

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES LA AMISTAD SAC EN EL DISTRITO DE
SANTIAGO-CUSCO, 2020 – 2021**

Presentado por los:

Br. Melanie Gabriela Ccapa Quispe

Br. Christian Javier Aragon Flores

Para optar al Título Profesional de Contador Publico

Asesor:

Dr. Elias Farfan Gomez

CUSCO – PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: "Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la Rentabilidad en la empresa de Transportes e Inversiones La Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020-2021" presentado por: Melanie Gabriela Sampa Quispe con DNI Nro.: 74642490 presentado por: Christian Javier Aragón Flores con DNI Nro.: 76921962 para optar el título profesional/grado académico de Contador Público

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 01 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 4%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 22 de Septiembre de 2023

Dr. CPC Elías Farfán Gómez

COD. MATR. 01349 - CUSCO

Firma

Post firma ELIAS FARFAN GOMEZ

Nro. de DNI 23861243

ORCID del Asesor 0000000174693485

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio. OID: 27259:266215875

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTION DE CUENTAS POR COBRARA Y
SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD E
N LA EMPRESA DE TRANSPORTE E INVE**

AUTOR

**MELANY Y CHRISTIAN CCAPA Y ARAGÓ
N**

RECUENTO DE PALABRAS

21777 Words

RECUENTO DE CARACTERES

122816 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

127 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 21, 2023 10:19 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 21, 2023 10:21 PM GMT-5

● 4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 25 palabras)

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por haberme dado la fuerza y haberme mostrado el camino para cumplir esta meta.

Con mucho cariño a mis Padres Celso y Ernestina, quienes con mucho amor, esfuerzo y trabajo han velado por mi bienestar en todo momento y por apoyarme incondicionalmente en cumplir mis sueños personales y profesionales.

A mis hermanos Sofía y Cristhian, que siempre han estado junto a mí en los momentos buenos y malos, siendo una de mis principales fuentes de felicidad y apoyo que tengo y siempre tendré.

A mi enamorado y compañero de tesis Christian por haberme invitado a realizar este trabajo juntos, por sus palabras de aliento y siempre mostrarme su apoyo incondicional cuando lo necesito.

De MELANIE GABRIELA CCAPA QUISPE

Dedico este trabajo de investigación a Dios y mi familia por haberme dado la fuerza y motivación para cumplir este sueño.

Con amor y cariño a mis Padres Virginia y Javier, sin ellos no podría haber llegado tan lejos, por la convicción y dedicación que tuvieron en apoyarme en mi formación profesional y apoyo incondicional en cumplir mis objetivos personales y profesionales.

A mis hermanas Yhoseli y Antuanet, quienes son parte fundamental de mi vida y que me apoyan en mis proyectos y me motivan a seguir adelante, a cumplir mis metas y hacer más grandes mis sueños, a mi enamorada y compañera de tesis Melani por haberme invitado a realizar este trabajo junto, por tenerme paciencia y además mostrarme la dedicación que le pone cada aspecto de su vida y estar conmigo cuando más la necesito.

De CHRISTIAN JAVIER ARAGÓN FLORES

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado la sabiduría en el transcurso de mi carrera profesional y por haberme permitido culminar mis estudios, sobresaliendo a cada obstáculo que se me presentó en el camino de ser estudiante, asimismo agradezco de todo corazón a mis padres quienes son mi mayor motor e inspiración que, a través de su amor, paciencia, y mucho esfuerzo me ayudan a trazar mi camino.

MELANIE GABRIELA CCAPA QUISPE

Agradecer a Dios por haberme dado el privilegio de pertenecer a mi familia, las personas que siempre creyeron en mí, a mi asesor DR. ELIAS FARFAN GOMEZ y a todos los que me dieron cada día ejemplos de dedicación y voluntad, humildad y valorar todo lo que conseguí y lo que tengo, porque desde pequeño fomentaron en mí la superación, y que ahora me apoyan en la culminación de este logro.

CHRISTIAN JAVIER ARAGÓN FLORES

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En conformidad al reglamento de grados y títulos vigente de la Escuela Profesional de Contabilidad y con la finalidad de optar el título profesional de Contador Público, presentamos a su disposición el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES LA AMISTAD SAC EN EL DISTRITO DE SANTIAGO - CUSCO, 2020 – 2021”.

El presente estudio, se desarrolló tomando en cuenta el campo de la metodología de investigación y de igual forma los conocimientos adoptados en el curso de nuestra formación profesional.

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad en la empresa de transportes e inversiones La Amistad S.A.C. en el distrito de Santiago-Cusco, 2020-2021.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES LA AMISTAD SAC EN EL DISTRITO DE SANTIAGO-CUSCO, 2020 – 2021”, teniendo como problema principal: La incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, periodo 2020-2021; tuvo como objetivo general: Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la entidad sujeto a investigación. El tipo de Investigación es de tipo Básica, nivel de investigación descriptivo – correlacional, tipo de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, la población de estudio es de 22 trabajadores, la muestra es no probabilística, el instrumento es el cuestionario y el análisis documental, por ultimo las técnicas utilizadas son las encuestas y análisis de documentos. En este trabajo se llegó a la conclusión de que la gestión de cuentas por cobrar tiene una incidencia alta sobre la rentabilidad de la empresa puesto que la tabla nro. 27 el rubro de cuentas por cobrar disminuyó en un 31% del año 2020 al 2021, el cual evidencia una mejora en la gestión de cobranzas que realiza la empresa; en cuanto a la rentabilidad después de la aplicación del ROA, se pudo evidenciar que en el año 2020 existió una rentabilidad del 0.15% y para el 2021 fue del 4.6% por lo que podemos sostener que a medida que la gestión de cobranzas mejora, la rentabilidad también tiene el mismo efecto.

Palabras Clave: *Gestión de Cuentas por cobrar, Rentabilidad, Políticas de Crédito y Análisis Financiero.*

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos se pone a disposición el trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES LA AMISTAD SAC EN EL DISTRITO DE SANTIAGO-CUSCO, 2020 – 2021”**. El presente trabajo de investigación es producto de un proceso extenso de indagación, de esfuerzo para aportar con el desarrollo de la profesión contable y de nuestra universidad.

La presente investigación pretende explicar la incidencia que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad en la empresa de transportes e inversiones La Amistad S.A.C. en el distrito de Santiago-Cusco, 2020-2021.

El enunciado del problema de investigación es ¿Cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021? Es por ello con la intención de dar respuesta al problema, se ha propuesto el siguiente objetivo general: Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

Para obtener el objetivo general se ha abordado los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

- b) Determinar cómo los procedimientos de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.
- c) Determinar como la cobranza dudosa incide en la rentabilidad de la empresa de transportee inversiones amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

El presente trabajo de investigación pretende brindar conocimiento sobre las causas y efectos de una gestión inadecuada de cuentas por cobrar en la Empresa de Transportes e Inversiones La Amistad SAC debido a que afecta ciertamente en la rentabilidad de esta empresa, y por ello este trabajo de investigación tiene la intención de cooperar y analizar los resultados conseguidos, para que este sirva de referencia a la empresa de cómo manejar eficientemente su gestión cuentas por cobrar, dicho esto la investigación permitirá informar la situación de la empresa para una mejor toma dedecisiones.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos los cuales se desarrolló de lasiguiente manera:

Capítulo I.- Planteamiento del problema, donde se detalla la descripción de la realidad, problema de investigación, justificación de la investigación, delimitación de la investigación, objetivo de la investigación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II.- Marco teórico, donde se desarrolla el Marco Legal relacionado al trabajo de investigación, Bases teóricas y definiciones de términos que son de vital importancia para entenderde mejor manera la presente tesis.

Capítulo III.- Hipótesis y variables, donde se desarrolla la Identificación de las Variables e Indicadores y la Operacionalización de las Variables.

Capítulo IV.- Metodología de la investigación, donde se desarrolla la metodología utilizada en el presente trabajo de investigación que se plasma en un diseño de investigación, la población y muestra; así mismo se indican las técnicas, instrumentos y metodología utilizada para la realización

Del presente trabajo de investigación.

Capítulo V.- Análisis e Interpretación de Resultados; luego de un trabajo arduo elaborado y poniendo en marcha el trabajo de campo se procedió a hacer el análisis e interpretación de los datos recolectados con lo que se desarrolló el presente trabajo de investigación.

Como resultado se tendrá conclusiones claramente expresadas, así como también sugerencias, bibliografía consultada y los anexos de datos tanto de elaboración propia como la consultados de otros medios de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
PRESENTACIÓN	III
RESUMEN	IV
INTRODUCCIÓN	V
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Justificación de la investigación	3
1.3.1 Justificación Teórica	3
1.3.2 Justificación Práctica	3
1.4 Objetivos de la investigación	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II	5

2	MARCO TEÓRICO	5
2.1	Antecedentes de la Investigación.....	5
2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	5
2.1.2	Antecedentes Nacionales	6
2.1.3	Antecedentes Locales.....	8
2.2	Marco Legal.....	9
2.3	Bases Teóricas	11
2.3.1	Gestión de cuentas por cobrar.....	11
2.3.2	Rentabilidad.....	21
2.4	Marco Conceptual.....	27
	CAPITULO III.....	29
3	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.1.1	Hipótesis general.....	29
3.1.2	Hipótesis específicas	29
3.2	Operacionalización de Variables	29
3.2.1	Variable Independiente	29
3.2.2	Variable Dependiente.....	29
3.2.3	Operacionalización de variables	30
	CAPÍTULO IV	31
4	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31

4.1	Diseño de la Investigación.....	31
4.2	Tipo y Nivel de Investigación.....	31
4.2.1	Tipo de Investigación.....	31
4.2.2	Nivel de Investigación	32
4.3	Enfoque de la Investigación.....	32
4.4	Población y Muestra	33
4.4.1	Población.....	33
4.4.2	Muestra	33
4.4.3	Unidad de Análisis.....	34
4.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
4.5.1	Técnicas	34
4.5.2	Instrumentos.....	34
4.6	Análisis de Datos	35
CAPÍTULO V.....		36
5	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	36
5.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
5.2	CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE HIPÓTESIS	70
5.3	ANÁLISIS DOCUMENTAL	76
CONCLUSIONES.....		86
RECOMENDACIONES.....		89

BIBLIOGRAFÍA.....	91
ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	98
ANEXO N°2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	100
ANEXO N°3 POLITICAS DE CRÉDITO Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA	101
ANEXO N°4 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2020	103
ANEXO N°5 ESTADO DE RESULTADOS 2020.....	104
ANEXO N°6 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2021	105
ANEXO N°7 ESTADO DE RESULTADOS 2021.....	106

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Ud. cree que obtener referencias de los principales proveedores de los clientes fue positivo para la gestión de cuentas por cobrar?¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2	¿La calificación del cliente como política de crédito fue de utilidad para mejorar el manejo de cuentas por cobrar?.....38
Tabla 3	¿Cree Ud. que las políticas de crédito fueron adecuadas para la empresa?40
Tabla 4	¿Ud. Cree que se cumple con los plazos de crédito otorgados a los clientes?41
Tabla 5	¿Ud. Cree que la empresa debería tener como política de crédito el análisis de la capacidad de pago del cliente?.....43
Tabla 6	¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza fueron adecuados para la empresa?44
Tabla 7	¿Las llamadas telefónicas como procedimiento de cobranza tuvieron el impacto esperado en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?46
Tabla 8	¿Las notificaciones vía correo y WhatsApp como procedimiento de cobranza tuvieron el impacto esperado en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?47
Tabla 9	¿Cree Ud. que el informe dirigido a la minera de Las Bambas fue efectivo como procedimiento de cobranza?49
Tabla 10	¿Cree Ud. que las acciones legales como procedimiento de cobranza ayudaron en la recuperación de cuentas por cobrar?.....50
Tabla 11	¿Considera Ud. que las políticas y procedimientos de cobranza aplicadas generaron un adecuado control sobre las cuentas por cobrar de la empresa?52
Tabla 12	¿Ud. Considera que las acciones de cobranza contribuyeron al cumplimiento de los plazos de crédito otorgados al cliente?53

Tabla 13	¿Considera Ud. que la capacitación al personal de cobranza incide favorablemente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?	55
Tabla 14	¿Cree usted que haber provisionado las cuentas por cobrar tuvo un efecto positivo para la empresa?.....	56
Tabla 15	¿Cree Ud. que la empresa debería realizar el castigo de las deudas incobrables según la normatividad sobre la materia?.....	58
Tabla 16	¿Considera Ud. que las políticas de crédito implementadas en el periodo 2021 contribuyeron en el incremento de la rentabilidad económica de la empresa?	59
Tabla 17	¿Considera Ud. que las políticas y procedimientos de cobranza ejecutadas mejoraron la rotación de cuentas por cobrar?.....	61
Tabla 18	¿Cree Ud. que la partida de cuentas por cobrar es un factor importante para medir la rentabilidad de la empresa?.....	62
Tabla 19	¿Considera Ud. que la rotación de activos afecta en la rentabilidad económica de la empresa?.....	64
Tabla 20	¿Considera Ud. que el aumento del nivel de ventas repercute en la rentabilidad financiera? 65	
Tabla 21	¿Considera Ud. que contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa?.....	67
Tabla 22	¿Considera Ud. que el incremento de la utilidad influye en la rentabilidad financiera de la empresa?.....	68
Tabla 23	Correlación entre Gestión de cuentas por cobrar con la variable dependiente Rentabilidad	72
Tabla 24	Correlación entre Procedimientos de Cobranza con la variable dependiente Rentabilidad	73

Tabla 25 Correlación entre Cobranza Dudosa con la variable dependiente Rentabilidad
.....74

Tabla 26 Correlación entre Gestión de Cuentas por Cobrar con la variable dependiente
Rentabilidad 75

Tabla 27 Estado de Situación Financiera 2020-2021.....76

Tabla 28 Estado de Resultados 2020-2021.....79

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿La empresa hace uso procedimientos y/o políticas establecidas para las ventas al crédito?.....	37
Figura 2 ¿Cree Ud. que realiza la evaluación del historial crediticio de los clientes antes de realizarla venta al crédito?.....	39
Figura 3 ¿Se indaga el nivel de morosidad de los clientes previo a la aprobación de la venta al crédito?	40
Figura 4 ¿Se cumple con los plazos de crédito otorgados a los clientes?	42
Figura 5 ¿Se efectúa permanentemente el análisis de la capacidad de pago de sus clientes para el otorgamiento de créditos?.....	43
Figura 6 ¿Considera Ud. adecuada y oportuna la aplicación de los procedimientos de cobranza sobre los clientes?	45
Figura 7 ¿Se realizan notificaciones de distinta índole como procedimientos de cobranza?.....	46
Figura 8 ¿Cree Ud. que se debería recurrir a recursos legales para recuperar la deuda con morosidad?	48
Figura 9 ¿Los procedimientos de cobranza implementados contribuyen en la recuperación de las cuentas por cobrar?	49
Figura 10 ¿Considera Ud. que se pueden mejorar los procedimientos de cobranza?	51

Figura 11 ¿Según su parecer, cree que los procedimientos de control son adecuados sobre las cuentas por cobrar?	52
Figura 12 ¿Se hace uso de factoring como instrumento de cobranza?	54
Figura 13 ¿Cree Ud. que se debería realizar la provisión de cuentas por cobrar que se encuentran en cobranza dudosa?	55
Figura 14 ¿Cree Ud. que se debería realizar el castigo de las deudas incobrables según la normatividad sobre la materia?.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 15 ¿Se realiza el tratamiento contable y tributario adecuado con respecto a las deudas incobrables?	58
Figura 16 ¿Considera Ud. que el incremento de margen de utilidad incide en la rentabilidad económicamente de la empresa?.....	60
Figura 17 ¿La gestión de cuentas por cobrar afecta en la rotación de activos?	61
Figura 18 ¿Considera Ud. que la gestión de cuentas por cobrar afecta en la liquidez de la empresa?	63
Figura 19 ¿Considera Ud. que la rotación de cuentas por cobrar afecta en la rentabilidad económica de la empresa?	64
Figura 20 ¿Considera Ud. que el aumento del nivel de ventas repercute en la rentabilidad financiera?	66
Figura 21 ¿Considera Ud. que el incremento patrimonial influye directamente en la rentabilidad financiera de la empresa?.....	67

Figura 22 ¿Considera Ud. que el incremento del margen de la utilidad influye en la rentabilidad financiera de la empresa?69

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En estos últimos años, las empresas hacen uso de herramientas que les genere ventajas competitivas en el mercado, las cuales les permite tener a la empresa en funcionamiento y satisfacer las necesidades de todos sus consumidores y al mismo tiempo generar altos niveles de rentabilidad, por tanto la rentabilidad es de suma importancia en cualquier aspecto para una empresa y que además forma parte fundamental para todas sus actividades, desde adquirir más conocimiento sobre nuevas estrategias para poder desarrollar competencias determinantes que le permitirán adquirir, inventar y ofrecer productos y servicios que tenga cualidades diferentes para separarse de su competencia.

En consecuencia, en las últimas décadas el otorgamiento de bienes y servicios al crédito ha tomado un papel importante en las actividades de muchas empresas, ya que es un medio de incremento de sus ingresos debido a que esta forma de pago beneficia tanto al proveedor como al cliente, pues para el primero aumenta el volumen de los servicios que brinda y puede llamar y aumentar la cantidad de los clientes, además que para el cliente se podrá dar mayores facilidades para que estos puedan pagar el servicio prestado o el bien vendido.

