterior la política de cobranza, son guías que fija la organización para controlar aspectos concernientes al crédito, así como, otorgamiento de créditos tanto en la prestación de servicios y venta de productos asimismo fija y asegura el cobro de los créditos concedidos. En tal sentido las políticas de cobranza, emplean una serie de procedimientos para la recuperación de cuentas pendientes de cobro vencidas.

Weil, R. Señala que las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos de crédito muy reducidas, normas crediticias estrictas y una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud, restringen las ventas y la utilidad, de manera que a pesar de la reducción de la inversión en cuentas por cobrar, la tasa de rendimiento sobre la inversión de los acciones será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y cuentas por cobrar. El conceder crédito conlleva las pérdidas por cuentas incobrables, los costos de

investigación del crédito de los clientes, la financiación de cuentas por cobrar y los gastos en el cobro. Para evaluar el crédito, el departamento de créditos y cobranzas deben considerar: la capacidad de pago, las garantías tanto específicas y generales del mercado donde se opera así como la economía y la capacidad de pago.

La información se obtiene de varias fuentes, incluyendo la experiencia anterior. Si la cuenta es nueva, es una práctica normal solicitar estados financieros auditados, declaraciones de impuesto si no se tiene estados financieros, cartas de solvencia de las instituciones de crédito con las que opera. Es práctica usual y muy recomendable el establecer la comunicación con otros proveedores de los clientes y en muchas ocasiones existen asociaciones de crédito de empresas del mismo giro, con las que intercambian experiencias.

De lo mencionado podemos opinar que la política de créditos se relaciona con la política de cobranza ya que la primera brinda parámetros para un adecuado crédito, mientras que la segunda habla de ejecución de los créditos otorgados. Partiendo de esto, podemos decir que la información requerida a los clientes son muy importantes ya que estos revelan la formalidad de los pagos del cliente. Esta información se traducirá en clases de riesgo. En tal sentido, el crédito debe diversificarse mediante una de cartera de clientes para que de esta manera los créditos otorgados por falta de crédito no afecten de manera importante a la organización. Siendo así, se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Solvencia del cliente.
- Formalidad o documentación que sustente el crédito.
- Capacidad financiera de pago.
- Garantías, si se diera el caso.
- Condiciones del rubro del cliente.

La responsabilidad de fijar políticas de cobranza son del área de créditos y cobranzas estos se encargan de evaluar antes de otorgar un crédito, de igual manera se encargaran de administrar las cuentas vencidas.

El departamento de créditos y cobranzas tiene la finalidad de:

- Reducir las cuentas por cobrar, sin afectar las ventas.
- Administrar el crédito otorgados a clientes.
- Evaluar los créditos de manera objetiva.

Gitman, L. (1986), argumenta que las “condiciones de crédito son los términos de venta para clientes a los que la empresa ha extendido un crédito. Las condiciones de 30 días netos significan que el cliente tiene 30 días a partir del inicio del periodo de crédito (por lo común al final del mes o de la fecha de expedición de la factura) para pagar la cantidad total de la factura”. Algunas empresas ofrecen descuentos por pronto pago, deducciones de un porcentaje del precio de compra a pagar dentro de un determinado tiempo. Por ejemplo, condiciones 2/10 a 30 netos, significa que el cliente tiene 2% de descuentos sobre el total de la factura si hace el pago dentro de los 10 primeros días del crédito otorgado o puede pagar el total de la factura dentro de los 30 días.

Las condiciones establecidas para el otorgamiento de crédito de una empresa están influenciadas de manera importante por el sector en donde opera la empresa. Por ejemplo, una empresa que vende productos de conservas o enlatados tendrá créditos a muy corto plazo, porque sus productos tienen un valor colateral pequeño a largo plazo. En tal sentido, una empresa puede ajustar sus condiciones para adaptarse a los ciclos de la industria, sea el caso que una empresa desea que las condiciones normales de crédito tengan relación con las normas de su industria. Sin embargo, si sus condiciones tienen mayor restricción comparadas con sus competidores, perderá posibles negocios; si sus condiciones no son lo

suficientemente restrictivas, atraerá clientes de baja calidad que probablemente no podrán pagar bajo las normas de la industria.

De lo expuesto por el autor, podemos afirmar que una empresa debe tener en cuenta la calidad y precio de sus productos o servicios sea el caso. En este sentido, las condiciones normales de crédito deben estar de acuerdo al sector en que se encuentran, no dejando de lado el análisis crediticio individual del cliente.

Gitman (2003) nos señala que “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”.

Córdoba, M. (2010), en cuanto a política de cobranza se refiere a la forma que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. Generalmente las políticas son variables y en lo general siempre está condicionada al mercado y giro del negocio. En condiciones normales, en la primera semana de vencida la cuenta por cobrar se realiza una llamada al cliente, a los 15 días se le hace el envío para recordarle la deuda de manera sencilla, a los 30 días un nuevo recordatorio más efusiva mostrando la preocupación de la cuenta vencida y durante el mes siguiente se puede llevar a cabo la cobranza de manera presencial. Si el cliente no liquida el adeudo, este debe turnarse con el departamento legal para gestionar su cobro.

Podemos opinar de lo último que el proceso de gestionar una cobranza es costoso, así mismo se entiende que esta medida es necesaria ya que la organización se presenta con firmeza, de esta manera los clientes cumplen con sus compromisos de manera oportuna. Además, se debe entender que los costos por morosidad son altos y estos inmovilizan recursos.

Berk, J. (2014), Señala que las políticas de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más comunes

se encuentran: enviar avisos o cartas en que se informan al cliente de su cuenta venció y se le solicita su liquidación, hacer llamadas telefónicas o visitar al cliente en un intento por conseguir el pago, emplear una agencia de cobranza o emprender acciones legales contra el cliente. Otro método, que algunos casos resultan eficaz consiste en que la compañía se niegue a realizar nuevos embarques hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas. Aunque el objetivo del procedimiento de cobranza es acelerar el cobro de pagos vencidos y reducir la cartera vencida, las compañías deben evitar conflictos con clientes normalmente solventes y que por alguna buena razón (por ejemplo, a causa de problemas temporales de liquidez) no han cumplido con el pago oportuno de sus deudas. Se adopta un procedimiento de la cobranza sumamente agresivo, el resultado podría ser la reducción de las ventas y utilidades futuras, ya que los clientes optarían por proveedores con políticas de cobranza más indulgentes.

Con lo mencionado, es claro que antes de implementar una política de cobranza la organización debe reconocer los recursos con lo que cuenta para ese fin, de igual manera se debe hacer un análisis de métodos menos costosos, así como tener en cuenta la materialidad de la cuenta vencida.

Por lo general, cuando se realizan mayores gastos para la recuperación de créditos vencidos menor es su promedio de cobranza y nivel de cartera vencida. En tal sentido es contraproducente tener un mayor gasto en el procedimiento de cobranzas adicionales ya que estos niveles pueden ser excesivos.

Una organización debe incrementar sus gastos de cobranza, solo si se espera que el margen entre el gasto y beneficio es mayor al del gasto propiamente dicho. En la actualidad los clientes siempre pagan tarde, pero el cobro resulta ser mucho más costoso en tal sentido los meses de interés se pierden, y no hay una base fiable que permita definir el tiempo que el cliente pagará la cuenta.

Una de los principales indicadores que permite medir una adecuada gestión de cobranza es el periodo de promedio de cobranza.

Gallagher T. (2014), señala que el periodo promedio de cobranza es el segundo componente del proceso de conversión en efectivo. Es el número promedio de días en que las ventas o créditos están vigentes. El periodo promedio de cobranza tiene dos componentes: 1) el tiempo desde la venta hasta el cliente coloca el pago en el correo, y 2) el tiempo para recibir, procesar y cobrar el pago una vez que el cliente lo ha enviado.

De lo anterior podemos concluir en la siguiente fórmula para hallar el periodo promedio de cobranza

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas promedio diarias}}$$

Este ratio nos podrá indicar en promedio cuando pagan la cuenta sus clientes.

A continuación se dará a conocer algunos procedimientos empleados para el cobro de cuentas vencidas.

- Cartas: Después de un tiempo determinado la empresa envía una carta en la que recuerda al cliente la cuenta vencida, en el caso la cuenta no se haya pagado en los días establecidos se envía una segunda carta más exigente.
- Llamadas telefónicas: si las cartas no tienen éxito, se procede a realizar llamadas al cliente solicitando el pago de la cuenta vencida.
- Visitas personales: esta es comúnmente usada, siendo un recurso efectivo el confrontar al cliente.
- Agencia de cobranza: Es poco usada ya que esta significa un gasto adicional, pudiendo ser no tan satisfactorio la ejecución del mismo.
- Acción legal: es aplicada por la agencia de cobranza con el fin de amedrentar y recuperar la cuenta vencida.

Menjivar (2011), “Las políticas de crédito son los criterios, normas y lineamientos que aplica una entidad para determinar si debe o no conceder crédito a un cliente, por cuanto se debe conceder y las condiciones de otorgamiento en cuanto a: plazo del crédito, monto, condiciones de pago, etc.”

Sin duda, es importante resaltar las políticas de crédito en una empresa ya que estas definen un criterio mínimo para brindar crédito a un cliente. La evaluación de crédito, referencias, periodos promedio de pago e índices financieros nos ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir las políticas de crédito.

Santandreu, (1994), “no es función ni objetivo de la organización financiar a sus clientes”.

Para Menjivar (2011), estas políticas son los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa para recuperar en flujos de efectivo las ventas realizadas al crédito.

Hernandez, (2009), la política de cobranza consiste en los pasos que se sigue para cobrar cuentas con mayor antigüedad. Un cambio de esta provocaría variaciones en las ventas y el periodo de cobro.

Para Menjivar (2011), los criterios a considerar para determinar las políticas de cobranzas, son:

- En el caso de que las ventas tengan un periodo de crédito superior a 30 días utilizar letras de cambio.
- Zonificar la cartera de clientes por distrito, provincia, departamento
- Establecer formatos de los reportes de cobranzas, de manera correlativa.
- Enviar cartas simples, en el caso de incumplimiento, de persistir el incumplimiento hacer llegar cartas legalizadas con cálculos de intereses y gastos administrativos.
- Protestar los documentos en caso del pago.
- Determinar los horarios y días de atención de los clientes.

- Referenciar las cuentas por cobrar morosas, solicitando garantías.
- Transferir la cartera de cuentas vencidas a especialistas en recuperaciones. De esta manera se reduciría los costos administrativos innecesarios por parte de la entidad que otorga el crédito.

Según Candela (2008), las medidas que aplica una organización para realizar la cobranza son de acuerdo a sus políticas generales de cobranzas.

En materia son:

- Políticas restrictivas: su principal característica es el otorgar créditos en periodos cortos, políticas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. En tal sentido esta contribuye a no tener pérdidas por cuentas incobrables. Pero sin embargo puede traer consigo la disminución en las ventas y el margen de utilidad.
- Políticas liberales: las políticas liberales son menos restrictivas. En estas se otorgan créditos considerando la competencia en el mercado, no se ejerce presión para los créditos que se otorgan y el pago de las cuentas. En consecuencia, este tipo de política no garantiza el aumento de ventas y utilidades.
- Políticas racionales: Son políticas que se aplican de manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; su finalidad es cumplir el objetivo de la administración de la gerencia financiera y las cuentas por cobrar. Esta política busca maximizar el rendimiento de la inversión por parte de la entidad.

Costos de cobranza: Los trámites que se efectúan para llevar a cabo la cobranza son costos que incrementan la deuda.

Brachfield, (2009). Define que la política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el

choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. Es el arte de negociación para conciliar intereses.