El desarrollo del presente trabajo de investigaciones, lo realizamos tomando en cuenta el caso de la empresa de transportes e inversiones La Amistad SAC, también denominado TRAIN AMISTAD SAC con 7 años en el mercado, dedicada al transporte de personal de las empresas contratistas de la minera Las Bambas, la empresa de transportes La Amistad radica en la provincia de Cusco distrito de Santiago, en este contexto existe un problema que viene sucediendo hace tiempo, donde

dicha empresa corre riesgos financieros ya que no existe un eficiente manejo de la gestión de cuentas por cobrar, teniendo como consecuencia de que algunos clientes no realicen la cancelación de sus deudas en los plazos de crédito establecidos que son 30 días, hecho que ocasiona que muchos de los clientes cuenten hasta más de 5 meses de retraso el cual disminuye la rentabilidad y liquidez de la empresa, generando un incremento del monto de los pasivos como también causa una cartera de clientes morosos que podrían ser potencialmente cuentas incobrables de manera que generaría una inestabilidad en las finanzas de la empresa y en consecuencia le impediría hacer inversiones a futuro o como otra alternativa se necesite de financiamiento por parte de una entidad el cual generaría gastos financieros.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión de Cuentas por Cobrar incide en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021?
2. ¿Cómo los procedimientos de cobranza que aplica la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC tienen incidencia en su rentabilidad 2020- 2021?
3. ¿Cómo la cobranza dudosa incide en la rentabilidad de la empresa de transporte e inversiones amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación Teórica

En esta ocasión, el fundamento teórico de este trabajo de investigación será brindar información sobre las causas y efectos ante los inadecuados manejos de las cuentas por cobrar y como esta situación afecta en la rentabilidad de la empresa la Empresa de Transportes e Inversiones La Amistad SAC, y por este motivo, nuestra investigación tiene como objetivo el apoyar, analizar e interpretar los resultados conseguidos en dos determinados periodos de operaciones, y así pueda servir y ayudar a la empresa para que esta pueda conocer y pueda manejar de mejor manera su gestión cuentas por cobrar, a lo anterior mencionado, esta investigación servirá como medio de información para perfeccionar la toma de decisiones de los dueños de la empresa.

1.3.2 Justificación Práctica

En esta oportunidad, el fundamento práctico de este estudio será determinante para la Empresa de Transportes e Inversiones La Amistad SAC, debido a la urgencia que se tiene para el manejo adecuado de su gestión de cuentas por cobrar con la única finalidad de optimizar su rentabilidad y generar los utilidades que pretenden obtener, además de ser más atractivos para posibles inversionistas en el mercado, para tal motivo se presenta la siguiente investigación donde se propone nuevas y novedosas alternativas para poder dar solución y mejorar la eficiencia de la administración de sus cuentas por cobrar y mejorar sus flujos de efectivo.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de Cuentas por Cobrar incide en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.
2. Determinar cómo los procedimientos de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC, 2020 - 2021.
3. Determinar como la cobranza dudosa incide en la rentabilidad de la empresa de transporte e inversiones amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

a). (LEON & GONZALEZ, JIMMY, 2022) En el estudio que realizó este autor nos da a conocer que el objetivo fue analizar la incidencia que tienen las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Estructuras Varias S.A. mediante una investigación de sus estados financieros. En dicho estudio aplicó el enfoque de investigación mixto, y tomó como población a 5 trabajadores de las áreas de contabilidad y cobranzas para la aplicación de su instrumento se ejecutó entrevistas y encuestas al personal de contabilidad y cobranzas, finalmente se concluyó que la gestión de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad dando así a la organización futuros ingresos de efectivo, todo esto se llegó gracias a las buenas políticas, normas de créditos y cobranzas efectivas que tienen incidencia en los niveles de rentabilidad que la empresa tiene en el ejercicio donde se realiza la investigación.

b). Pérez (2018) esta investigación denominada “Las cuentas por cobrar y su Incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana” tuvo como objetivo de investigación el indagar acerca de los cambios que se generó por el cobro puntual de sus créditos por el servicio de matrículas en la Corporación Universitaria Americana, la persona encargada de esta investigación decidió usar una metodología inductiva, lo cual recae en un tipo de investigación exploratoria, al final de los resultados y conclusiones una vez visto todo el material podemos decir por parte del investigador que pudo encontrar la forma de implementar un buen control de sus créditos evaluando y dando niveles o grados de tiempo a los créditos que incurran en incumplimiento de más de 30 días después de ser reevaluados, además a los créditos que no se cobren en el tiempo previsto y

que el monto o total sobrepase más del 50% del crédito dados a los clientes, con esto el investigador identifica que mediante la análisis con el área contable y financiero se pudo determinar como resultado que la gestión de cobranzas mantiene considerable incidencia en la liquidez de la empresa, pues este activo circulante es de vital importancia debido a que gracias a este la institución cubre sus cuentas por pagar y además podrá mantener otros egresos si verse demasiado afectado.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

a). (Mayta, 2022), en su tema de investigación, llamado “Gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la empresa servicios generales Self, Chiclayo 2021” nos informa que sostuvo como propósito para su investigación, determinar en qué medida la gestión de cobranzas tendrá incidencia en la rentabilidad de la Empresa Servicios Generales SELF, Chiclayo. El tipo de investigación fue Cualitativa, Descriptiva y Propositiva, con diseño no experimental y su población estuvo conformada por los estados financieros de la empresa y el personal administrativo. Al realizar la indagación de este tema, llegaron a la conclusión que en los últimos años la gestión de cobranzas ha sido deficiente puesto que no se tienen implementadas las políticas adecuadas que logren desarrollar un control riguroso en la cartera de clientes morosos, así mismo la entidad previamente al entregar los créditos solicitados ésta solamente realiza controles ocasionales, debido a ello en la mayoría de casos no se ha podido efectuar el cobro de dichos créditos, perjudicando por ende los ingresos de caja.

b). (Huanca , 2018), presentó una tesis titulado “Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas de confección de prendas de vestir de la Urb. Zarate del Distrito San Juan de Lurigancho 2018”, este autor define que su trabajo se realizó con el objetivo el determinar la relación existente entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas dedicadas al rubro de confección de prendas de vestir. Dicho trabajo de investigación correspondía a una investigación de nivel cuantitativo y correlacional. La población estuvo compuesta por 35

empresas del rubro de confección de prendas y al mismo tiempo decidió adoptar como instrumento de recolección de datos la encuesta, con una muestra realizada mediante censos a todas las empresas, también hizo uso de la entrevista como instrumento de recolección de datos, para el modelo de su cuestionario estableció que la escala de Likert es el diseño que más le sería útil para su investigación. La ejecución de su investigación le hizo llegar a la comprobación de sus objetivos y la relación entre las dos variables, por otra parte, estos se realizaron por pruebas no paramétrica, el coeficiente de correlación Rho Spearman fue del 0,648 con un nivel de error de 0,01. Al obtener estos resultados se llegó a la conclusión de que existe una relación directa y significativa moderada entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad, esto representa que cuanto mejor sea la gestión de cuentas por cobrar de una empresa, obtendrá la rentabilidad anhelada.

c). (Fabian, 2018) Señala en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en la empresa del sector financiero, Rímac año 2018”, que sostuvo como objetivo encontrar la relación entre la Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa del sector financiero Rímac año 2018. La ejecución de esta investigación se realizó tomando en cuenta bases estadísticas que según la muestras serian cuantitativo de nivel correlacional y con diseño no experimental, para esta el investigador tomo como población a los trabajadores de la misma empresa las cuales estaba conformado por 30 integrantes, y seguidamente infirió que sería no probabilístico, decidió utilizar como técnica de recolección de datos la encuesta, es así como las variables fueron medidas con la ayuda del cuestionario y para dicho diseño de este instrumento se eligió la escala de linkert, igualmente para comprobar y validar el instrumento elegido se aplicó el Alfa de Cronbach y esta comprobación lo realizó a través del programa estadístico SPSS V.25 el cual dio como resultado que la variable independiente gestión de cuentas por cobrar y la variable dependiente que es rentabilidad, tienen una relación significativa moderada con un nivel de significancia $p < 0.05$, y el coeficiente de correlación Rhe de Spearman fue de 0,539, esto significa que las empresas del

sector financiero que pongan mucha relevancia e hincapié a la gestión de cuentas por cobrar mejoraran su eficiencia económica y ampliará su rentabilidad.

2.1.3 Antecedentes Locales

a). Chevairria y Quispe (2019) en su investigación titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la gestión financiera en la agencia de Mi banco Cusco Matriz, Distrito Wanchaq, 2019”, abarcó como objetivo determinar y analizar cómo las cuentas por cobrar inciden en la Gestión Financiera de la agencia de Mibanco Cusco Matriz de Wanchaq, 2019, el autor utilizó una metodología de tipo básica con un enfoque cuantitativo, y su nivel fue explicativo causal con un diseño no experimental de corte transversal, entre los resultados el autor resalta que las cuentas por cobrar son vitales para la supervivencia económica y contable de la entidad, en las conclusiones el autor redacta que Mibanco tiene una buena gestión financiera por la constante capacitación a sus colaboradores, también que para otorgar un crédito la evaluación cualitativa es muy importante para los trabajadores ya que la intención de pago de los clientes es un valor que hoy en día muy difícil se encuentra y por último los colaboradores necesitan más incentivos y herramientas para poder hacer un trabajo más óptimo por el bienestar de la compañía.

b). Guerra (2020) en su investigación titulada “Cuentas por Cobrar Incobrables y Riesgo de Crédito en la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020” cuyo objetivo fue determinar de qué manera las cuentas por cobrar incobrables se relacionan con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020, la metodología utilizada en esta investigación fue de tipo correlacional con diseño no experimental y con corte transversal, el tipo de esta investigación es aplicativo, en los resultados alcanzados por el autor se detalla que las cuentas por cobrar incobrables se relacionan significativamente con el riesgo de crédito de la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020, de tal manera la prueba de Chi Cuadrado dio un resultado valor de 0.001, entre las variables,

de esta forma el autor concluye que, existe relación significativa entre las cuentas por cobrar incobrables y riesgo de crédito en la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020.

2.2 Marco Legal

2.2.1.1 Normas contables

- **Norma internacional de contabilidad 12: Impuesto a las Ganancias**

(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2001) La norma establece el tratamiento contable cuando surgen irregularidades sobre el impuesto a las ganancias que tienen que cancelar o pagar las empresas, además regula el gasto del impuesto corriente y diferido.

El impuesto corriente es el monto que se tiene que pagar como impuesto fiscal a las ganancias por un determinado periodo de actividad de la empresa. Para determinar que sea un impuesto corriente este deberá cumplir con:

- ❖ El pasivo será reconocido cuando se encuentre en condición de pendiente de pago. En caso el monto sea mayor a lo cancelado, se considera lo restante como activo.
- ❖ Las cuentas por cobrar que representen pérdidas fiscales se reconocen como activos si pueden revertirse para recuperar las cuentas por pagar corrientes de períodos anteriores.
- ❖ Cuando la pérdida del periodo se emplee para recobrar el impuesto corriente pagado en ejercicios pasados, la empresa debe reconocerlo como un activo en el mismo período en el que se produzca la referida pérdida en el periodo, con la finalidad que la empresa reconozca la ganancia económica y se pueda medir de forma confiable

- **Norma internacional de información financiera 9: Instrumentos financieros.**

Esta norma nos menciona que una empresa puede utilizar soluciones prácticas para medir las pérdidas crediticias. Un ejemplo, de una solución práctica es el cálculo de las pérdidas crediticias esperadas sobre cuentas por cobrar comerciales utilizando una matriz de provisiones. La entidad utilizaría su experiencia de pérdidas crediticias histórica para cuentas por cobrar comerciales para estimar las pérdidas crediticias de 12 meses o las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo sobre los activos financieros según corresponda. Una matriz de provisiones puede, por ejemplo, especificar tasas de provisiones dependiendo del número de días que una cuenta comercial por cobrar está en mora (por ejemplo, 1 por ciento si no está en mora, 2 por ciento si lo está por menos de 30 días, 3 por ciento si lo está por más de 30 días, pero menos de 90 días, 20 por ciento si está en mora entre 90 y 180 días etc.) (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2009).

- **Norma internacional de información financiera 15: Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes.**

(Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2001) Esta NIIF indica que una cuenta por cobrar es el derecho incondicional de una entidad a recibir una contraprestación. Un derecho a contraprestación no está condicionado si solo se requiere el paso del tiempo para que sea exigible el pago de esa contraprestación. Por ejemplo, una entidad reconocería una cuenta por cobrar si tiene un derecho presente al pago, aun cuando ese importe pueda estar sujeto a reembolso en el futuro

2.2.1.2 Normas tributarias

- **Ley del impuesto la renta**

La Ley del Impuesto a la Renta (IR) el artículo 37 literal f, indica que las provisiones que se realicen por cobranza dudosa son reservas ante futuras pérdidas, siendo este caso, es deducible como gasto

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 *Gestión de cuentas por cobrar*

La gestión de cuentas por cobrar representa el conjunto de acciones de cobro que se emplean en los créditos concedidos a los usuarios de las organizaciones. Es decir, estas cuentas son derechos totalmente exigibles que tiene la empresa el cual se origina cuando la empresa ofrece sus bienes o servicios prestados al crédito, ya que se transformarán en efectivo a futuro, puesto que los cobros se realizarán cuando finalice el plazo otorgado. (GUAJARO CANTU & ANDRADE GUJARDO , 2008)

(GUTIERREZ LOPEZ, 2016) Señala que las cuentas por cobrar son derechos de cobro en beneficio de la empresa las cuales son ejercidas sobre los clientes que adquirieron mercaderías o fueron usuarios de un servicio, siempre y cuando forme parte de la actividad esencial del negocio, y que este derecho de cobro este respaldado por algún documento mercantil, ya sea factura, boleta de venta, recibo, etc.

Las cuentas por cobrar forman parte de los activos corrientes ya que su recuperación no debe rebasar a un año debido a que la empresa correría un riesgo, puesto que no contaría con fondos para cubrir sus operaciones es decir la empresa se encontraría desfinanciada, recurriendo así a optar por préstamos bancarios y como consecuencia aumentaría sus gastos financieros. (NAVARRETE, 2017)

2.3.1.1 Antecedentes para la Gestión de Cuentas por Cobrar

a) Conocimiento del Ciclo del Negocio de la Empresa

Para poder conocer y analizar todas las necesidades de una empresa es sumamente importante saber la función y descripción del ciclo de negocio, desde el inicio hasta la finalización de todas sus actividades y operaciones, gracias a esto la empresa puede saber cuáles son las necesidades que tiene cada día la organización, además debe saber y poder programar todos sus pagos y cobros. Así la empresa podrá controlar sus deudas a largo plazo.

El autor Alva (2016) menciona lo siguiente. Se observa y estudia el ciclo de operaciones y actividades por etapas en el tiempo y a esto se va observar y proponer diferentes puntos: en el acto de la adquisición de materias primas, el periodo que se conserva en el almacén todas estas materias, el tiempo de procesamiento, el periodo y realización de almacenaje del producto terminado, la venta, el tiempo de otorgamiento de crédito y finalmente la cobranza. Además, podemos mencionar otro punto importante adicional: es la paga o transacciones de las adquisiciones de las materias primas que se realizaron y así comenzar el proceso.

Es fundamental para la empresa establecer de manera clara los procedimientos que apoyen a la organización para poder minimizar errores constantes en los procesos operativos y administrativos. Los autores Miranda y Ramos (2013) nos muestran otra perspectiva: La productividad debe tener un ciclo de elaboración en diferentes fases las cuales son: medición de la productividad, evaluación de la productividad, planeación de la productividad y mejoramiento de la productividad. (p. 291). Y nos mencionan de la necesidad de conocer la producción y la evaluación, planificación y mejoramiento de los procesos para brindar un mejor producto.

En la empresa se debe tener pleno conocimiento y sobre todo entendimiento del rubro donde realiza sus operaciones para poder organizarse y efectuar sus labores de acuerdo al movimiento

que exija el mercado y así programar demás actividades operativas y administrativas necesarias para el funcionamiento del negocio; la organización con dicha información y conocimiento podrá tener de manera clara y objetiva cuál es su propósito y hacia qué tipo de mercado va dirigido.

- b) Necesidades de capital de trabajo o fondo de maniobra:** Mencionar entre algunos de los factores fundamentales podremos resaltar el capital de trabajo que será fundamental en el desarrollo equilibrado y con un impacto positivo en las operaciones, según nos dicen los autores Morales y Alcocer (2014) “La administración del capital de trabajo tiene un papel fundamental en la prosperidad de una empresa, que será abocada y dirigida entre el desarrollo sostenible y equilibrado de la empresa. El nivel de la liquidez es un punto fundamental para la administración de la empresa. Pues un excedente en la liquidez da por resultado la subutilización de los activos usados para apoyar las ventas y es la causa de baja rotación y menor rentabilidad.”(2014, p. 50)

El capital de trabajo es un elemento indispensable en una empresa en desarrollo, todos estos recursos disponibles que tiene la empresa le ayudaran a la empresa a estar listo ante cualquier contingencia que se le presente y así poder realizar sus operaciones primarias con total normalidad sin verse afectado por la falta de algún elemento indispensable.

- c) Financiamiento y evaluación de uso de capital de trabajo:** Para poder sobreponerse en este mercado competitivo, se debe tomar medidas importantes como el financiamiento, para estar al nivel competitivo que demanda el mercado y mejorar en todo lo posible la empresa, así como lo mencionan los autores Barajas, Hunt y Ribas (2014) (2013) “Una vez que nos hemos cuestionado la característica más llamativa del negocio y hemos planificado la manera de mejorarlo de forma continua, debemos proceder a analizar y controlar si nuestra empresa cuenta

con un patrimonio equilibrado para así poder tener la capacidad de afrontar posibles dificultades en el futuro”

A esto, un elemento fundamental para el desarrollo de la empresa es el financiamiento, esta le permitirá contar con ingresos casi inmediatos a diferentes plazos de acuerdo al monto y le permitirá continuar y mejorar sus actividades operativas ya sea produciendo más, implementando algún equipo nuevo o contratando personal nuevo que ayude a la empresa a agilizar su producción o control, etc.

2.3.1.2 Proceso de la gestión de cuentas por cobrar

a) **Proyección de la gestión de cuentas por cobrar:** La planificación significa un proceso que tiene como labor establecer diversos puntos, pasos, entre otros puntos para establecer una base para el comienzo de un proyecto, con la finalidad de lograr resultados positivos en la brevedad posible. Cabe mencionar que debe efectuarse de manera sistemática, estructurada y organizada para tener visión completa sobre la realidad y una mayor variedad de actividades que puedan complementarse a nuestros objetivos y puntos a seguir, proyectando fechas tentativas de entrega y distribuyendo según las horas de labor completas.

Para poder realizar una adecuada planificación de la gestión de cuentas por cobrar es necesario que la empresa proponga sus políticas las cuales serán lineamientos que sirven como “marco de referencia y reglas” para la operación de uno o varios dominios de negocio, las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y ejecución de éstos por los empleados de una organización. Los elementos básicos que deben de tener las políticas son:

- Objetivo.
- Alcance.