Besley, (2008). Define las políticas de cobranzas como procedimiento que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa debe determinar la fecha y la manera en que dará notificación de la venta a crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se pagará la cuenta.

Lawrence J. & Chad J. (2012). Define que las empresas determinan políticas generales de cobro mediante una combinación del procedimiento que llevan a cabo. Estos incluyen el envío de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y demandas judiciales. Una de las principales variables de las políticas de cobro es la cantidad dedicado al procedimiento de cobro. En cierta medida, cuanto mayor sea el monto relativo gastado, menor será la proporción de pérdidas derivadas de las cuentas incobrables y más breve el periodo de cobranza, siempre y cuando lo demás se mantenga constante.

Levy (2009). Plantea que se refiere a los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. De esta manera, es importante considerar que las políticas diseñadas deben tener en cuenta: las condiciones de mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas.

Brachfield (2005), define que las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades si se presentan reclamos, simplificar los trámites para realizar el cobro, establecer las prioridades y determinar acciones a realizar por parte de los que gestionan las cuentas vencidas.

2.2.3.2. Efectivo y Equivalente de Efectivo

Según la NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo nos define que “El efectivo comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista”, “Los equivalentes de efectivo son

inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativos de cambio de valor.

En consecuencia, el efectivo es también llamado activo disponible, ya que este tipo de activo es el que comúnmente se encuentra en caja, cuentas bancarias en instituciones financieras.

Por otro lado, el efectivo y equivalente de efectivo es conocido como el activo exigible, esta a su vez se usa para propósitos de inversión o similares. Para cumplir con compromisos de pago a corto plazo.

Según Godoy, Florida. (2006). Define a la cobranza como la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar. También se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee.

Según Demestre, C. & Castells, A. señala que el equivalente a efectivo, los valores negociables que la empresa mantiene en cartera; tales valores son considerados como equivalente a efectivo porque por sí solos pueden ser utilizados como medios de pago, y porque pueden convertirse en dinero en un periodo de tiempo relativamente corto.

Para Meunier y Boulmer (1987: p.14) “la tesorería es la diferencia entre los activos realizables y disponibles (activo circulante) y el pasivo circulante en un momento determinado”.

Según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) La liquidez es un factor que analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con su compromisos a tiempo.

Cálculo de la liquidez a través de las siguientes razones financieras:

a) Liquidez inmediata = (caja, bancos y val. Realizable + clientes)/ pasivo a corto plazo.

b) Liquidez = Activo circulante / pasivo a corto plazo.

Se complementan con pruebas como:

a) Rotación de Inventarios.

b) Rotación de cuentas por cobrar.

c) Rotación de cuentas por pagar. (Ciclo económico)

Maguiño (2013), se utiliza para determinar la capacidad de la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo. Es decir, consiste en la factibilidad que la empresa tiene para convertir sus activos en dinero en efectivo, sin incurrir en pérdidas significativas de su valor.

Así mismo, **Besley & Brigham (2012)**, La liquidez tiene como fin medir el riesgo vinculado a los pasivos circulantes. Este riesgo es saber la capacidad de pago sobre estos pasivos. La liquidez cubre necesidades cíclicas y necesidades a cíclicas, las primeras están ligadas al ciclo de explotación (compra, fabricación y venta); en contraparte las necesidades a cíclicas, refiere a los activos reales o medios de producción.

Monzón (2014). Menciona que la liquidez está relacionada con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento. La empresa debe contar con permanente liquidez así será capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada y además dispone de unos saldos adecuados de dinero disponible en el activo del balance.

Soria (2011), indica que es el dinero en efectivo que dispone, para liquidar deudas. Estas no solo expresan el control de las finanzas totales de la organización, si no la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Moreno (2011), la liquidez de los activos financieros es una característica fundamental en la definición de los costos en los que incurren los inversores a la hora de realizar una operación en cualquier mercado financiero. La búsqueda de una medida, lo más completo posible de la misma, sigue siendo hoy una de los aspectos más debatidos por los expertos y académicos que escrutan los mercados. En el cual indica, que un mercado será líquido si es que cumple que “casi cualquier cantidad de un valor pueda ser comprado o vendido inmediatamente y, un mercado es eficiente en el sentido de que pequeñas cantidades de acciones pueden en cualquier momento ser compradas o vendidas a precios muy cercanos a los precios de mercado, y que grandes cantidades de acciones puedan ser compradas o vendidas en largos periodos de tiempo a precios muy cercanos a los precios de mercado”.

Apaza (2012), “la liquidez es la capacidad de liquidar obligaciones por parte de la empresa. La liquidez tiene una variedad de posibilidades y esta van en relación al volumen y gestión de cada empresa para convertir sus activos en dinero tanto en caja, en banco o en título monetarios exigibles a corto plazo”.

Evaluación de la liquidez

Maguiño (2013), señala que la evaluación de liquidez viene dada por el manejo de dos ratios o razones, razón del activo circulante y razón de la prueba ácida.

Razón de activo circulante

Con este ratio se mide la proporción de los activos circulantes cubren a los pasivos circulantes

Activo circulante

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{-----}}{\text{Pasivo circulante}}$$

Donde:

Activo circulante: Efectivo o equivalente de efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar, inventarios.

Pasivos circulantes: Cuentas por pagar, documentos por pagar, vencimiento de deuda, impuestos por pagar, otros gastos devengados.

El uso de este ratio permite demostrar la capacidad de pago de la empresa con sus deudas a corto plazo. En tal sentido, cuando el ratio sea mayor a uno se entenderá que la empresa puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo, pero si es inferior a uno la capacidad de pago por parte de la organización es deficiente.

Razón prueba ácida

Maguiño (2013), mide la capacidad de una empresa para cubrir las deudas a corto plazo con los activos circulantes en mayor liquidez.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios} - \text{gastos pagados por anticipado}}{\text{-----}} \\ \text{Pasivo no corriente}$$

Se interpreta que por cada unidad monetaria de deuda se tiene “X” “unidades monetaria para cubrir la obligación.

2.2.3.1 Liquidez

Según Bernstein (1999, pág. 551) la liquidez es la facilidad y recuperación de cuentas por cobrar. La falta de gestión de esta, genera dificultades financieras. En principio, puede definir la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad

de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

En pocas palabras, la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar la empresa, en donde la tesorería o caja es considerada el componente más líquido respecto a los demás activos, este componente interviene tanto en el ciclo de explotación, y su conversión va dirigida para todo tipo de activos, compra de existencias y estas luego pasan a ser cuentas por cobrar por el proceso de ventas.

Por ende, se puede tomar como liquidez una manera de medir si un activo es realizable a corto plazo.

2.2.3.2 Financiamiento

Se denomina financiamiento al acto de hacer uso de recursos económicos para un fin particular ya sea cancelación de deudas o servicios, para adquirir servicios, activos o para financiar un proyecto de inversión.

Según Gitman (1996), designa con el término de Financiamiento al conjunto de recursos monetarios financieros que se destinarán para llevar a cabo una determinada actividad o proyecto económico. Generalmente este tipo de recursos financieros son sumas de dinero provenientes tanto de los recursos que genera la misma organización como provenientes de terceros o entidades bancarias. En el caso de las empresas de transporte de carga pesada, la obtención de recursos para financiar un determinado proyecto proviene de ambas fuentes ya mencionadas, recursos de la misma organización y recursos de terceros.

Una de las principales características que presenta el financiamiento con terceros está dada por la tasa de interés, que viene a ser el precio del dinero en el mercado financiero. Claramente se deslumbra el valor de dinero en el tiempo, este interés representa un balance

entre el riesgo y la posible ganancia de la suma de dinero en un determinado tiempo. Otra característica de importancia es el plazo para la cancelación de financiamiento y las garantías que sirven como aval de acuerdo a los requerimientos para acceder al crédito.

El financiamiento se puede dividir en dos tipos de fuentes:

- **Fuente de financiamiento a corto plazo:**

“Las fuentes de financiamiento a corto plazo están constituidas por aquellos pasivos que tiene como fin liquidarse durante un periodo menor a un año. Este financiamiento se utiliza para necesidades de fondos estacionales y temporales. Así como brindar flexibilidad en un periodo de incertidumbre” (Van Horne, 1993:508).

Entre las fuentes de financiamiento se tienen pasivos acumulados, Estos son a corto plazo, que por lo general son recurrentes, disminuyen y aumentan de manera rápida, a medida que se expanden las operaciones de una empresa y es una fuente de financiamiento sin garantía. Este tipo de financiamiento es gratuito en el sentido de que no se paga ningún interés explícito sobre los fondos que se obtienen a través de los pasivos acumulados (Weston y Brigham, 1996).

De igual manera, podemos agregar que las fuentes de financiamiento a corto plazo son originadas normalmente por operaciones necesarias para el funcionamiento tales como la materia prima o suministros en el caso de prestación de servicios de una determinada empresa, siendo los proveedores encargados de brindar y aplicar determinadas formas para otorgar a crédito lo que produce o brinda.

- **Fuentes de financiamiento a largo plazo:**

Para Gitman (2003) es el financiamiento con un vencimiento inicial de un año o más. La deuda a plazo, las utilidades retenidas, los instrumentos financieros bursátiles y los arrendamientos financieros, representan financiamiento a largo plazo, para las empresas que buscan financiar operaciones.

En este sentido, la deuda a plazo denominada consolidada según Brealey y Myers (1993:381) se define como la deuda que se debe reembolsar un plazo superior a un año desde el momento de la emisión. Por lo general estas obligaciones son garantizadas por hipotecas de equipo o plantas, mientras que las obligaciones no garantizadas son obligaciones simples a largo plazo.

2.2.3.3 Inversiones – Capital de Trabajo

Según Alexander, Sharpe y Bailey (2003) definen en su sentido más amplio como: “Sacrificar dinero actual por dinero futuro”, por lo general entran en juego dos atributos diferentes – tiempo y riesgo. Este concepto no está fuera de la realidad ya que la finalidad de la inversión es sacrificar una opción por otra que por lo general es más rentable, a este punto también se le llama “costo de oportunidad”, cuando estás dejando de ganar para optar por una decisión de inversión y no por la otra.

Según Sabaté (2001) apunta que la inversión consiste en una aplicación de recursos financieros a la ampliación, creación, renovación o mejora en las operaciones de la empresa. Sin duda, es una definición clara y concisa que expresa la finalidad de la inversión desde el punto de vista para ampliar y generar mayor riqueza.

Peumans (2007) define, que es el desembolso de recursos por parte de la empresa para adquirir maquinarias o inmuebles, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir con su objetivo social.

Sin embargo, si hay algo que rescatar como definición principal o central es que las inversiones consisten en un proceso donde el sujeto decide vincular recursos financieros líquidos a cambio de expectativa de obtener unos beneficios también líquidos, a lo largo de un plazo de tiempo denominado vida útil u horizonte temporal del proyecto

De acuerdo a esto podemos definir tipos de inversiones como:

a) Según la finalidad de inversión

- Inversión de renovación o reemplazo: Consiste en sustituir un equipo productivo antiguo u obsoleto por otro nuevo, conteniendo así la misma producción de antes pero reduciendo costos.
- Inversión de expansión: Tiene como objetivo mejorar la capacidad productiva de la empresa para poder atender una mayor demanda.
- Inversión en línea de productos: Es aquella que atiende a mejorar las características de los productos actuales, o bien, introducir nuevos productos al mercado.
- Inversión estratégica: Para reducir en la medida de lo posible el riesgo que soporta la empresa debido al progreso técnico y a la competencia.

b) Según la relación entre un conjunto de inversiones

- Inversiones complementarias: Dos o más inversiones se denomina así cuando la realización de unas de ellas facilita de alguna manera la realización.
- Inversiones Sustantivas: Dos o más inversiones se denominan sustantivas cuando la realización de una de ellas dificulta de un modo u otro la realización de las restantes.
- Inversiones independientes: Dos o más inversiones se dicen independientes cuando la realización de una cualquiera de ellas no condiciona ni positiva ni negativamente la realización de las restantes.

c) Según el periodo de permanencia

- Inversiones a corto plazo: generalmente es inferior al año.
- Inversiones a largo plazo: inversión superior al año.

d) Según el signo de flujos netos de caja

- Inversión simple: Cuando todos los flujos netos de caja presentan signo positivo, a excepción del desembolso inicial que siempre es negativo.
- Inversión no simple: Cuando al menos un flujo neto de caja presenta signo negativo.