- Funciones y competencias.
- Lineamientos (reglas constitutivas que se requieren implementar en la organización).
- Autorizaciones mediante firmas de aprobación de los niveles jerárquicos establecidos en la organización.

Como cualquier organización, una empresa realizara diferentes formas de ventas al contado y crédito, pero así como diversifica sus formas de ventas y cobros, esta debe ir de la mano con un esquema o alguna actividad planificada para realizar sus cobros de manera efectiva, es ahí donde el concepto de planificación o gestión de sus cuentas por cobrar toma mucha relevancia, ya que si no efectúa los cobros de manera pertinente, esta afectará a todas las actividades de la empresa debido a que será causal de problemas por liquidez, rentabilidad y demás.

b) Ejecución de la gestión de cuentas por cobrar

i. Gestión de cuentas por cobrar: Para realizar una gestión optima sobre las cuentas por cobrar se debe evaluar varios factores, eso lo menciona el autor Córdova (2012) “Una adecuada gestión de las cuentas por cobrar será la consecuencia de varios factores: política de incobrabilidad, plazo de cobranza, riesgo crediticio, política de incobrabilidad, nivel de ventas y tipo de cliente”

Como parte de la administración financiera de una empresa, la gestión que se realice en este rubro tomará una prioridad única ya que, dependiendo del caso, la empresa procederá de diferentes maneras con cada uno de sus clientes para realizar algún procedimiento o actividad de cobranza siguiendo pasos ya establecidos.

ii. Análisis del Riesgo crediticio: Es la pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incluyen a los

terceros con las que trabaja la empresa. Todo lo antes mencionado tiene un vínculo normal con todas instituciones financieras como los bancos, cajas municipales, cooperativas entre otros, pero esta repercute igualmente en empresas y demás entidades de otros sectores, así podemos observar que muchas entidades económicas de diversos rubros están bajo el riesgo de crédito cuando venden sus productos a plazos. Esto conlleva al desarrollo de puestos de trabajo que tiene como objetivo medir el riesgo que tienen como trabajo y actividad principal el calcular y tener estimados de la actualidad financiera de sus clientes para poder saber si hay la posibilidad de realizar ventas al crédito o no. Y así estas compañías se crean para tal fin.

La empresa una vez que otorga crédito a algún cliente siempre tendrá el riesgo de que dicha deuda no sea pagada, por ende, este riesgo representaría una pérdida para la empresa; este es un peligro al que toda organización está expuesta si no realiza el debido estudio de la cartera de clientes a los que se otorga algún crédito.

iii. Procedimientos de cobro: Son los procedimientos que realiza la empresa para ejecutar el cobro de créditos que ha realizado a sus clientes. Los sistemas de cobranzas para poder ser efectivo deben tener como resultado la percepción de dinero. Este es el objetivo principal sin embargo la probabilidad disminuye a la vez que se decide realizar los pedidos o requerimientos adicionales por la trayectoria de la empresa como buen pagador, u otros medidores como el cumplimiento de sus pagos. Todo esto se realiza con el objetivo de que la empresa pueda plasmarlo en su sistema, todo enfocado en la cobranza de los créditos que se les da a sus clientes, será el punto de partida para saber, conocer y analizar las políticas de cobranza. Lo más considerable y mejor opción es que las políticas y procedimientos de cobranza se enfoquen y se adapten de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, sobre todo a la manera en que la empresa desarrolla sus operaciones. En este

procedimiento la empresa podrá recuperar en su momento todos los ingresos por ventas hechas en los días y plazos programados por la empresa y los clientes, las cuentas por cobrar de la organización están integradas por:

- Facturas emitidas
- Notas de crédito
- Contratos.

Todos los procedimientos establecidos no solo deben servir para que la empresa realice sus cobros, sino tan bien para que esta pueda crear un antecedente de su cartera de clientes y conocer cuál es la prontitud con que cumplen con sus obligaciones.

c) **Control:** Para obtener el control más adecuado sobre las cuentas por cobrar debe existir una inspección de enfoque, el autor Fuantos (2017) indica que; La vigilancia constante de las cuentas por cobrar es un punto fundamental para mantener las cuentas al corriente. La empresa debe contar con un departamento de crédito y cobranzas con la función principal de mantenerse al corriente con los clientes respecto a los créditos que da la empresa, para estas acciones la empresa debe ser firme para hacer respetar los plazos de crédito estipulados el momento de la venta, y de no ser así, realizar el debido seguimiento para saber cuáles son los motivos de dicho atraso de su cliente, para saber si el cliente tiene las posibilidades de pagar para poder realizar los cobros con mayor frecuencia.

i. Rotación de cuentas por cobrar: Es la evaluación del manejo de las cuentas por cobrar y evitar cobranzas dudosas mediante fórmulas, según el autor Robles (2012): Esta razón nos muestra todas la veces que un cliente adquiere productos o servicios al crédito y el tiempo que tarda en cancelar dichas deudas, todo esto nos servirá para saber cómo se otorga el

crédito a nuestros clientes, si los plazos son buenos o es demasiado tiempo que puede afectar el proceso de cobro de la empresa.

ii.Determinación el costo de la gestión de cobranzas: Normalmente las empresas miden el costo de las ventas al crédito, este incluye el costo que la empresa tiene en sus gestión de cuentas por cobrar, para que la empresa pueda saber los costos que tiene por sus ventas al crédito, se debe incluir otros gastos en los que se incurre como son los gastos administrativos, el autor Córdova (2012) nos indica que, el análisis de los estándares, se debe tener en radar varios pagos y gastos constantes en oficina, la estimación de cuentas incobrables y la cantidad de ventas de la empresa, inversiones de cuentas por cobrar.

2.3.1.3 Políticas de crédito

Según Gitman (2003), “Son un conjunto de normas que se aplican con el propósito de establecer si el cliente se encuentra apto para el otorgamiento de crédito y la cantidad de tiempo que se le concederá”. Por ende, es necesario que la empresa cuente con fuentes de información de crédito apropiadas y así mismo que haga el uso de métodos de análisis, debido a que son factores imprescindibles para conseguir un manejo eficiente de las cuentas por cobrar y evitar inconvenientes a futuro”.

Igualmente, Ettinger (2000) manifiesta que son “el fundamento que usa la gerencia de la organización para realizar la evaluación de la relación de créditos concedidos”. Un gerente que confiere créditos sin previa evaluación genera pérdidas desmesuradas a la empresa”.

Con base en lo anterior, es indudable la envergadura de la creación de las políticas de crédito en toda organización, ya que estos representan patrones que guiarán en qué circunstancias se deberán otorgar créditos a los clientes, para poder obtener un control efectivo sobre aquellos que cumplan puntualmente con su compromiso.

Las políticas son procedimientos que ayudaran a la empresa a tener un esquema y un reglamento sobre sus ventas al crédito, para que así pueda mantener control sobre dicho activo exigible y manejarlos de manera eficiente siguiendo diversos procedimientos ya establecidos.

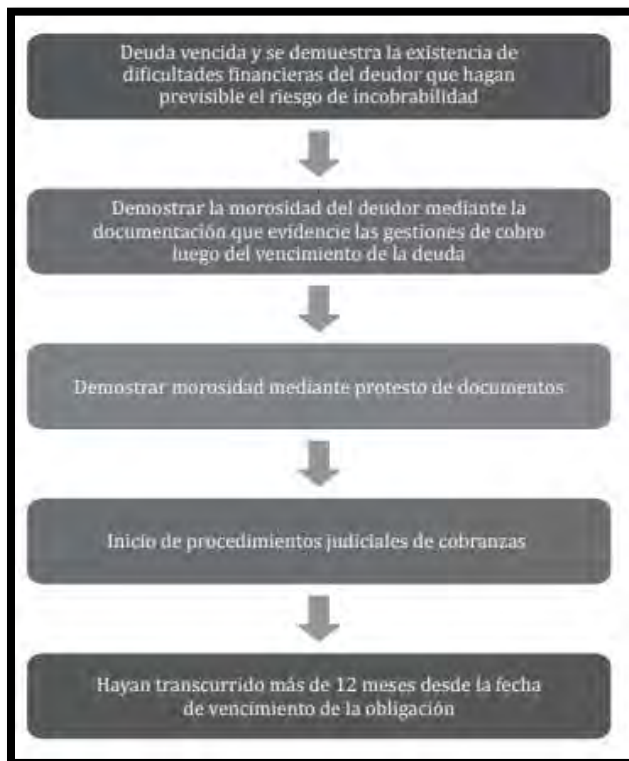
2.3.1.4 Cobranza Dudosa

(HERZ, 2015) Manifiesta que consiste en el riesgo de no hacer efectivo la recuperación de los cobros a pesar de realizar distintas acciones para poder recaudar el monto de la deuda, esto ya sea a consecuencia de la falta de cultura de pago de un cliente o dificultades financieras del deudor.

a. Provisión de cuentas de cobranza dudosa, castigos.

Para la presentación de los Estados Financieros el monto del rubro de cuentas por cobrar deberá ser disminuido mediante una cuenta de valuación, esto al hallar evidencia de que dicho rubro presenta altas probabilidades de ser incobrables, es decir que son aquellos cobros que excedieron el plazo de crédito establecido por la empresa. La cuenta que representa la probabilidad de ser incobrable es la cuenta 19 estimación de cobranza dudosa.

Criterios tributarios de los incobrables



Fuente: Elaboración Propia

La provisión se registraría de la siguiente manera:

FECHA	COD. DE CUENTA	SUB CUENTA	DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	DEBE	HABER
30/12/2021	68		Valuacion y deterioro de activos y proviciones	S/ 25,671.00	
		687	Valuacion de activos		
	19		Estimación de cuentas de cobranza dudosa		S/ 25,671.00
		191	Cuentas por cobrara comerciales - terceros		
			Por el registro de la provisión de Cobranza Dudosa		
	95		Gastos de ventas	S/ 25,671.00	
		951	Gastos de ventas		
	79		Cargas Imputables a cuentas de costos y gastos		S/ 25,671.00
		791	Cargas Imputables a cuentas de costos y gastos		
			Por el destino de la cuenta Incobrable		

Fuente: Elaboración Propia

Cuando se da por hecho que una cuenta por cobrar no sea posible efectivizarlo, ya sea porque el deudor se haya declarado en quiebra u existan otros motivos, se procederá a realizar el castigo de dicha deuda, el cual será de la siguiente manera:

COD. DE CUENTA	SUB CUENTA	DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	DEBE	HABER
19		Estimación de cuentas de cobranza dudosa	S/ 25,671.00	
	191	Cuentas por cobrar comerciales – Terceros		
12		Cuentas por cobrar comerciales – Terceros		S/ 25,671.00
	121	Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
		Por el Castigo de cuentas por cobrar		

Fuente: Elaboración Propia

2.3.2 Rentabilidad

La rentabilidad generalmente es considerada como la capacidad de una organización de obtener beneficios del conjunto de inversiones realizadas. Por consiguiente, se puede indicar que la rentabilidad es la acumulación de los resultados alcanzados generados por una operación económica de transformación, de fabricación o intercambio. El sobrante o excedente se da en el periodo de intercambio, por lo tanto, el resultado obtiene una importancia concreta al momento de realizar la comparación de los factores vinculados para su obtención es decir los recursos económicos y recursos financieros (Lizcano Alvarez, 2004).

Según (Hoz Suarez & Hoz Suarez, 2008) La rentabilidad mediante su evaluación financiera permite que la empresa tenga una estimación sobre la capacidad que tiene para lograr beneficios y así poder financiar sus operaciones, es por ello que a nivel mundial es considerado como un indicador extenso y fundamental. De esta forma es necesario considerar que la ventaja de tener una valoración sobre la situación de la organización es permitir a los directivos tomar decisiones adecuadas,

teniendo presente que una decisión equivocada generará problemas, el cual afectarán en el proceso de mejora de la economía de la empresa.

(Parada Daza, 1988) La rentabilidad se determina por la ganancia obtenida, y este beneficio se logra gracias a la gestión de recursos los cuales reciben el nombre de inversión por ende la rentabilidad es de utilidad para analizar el nivel de eficiencia de las inversiones realizadas

2.3.2.1 Objetivo de Rentabilidad

(Oro, 2021) Menciona que la rentabilidad como indicador tiene el objetivo de precisar o calcular la utilidad sobre una inversión, es de indicar que se pueden hacer comparaciones con otros proyectos y periodos, cuya finalidad es contar con un soporte para optimizar la toma de decisiones al momento de ejecutarlas, en otros términos podemos afirmar que la rentabilidad es la ganancia que se espera y debe ser similar o superior al resultado de ejercicios anteriores, es recomendable que se realice obligatoriamente un análisis de los riesgos presentes antes de ejecutar una inversión, debido a que estos pueden ocasionar un sobrecosto.

2.3.2.2 Tipos

Según (Sanchez J. , 2002) la rentabilidad se clasifica en dos tipos rentabilidad la financiera y la económica, las cuales se muestran a continuación:

2.3.2.2.1 Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica conocido también como ROA es un indicador significativo que evalúa la administración empresarial, particularmente el manejo de los activos de la empresa, este tipo de rentabilidad se encarga de calcular el beneficio obtenido según las operaciones de la empresa de un determinado periodo de ejercicio las cuales resultan de una inversión y tienen la intención de obtener rentabilidad, dicho de otra forma es la relación entre el beneficio antes de impuestos también denominado beneficios y el activo total de la empresa.

La rentabilidad económica se establece en un indicador primordial para calificar la eficiencia de la dirección de la empresa, ya que se encarga de medir precisamente la conducta de los activos sin considerar su financiamiento para así poder diagnosticar si un negocio es rentable o no (Sanchez Ballesta, Análisis de Rentabilidad de la empresa, 2002).

El cálculo de este indicador se da de la siguiente forma:

$$\text{Rotación de Activo Total} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos Totales}}$$

2.3.2.2.2 Rentabilidad Financiera

Esta rentabilidad también conocida como ROE, cuya finalidad es cuantificar las ganancias de los accionistas a diferencia de la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera calcula la utilidad que son provenientes de las inversiones con fondos propios de la organización, en otras palabras, no se consideran el endeudamiento por financiación utilizados. El ROE es un factor trascendental para las firmas puesto que detalla el lucro neto conseguido de las inversiones realizadas.

La rentabilidad financiera se mide en base a un periodo determinado del beneficio obtenido por los fondos propios independientemente de la distribución del resultado es por ello que esta rentabilidad es un indicador más cercano a los dueños de la empresa puesto que es de más interés para los accionistas (Sanchez J. , 2002)

El cálculo de la rentabilidad se da de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total patrimonio}} * 100$$

2.3.2.3 Ratios de Financieros

Son indicadores que muestran la realidad económica y financiera de una organización, además la información que muestran estos ratios sirven de mucha ayuda para la toma de decisiones de los directivos, dado que permiten evaluar los aspectos favorables y desfavorables de la economía de la entidad, es decir permiten obtener un diagnóstico inmediato de la situación en la que se encuentra la empresa, estos también pueden ser comparados mediante una sucesión histórica para observar el avance de la organización y poder realizar una proyección económica (Rodríguez & Vasquez).

Los principales Ratios son los siguientes:

- 1) **Liquidez:** Esta ratio tiene como única función de valorar la capacidad contributiva con la que cuenta un negocio para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, así mismo es considerado como un indicador para ver la habilidad de la gerencia para convertir en efectivo sus activos corrientes. Por otro lado, cuando una empresa tiene buena liquidez obtendrá una buena imagen y posición frente a terceros como instituciones financieras, inversionistas y proveedores por que mostrará mantener un buen nivel de capital de trabajo para poder continuar con normalidad sus operaciones económicas.

Este indicador presenta la siguiente formula:

$$\text{Razón de liquidez o circulante} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

En dónde el indicador muestra sí:

1 > Capacidad de pago óptima.

1 = Cubre difícilmente los pagos

1 < Mala capacidad de pago

- 2) **Rotación de Cuentas por cobrar:** Este índice nos permite saber en cuanto tiempo la compañía recupera las cuentas por cobrar, por lo que es recomendable que su rotación sea razonable de modo que evite costos financieros altos. En otras palabras, valora la eficiencia de la empresa en recuperar y administrar sus recursos.

$$\frac{\text{Ventas Netas al Crédito}}{(\text{Saldo Inicial de Cuentas por Cobrar} + \text{Saldo Final de Cuentas por Cobrar})/2}$$

- 3) **Promedio Periodo de Cobranza:**

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{360}{\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}}$$

- 4) **Rotación de Activos:** Calcula la productividad de los activos para producir ventas, es decir, cuanto de ventas se genera por cada sol invertido y cuanto mayor sea el valor de este indicador, la compañía tendrá una óptima productividad, en vista de que los activos tienen más facilidad de producir ventas el cual generará mayor rentabilidad.

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$$

- 5) **Endeudamiento:** La ratio de endeudamiento señala que cantidad de los activos de la empresa son obtenidos mediante la financiación con terceros, este indicador es considerado confiable ya que su cálculo se da en base a información cuantitativa el cual muestran la autonomía financiera de la empresa, para así tener conocimiento de la permanencia y sostenibilidad de una compañía. Del mismo modo, personas interesadas como los inversionistas hacen uso de este indicador para evaluar el nivel de riesgo de la empresa para así asegurarse de que sea solvente y pueda cubrir con sus obligaciones financieras ya sean a corto o largo plazo.

$$\text{Ratio de deuda} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

- 6) **Capital de Trabajo:** Es considerado como los que recursos con los que cuenta la empresa inmediatamente para poder realizar sus actividades diarias lo que significa que el negocio debe contar con el dinero suficiente para pagar sueldos, alquileres y entre otros, entonces, el capital de trabajo se da al disminuir los pasivos corrientes de los activos corrientes, es decir el dinero que sobra para operar de manera cotidiana.

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

2.4 Marco Conceptual

a) **Ciclo operativo:** Es el tiempo que tarda la empresa en realizar la compra de mercaderías o como también la producción de un bien o servicio, para luego venderlos y finalmente recuperar sus cuentas por cobrar, es decir que el ciclo operativo de una entidad tiene un papel importante para determinar su eficiencia, debido a que es un sistema donde fluye el dinero del negocio, desde sus compras hasta la cobranza de sus ventas (Robles, 2012)

b) **Cuentas por cobrar:** Este activo esta definido como los derechos exigibles que posee la empresa con sus clientes, esto significa que son deudas que se generan por la enajenación de bienes o servicios a crédito que realiza una organización, cabe resaltar que el manejo o gestión de las cuentas por cobrar es crucial para la entidad ya que permite mantener su flujo de efectivo saludable el cual beneficia a la operación de la empresa. (Cordoba, 2012)

c) **Índice de rentabilidad:** Son aquellos que tienen la finalidad de verificar si la inversión realizada en una firma logra resultados esperados, es decir si la empresa está generando utilidades o ganancias anheladas. Son de gran importancia para la gerencia puesto que al ver si las inversiones son rentables o no, deberán tomar decisiones o medidas necesarias para el mejoramiento de su gestión. (Ferrer, 2012)

d) **Rentabilidad:** La rentabilidad comprende la labor de evaluar la capacidad de una empresa de generar ganancias por las inversiones realizadas, en si es el resultado que se obtiene de las actividades económicas de la entidad, es por ello que se debe hacer una comparación periódicamente con el fin de medir la gestión de los recursos y procesos utilizados en el ciclo operativo de la empresa. La rentabilidad asegura la estabilidad económica de la empresa. (Lizcano Alvarez, 2004)

e) **Gestión de tesorería:** Es comprendida como la gestión del dinero de la empresa, es decir son los fondos que posee en las entidades bancarias y en caja, esto abarca el manejo de las entradas

que son cobranzas al cliente por las ventas realizadas como también las salidas de dinero que son los desembolsos a proveedores y compromisos con el sistema bancario, es importante mencionar que una buena gestión de dinero evitará los problemas de liquidez (Lopez & Soriano, 2014).

f) Liquidez: Representa la habilidad de un negocio en convertir con rapidez sus activos en efectivo cabe resaltar que el funcionamiento de una empresa depende bastante de la capacidad de cumplir con sus compromisos por lo que le permitirá prevalecer en el tiempo, es por ello que la empresa debe contar con la liquidez suficiente de cancelar sus deudas caso contrario puede traer consecuencias muy graves como el quiebre del negocio. (Rodriguez, Fernandez, & Romero, 2013).

g) Plazo promedio de cobranza: Establece el tiempo aproximado que transcurre desde que se prestó el servicio o la enajenación de mercadería, hasta el momento en que se recupera o se hace efectivo la cobranza. (Ferrer, 2012)

h) Rotación de cuentas por cobrar: Revela la prontitud en que se cobran los créditos conferidos, por consiguiente, forma parte de un indicador para estimar la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza empleados por una sociedad o empresa. (Ferrer, 2012)

i) Solvencia: Un negocio es solvente cuando es capaz de cumplir con sus compromisos financieros con terceros, el nivel de solvencia de la organización se determina en tanto que el precio de sus activos supere al valor de sus deudas. A diferencia de la liquidez este ratio tiene la tarea de medir la capacidad de pago del pasivo no corriente o más conocido como las deudas a largo plazo. (Ferrer, 2012)

CAPITULO III

3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 *Hipótesis general*

La gestión de cuentas por cobrar incide directa y significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

1. Las políticas de crédito inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.
2. Los procedimientos de cobranza que aplica la empresa de transportes e inversiones La Amistad SAC inciden directa y significativamente en su rentabilidad 2020 - 2021.
3. La cobranza dudosa incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa de transportes e Inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

3.2 Operacionalización de Variables

3.2.1 *Variable Independiente*

X: Gestión de cuentas por cobrar

Dimensiones:

x1: Políticas de crédito

x2: Procedimientos de cobranza

x3: Cobranza dudosa

3.2.2 *Variable Dependiente*

Y: Rentabilidad

Dimensiones:

Y1: Rentabilidad Económica

Y2: Rentabilidad Financiera

3.2.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de cuentas por cobrar	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Referencias de los principales proveedores del cliente • Calificación del cliente • Tiempo de cobro • Plazos de crédito • Análisis de la capacidad de pago
	Procedimientos de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas • Notificaciones vía correo y WhatsApp • Informe de deuda • Acciones legales • Control de cuentas por cobrar • Capacitación del personal de cobranza
	Cobranza dudosa	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de deudas incobrables • Castigo de deudas incobrables
Rentabilidad	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de Activos • Rotación de cuentas por cobrar
	Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Ventas • Incremento de Utilidad

CAPÍTULO IV

4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de la Investigación

Para Hernández (2018) Considera que en la investigación no experimental es aquella donde no se tiene control sobre las variables de investigación, es decir, no es posible manipular las variables, más que solo se puede observar e interpretar para llegar a una conclusión.

Es por este motivo que el presente trabajo de investigación cuenta con un diseño no experimental con corte transversal, esto se debe a que variable independiente y dependiente no fueron manejados de forma deliberada, pues solo se evaluaron y observaron los sucesos tal como se muestran en su entorno, y es de corte transversal ya que el instrumento para recopilar información ha sido utilizado solo una vez.

4.2 Tipo y Nivel de Investigación

4.2.1 *Tipo de Investigación*

Desde el punto de vista de (Egg, APRENDER A INVESTIGAR, 2011) “Las investigaciones básicas o también conocidas como investigaciones puras, son aquellas que tienen el propósito de ampliar el conocimiento de una determinada ciencia o teoría con el fin de mejorarla”.

La presente investigación es de tipo básico, ya que se hizo el uso de información contable cuyo objetivo fue ampliar conocimientos en concordancia a la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Transportes e Inversiones La Amistad SAC para así poder encontrar una solución a la problemática de este tema de investigación.

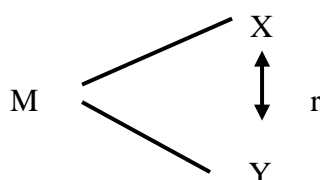
4.2.2 Nivel de Investigación

Este trabajo de investigación es de nivel descriptivo y correlacional.

(Egg, APRENDE A INVESTIGAR, 2011) Plantea que una investigación es de nivel descriptivo cuando detalla una situación en específico señalando sus aspectos más distintivos o particulares.

Según (Hernández Sampieri, 2014) Indica que al intentar imponer niveles de significancia entre dos variables a más, estas nos demostrarían mutua dependencia de sus respectivos análisis.

Es por ello que se sigue el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra.

X = Variable independiente: Gestión de cuentas por cobrar

Y = Variable dependiente: Rentabilidad

r = Relación entre variables.

4.3 Enfoque de la Investigación

(HERNANDEZ SAMPIERI, 2014) Señala que el enfoque cuantitativo hace uso de la recopilación de datos para poder probar la hipótesis basándose en medición numérica y los estudios estadísticos, con la finalidad de probar teorías o hipótesis.

Por consiguiente, el trabajo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, puesto que, para poder explicar el problema investigado, se hizo el uso del análisis estadístico aplicando técnicas e instrumentos a 22 trabajadores de la empresa, como también se tomó en cuenta los estados financieros de la empresa, y todo esto con el fin de recopilar datos necesarios para obtener

respuestas al problema de la investigación, y poder proponer soluciones que apoyen al objetivo y a la suposición de la hipótesis.

4.4 Población y Muestra

4.4.1 Población

La población está constituida por los estados financieros y por 22 trabajadores de la empresa Transportes e Inversiones La Amistad SAC, que pertenecen a las áreas de Gerencia, Administración, Contabilidad, Operaciones y Cobranzas,

Cuadro de distribución de la población

Áreas	Población(M)
Gerencia	5
Administración	4
Contabilidad y Finanzas	4
Operaciones	6
Facturación y Cobranzas	3

4.4.2 Muestra

Para Hernández (2018) los muestreos no probabilísticos son “Llamadas también muestras intencionales, pues la selección de la muestra no se dará de manera aleatoria, por el contrario, las personas del muestreo serán elegidos de acuerdo a la accesibilidad, conveniencia o punto de vista del investigador o encuestador”

Es así que, para la determinación de la muestra dentro de la empresa Transportes e Inversiones La Amistad SAC, se realizó la aplicación del muestreo no probabilístico en vista de

que se eligió de manera intencional, definiendo esta cantidad de 22 colaboradores, también está constituida por los estados financieros de los periodos 2020-2021.

4.4.3 Unidad de Análisis

Áreas	Población (N)	Unidad de Análisis
Gerencia	5	5
Administración	4	4
Contabilidad y finanzas	4	4
Operaciones	6	6
Facturación y Cobranzas	3	3

4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.5.1 Técnicas

La técnica de recopilación de datos aplicada en el desarrollo del trabajo de investigación fue:

- La encuesta. – Esta técnica es muy trascendental para realizar el estudio ya que consiste en una serie de preguntas que permiten evaluar las variables y obtener información sobre el trabajo de investigación.

- Análisis Documental. – Utilizada para revisar los registros contables y analizar los Estados Financieros de la empresa ya que muestran la situación económica en la que se encuentra la empresa.

4.5.2 Instrumentos

El instrumento de recopilación de información y datos, fueron:

- El cuestionario: Como instrumento se aplicó para llevar a cabo las encuestas a los sujetos involucrados en el proceso de investigación conocido tan bien como unidad de análisis de la empresa Transportes e Inversiones La Amistad SAC.
- Ficha de Investigación Documental: Relacionado a examinar los Estados Financieros.

4.6 Análisis de Datos

En el análisis realizado, se aplicó el método estadístico descriptivo como principal técnica, elaborando diferentes tablas de frecuencias, tanto absolutas como porcentuales, y así obtener una variedad de respuestas de los colaboradores, y que utilizando el programa estadístico SPSS (Statistical 57 Package for Social Sciencies) Versión 27, y para el análisis adecuado según nuestra muestra de investigación se decidió por el modelo de correlación de Pearson. obteniendo un nivel de confianza del 95%, además arrojando un nivel de confiabilidad del Alfa de Crombrach.

De igual manera, para el análisis de los resultados se hizo uso del Software SPSS mediante la prueba no paramétrica y chi cuadrado.

CAPÍTULO V

5 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se contrasta la hipótesis del trabajo de investigación “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES LA AMISTAD SAC EN EL DISTRITO DE SANTIAGO-CUSCO, 2020 – 2021”.

Esta investigación está comprendida por la realización de los siguientes objetivos:

Objetivo general

Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago- Cusco, 2020 - 2021.

Objetivos específicos:

- a) Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020-2021.
- b) Determinar cómo los procedimientos de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.
- c) Determinar como la cobranza dudosa incide en la rentabilidad de la empresa de transporte e inversiones amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

Los resultados obtenidos en el desarrollo de cada objetivo específico concluyen en el cumplimiento del objetivo general de la investigación y consecuentemente permite contrastar la hipótesis de trabajo para aceptarla o rechazarla con alto grado de confianza y fiabilidad.

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES
E INVERSIONES LA AMISTAD S.A.C.**

Tabla 1

**¿Ud. cree que obtener referencias de los principales proveedores de los clientes fue positivo
para la gestión de cuentas por cobrar?**

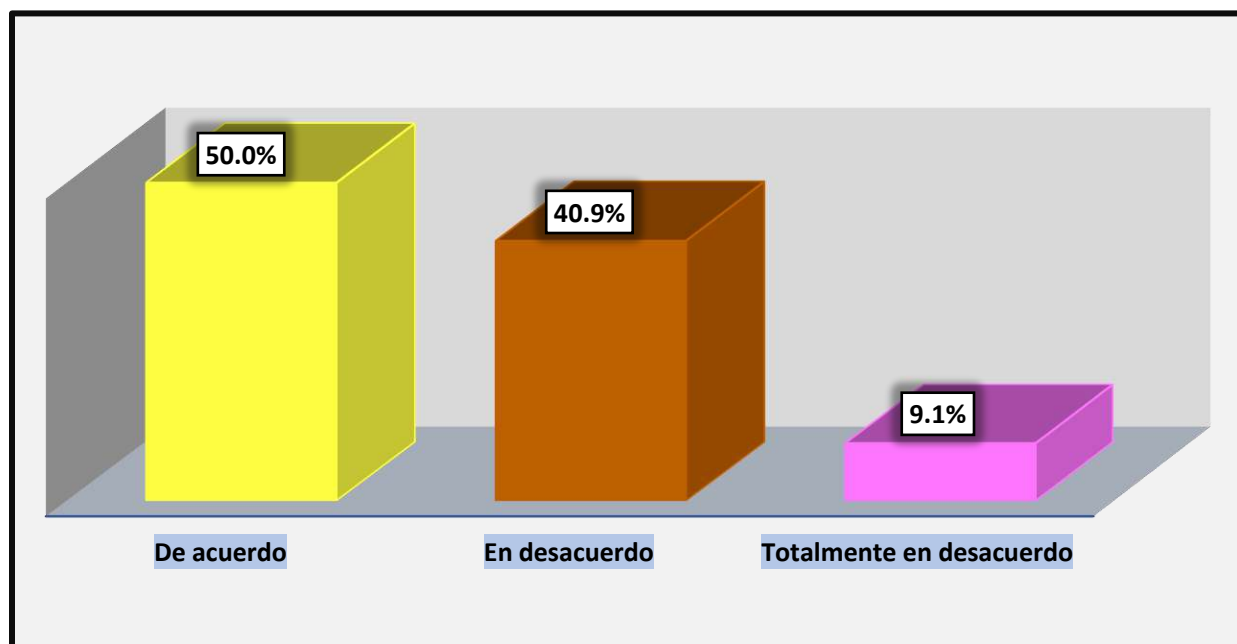
Referencias de los principales proveedores

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	50.0%	50.0%	50.0%
En desacuerdo	9	40.9%	40.9%	90.9%
Totalmente en desacuerdo	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 1

Referencias de los principales proveedores



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos de la encuesta, el **50.0%** del personal encuestado indica que están de acuerdo que las referencias de los principales proveedores de los clientes fueron positivo para la gestión de cuentas por cobrar, el **40.9%** refiere que no están de acuerdo ni en desacuerdo, **9.1%** de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo en que las referencias de los principales proveedores de los clientes fueron positivas para gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

Todo esto nos muestra claramente que la mitad de los encuestados están de acuerdo en que el uso de referencias de los principales proveedores de los clientes fue positivo para la gestión de cuentas por cobrar, esto se ve reflejado en los estados financieros de la empresa mostrando un incremento en la cuenta efectivo y equivalente de efectivo y una disminución en la partida de cuentas por cobrar del periodo 2020 para el 2021.

Tabla 2

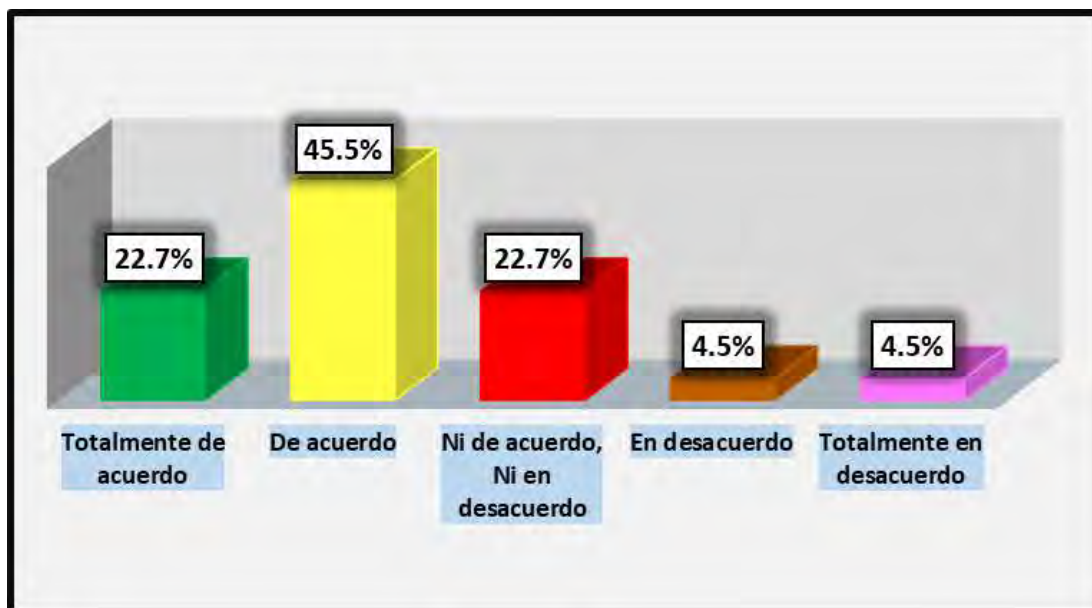
¿La calificación del cliente como política de crédito fue de utilidad para mejorar el manejo de cuentas por cobrar?

Calificación del cliente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	22.7%	22.7%	22.7%
De acuerdo	10	45.5%	45.5%	68.2%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	22.7%	22.7%	90.9%
En desacuerdo	1	4.5%	4.5%	95.5%
Totalmente en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 2
Calificación del cliente



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos de la encuesta, el **22.7%** de los trabajadores encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo en que la calificación de del cliente como política de crédito fue de utilidad para mejorar el manejo de cuentas por cobrar, el **45.5%** de trabajadores están de acuerdo en que la calificación de del cliente como política de crédito fue de utilidad para mejorar el manejo de cuentas, **22.7%** de trabajadores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4.5%** están en desacuerdo y el otro **4.5%** están totalmente en desacuerdo.

En referencia a los resultados podemos confirmar que la calificación de los clientes fue positiva para la gestión de cuentas por cobrar ya que le permitió conocer a los clientes con antecedentes positivos o negativos, las cuales son fundamentales a la hora de brindar servicios al crédito.

Tabla 3

¿Cree Ud. que las políticas de crédito fueron adecuadas para la empresa?