Gallagher & Andrew (2001), define que el capital de trabajo se refiere a los activos circulantes de la firma. El término “circulante” se refiere a los activos que la compañía espera convertir en efectivo mediante la venden de sus inventarios o prestación de servicios; y cobro de las cuentas pendientes de cobro.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Acreeedor

Parte de una transacción a crédito que vende bienes o servicios a cambio de una cuenta por cobrar. (Horngren, Harrison & Smith, 2003).

Activo

Recursos que controla la empresa como resultado de sucesos pasados, previéndose que los beneficios económicos futuros de ese recurso fluyan a la empresa. (Flores, 2008).

Crédito

Posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada en el futuro. (Brachfield, 2009).

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son aquellos dineros que se adeudan a una entidad o a una persona física y que pueden estar o no relacionados directamente con la actividad comercial, basadas en la calidad moral (clientes), en el cobro coactivo o por intervención de terceras personas.

Estrategia

Conjunto de actividades preestablecidas que permitirán a una empresa alcanzar la visión de futuro y previamente, entendido esta sus metas y objetivos. (Rojas, 2008).

Estrategia de cobro

Las estrategias de cobro son acciones que realiza una determinada organización con el fin de convertir sus cuentas por cobrar en efectivo.

Gestión

Es la capacidad de planificar, organizar, dirigir y controlar la organización para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles. (Flores, 2008).

Gestión de cobranza

La gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

Políticas de cobranzas

Son lineamientos que la empresa utiliza con el fin de establecer un adecuado control de procedimientos tanto en la aprobación y cobro de créditos otorgados.

Ratios financieros

Son indicadores calculados a partir de los valores obtenidos en los estados contables y sirven para medir la liquidez, la solvencia y la rentabilidad de las organizaciones. Teniendo en cuenta la importancia de los índices, porcentajes que nos brindan los ratios financieros, estos constituyen una forma sistemática de examinar, desde un punto de vista financiero, la empresa y su funcionamiento.

Rotación de cuentas por cobrar

Se obtiene de dividir el importe de las ventas netas entre el saldo a cargo de clientes. El resultado genera un índice que determina el número de veces que el saldo de los clientes se ha recuperado en el año.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

La gestión de cobranzas influye de manera significativa en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna en el año 2016.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. Las estrategias de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada.
2. El nivel de morosidad influye significativamente en el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada.
3. Las políticas de cobranza influyen significativamente en las inversiones de las empresas de transporte de carga pesada.

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

3.2.1 Variables e indicadores

Variable 1: Gestión de cobranza =X

La gestión de Cobranza es la aplicación de un conjunto de Estrategias de Cobranza, cuya finalidad es reducir el nivel de morosidad cuando la ejecución de políticas de cobro no es ejecutada correctamente. Estrategias de cobranza para la obtención de liquidez.

Indicadores:

X1. Estrategia de Cobranza

X2. Nivel de Morosidad

X3. Políticas de Cobranza

Escala de medición:

Categoría ordinal

Variable 2: Efectivo y equivalente de efectivo=Y

El efectivo y equivalente de efectivo es un conjunto de recursos monetarios altamente líquidos. Siendo este uno de las fuentes primarias para adquirir un financiamiento, también cuentan con una alta probabilidad de ser líquido en el caso del equivalente de efectivo.

Recursos monetarios para el cumplimiento de obligaciones.

Indicadores:

Y1 Liquidez

Y2 Financiamiento

Y3 Inversiones

Escala de Medición

Categoría ordinal

3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Tipo de investigación

El presente Trabajo se considera como una Investigación descriptiva, ya que se obtienen datos directamente de la realidad objeto de estudio, asimismo es descriptivo, luego explicativa y finalmente correlacionada de acuerdo a la finalidad de la investigación.

3.3.2 Diseño de la investigación

El presente estudio se considera como una investigación no experimental descriptiva correlacional, dada la naturaleza de las variables materia del presente trabajo de investigación.

3.3.3 Métodos de investigación

Descriptiva y Explicativa

3.3.4 Unidad de estudio

La población estará compuesta 20 empresas de transporte representativas de la ciudad de Tacna.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1 Población

La población en el presente trabajo estará constituida por las empresas de transporte de carga pesada

	NOMBRE	RUC	ACTIVIDAD
1	ALQUILERES Y SERVICIOS BRAYANCITO EIRL L.	20533154299	ALQUILER DE EQUIPO DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE.
2	CALIZAYA QUISPE YOLANDA NIEVES	10004857751	ALQUILER DE OTROS EQUIPOS MAQUINARIA Y EQUIPOS.
3	CHOQUE CHOQUE SABINO	10004814245	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA.
4	DDP DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	20519694213	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
5	CORPORACIÓN ZERS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA – ZERS S.A.C.	20600124812	ALQUILER DE EQUIPOS DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE.
6	CORPORACIÓN EMH SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	20533227946	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
7	CORPORACIÓN LÍDER J&J PERÚ SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA - CORPORACIÓN LÍDER J&J PERÚ S.A.	20533338691	ALQUILER DE EQUIPOS DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE
8	DE FEUDIS MOROTE ANTHONY ENRIQUE	10432852917	ALQUILER DE EQUIPOS DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE
9	TRANSPORTES WHITTINGTON GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - TRANSPORTES WHITTINGTON GROUP S.A.C	20533042733	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
10	ESCOBEDO PERCA LUPE ANA	10293590341	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
11	GONZALES NUÑEZ MANUEL HUGO	10294781825	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
12	EMPRESA DE TRANSPORTES SUDAMERICA E.I.R.L.	20519975221	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
13	ATLAS CARGO S.A.C.	20495330126	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
14	TRANSPORTES ATLANTIC S.C.R.L.	20519941911	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
15	SAN CRISTOBAL INTERNACIONAL E.I.R.L.	20519532230	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
16	LOGISTICA DEL PACIFICO SUR S. R. L.	20532770981	SERVICIO DE TRANSPORTE
17	SERVIMELSA E.I.R.L.	20519790794	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
18	GRUPO LINARES S.A.	20519906504	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
19	EMPRESA LOGISTICA MAURRODRI S.A.C.	20532610436	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
20	EMPRESA DE TRANSPORTES YSAMAR E.I.R.L.	20535180793	TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA

Fuente: Elaboración Propia (SUNAT 2016)

3.4.2 Muestra

Como muestra se considerará el 100% de la población por ser pequeña.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.5.1 Descripción de instrumentos

Encuesta

El presente trabajo de investigación utilizará la técnica de la encuesta dirigida a las empresas de transporte de carga pesada quienes calificarán la gestión de cobranzas aplicada en cada organización.

Cuestionario

Se aplicará un cuestionario que será dirigido al personal de tesorería y al área de contabilidad de las empresas de transporte de carga pesada, para evaluar el nivel de cobranza.

3.5.2 Validación y fiabilidad de instrumentos

A. Fiabilidad de los Instrumentos

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario, se determinó con el total de la población por ser pequeña a través del coeficiente Alfa Crombach.

Variable Independiente:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	11

Variable Dependiente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	11

Mientras más cerca de la unidad, esta es más confiable

B. Validez de los Instrumentos

La Validación del instrumento se realizó con el procedimiento de criterio de expertos calificados (3) que determinaron la adecuación de los ítems del instrumento.

3.5.3 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizarán:

El soporte informático SPSS 22.0 Para Windows paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitarán el ordenamiento de datos.

En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2010:

Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitirá configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe.

- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello, criterios predeterminados.
- Elaboración de los gráficos circulares que acompañarán los cuadros que se elaborarán para describir las variables. Estos gráficos permitirán visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

Las tablas y gráficos elaborados en Excel, serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Resultados por dimensión – indicador

Variable 1: Gestión de Cobranzas

Estrategias de Cobranza

Tabla 1

Existe estrategia de cobranzas para recuperar los créditos otorgados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	5	25%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

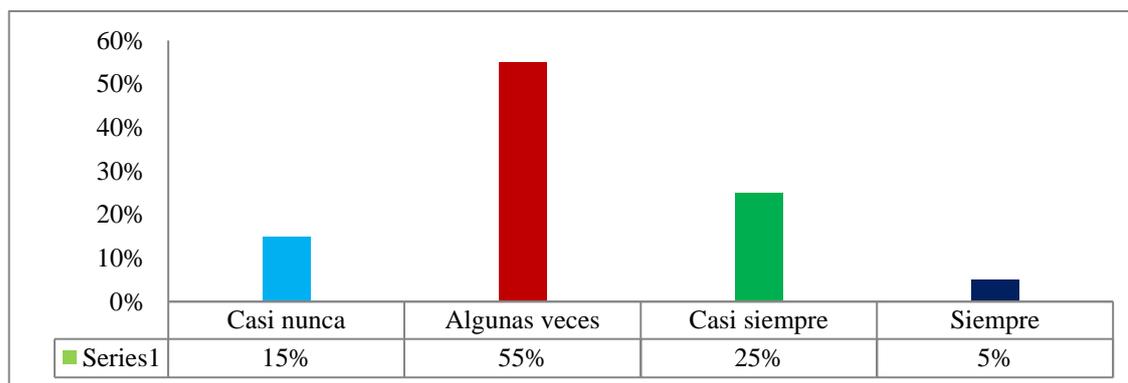


Figura 1: Existe estrategia de cobranzas para recuperar los créditos otorgados

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si existe estrategia de cobranzas para recuperar los créditos otorgados; el 55% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta que casi siempre; el 15% indica que casi nunca; y el 5% contestó que siempre

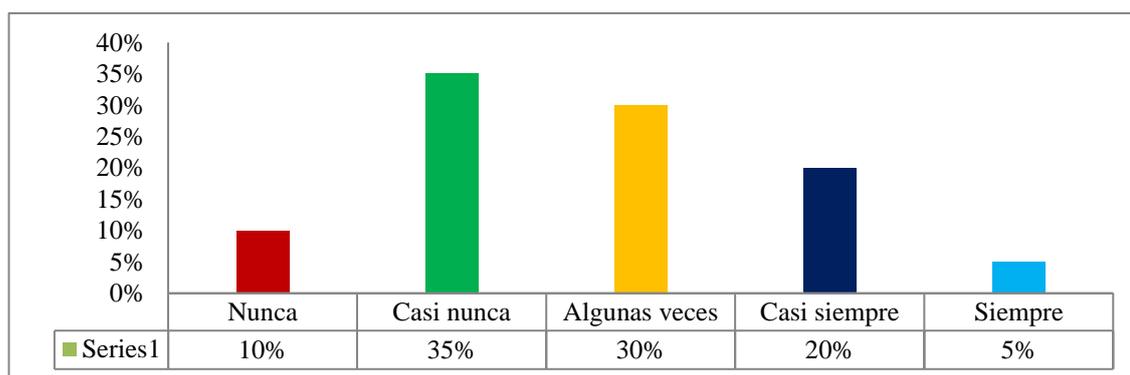
De lo que se entiende, que en la mayoría de las veces no se considera que exista una estrategia de cobranzas para recuperar los créditos otorgados.