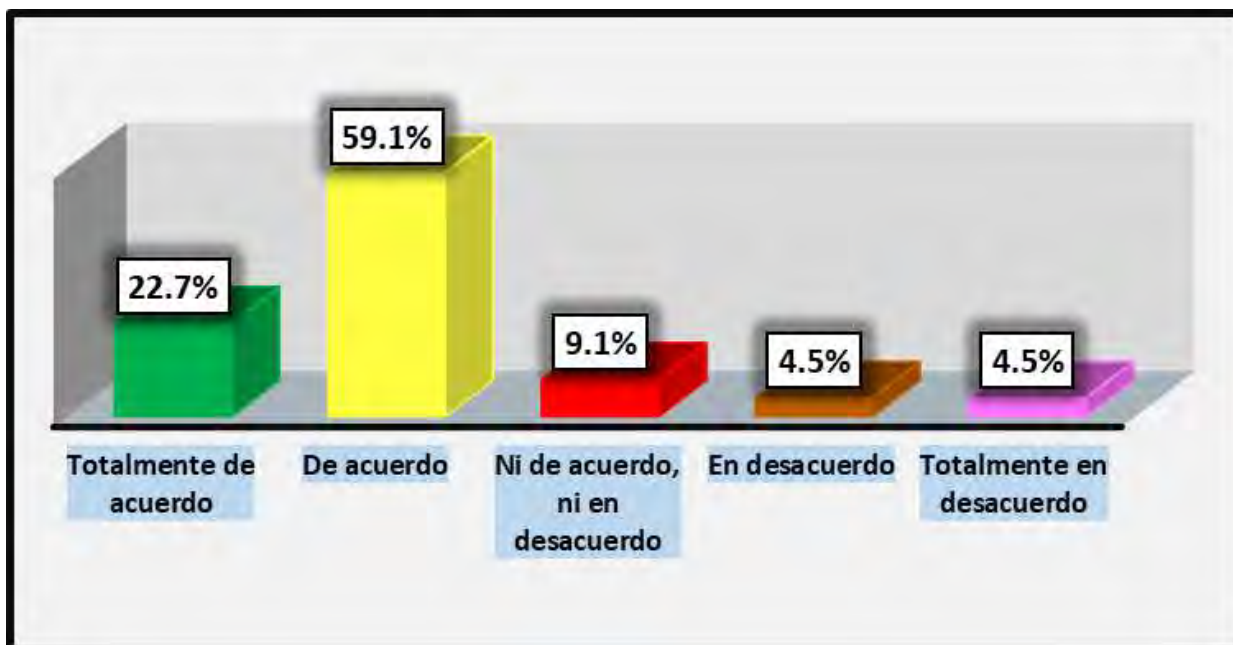
Las políticas de crédito fueron adecuadas para la empresa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	22.7%	22.7%	22.7%
De acuerdo	13	59.1%	59.1%	81.8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9.1%	9.1%	90.9%
En desacuerdo	1	4.5%	4.5%	95.4%
Totalmente en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 3

Las políticas de crédito fueran adecuadas para empresa.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos de la encuesta, el **22.7%** de los trabajadores encuestados indican que están totalmente de acuerdo que las políticas de crédito fueron adecuadas para la empresa, el **59.1%** de trabajadores están de acuerdo, **9.1%** de trabajadores no está de acuerdo, ni en desacuerdo en que las políticas de crédito fueron adecuadas para la empresa, **4.5%** están en desacuerdo y el otro **4.5%** de trabajadores están totalmente en desacuerdo.

De los resultados obtenidos, más de la mitad de los encuestados indicaron que están de acuerdo en que las políticas de crédito fueron los adecuados para la empresa, ya que en el periodo 2020 la empresa no contaba con políticas de crédito sin embargo para el año 2021 se implementó ciertas políticas para el otorgamiento de créditos, las cuales generaron que la gestión de cuentas por cobrar mejorara en ese periodo.

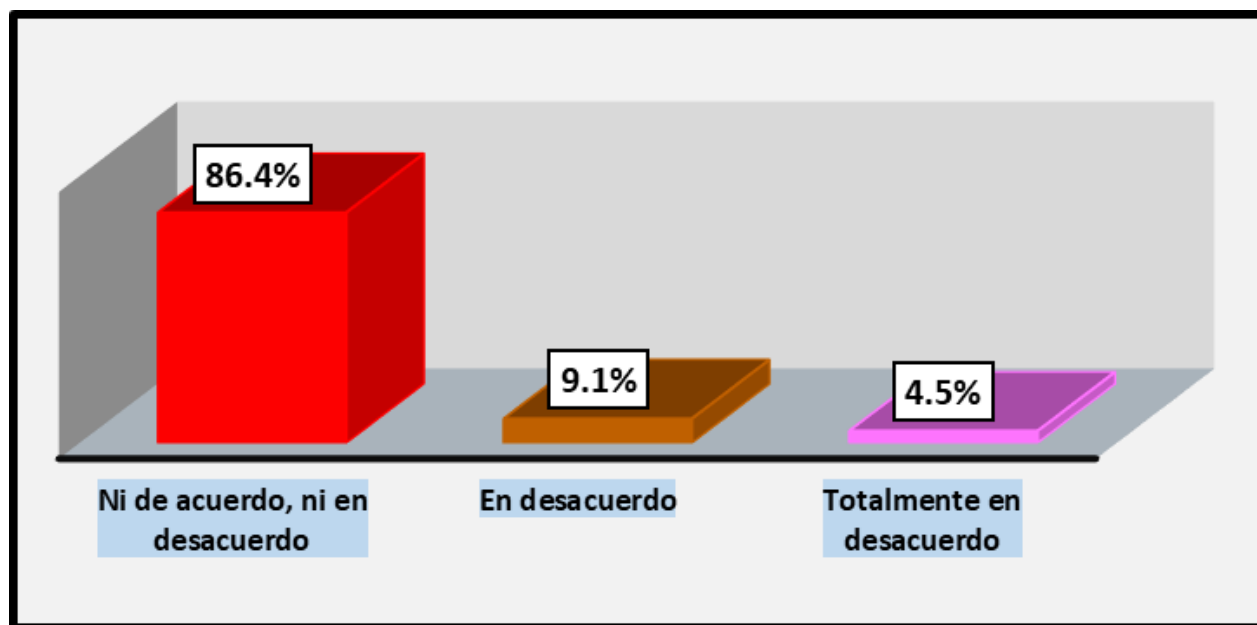
Tabla 4

¿Ud. Cree que se cumple con los plazos de crédito otorgados a los clientes?

Cumplimiento de plazos de crédito otorgados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	86.4%	86.4%	86.4%
En desacuerdo	2	9.1%	9.1%	95.5%
Totalmente en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 4*Cumplimiento de plazos de crédito otorgados*

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos de la encuesta, el **86.4%** de los trabajadores encuestados indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo en que se cumple con los plazos de crédito otorgados a los clientes, el **9.1%** está en desacuerdo, **4.5%** está totalmente en desacuerdo que se cumple con los plazos de crédito otorgados a los clientes.

De los resultados obtenidos la mayoría del personal encuestado señalan que no están de acuerdo ni en desacuerdo, de decir que los plazos otorgados no se cumplen del todo, para cual sería necesario mejorar más las políticas y procedimientos de cobranza.

Tabla 5

¿Ud. Cree que la empresa debería tener como política de crédito el análisis de la capacidad de pago del cliente?

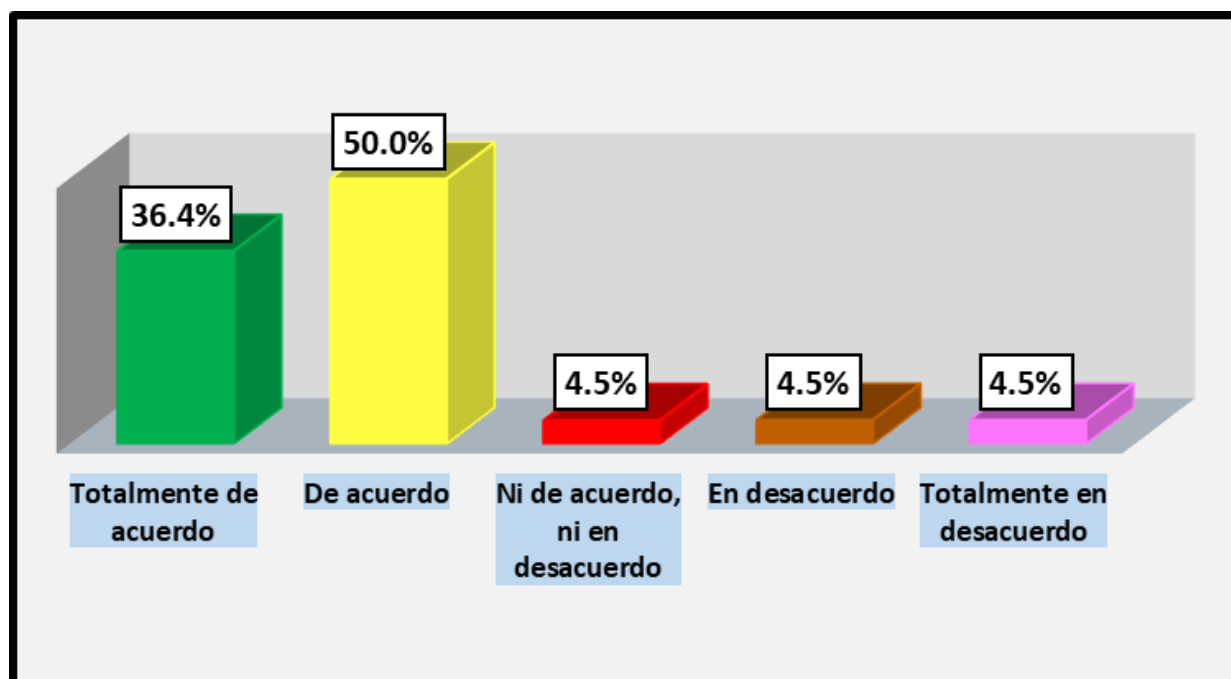
Análisis de la capacidad de pago del cliente.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	36.4%	36.4%	36.4%
De acuerdo	11	50.0%	50.0%	86.4%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	90.9%
En desacuerdo	1	4.5%	4.5%	95.4%
Totalmente en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 5

Análisis de la capacidad de pago del cliente.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **36.4%** de trabajadores indican que está totalmente de acuerdo en que la empresa debería implementar como política de crédito el análisis de la capacidad de pago del cliente, el **50.0%** refiere que está de acuerdo, el **4.5%** no está de acuerdo ni en desacuerdo, el **4.5%** está en desacuerdo, el otro **4.5%** señalan que están totalmente en desacuerdo.

De resultados obtenidos, gran parte del personal encuestado señalan que la empresa debería incluir como política de crédito el análisis de la capacidad de pago del cliente para poder conocer que tan probable es que el cliente cancele su deuda, todo esto con el fin de mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

Tabla 6

¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza fueron adecuados para la empresa?

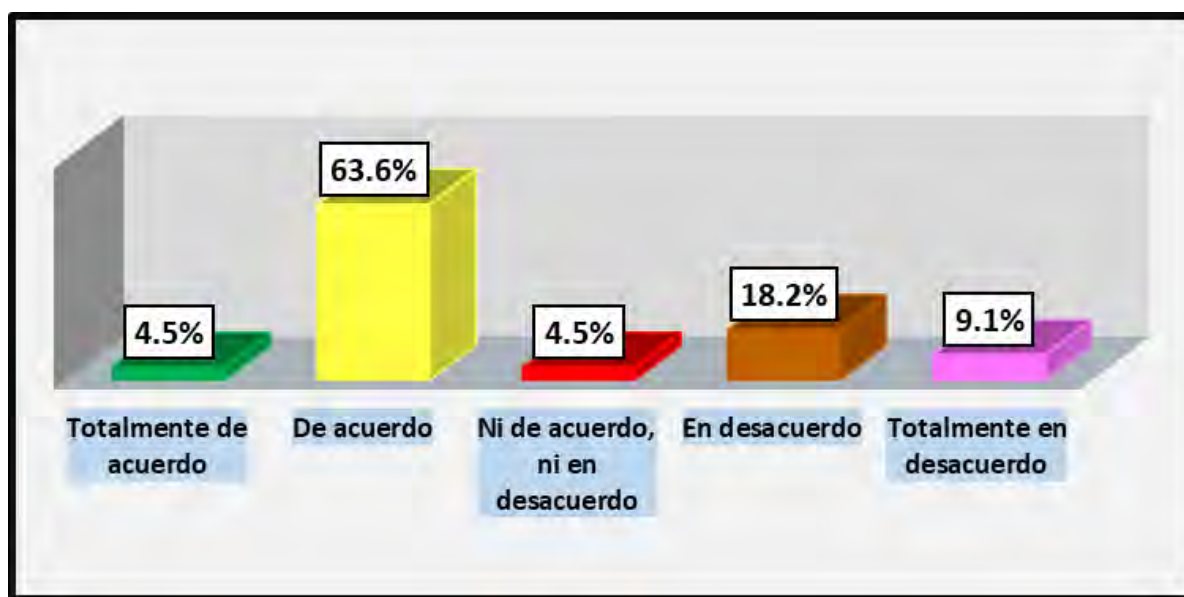
Los procedimientos de cobranza fueron adecuados para la empresa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	4.5%	4.5%	4.5%
De acuerdo	14	63.6%	63.6%	68.1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	72.7%
En desacuerdo	4	18.2%	18.2%	90.9%
Totalmente en desacuerdo	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 6

Los procedimientos de cobranza fueron adecuados para la empresa.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **4.5%** de trabajadores refieren que están totalmente de acuerdo que los procedimientos de cobranza fueron adecuados para la empresa, el **63.6%** está de acuerdo, **4.5%** no está de acuerdo, ni en desacuerdo que los procedimientos de cobranza fueron adecuados para la empresa, **18,2%** está en desacuerdo, **9.1%** está totalmente en desacuerdo en que los procedimientos de cobranza fueron adecuados para la empresa.

De los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados indicaron que consideran que los procedimientos de cobranza fueron los adecuados para la empresa, ya que la gestión de cuentas por cobrar mejoró gradualmente para el periodo 2021.

Tabla 7

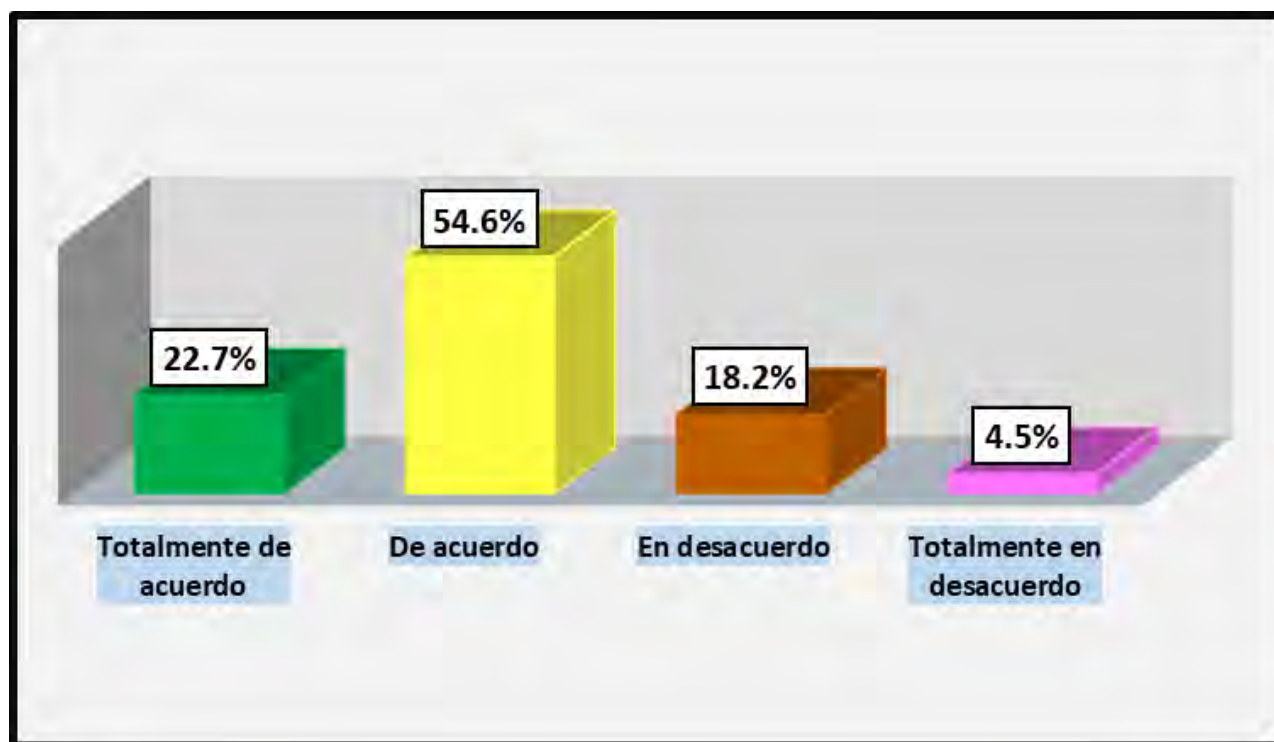
¿Las llamadas telefónicas como procedimiento de cobranza tuvieron el impacto esperado en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?

Llamadas telefónicas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	22.7%	22.7%	22.7%
De acuerdo	12	54.6%	54.6%	77.3%
En desacuerdo	4	18.2%	18.2%	95.5%
Totalmente en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Figura 7

Llamadas telefónicas



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **22.7%** de trabajadores encuestados están en totalmente de acuerdo que las llamadas telefónicas como procedimiento de cobranza tuvieron el impacto esperado en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, el **54.6%** de trabajadores están de acuerdo, **18.2%** están en desacuerdo, **4.5%** están totalmente en desacuerdo.

Según los resultados obtenidos en la encuesta podemos observar que más de la mitad de trabajadores está de acuerdo en que este procedimiento tuvo mucha efectividad, así mismo lo podemos corroborar con los resultados obtenidos en los estados financieros y por la misma confirmación del área de cobranzas que manifestó que las llamadas telefónicas le sirvieron de apoyo al momento de cobro de los servicios prestados.