Tabla 2

Considera que la recuperación de los créditos otorgados es óptima

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	7	35%
Algunas veces	6	30%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 2:** Considera que la recuperación de los créditos otorgados es óptima

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si considera que la recuperación de créditos otorgados es óptima; el 35% manifiesta casi nunca; el 30% manifiesta algunas veces; el 20% manifiesta casi siempre; el 10% manifiesta nunca y el 5% siempre.

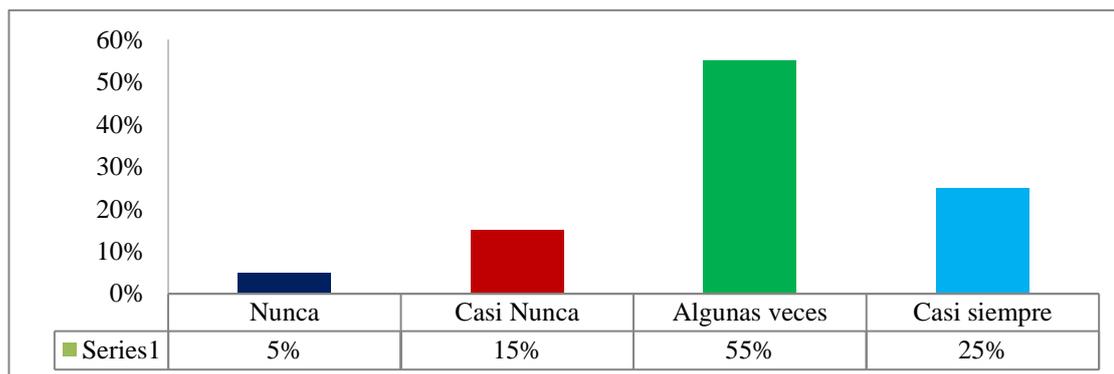
De lo que se aprecia, que en la mayoría de las veces no se considera que la recuperación de los créditos otorgados sea óptima.

Tabla 3

Se efectúa un seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi Nunca	3	15%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 3:** Se efectúa un seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si se efectúa un seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar; el 55% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta casi siempre; el 15% manifiesta casi nunca; y el 5% manifiesta nunca.

De lo que se puede observar, que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que en la mayoría de las veces no se considera que se efectúa un seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar.

Nivel de Morosidad

Tabla 4

Se realiza cada mes el control de la deuda para la toma de decisiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

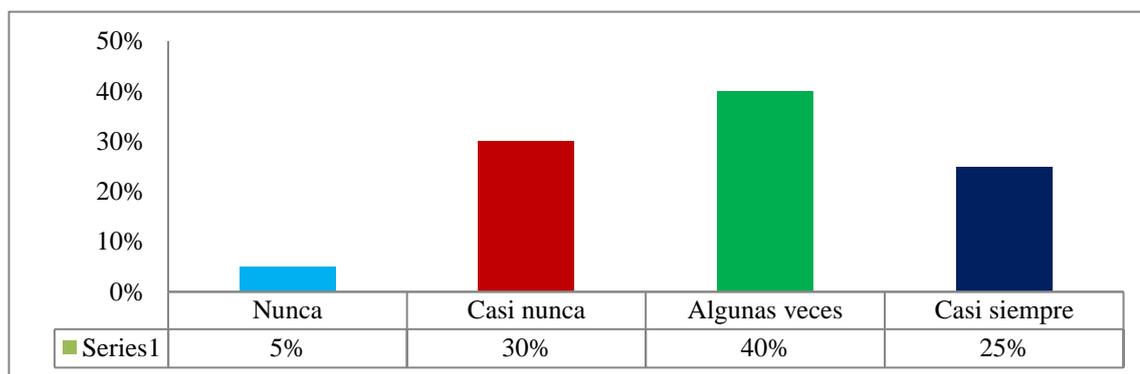


Figura 4: Se realiza cada mes el control de la deuda para la toma de decisiones

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si se realiza cada mes el control de la deuda para la toma de decisiones; el 40% manifiesta algunas veces; el 30% manifiesta casi nunca; el 25% manifiesta casi siempre; y el 5% nunca.

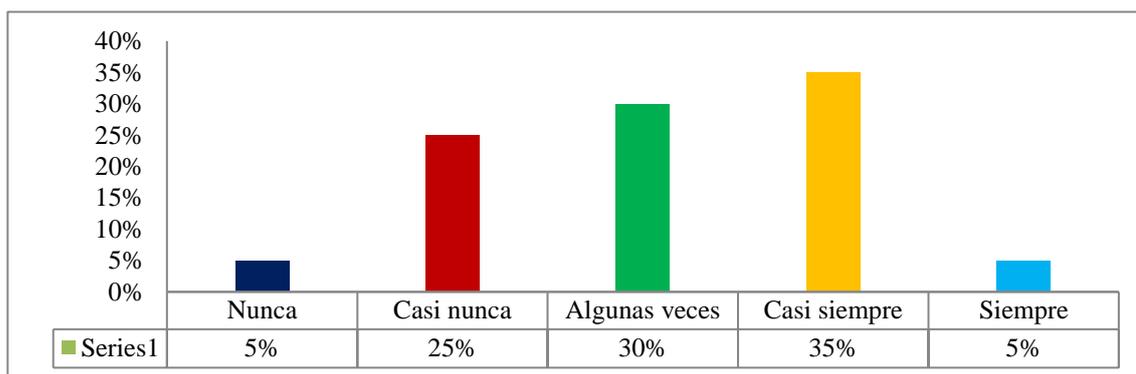
De los resultados se aprecia, que los trabajadores de diferentes empresas de transporte afirman que en la mayoría de las veces no se considera que se realiza mensualmente el control de la deuda para la toma de decisiones.

Tabla 5

El nivel de morosidad afecta la liquidez de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	6	30%
Casi siempre	7	35%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 5:** El nivel de morosidad afecta la liquidez de la empresa

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si el nivel de morosidad afecta la liquidez de la empresa; el 35% manifiesta casi siempre; el 30% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta casi nunca; el 5% manifiesta nunca y el 5% siempre.

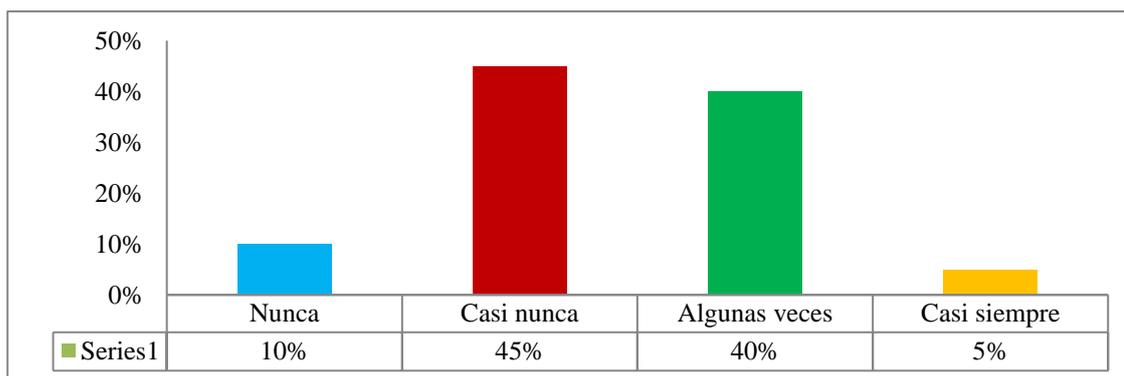
De lo que se entiende, que los trabajadores de diferentes empresas de transporte afirman que en la mayoría de las veces se considera que el nivel de morosidad afecta la liquidez de la organización.

Tabla 6

Se informa el nivel de morosidad para el tratamiento contable

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	9	45%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 6:** Se informa el nivel de morosidad para el tratamiento contable

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si se informa el nivel de morosidad para el tratamiento contable; el 45% manifiesta casi nunca; el 40% manifiesta algunas veces; el 10% manifiesta nunca; el 5% casi siempre.

De lo que se observa, que las diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces no se informa el nivel de morosidad para el tratamiento contable.

Tabla 7

Los procedimientos para el tratamiento de la morosidad es adecuado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	12	60%
Casi siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

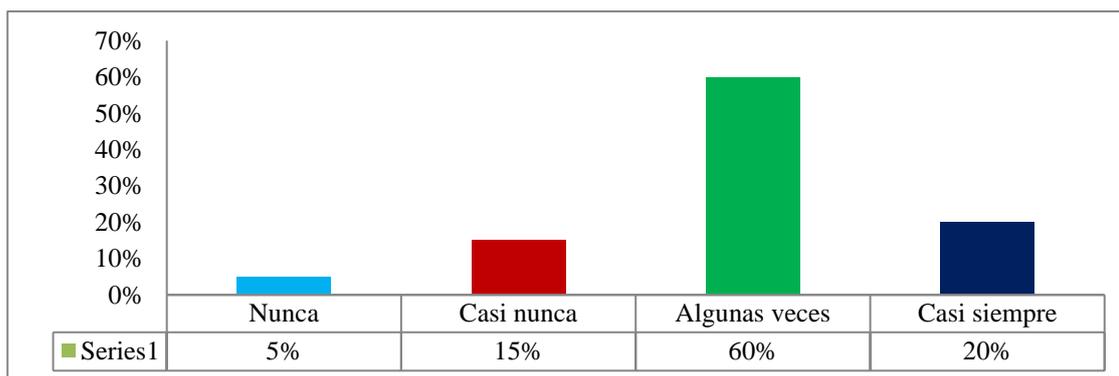


Figura 7: Los procedimientos para el tratamiento de la morosidad es adecuado

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si los procedimientos para el tratamiento de la morosidad es adecuado; el 60% manifiesta algunas veces; el 20% manifiesta casi siempre; el 15% manifiesta casi nunca y el 5% nunca.

De lo que se observa, que las diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces el tratamiento de morosidad no es adecuado debiendo implementar los procedimientos necesarios.

Políticas de Cobranza

Tabla 8

Existe una política de cobranzas adecuada por parte de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	14	70%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

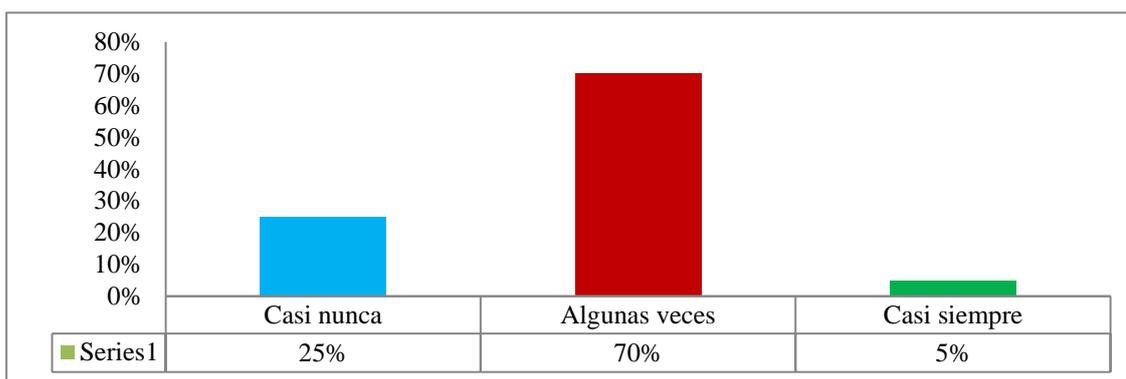


Figura 8: Existe una política de cobranzas adecuada por parte de la empresa

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si existe una política de cobranza adecuada por parte de la empresa; el 70% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta casi nunca y el 5% casi siempre.