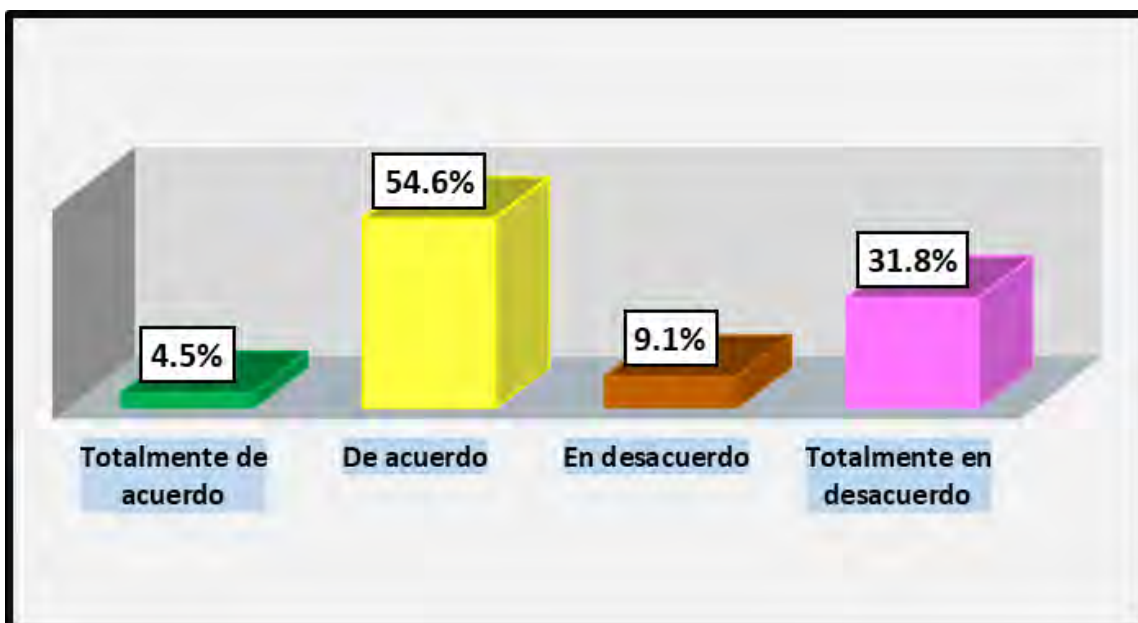
Tabla 8

¿Las notificaciones vía correo y WhatsApp como procedimiento de cobranza tuvieron el impacto esperado en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?

Notificaciones vía correo y WhatsApp.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	4.5%	4.5%	4.5%
De acuerdo	12	54.6%	54.6%	59.1%
En desacuerdo	2	9.1%	9.1%	68.2%
Totalmente en desacuerdo	7	31.8%	31.8%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 8*Notificaciones vía correo y WhatsApp*

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **4.5%** de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo en que las notificaciones vía correo y WhatsApp como procedimiento de cobranza tuvieron el impacto esperado en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, el **54.6%** de trabajadores están de acuerdo, el **9.1%** están en desacuerdo y **4.5%** están totalmente en desacuerdo en que las notificaciones vía correo y WhatsApp como procedimiento de cobranza tuvieron el impacto esperado en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

En base a los resultados de la encuesta más de la mitad de los trabajadores encuestados confirmaron que las notificaciones vía correo y WhatsApp fueron importantes en la gestión de cobranzas y como en el caso anterior también podemos reafirmar su impacto positivo por manifestación del área de cobranzas.

Tabla 9

¿Cree Ud. que el informe dirigido a la minera de Las Bambas fue efectivo como procedimiento de cobranza?

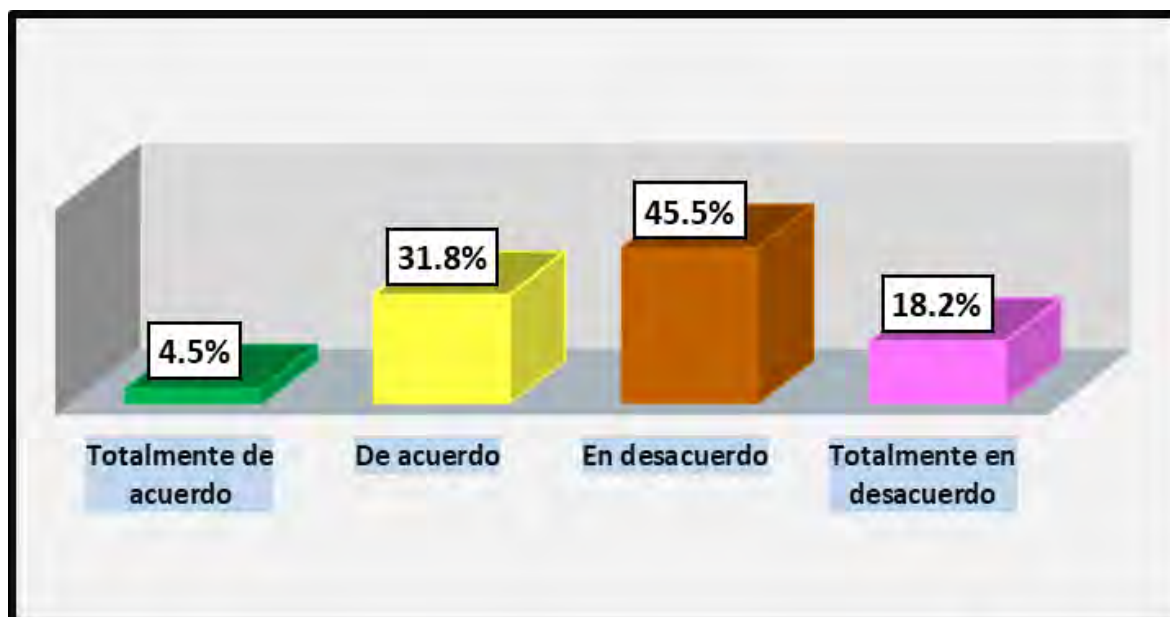
Informe dirigido a la minera de Las Bambas fue efectivo como procedimiento de cobranza.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	4.5%	4.5%	4.5%
De acuerdo	7	31.8%	31.8%	36.3%
En desacuerdo	10	45.5%	45.5%	81.8%
Totalmente en desacuerdo	4	18.2%	18.2%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 9

El informe dirigido a la minera Las Bambas fue efectivo como procedimiento de cobranza.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **4.5%** de los encuestados están totalmente de acuerdo que el informe dirigido a la minera e Las Bambas haya sido efectivo como procedimiento de cobranza, el **31.8%** está de acuerdo, **45.5%** de encuestados están en desacuerdo y **18.2%** señalan que están totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a la encuesta se observa que un gran porcentaje del personal consideran que el informe emitido a la minera las bambas no surten efecto en las cobranzas de la empresa, por otra parte, el área de cobranzas confirmó que no tuvo mucha efectividad este procedimiento ya que la minera evitaba intervenir en conflictos de terceros.

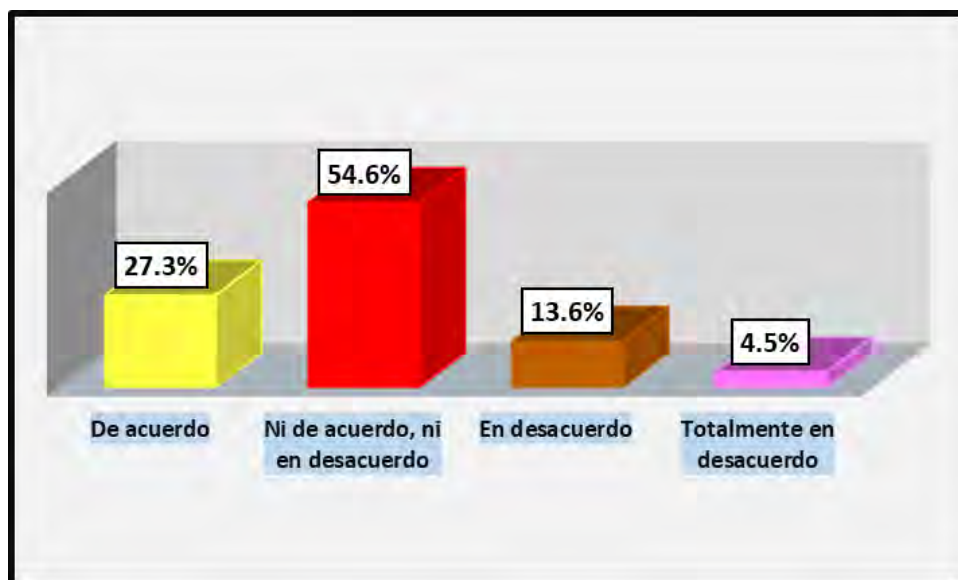
Tabla 10

¿Cree Ud. que las acciones legales como procedimiento de cobranza ayudaron en la recuperación de cuentas por cobrar?

Acciones legales como procedimiento de cobranza

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	6	27.3%	27.3%	27.3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	54.6%	54.6%	81.9%
En desacuerdo	3	13.6%	13.6%	95.5%
Totalmente en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 10*Acciones legales como procedimiento de cobranza*

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **27.3%** indican que están de acuerdo que las acciones legales como procedimiento de cobranza ayudaron en la recuperación de cuentas por cobrar, el **54.6%** no está de acuerdo, ni en desacuerdo, **13.6%** de los trabajadores encuestados están en desacuerdo, **27.3%** señalan que están totalmente en desacuerdo.

De los resultados obtenidos más de la mitad de los encuestados, no están de acuerdo ni en desacuerdo, además el área de cobranzas indicó que aún no se aplicó esa política ya que, para poder recurrir a acciones legales, debió pasar más de un año de retraso por parte de los clientes.

Tabla 11

¿Considera Ud. que las políticas y procedimientos de cobranza aplicadas generaron un adecuado control sobre las cuentas por cobrar de la empresa?

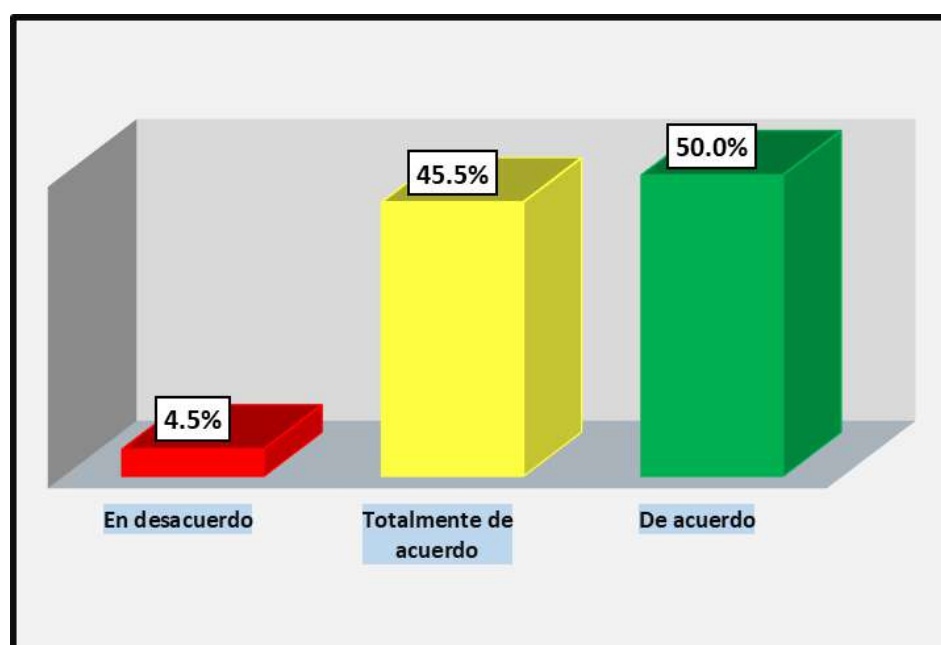
Control sobre las cuentas por cobrar de la empresa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4.5%	4.5%	4.5%
Totalmente de acuerdo	10	45.5%	45.5%	50.0%
De acuerdo	11	50.0%	50.0%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 11

Control sobre las cuentas por cobrar de la empresa



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **4.5%** de las personas que fueron encuestadas refieren que están en desacuerdo en que las políticas y procedimientos de cobranza aplicadas generaron un adecuado control sobre las cuentas por cobrar de la empresa, el **45.5%** señalan que están totalmente de acuerdo, **50.0%** expresan que están de acuerdo de que las políticas y procedimientos de cobranza aplicadas generaron un adecuado control sobre las cuentas por cobrar.

Estos resultados demuestran que las políticas y procedimientos de cobranza fueron beneficiosos para la empresa ya que se logró tener un mejor control sobre las cuentas por cobrar.

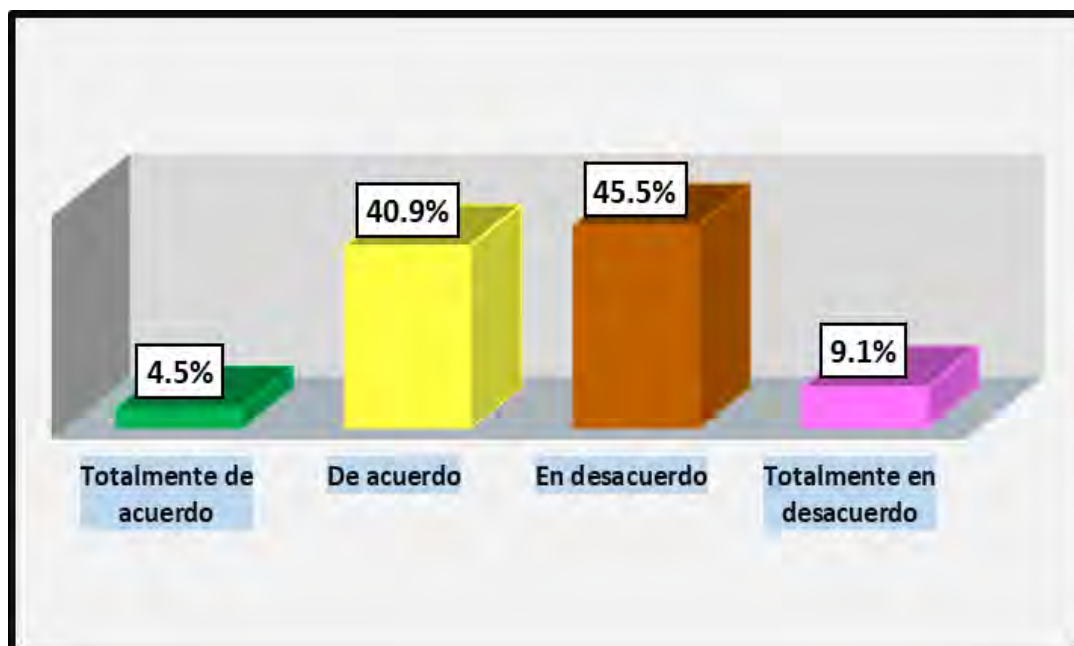
Tabla 12

¿Ud. Considera que las acciones de cobranza contribuyeron al cumplimiento de los plazos de crédito otorgados al cliente?

Acciones de Cobranza

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	4.5%	4.5%	4.5%
De acuerdo	9	40.9%	40.9%	45.4%
En desacuerdo	10	45.5%	45.5%	90.9%
Totalmente en desacuerdo	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 12*Acciones de cobranza*

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **4.5%** de los encuestados están totalmente de acuerdo que las acciones de cobranza contribuyeron al cumplimiento de los plazos de crédito otorgados al cliente, el **40.9%** señalan que están de acuerdo, el **45.5%** están en desacuerdo y finalmente el **9.1%** de los encuestados están totalmente en desacuerdo que las acciones de cobranza contribuyeron al cumplimiento de los plazos de crédito otorgados al cliente.

De la encuesta aplicada, se observa que aun los clientes no están cumpliendo totalmente con los plazos de crédito otorgados, ya que el área de cobranzas señala que existen todavía clientes que demoran con su pago, además sugieren que la gerencia de la empresa debe implementar más acciones de cobranza.

Tabla 13

¿Considera Ud. que la capacitación al personal de cobranza incide favorablemente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?

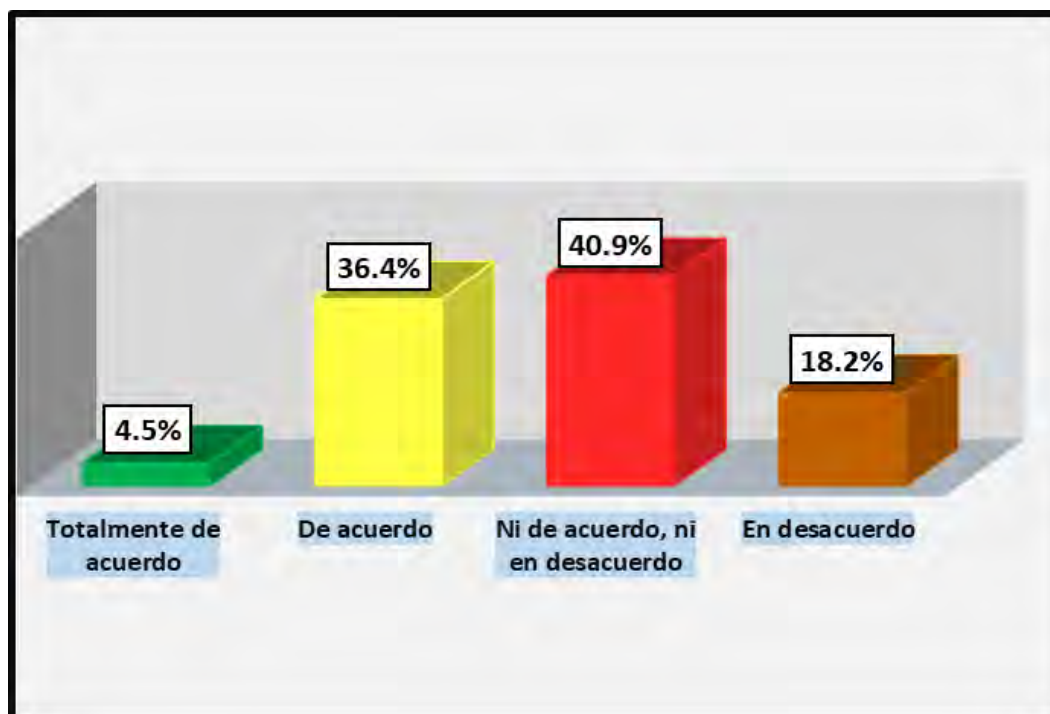
Capacitación del personal de cobranza

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	4.5%	4.5%	4.5%
De acuerdo	8	36.4%	36.4%	40.9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	40.9%	40.9%	81.8%
En desacuerdo	4	18.2%	18.2%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 13

Capacitación del personal de cobranza



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la encuesta podemos observar que el **4.5%** del personal encuestado indica que está totalmente de acuerdo que la capacitación al personal de cobranza incide favorablemente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, el **36.4%** está de acuerdo, **40.9%** no está de acuerdo ni en desacuerdo el **18.2%** está en desacuerdo que la capacitación al personal de cobranza incide favorablemente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

En referencia a los resultados obtenidos se puede inferir que la empresa debe invertir en las capacitaciones constantes del personal de facturación y cobranzas para que sean más eficientes al momento de realizar los cobros.