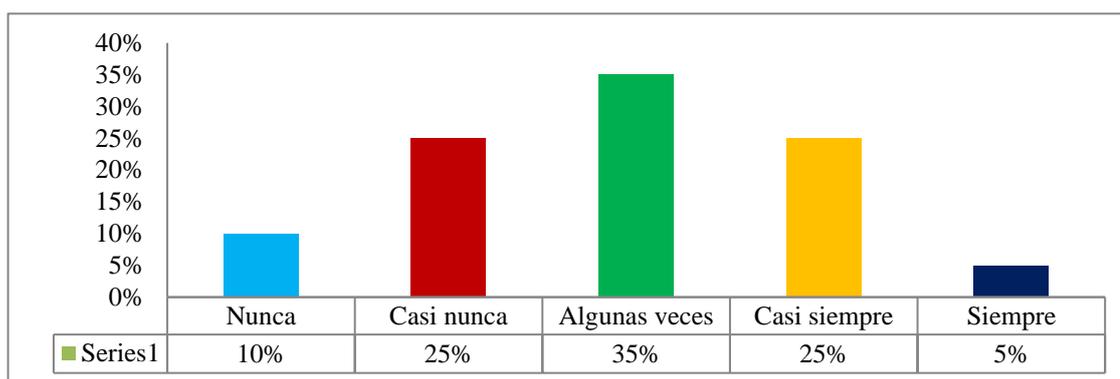
De lo que se entiende, que las diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces no se cuenta con políticas adecuadas de cobranzas.

Tabla 9

Considera necesario mejorar los procedimientos de cobranza

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	7	35%
Casi siempre	5	25%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 9:** Considera necesario mejorar los procedimientos de cobranza

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si se considera necesario mejorar los procedimientos de cobranza; el 35% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta casi nunca; el 25% manifiesta casi siempre; el 10% manifiesta nunca y el 5% siempre.

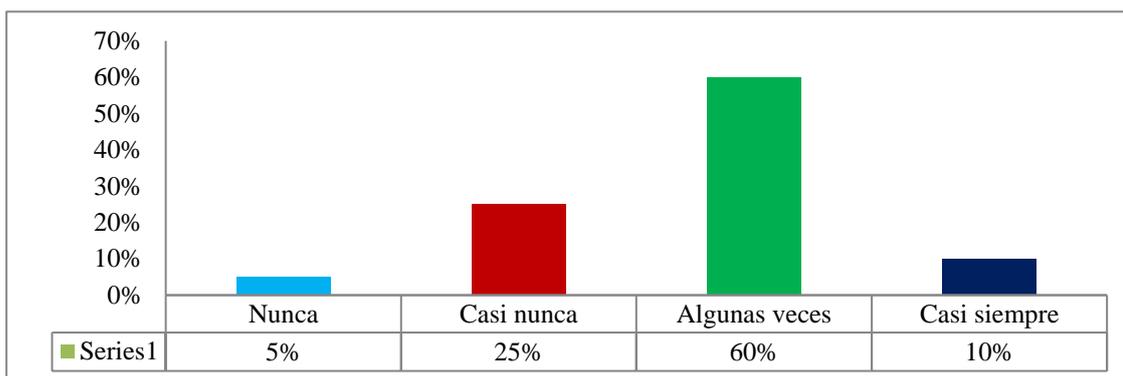
Se puede apreciar que las diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que es necesario mejorar los procedimientos de cobranza.

Tabla 10

Se evalúa el nivel de eficiencia en los procedimientos de cobranza

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	12	60%
Casi siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 10:** Se evalúa el nivel de eficiencia en los procedimientos de cobranza

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si se evalúa el nivel de eficiencia en los procedimientos de cobranza; el 60% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta casi nunca; el 10% manifiesta casi siempre y el 5% nunca.

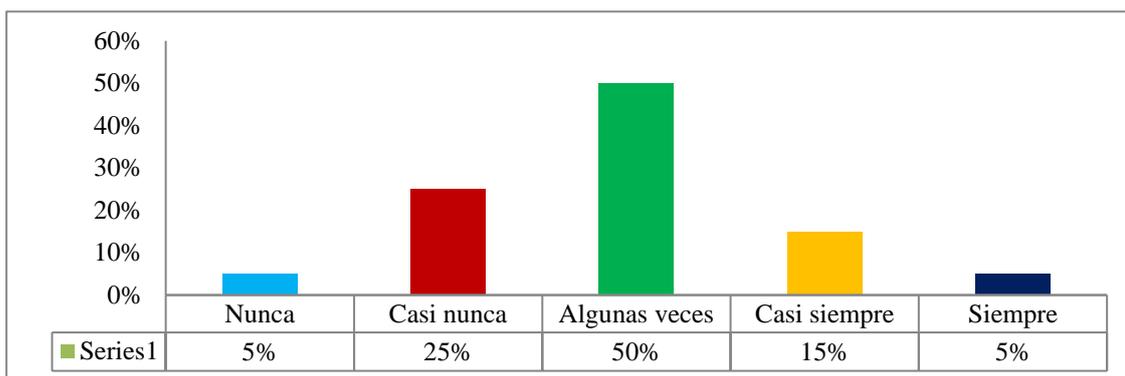
Se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que es necesario evaluar la eficiencia en los procedimientos de cobranza.

Tabla 11

Se efectúa la conciliación mensual con contabilidad sobre las cxc

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 11:** Se efectúa la conciliación mensual con contabilidad sobre las cxc

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si se efectúa la conciliación mensual con contabilidad sobre las CxC; el 50% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta casi siempre; el 25% manifiesta casi nunca; el 5% manifiesta siempre y el 5% nunca.

Se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que no se efectúa una conciliación mensual con el área contable.

Variable 2: Efectivo y equivalente de efectivo

Liquidez

Tabla 12

Considera que la liquidez de la empresa es adecuada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi nunca	8	40%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	4	20%
Total	20	100

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

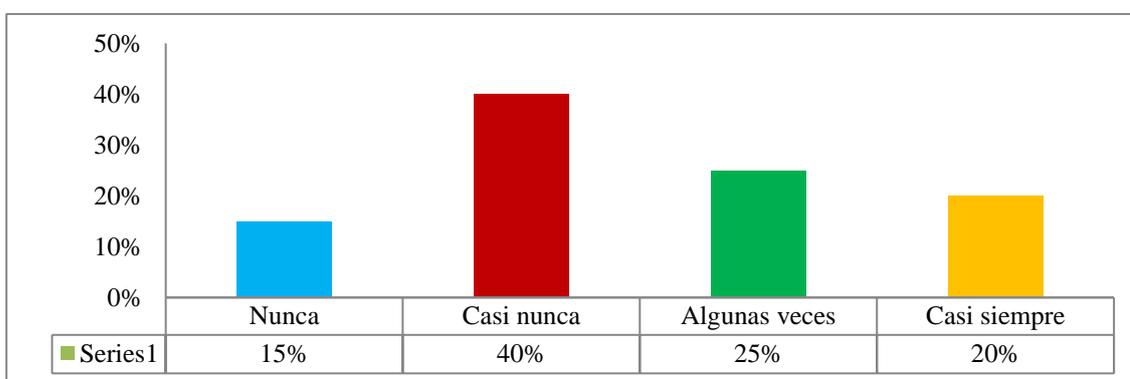


Figura 12: Considera que la liquidez de la empresa es adecuada

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si se considera que la liquidez de la empresa es adecuada; el 40% manifiesta casi nunca; el 25% manifiesta algunas veces; el 20% manifiesta casi siempre y el 15% manifiesta nunca.

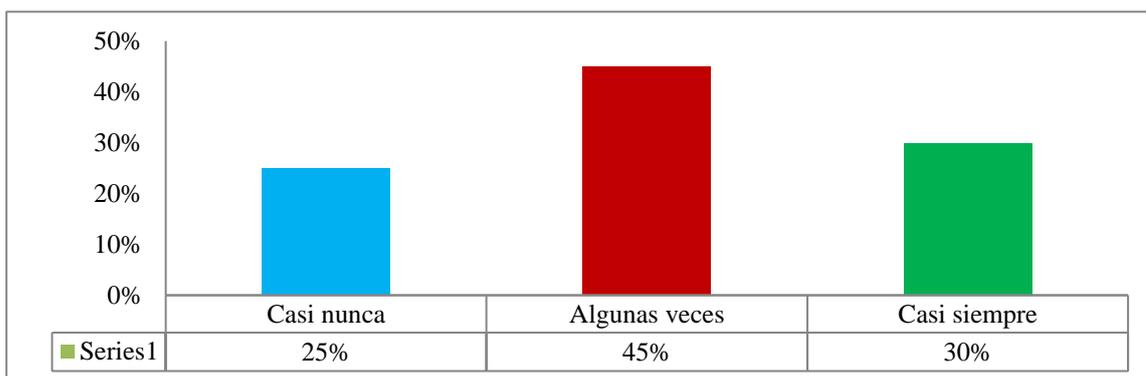
Se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces la empresa no cuenta con suficiente liquidez.

Tabla 13

La liquidez de la empresa permite efectuar nuevas inversiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	6	30%
Total	20	100

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 13:** La liquidez de la empresa permite efectuar nuevas inversiones

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si la liquidez de la empresa permite efectuar nuevas inversiones; el 45% manifiesta algunas veces; el 30% manifiesta casi siempre y el 25% manifiesta casi nunca.

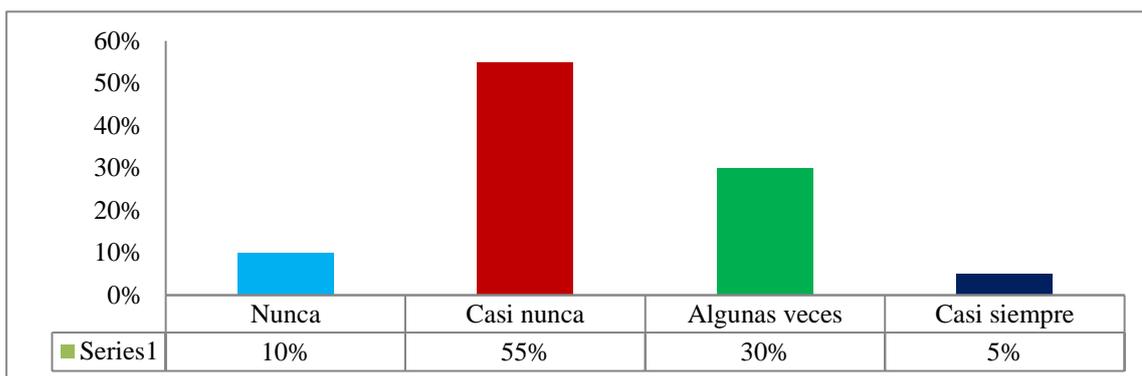
Se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces la liquidez de la empresa no permite efectuar nuevas inversiones.

Tabla 14

La liquidez permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	11	55%
Algunas veces	6	30%
Casi siempre	1	5%
Total	20	100

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 14:** La liquidez permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si la liquidez permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo; el 55% manifiesta casi nunca; el 30% manifiesta algunas veces; el 10% manifiesta nunca y el 5% manifiesta casi siempre.

Se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces la liquidez no permite cumplir obligaciones a corto plazo.