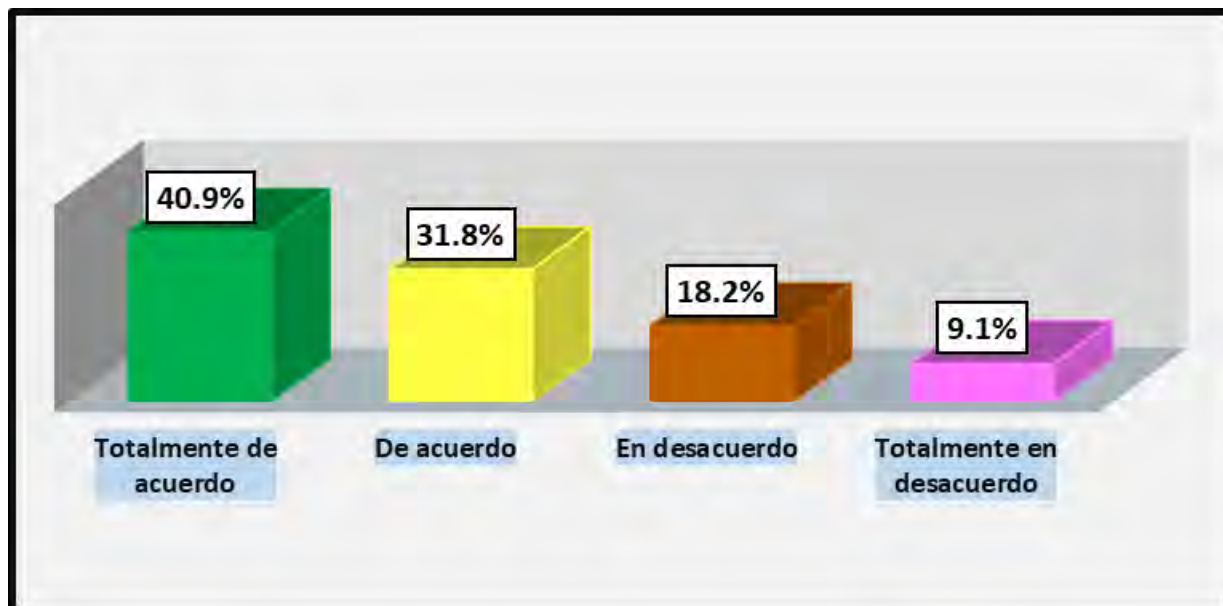
Tabla 14

¿Cree usted que haber provisionado las cuentas por cobrar tuvo un efecto positivo para la empresa?

Provisión de cuentas por cobrar

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	40.9%	40.9%	40.9%
De acuerdo	4	31.8%	31.8%	72.7%
En desacuerdo	7	18.2%	18.2%	90.9%
Totalmente en desacuerdo	9	9.1%	9.1%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 14*Provisión de cuentas por cobrar*

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados del instrumento podemos observar que el **40.9%** de trabajadores están totalmente de acuerdo que haber provisionado las cuentas por cobrar tuvo un efecto positivo para la empresa, el **31.8%** están de acuerdo, el **18.2%** están en desacuerdo y finalmente el **9.1%** de trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo en que haber provisionado las cuentas por cobrar tuvo un efecto positivo para la empresa.

Como se pudo observar en el cuadro estadístico, la mayoría de trabajadores cree que la provisión de cuentas fue una acción beneficiosa en la empresa, el problema es que los trabajadores no saben que sus efectos en los estados financieros son mínimos, y que la mejor opción es que la empresa debe hacer lo posible para recuperar todas sus deudas.

Tabla 15

¿Cree Ud. que la empresa debería realizar el castigo de las deudas incobrables según la normatividad sobre la materia?

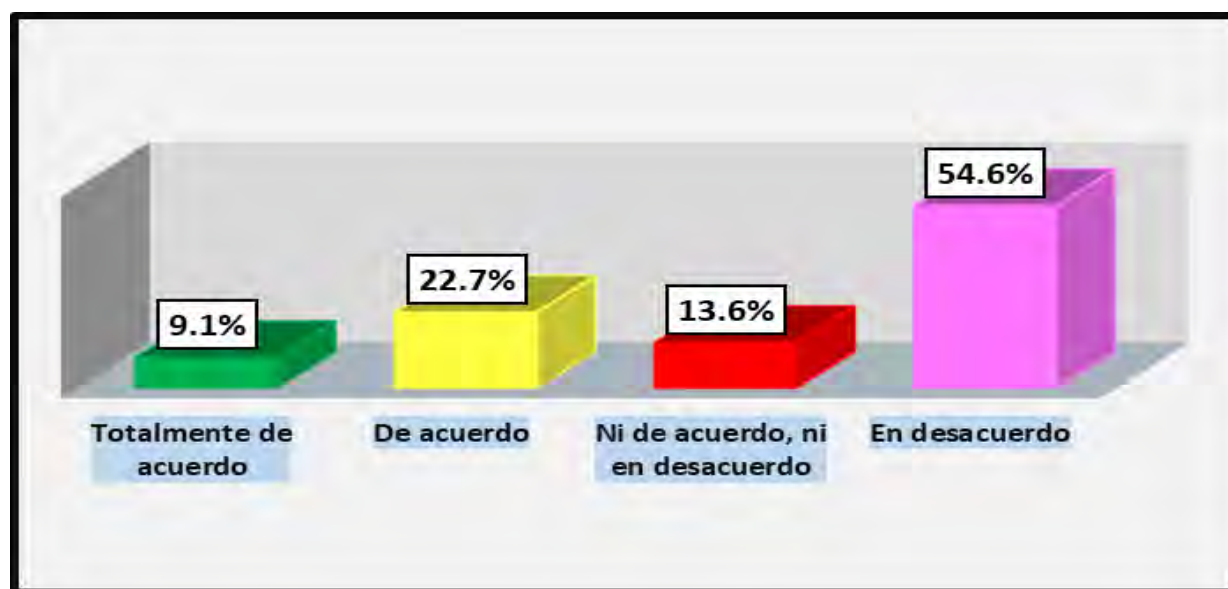
Castigo de deudas incobrables

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	9.1%	9.1%	9.1%
De acuerdo	5	22.7%	22.7%	31.8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6%	13.6%	45.4%
En desacuerdo	12	54.6%	54.6%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 15

Castigo de las deudas incobrables



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla estadística podemos observar que el **9.1%** de trabajadores están totalmente de acuerdo que la empresa debería realizar el castigo de las deudas incobrables según la normatividad sobre la materia, el **22.7%** de los trabajadores encuestados están de acuerdo, el **13.6%** del personal encuestado no está de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el **54.6%** de los encuestados están en desacuerdo que la empresa debería realizar el castigo de las deudas incobrables según la normatividad sobre la materia.

Según los resultados obtenidos, la mayoría opina que no se debería realizar el castigo de deudas e indican que la empresa no debería contemplar dichas acciones que serían muy perjudiciales en el aspecto financiero, otra parte del personal encuestado cree que el castigo de deudas incobrables es una acción necesaria por la situación económica de los clientes de la empresa.

Tabla 16

¿Considera Ud. que las políticas de crédito implementadas en el periodo 2021 contribuyeron en el incremento de la rentabilidad económica de la empresa?

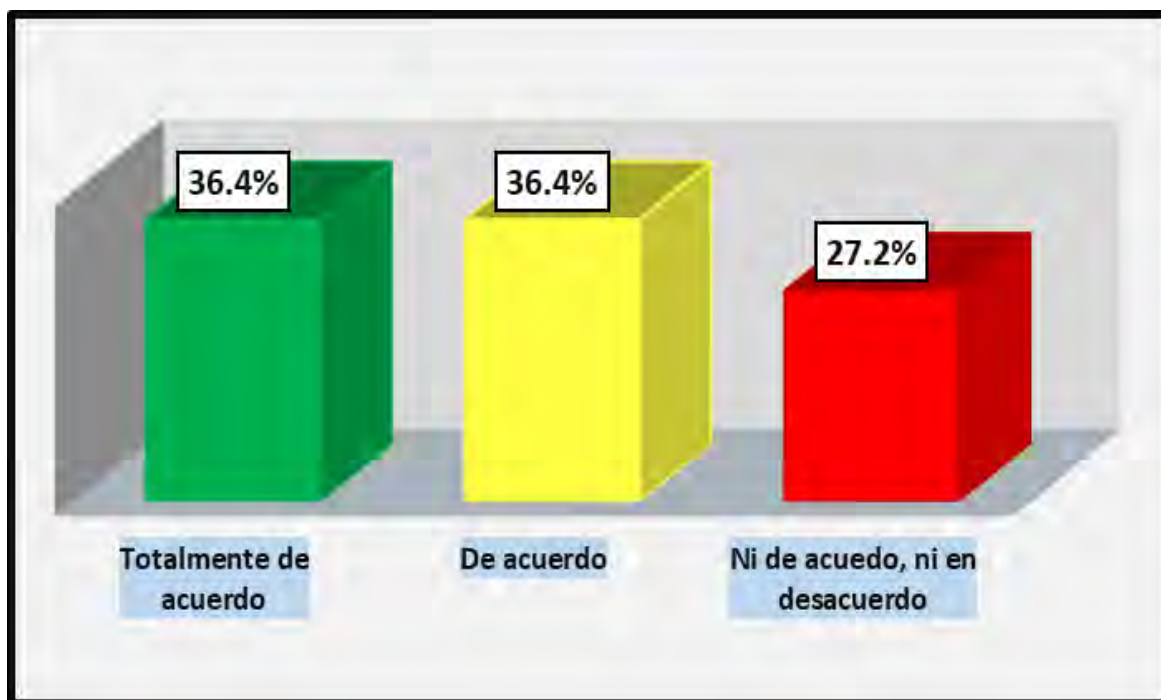
Las políticas de crédito implementadas en el periodo 2021 contribuyeron en el incremento de la rentabilidad económica de la empresa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	8	36.4%	36.4%	36.4%
De acuerdo	8	36.4%	36.4%	72.8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	27.2%	27.2%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 16

Las políticas de crédito implementadas en el periodo 2021 contribuyeron en el incremento de la rentabilidad económica de la empresa.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la tabla estadística podemos observar que el **36.4%** de las personas encuestadas refiere que está totalmente de acuerdo que las políticas de crédito implementadas en el periodo 2021 contribuyeron en el incremento de la rentabilidad económica de la empresa, el otro **36.4%** de los encuestados están de acuerdo y el **27.2%** de trabajadores encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo que las políticas de crédito implementadas en el periodo 2021 contribuyeron en el incremento de la rentabilidad económica de la empresa.

Según los resultados obtenidos, más del 70% de trabajadores opina que las políticas implementadas si tuvieron un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa, alegan que se dio un plus en las acciones de cobranza repercutiendo directamente en activo de la empresa y generando que este incremente su rentabilidad.

Tabla 17

¿Considera Ud. que las políticas y procedimientos de cobranza ejecutadas mejoraron la rotación de cuentas por cobrar?

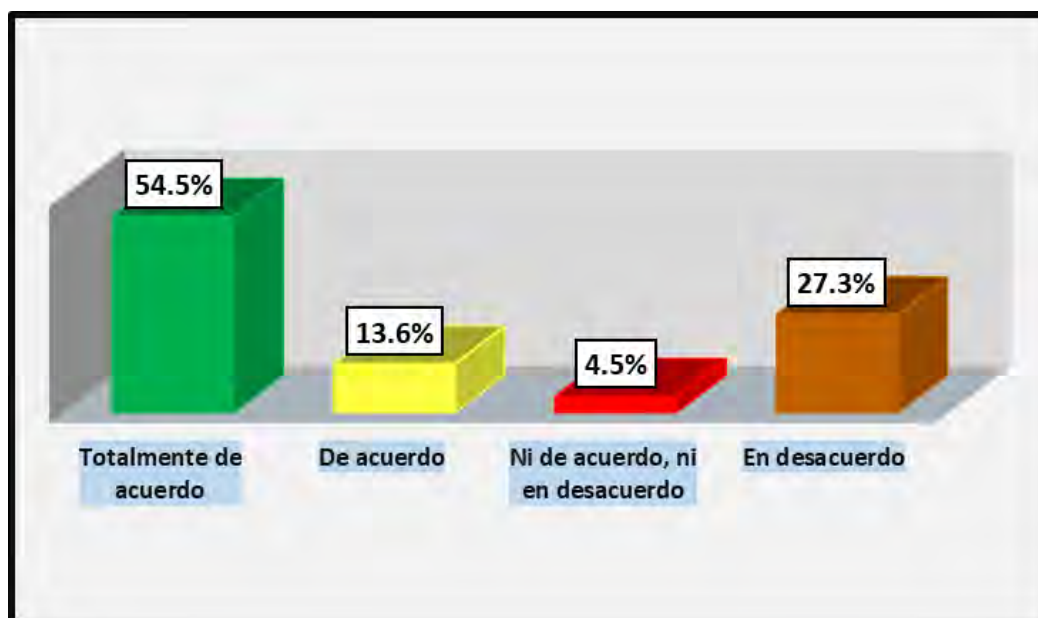
Las políticas y procedimientos de cobranza ejecutadas mejoraron la rotación de cuentas por cobrar

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	12	54.5%	54.5%	54.5%
De acuerdo	3	13.6%	13.6%	68.1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	72.7%
En desacuerdo	6	27.3%	27.3%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 17

Las políticas y procedimientos de cobranza ejecutadas mejoraron la rotación de cuentas por cobrar



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados del instrumento podemos observar que el **54.5%** de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo en que las políticas y procedimientos de cobranza ejecutadas mejoraron la rotación de cuentas por cobrar, el **13.6%** refieren que están de acuerdo, **4.5%** indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un **27.3%** de los encuestados están en desacuerdo que las políticas y procedimientos de cobranza ejecutadas mejoraron la rotación de cuentas por cobrar.

De los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que las políticas de crédito y los procedimientos mejoraron la rotación de cuentas por cobrar, además esta información también se puede evidenciar en el análisis del ratio de rotación de cuentas por cobrar, ya que para el 2021 la empresa mejoró en el tiempo de recuperación de sus cobranzas.

Tabla 18

¿Cree Ud. que la partida de cuentas por cobrar es un factor importante para medir la rentabilidad de la empresa?

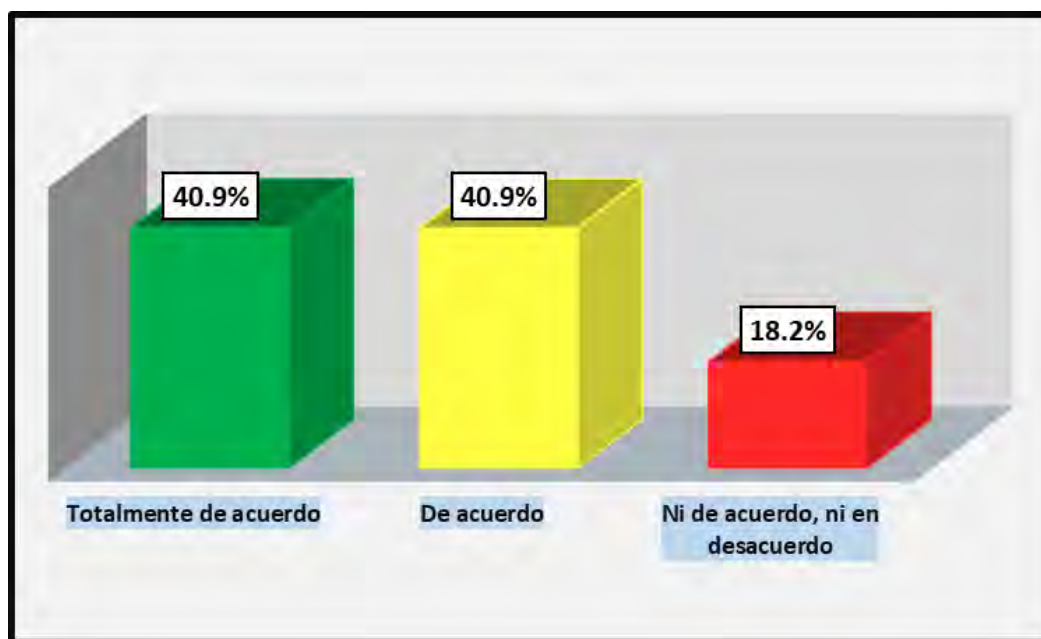
La partida de cuentas por cobrar es un factor importante para medir la rentabilidad de la empresa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	40.9%	40.9%	40.9%
De acuerdo	9	40.9%	40.9%	81.8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18.2%	18.2%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 18

La partida de cuentas por cobrar es un factor importante para medir la rentabilidad de la empresa.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según la tabla estadística podemos observar que el **40.9%** de trabajadores encuestados indican que están totalmente de acuerdo en que la partida de cuentas por cobrar es un factor importante para medir la rentabilidad de la empresa, el **40.9%** están de acuerdo y, **18.2%** del personal encuestado refieren que no están de acuerdo, ni en desacuerdo que la partida de cuentas por cobrar es un factor importante para medir la rentabilidad de la empresa.

Según los resultados obtenidos, gran parte del personal de la empresa considera que la partida de cuentas por cobrar tuvo un impacto directo en la rentabilidad de la empresa respecto a años anteriores, donde no se aplicaba el orden adecuado para su manejo.

Tabla 19

¿Considera Ud. que la rotación de activos afecta en la rentabilidad económica de la empresa?