Financiamiento

Tabla 15

La empresa necesita de un financiamiento externo para el desarrollo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	6	30%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

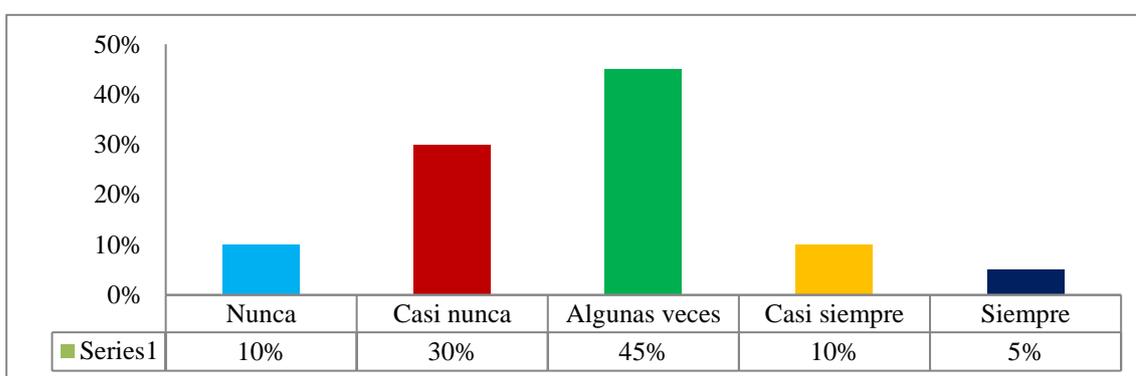


Figura 15: La empresa necesita de un financiamiento externo para el desarrollo

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si la empresa necesita de un financiamiento externo para el desarrollo; el 45% manifiesta algunas veces; el 30% manifiesta casi nunca; el 10% manifiesta nunca; el 10% manifiesta casi siempre y el 5% manifiesta siempre.

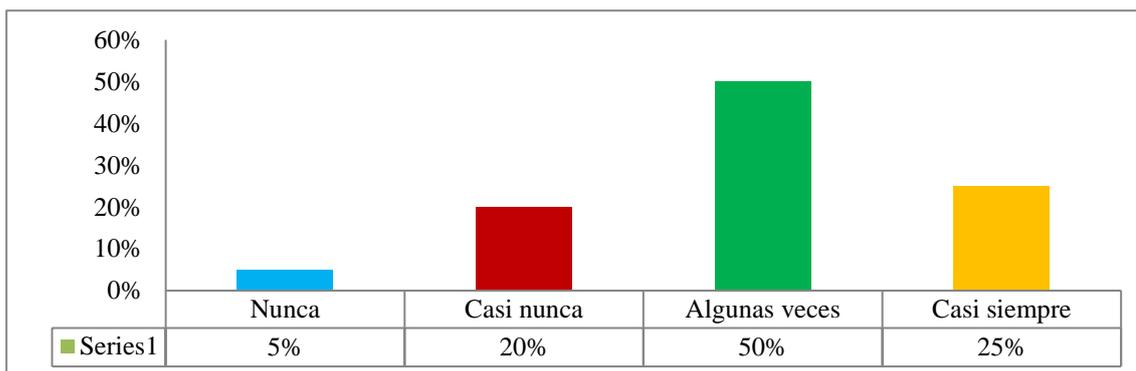
Se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de la empresa necesita financiamiento externo para el desarrollo.

Tabla 16

La empresa solo se financia con capital propio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	4	20%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 16:** La empresa solo se financia con capital propio

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si la empresa solo se financia con capital propio; el 50% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta casi siempre; el 20% manifiesta casi nunca y el 5% manifiesta nunca.

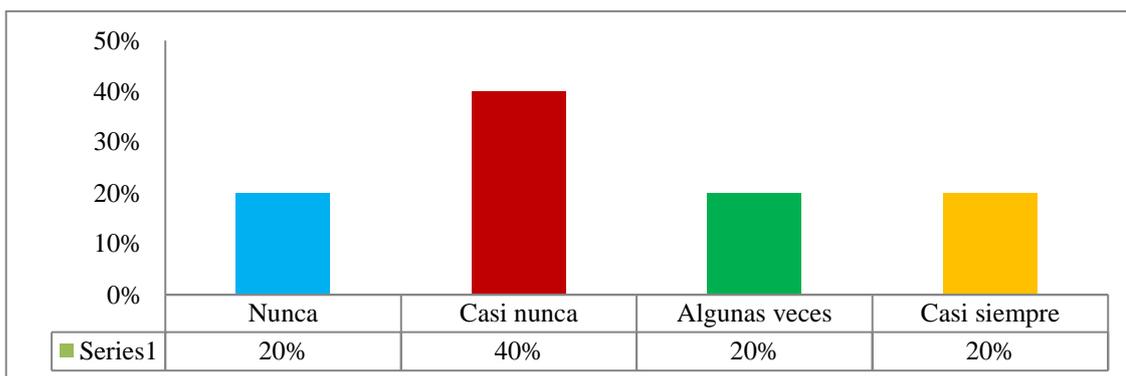
Se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces la empresa se financia con capital propio.

Tabla 17

El financiamiento de la empresa es adecuado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi nunca	8	40%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 17:** El financiamiento de la empresa es adecuado

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si el financiamiento de la empresa es adecuado; el 40% manifiesta casi nunca; el 20% manifiesta casi siempre; el 20% manifiesta algunas veces y el 20% manifiesta nunca.

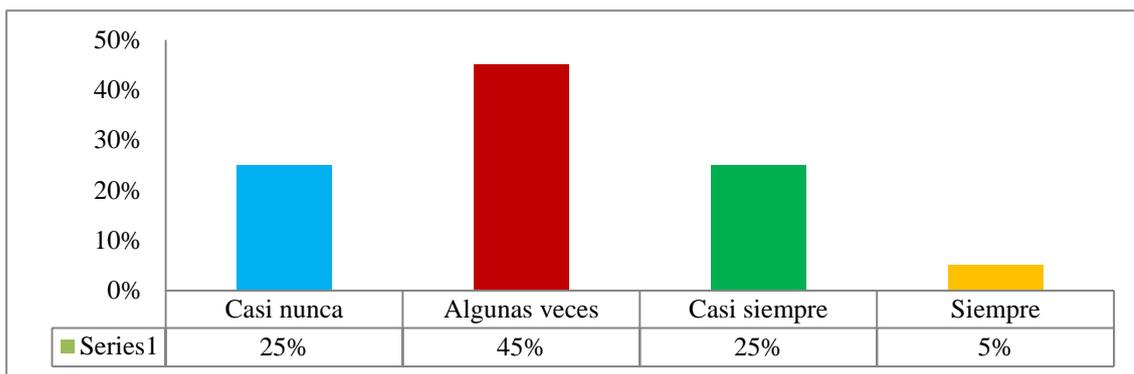
De acuerdo a lo anterior se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces el financiamiento adquirido por la empresa no es el adecuado.

Tabla 18

El costo financiero de los bancos es atractivo para la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	25%
Algunas veces	9	45%
Casi siempre	5	25%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 18:** El costo financiero de los bancos es atractivo para la empresa

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si el costo financiero de los bancos es atractivo para la empresa; el 45% manifiesta algunas veces; el 25% manifiesta casi siempre; el 25% manifiesta casi nunca y el 5% siempre.

De acuerdo a lo anterior se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces el costo financiero no es atractivo para el empresa.

Inversiones

Tabla 19

La empresa cuenta con un capital de trabajo adecuado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	7	35%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

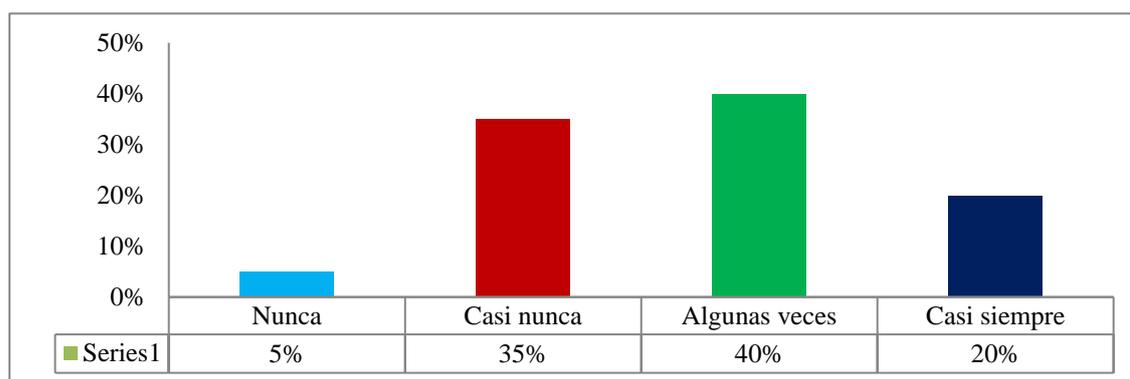


Figura 19: La empresa cuenta con un capital de trabajo adecuado

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si la empresa cuenta con un capital de trabajo adecuado; el 40% manifiesta algunas veces; el 35% manifiesta casi nunca; el 20% manifiesta casi siempre y el 5% nunca.

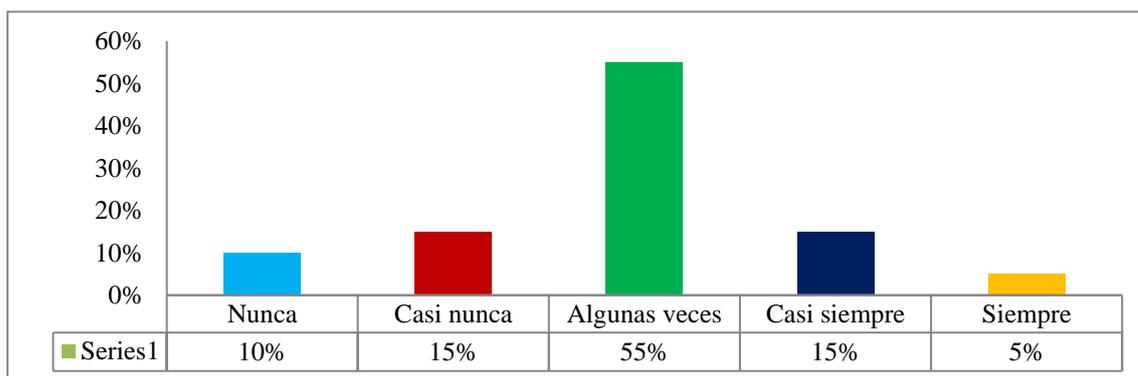
De acuerdo a lo anterior se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría de veces la empresa no cuenta con un capital de trabajo adecuado.

Tabla 20

El capital de la empresa le permite efectuar nuevas inversiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi nunca	3	15%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 20:** El capital de la empresa le permite efectuar nuevas inversiones

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si el capital de la empresa le permite efectuar nuevas inversiones; el 55% manifiesta algunas veces; el 15% manifiesta casi nunca; el 15% manifiesta casi siempre; el 10% manifiesta nunca y el 5% siempre.

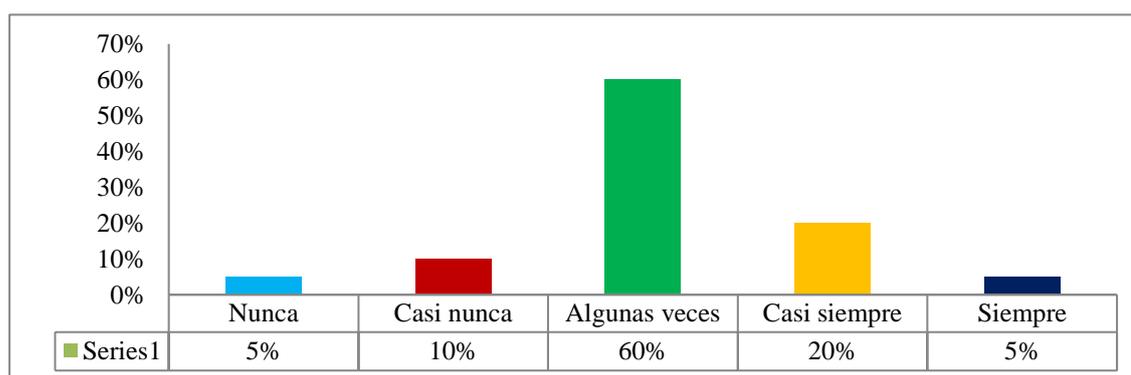
De acuerdo a lo anterior se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría veces el capital de la empresa le permite efectuar nuevas inversiones.

Tabla 21

La empresa viene efectuando inversiones en activos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
Algunas veces	12	60%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 21:** La empresa viene efectuando inversiones en activos.

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si la empresa viene efectuando inversiones en activos; el 60% manifiesta algunas veces; el 20% manifiesta casi siempre; el 10% manifiesta casi nunca; el 5% manifiesta nunca y el 5% siempre.

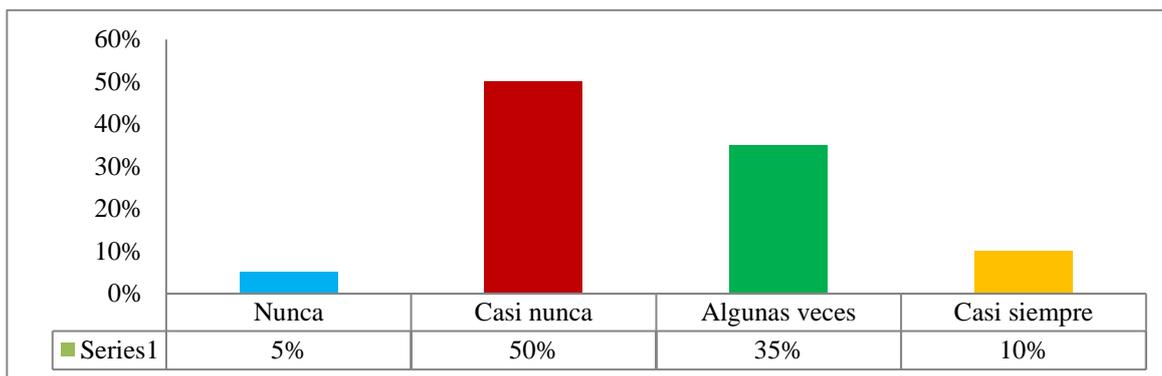
De acuerdo a lo anterior se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría veces la empresa no efectúa inversiones en activos.

Tabla 22

Las inversiones permiten un mayor crecimiento económico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi nunca	10	50%
Algunas veces	7	35%
Casi siempre	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Figura 22:** Las inversiones permiten un mayor crecimiento económico

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

De la tabla y figura anterior, en lo que se refiere a si las inversiones permiten un mayor crecimiento económico; el 50% manifiesta casi nunca; el 35% manifiesta algunas veces; el 10% manifiesta casi siempre y el 5% manifiesta nunca.

De acuerdo a lo anterior se concluye que los trabajadores de diferentes empresas de transporte de carga pesada afirman que la mayoría veces las inversiones que efectúa la empresa no le permite un mayor crecimiento económico.

4.2 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas

a) Primera hipótesis específica

Planteamiento de la Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

Las estrategias de cobranza no influyen significativamente en la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

H₁: Hipótesis Alterna

Las estrategias de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

Correlaciones				
			Estrategias de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	de Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,401
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	20	20
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,401	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión:

Los resultados, dan como resultado que el valor – p (0.007) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las estrategias de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

b) Segunda hipótesis Específica

Planteamiento del Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

El nivel de morosidad no influye significativamente en el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

H₁: Hipótesis Alterna

El nivel de morosidad influye significativamente en el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

Correlaciones

		Nivel de morosidad	Financiamiento
Rho de Spearman	Nivel de morosidad	1,000	,509*
	Coefficiente de correlación	.	,022
	Sig. (bilateral)	20	20
Financiamiento	Coefficiente de correlación	,509*	1,000
	Sig. (bilateral)	,022	.
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión

Los resultados, dan como resultado que el valor – p (0.0068) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula H₀, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el nivel de morosidad influye significativamente en el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

c) Tercera hipótesis Específica

Planteamiento del Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

Las políticas de cobranza no influyen en las inversiones de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

H1: Hipótesis Alterna

Las políticas de cobranza influyen en las inversiones de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

			Políticas de cobranza	Inversiones
Rho de Spearman	Políticas de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,596
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	20	20
	Inversiones	Coefficiente de correlación	,596	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión

Los resultados, dan como resultado que el valor – p (0.012) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula Ho, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que las políticas de cobranza influyen en las inversiones de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna.

4.2.2 Contraste de la hipótesis general

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el presente trabajo de

investigación con respecto a la gestión de cobranzas y su influencia en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna, periodo 2016, en donde los items según sus indicaciones fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico a través de encuestas efectuadas y se puede afirmar que la gestión de cobranzas y su influencia en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna, periodo 2016

Planteamiento de Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

La gestión de cobranzas no influye significativamente en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna, periodo 2016.

H₁: Hipótesis Alterna

La gestión de cobranzas influye de manera significativa en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna, periodo 2016.

Nivel de significancia: 0.05

Correlaciones

		Gestión de Cobranzas	Efectivo y Equivalente de Efectivo
Rho de Spearman	Gestión de Cobranzas	1,000	,379
	Coeficiente de correlación	.	,009
	Sig. (bilateral)	20	20
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Gestión de Cobranzas	,379	1,000
	Coeficiente de correlación	,009	.
	Sig. (bilateral)	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión:

Los resultados, dan como resultado que el valor – p (0.009) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que La gestión de cobranzas influye de manera significativa en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna, periodo 2016.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados estadísticos se tienen que la gestión de cobranzas influye en el efectivo y equivalente de efectivo en las empresas de transporte de carga pesada. Así mismo se tiene que en la mayoría de las veces no se considera una recuperación adecuada de los créditos otorgados; esto termina perjudicando a la empresa, ya que este dinero es usado para poder seguir operando. También podemos indicar que no existe una estrategia de cobranza para recuperar los créditos otorgados, es decir, la modalidad de cobro empleado por las empresas de carga pesada es de manera empírica y no es eficaz, teniendo como resultado cuentas pendientes de cobro vencidas. De igual manera, se pudo observar que algunas veces se efectúa el seguimiento a las cuentas por cobrar, esto termina siendo un problema al momento de realizar el cobro, ya que no se tiene alguna política que castigue por el pago a destiempo. Se identificó que no hay una buena relación entre áreas ya que el área de ventas no informa las cuentas con un alto nivel de morosidad.

También Suarez y Becerra, en su tesis indican que las cuentas por cobrar inciden de manera directa y significativa hacia la liquidez de las organizaciones más aún si no se posee con un área de créditos y cobranzas, donde solo contabilidad o administración se encarga de gestionar las cobranzas

Vásquez y Vega, en su trabajo de investigación indica que la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez es regular según los encuestados, de esta manera existe una correlación directa y significativa entre las variables gestión de cuentas por cobrar y la liquidez.

4.4 PROPUESTA

Introducción:

Las empresas de transporte de carga pesada tienen a prestar servicios de tramos largos y por lo general el costo de brindar el servicio puede significar una importante inversión, de aquí viene el interés de la recuperación de créditos otorgado.

Fundamentación:

Se identificó la necesidad de implementar un adecuado sistema de gestión de cobranzas con el fin de incrementar los ingresos y de esta manera reducir las cuentas por cobrar de manera ágil y oportuna, potenciando el control de las mismas y posteriormente los logros empresariales.

Propuesta:

De acuerdo con el trabajo de campo realizado se puede destacar la importancia de realizar un análisis financiero (ratios), considerando los ratios de gestión como instrumento para determinar las políticas crediticias y de cobro.

Se propone el mejoramiento de los siguientes procedimientos.

- Mantener actualizada la base de datos de los clientes. Así mismo, contar con un historial de los mismos.
- Actualizar el perfil para el otorgamiento de crédito.
- Mejorar el proceso de notificaciones de cobranza mediante el uso de las TIC's.
- Implementar el uso de formas de pago, para que de esta manera los clientes tengan medios para cancelar su deuda.
- Contar con un adecuado soporte tecnológico (Software), para el mayor control de las deudas.
- Mejorar el tiempo de respuesta en el proceso de otorgamiento de crédito y retorno del mismo mediante una matriz de categorización a los clientes solicitantes del crédito.

- Evaluar y actualizar el control de los créditos otorgados verificando la eficacia y efectividad en los procesos aplicados.
- Integrar de adecuadamente las áreas de ventas, contabilidad y cobranzas con el fin de tener una información respaldada tanto en la aplicación de las políticas de crédito (ventas), índice de deterioro de cuentas por cobrar (contabilidad) y gestión de cartera de morosos (cobranzas).
- Plasmar en documentos físicos la gestión de cobranza empleada.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y SEGERENCIAS

5.1 CONCLUSIONES

Primera:

La gestión de cobranzas influye en el Efectivo y Equivalente de Efectivo en las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna en el Año 2016, así mismo se observa que las empresas de carga pesada no tienen en cuenta la recuperación adecuada y oportuna de los créditos otorgados.

Segunda:

Las estrategias de cobranza influyen en la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada. Así se puede determinar que las empresas, al carecer de estrategias de cobranza no gestionan adecuadamente los cobros esto; repercute directamente en la liquidez, ya que muchas de estas empresas necesitan de la misma para seguir operando y la disminución de la misma pone en peligro tanto las operaciones como las obligaciones con terceros.

Tercera:

El nivel de morosidad influye con el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada. Del trabajo de campo se puede establecer, que las empresas al tener un alto nivel de morosidad en las cuentas por cobrar no tienen posibilidades de acceder a un financiamiento y si lo hacen estos son intereses altos lo que perjudica al rubro en general al no permitirle un crecimiento.

Cuarta:

Las políticas de cobranza influyen en las inversiones en las empresas de transporte de carga pesada. De acuerdo al estudio hecho se determinó que un gran número de empresas no cuentan con políticas de crédito y cobranza esto acrecienta el tiempo de retorno de la inversión, imposibilitando que estos ingresos puedan ser invertidos de manera correcta.

5.2 SUGERENCIAS

Primera:

Se deberá implementar a través de la gerencia propuestas de políticas de cobranza que permitan incrementar la recuperación de cuentas por cobrar vencidas y la disminución de las mismas.

Segunda:

Se deberá elaborar y aplicar estrategias de cobranza de manera correcta que permitan contar con suficiente liquidez para asegurar el adecuado funcionamiento del servicio prestado y el pago de las obligaciones contraídas con terceros.

Tercera:

Se deberá actualizar las políticas de crédito a través de un estudio previo de evitando el alto nivel de morosidad en las empresas, de igual manera se deberá implementar un control y seguimiento a los créditos otorgados.

Cuarta:

Se debe realizar un control adecuado de permita contar con los procedimientos necesarios para un mejor control de los créditos pendientes de pago, de igual manera se deberá determinar mediante índices el tiempo máximo para recuperar el crédito otorgado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Ormaechea, J. (2011). *Auditoría y Control Interno*, Cultural.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. España: Editorial Bresca S.L.
- Bravo, M. (2007). *La administración de capital de trabajo*.
- Berk, J. (2008), *Finanzas corporativas*.
- Besley, S. Brigham, F. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Cengage Learning. 14ª edición.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Brealey, Richard y Myers, Stewart (1993). *Principios de Finanzas Corporativas*. Título Original: *Principles of Corporate Finance*. Traducido por: Carmen Ansotegui Olcoz, Manuel A Epitia Ester y Julio Jiménez Martínez. Cuarta Edición. Santa Fé de Bogotá, Colombia. McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Chiavenato. I. (2001). *Administración: teoría, proceso y práctica*. Bogotá - Colombia: Prentice Hall. Tercera edición.
- Davidson. S. (2006), *Administración cuentas por cobrar*.
- Deloitte. (Enero de 2012), Recuperado el 10 de abril de 2012, de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)
- Ettinger, Richard P. y David E. Golieb. (2001). *Créditos y Cobranzas*. México: Editorial Continental.
- Franco, A. (2002). *Evaluación de Estados Financieros*. Perú: Universidad del pacifico, segunda edición.
- Flores, J. (2008). *Estados financieros*. Lima: Entrelíneas S.R.L.
- Gallagher, T. & Andrew, J. (2001). *Administración Financiera - Teoría y Práctica*. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. 2ª edición

- Green & Energy. (s.f.), *Enfoque TOC, la Teoría de las restricciones*. Recuperado el 23 de agosto de 2012, de <http://green-and-energy.com/project/toc-la-teoria-de-las-restricciones/>
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*, México: Pearson educación.
- Gitman, L. (1996) *Administración financiera básica*. Editorial Karla Tercera edición: México
- Gitman, L. (2003), *principios de la administración financiera*.
- Gonzales Pascual, J., & García Remacha, C. (12 al 14 de julio de 2012) VIII Congreso iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad. *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. Lima.
- Heredia, R. (1985). *Dirección integrada del proyecto DIP*. España: Prentice Hall.
- Hernández, M. (2009), *Procedimiento para la administración de las cuentas por cobrar*. 1ª ed.
- Horngreen, C., Harrison, W. & Smith, L. (2003), *Contabilidad*, México: Pearson educación.
- Jiménez Flores, O.J. (2015). *Modelo de Gestión de Cobranzas, empleando indicadores de riesgo crediticio para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de los clientes en el Sistema Micro financiero Peruano*.
- Konntz, H., & Weihrich, H., (2007). *Elementos de administración, un enfoque internacional*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Lawrence J. & Chad J. (2012). *Principios de administración financiera, 12ª edición*.
- Librand, Coopers. (2002). *Los nuevos conceptos del control interno informe: Coso*. España: Ediciones Díaz santos, S.A.
- Maguiño M. (2013). *Análisis e interpretación de Estados Financieros*. Perú: Edigraber. 1ª edición.
- Menjivar, C. (04 de diciembre de 2011), Administración de las cuentas por cobrar.
- Merton, R. & Bodie, Z. (2003). *Finanzas*.

- Morales Castro, J.A., & Morales Castro, A. (2014). *Créditos y cobranzas*. Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Montaño, A. (2003). *Administración de la cobranza: programación y control*. México, DF. Tercera edición.
- Moreno. J. (2002), *La administración financiera del capital de trabajo*.
- Monzon, J. (2002). *Análisis de la liquidez, el endeudamiento y el valor*. Barcelona.
- Rojas, M. (2008). *Planeamiento y presupuesto estratégico*. Lima: Entrelíneas S.R.L.
- Santandreu, E. (1994). *Gestión de créditos, cobros e impagos*. Barcelona: Gestion 2000, S.A.
- Sonia & Software. (s.f.). *Gestión de cobranza*.
- Soria J. (2008). *Estados financieros: teoría y práctica*. Perú: Talleres gráficos de real time E.I.R.L.
- Stearns, K. (1991), *El enemigo oculto: Morosidad en programas de crédito*.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilber, D. (1996). *Administración*. México: Pearson educación.
- Van Horne, James (2002). *Administración Financiera*. Título Original: Financial Management and Policy. Traducido por: María del Carmen Peniagua Gómez de Reyes. México, DF. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Novena Edición.
- Weil, R. (2007), *Contabilidad financiera*.
- Weston, F. (2001), *Administración del capital de trabajo*.
- Whittinston, O. (2010). *Auditoria un Enfoque Integral*. Mac Graw Hil

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema principal ¿Cómo la gestión de cobranzas influye con el efectivo y equivalente de efectivo en las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna en el año 2016?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿De qué manera las Estrategias de cobranza influyen con la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada?</p> <p>b. ¿Cómo influye el nivel de morosidad con el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada?</p> <p>c. ¿De qué manera las políticas de cobro influyen con las Inversiones de las empresas de transporte de carga pesada?</p>	<p>Objetivo principal Demostrar si la gestión de cobranzas influyen el efectivo y equivalente de efectivo en las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna en el año 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Analizar si las estrategias de cobranza influyen con la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada.</p> <p>b. Evaluar si el nivel de morosidad influyen con el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada</p> <p>c. Demostrar si las políticas de cobranza influyen en las inversiones en las empresas de transporte de carga pesada.</p>	<p>Hipótesis Principal La gestión de cobranzas influye en el efectivo y equivalente de efectivo de las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna en el año 2016.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a. Las estrategias de cobranza influyen en la liquidez de las empresas de transporte de carga pesada.</p> <p>b. El nivel de morosidad influye en el financiamiento de las empresas de transporte de carga pesada.</p> <p>c. Las políticas de cobranza influyen en las inversiones de las empresas de transporte de carga pesada.</p>	<p>Variable 1 (X): “ Gestión de cobranza ”</p> <p>X1. Estrategia de Cobranza X2. Nivel de Morosidad X3. Políticas de Cobranza</p> <p>Variable 2 (Y): “ Efectivo y equivalente de efectivo ”</p> <p>Y1 Liquidez Y2 Financiamiento Y3 Inversiones</p>	<p><u>Tipo de investigación</u> Aplicada</p> <p>2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental Descriptivo</p> <p>3. <u>Nivel de investigación</u> Descriptiva y Explicativa</p> <p>4. <u>Población</u> La población estará compuesta 20 empresas de transporte representativas de la ciudad de Tacna.</p> <p>5. <u>Muestra</u> Se considera al 100% de la población por ser pequeña.</p> <p>6. <u>Técnicas</u> Encuesta</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario</p>

ANEXO N°2: CUESTIONARIO

El presente cuestionario tienen por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de cobranzas y su influencia en el efectivo y equivalente de efectivo de las Empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Tacna en el año 2016” la información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucciones:

A continuación se presenta 22 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
a) Variable 1: Gestión de Cobranzas					
Estrategias de Cobranza					
1. Considera que existe una Estrategia de cobranzas para recuperar los créditos otorgados					
2. Considera que la recuperación de los crédito otorgados es optima					
3. Considera que se efectúa un seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar					
Nivel de Morosidad					
4. Se realiza mensualmente el control de la deuda para la toma de decisiones.					
5. Considera que el nivel de morosidad afecta la liquidez de la empresa.					
6. Considera que se informa el nivel de morosidad para el tratamiento contable respectivo					
7. Considera que los procedimientos para el tratamiento de la morosidad es adecuado.					
Políticas de Cobranza					
8. Existe una política de cobranzas adecuada por parte de la empresa.					
9. Considera necesario mejorar los procedimientos de cobranza					
10. Se evalúa el nivel de eficiencia en los procedimientos de cobranza.					
11. Se efectúa la conciliación mensual con contabilidad sobre las cuenta por cobrar					
b) Variable 2: Efectivo y Equivalente de Efectivo					
Liquidez					
12. Considera que se la liquidez que la tiene la empresa es adecuada					
13. El nivel de liquidez de la empresa le permite efectuar nuevas inversiones					
14. La Liquidez que se tiene la empresa le permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo.					
Financiamiento					
15. Considera que la empresa necesita de un financiamiento externo para un mejor desarrollo					
16. La empresa solo se financia con capital propio.					
17. Considera que el financiamiento de la empresa es adecuado.					
18. Considera que el costo financiero de los bancos es atractivo para la empresa					
Inversiones					
19. Considera que la empresa cuenta con un capital de trabajo adecuado.					
20. El capital de trabajo con que cuenta la empresa le permite efectuar nuevas inversiones.					
21. Se puede apreciar que la empresa viene efectuando inversiones en activos.					
22. Las inversiones que efectúa la empresa le permite un mayor crecimiento económico					

Gracias por su colaboración...

ANEXO N°3: JUICIO DE EXPERTOS

DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION SOBRE EL CUESTIONARIO PARA EVALUAR

“GESTION DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA EN LA CIUDAD DE TACNA EN EL PERIODO 2016”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Orietta Mabel Barriga Soto
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada de Tacna-D.Esuela
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.4. Autor del Instrumento: Anthony Eloy Chambilla Chuguinia

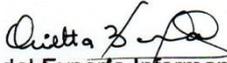
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALID	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7.CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	

III. OPINION DE APLICABILIDAD:.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 8.5%

Lugar fecha: Tacna, 20 de diciembre 2017


 Firma del Experto Informante
 DNI. 00484830 Telf. 952535552
 Dr. Barriga Soto Orietta

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACION SOBRE EL CUESTIONARIO PARA EVALUAR**

**“GESTION DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN EL EFECTIVO Y
EQUIVALENTE DE EFECTIVO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE
CARGA PESADA EN LA CIUDAD DE TACNA EN EL PERIODO 2016”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Arias Váscones, Gerardo Renato
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada de Tacna.
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.4. Autor del Instrumento: Anthony Eloy Chambilla Chugumía

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%.....

Lugar fecha: Tacna, 20 de diciembre 2017



Firma del Experto Informante
 DNI. 4473852 Telf. 952005866
 Mgr. Arias Váscones, Gerardo Renato

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACION SOBRE EL CUESTIONARIO PARA EVALUAR**

**“GESTION DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN EL EFECTIVO Y
EQUIVALENTE DE EFECTIVO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE
CARGA PESADA EN LA CIUDAD DE TACNA EN EL PERIODO 2016”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Marca Mapuera, Ana Maria*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Integrador Contable - UPT*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario*
 1.4. Autor del Instrumento: *Anthony Eloy Chambilla Chuquimia*

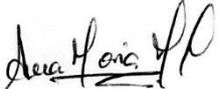
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD:.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION: *90%*

Lugar fecha: Tacna, *20 de diciembre 2017*


 MGR. *Ana Maria Marca Mapuera*
 Firma del Experto Informante
 DNI. *4065249* Telf. *979.359597*

ANEXO N°4: BASE DE DATOS DEL TRABAJO DE CAMPO

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH
RESULTADO DE ENCUESTAS

ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA DE ITEMS
01	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	4	3	2	3	3	3	2	54
02	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	75
03	4	5	4	2	5	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	85
04	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	5	3	4	3	3	3	3	2	73
05	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	1	2	2	4	2	3	4	2	63
06	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	1	3	2	1	3	2	51
07	3	2	1	3	4	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	50
08	3	3	2	3	2	3	1	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	48
09	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2	3	2	4	2	1	3	2	54
10	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	69
11	4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	74
12	5	4	4	2	3	3	4	3	2	3	5	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	74
13	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	62
14	4	4	4	2	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	73
15	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	62
16	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	55
17	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	1	55
18	2	1	3	4	3	2	2	3	3	3	2	1	3	1	2	2	1	3	1	3	3	3	51
19	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	54
20	3	1	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	55
VARP	0.56	1.09	0.60	0.73	0.99	0.54	0.55	0.26	1.09	0.49	0.79	0.95	0.55	0.51	0.91	0.65	1.04	0.69	0.69	0.89	0.69	0.55	109.93