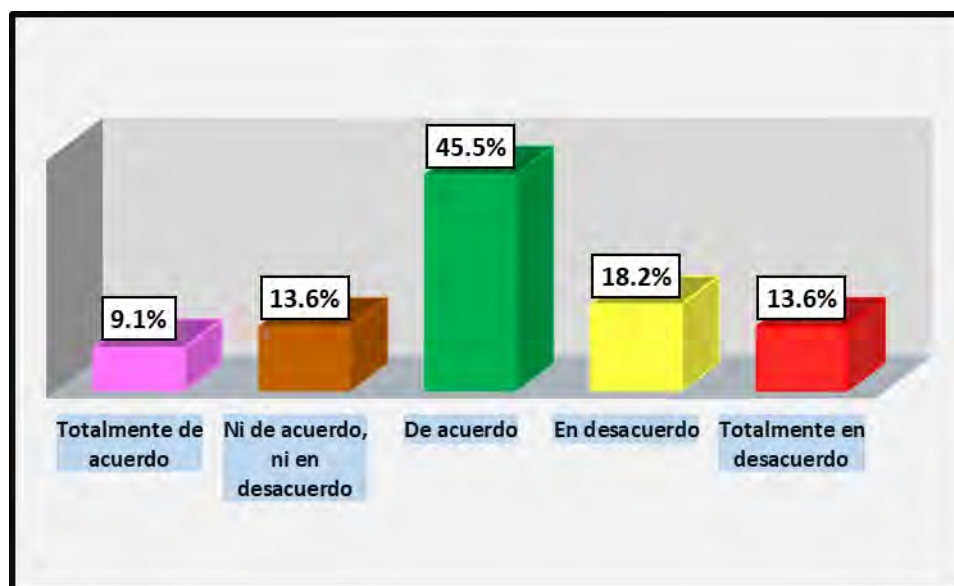
La rotación de activos afecta en la rentabilidad económica de la empresa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	9.1%	9.1%	9.1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6%	13.6%	22.7%
De acuerdo	10	45.5%	45.5%	68.2%
En desacuerdo	4	18.2%	18.2%	86.4%
Totalmente en desacuerdo	3	13.6%	13.6%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 19

La rotación de activos afecta en la rentabilidad económica de la empresa.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según la tabla estadística podemos observar que el **9.1%** del personal encuestado refiere que está totalmente de acuerdo que la rotación de activos afecta en la rentabilidad económica de la empresa, el **13.6%** indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo, **45.5%** está de acuerdo en que la rotación de activos afecta en la rentabilidad económica de la empresa, el **18.2%** están en desacuerdo y finalmente un **13.6%** de trabajadores que fueron encuestados refieren que están totalmente en desacuerdo.

Tabla 20

¿Considera Ud. que el aumento del nivel de ventas repercute en la rentabilidad financiera?

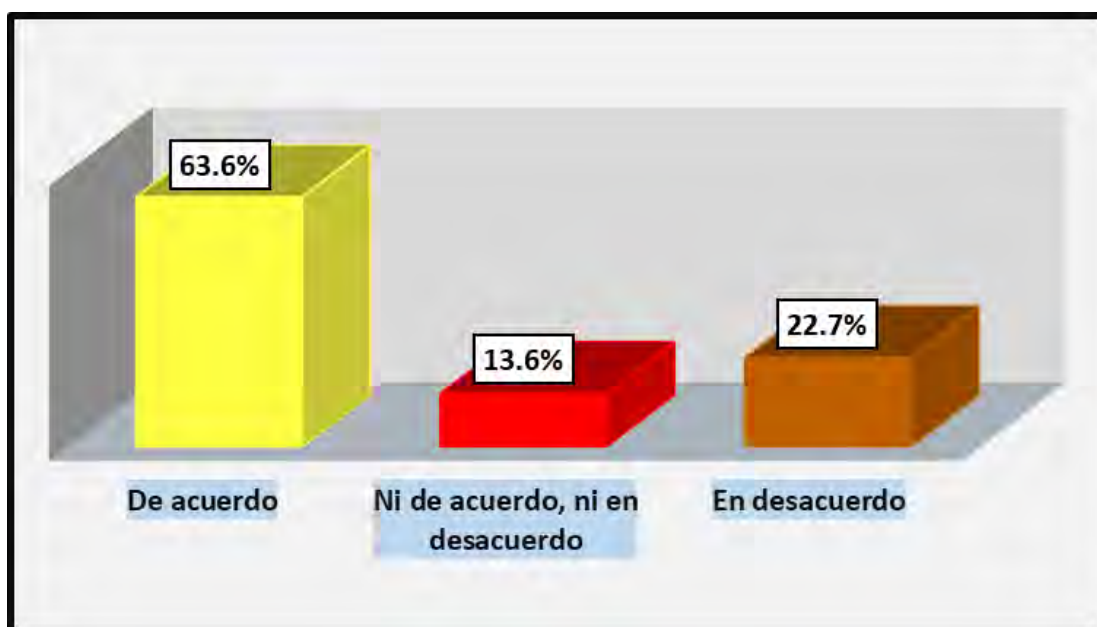
El aumento del nivel de ventas repercute en la rentabilidad financiera.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	14	63.6%	63.6%	63.6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	13.6%	13.6%	77.3%
En desacuerdo	5	22.7%	22.7%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 20

El aumento del nivel de ventas repercute en la rentabilidad financiera.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados del instrumento podemos observar que el **63.7%** del personal encuestado refiere que están de acuerdo que el aumento del nivel de ventas repercute en la rentabilidad financiera, el **13.6%** no está de acuerdo ni en desacuerdo y el **22.7%** del personal encuestado está en desacuerdo que el aumento del nivel de ventas repercute en la rentabilidad financiera.

Tabla 21

¿Considera Ud. que contar con un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa?

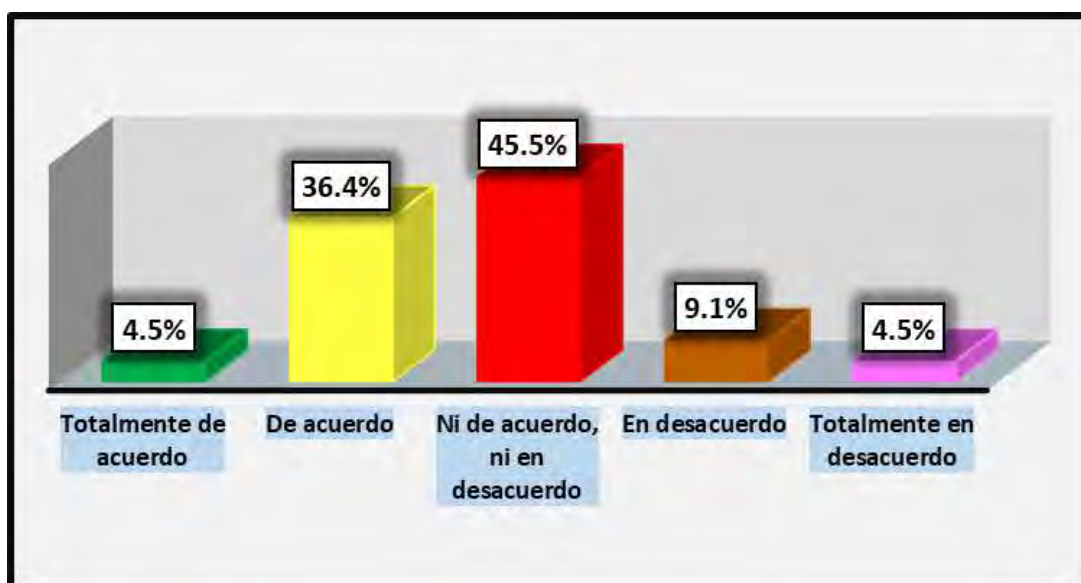
Un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	4.5%	4.5%	4.5%
De acuerdo	8	36.4%	36.4%	40.9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	45.5%	45.5%	86.4%
En desacuerdo	2	9.1%	9.1%	95.5%
Totalmente en desacuerdo	1	4.5%	4.5%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 21

Un adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados del instrumento podemos observar que el **4.5%** del personal encuestado refiere que está totalmente de acuerdo que adecuado sistema de control de cuentas por cobrar impacta positivamente en la rentabilidad de la empresa, el **36.4%** está de acuerdo, el **45.5%** no está de acuerdo ni en desacuerdo, el **9.1%** indica que está en desacuerdo y el **4.5%** está totalmente en desacuerdo.

Tabla 22

¿Considera Ud. que el incremento de la utilidad influye en la rentabilidad financiera de la empresa?

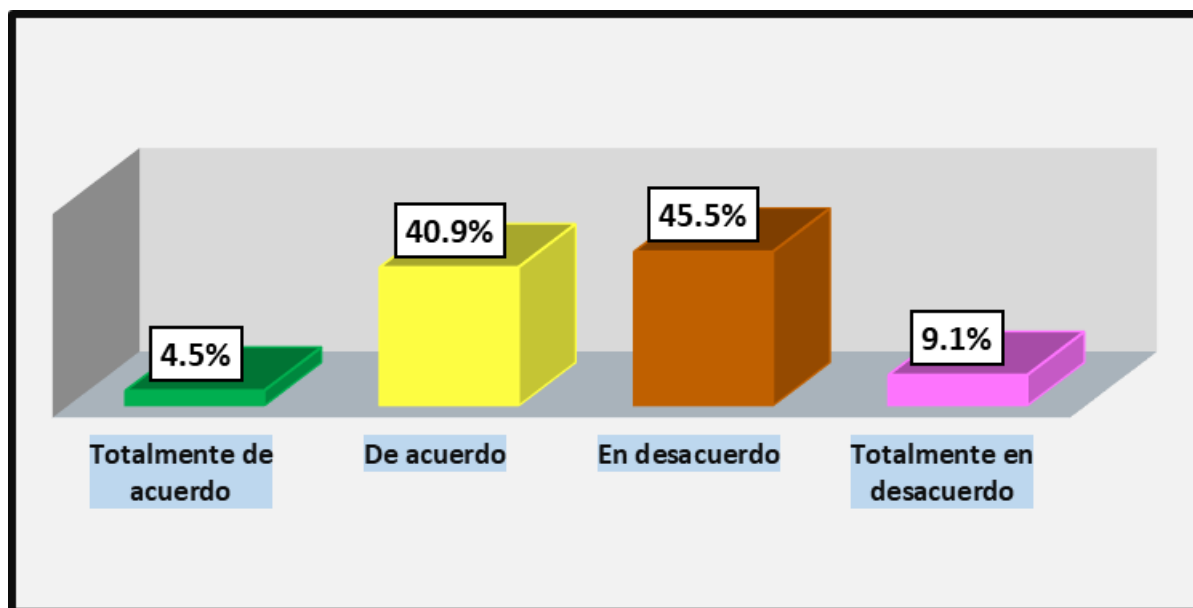
El incremento de la utilidad influye en la rentabilidad financiera de la empresa.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	4.5%	4.5%	4.5%
De acuerdo	9	40.9%	40.9%	45.4%
En desacuerdo	10	45.5%	45.5%	90.9%
Totalmente en desacuerdo	2	9.1%	9.1%	100.0%
Total	22	100.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 22

El incremento de utilidad influye en la rentabilidad financiera de la empresa.



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN

Según los resultados del instrumento podemos observar que el **4.5%** de trabajadores encuestados indican que están totalmente de acuerdo que el incremento de utilidad influye directamente en la rentabilidad financiera, el **40.9%** está de acuerdo, **45.5%** refiere que está en desacuerdo que el incremento de utilidad influye en la rentabilidad financiera de la empresa, además el **9.1%** de encuestados está totalmente en desacuerdo que el incremento de utilidad influye en la rentabilidad financiera.

5.2 CONTRASTACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

Ahora proseguiremos a realizar la comprobación de la hipótesis con la ayuda del programa IBM SPSS Statistics V.27 el cual nos dio los resultados expuestos a continuación:

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión de cuentas por cobrar * Rentabilidad en la empresa de trasportes La Amistad SAC	22	100,0%	0	0,0%	22	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,594 ^a	6	,005
Razón de verosimilitud	20,293	6	,002
Asociación lineal por lineal	9,175	1	,002
N de casos válidos	22		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,661	,100	3,939	,001 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,791	,086	5,772	,000 ^c
N de casos válidos		22			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

ANÁLISIS DE COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis Alterna (Ha)

Ha= La gestión de cuentas por cobrar incide directa y significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

Hipótesis Nula (Ho)

Ho= La gestión de cuentas por cobrar no incide directa y significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.

P= Sig = 0.005 < 0.05 ➡ Se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Conclusión: se puede afirmar con un **95%** de confianza que **ambas son dependientes entre sí, el cual comprueba la hipótesis**

Discusión de Resultados

Correlaciones

Podemos observar en la correlación de las dimensiones de la variable Gestión de cuentas por cobrar con la variable dependiente Rentabilidad lo siguiente:

Tabla 23

Correlación entre Políticas de crédito con la variable dependiente Rentabilidad

		Políticas_de _Crédito_suma (agrupado)	Rentabilidad (Agrupada)
Políticas_de_Crédito_suma (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,472 *
	Sig. (bilateral)		,027
	N	22	22
Rentabilidad(Agrupada)	Correlación de Pearson	,472 *	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	22	22

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la correlación bivariada de la dimensión Políticas de Crédito con la variable dependiente Rentabilidad se observa una significancia de 0.027, que es menor a 0.05, el cual nos muestra que sí existe correlación entre las variables y la correlación de Pearson de 0.472 nos muestra que hay relación positiva débil entre las variables.

Tabla 24
Correlación entre Procedimientos de Cobranza con la variable dependiente
Rentabilidad

	Procedimientos_Cobranza_suma (agrupado)	Rentabilidad (Agrupada)
Procedimientos_Cobranza_suma (agrupado)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1 ,479* ,024
	N	22 22
	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,479* ,024
Rentabilidad(Agrupada)	N	1 22

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la correlación bivariada de la dimensión Procedimientos de Cobranza con la variable dependiente Rentabilidad se observa una significancia de 0.024, el cual es menor a 0.05, dicha cifra nos muestra que sí existe correlación entre las variables y la correlación de Pearson de 0.479 nos revela que hay relación positiva débil entre las variables.

Tabla 25
Correlación entre Cobranza Dudosa con la variable dependiente Rentabilidad

		Cobranza_dudosa _suma (agrupado)	Rentabilidad (Agrupada)
Cobranza_dudosa_suma (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,358 **
	Sig. (bilateral)		,010
	N	22	22
Rentabilidad(Agrupada)	Correlación de Pearson	,358 **	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	22	22

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la correlación bivariada de la dimensión Cobranza Dudosa con la variable dependiente Rentabilidad se observa una significancia de 0.010, que es menor a 0.05, el cual nos muestra que sí existe correlación entre las variables y la correlación de Pearson de 0.358 nos muestra que hay relación positiva débil entre las variables.

Tabla 26
Correlación entre Gestión de Cuentas por Cobrar con la variable dependiente
Rentabilidad

		Gestión de cuentas por cobrar (Agrupada)	Rentabilidad (Agrupada)
Gestión de cuentas por cobrar(Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,661 **
	Sig. (bilateral)		,001
	N	22	22
Rentabilidad(Agrupada)	Correlación de Pearson	,661 **	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	22	22

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Podemos observar en la correlación bivariada de la variable independiente Gestión de cuentas por cobrar con la variable dependiente Rentabilidad lo siguiente:

Una significancia de 0.001, que es menor a 0.01, el cual nos muestra que sí existe correlación entre las variables y la correlación de Pearson de 0.661 nos muestra que hay relación positiva alta entre las variables.

5.3 ANÁLISIS DOCUMENTAL

Análisis horizontal de los Estados Financieros

a) Comparación 2020-2021

Tabla 27

Estado de Situación Financiera 2020-2021

	PERIODO		ANALISIS HORIZONTAL	
	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual %
ACTIVO				
Activo Corriente				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	S/493,622.00	S/20,585.00	S/473,037.00	2298%
Cuentas por Cobrar Comerciales	S/679,433.00	S/978,964.00	-S/299,531.00	-31%
Estimación de Cobranza Dudosa	-S/25,671.00	S/0.00	-S/25,671.00	100%
Total Activo Corriente	S/1,147,384.00	S/999,549.00	S/147,835.00	15%
Activo No Corriente				
Inmueble Maquinaria y Equipo	S/3,115,796.00	S/3,155,796.00	-S/40,000.00	-1%
Inmueble Maquinaria y Equipo LEASING	S/11,245,017.00	S/11,245,017.00	S/0.00	0%
Depreciación y Amortización Acumulada	-S/3,012,524.00	-S/2,104,489.00	-S/908,035.00	43%
Activos Diferidos	S/1,012,422.00	S/1,158,437.00	-S/146,015.00	-13%
Total Activo no Corriente	S/12,360,711.00	S/13,454,761.00	-S/1,094,050.00	-8%
TOTAL ACTIVO	S/13,508,095.00	S/14,454,310.00	-S/946,215.00	-7%
PASIVO Y PATRIMONIO				
Pasivo Corriente				
Tributos por Pagar	S/52,128.00	S/0.00	S/52,128.00	0%
Remuneraciones por Pagar	S/80,132.00	S/101,461.00	-S/21,329.00	-21%
Cuentas por Pagar Comerciales	S/20,144.00	S/285,483.00	-S/265,339.00	-93%
Cuentas por Pagar Diversas	S/773,799.00	S/0.00	S/773,799.00	0%
Obligaciones Financieras Corto Plazo	S/774,115.00	S/0.00	S/774,115.00	0%
Total Pasivo Corriente	S/1,700,318.00	S/386,944.00	S/1,313,374.00	339%
Pasivo No Corriente				
Obligaciones Financieras Largo Plazo	S/2,301,668.00	S/3,120,288.00	-S/818,620.00	-26%
Cuentas por Pagar Diversos	S/5,666,074.00	S/7,733,373.00	-S/2,067,299.00	-27%
Total Pasivo no Corriente	S/7,967,742.00	S/10,853,661.00	-S/2,885,919.00	-27%
Patrimonio				
Capital	S/2,018,400.00	S/312,000.00	S/1,706,400.00	547%
Resultado Acumulado Positivo	S/1,195,305.00	S/2,879,876.00	-S/1,684,571.00	-58%
Utilidad del Ejercicio	S/626,330.00	S/21,829.00	S/604,501.00	2769%
Total Patrimonio	S/3,840,035.00	S/3,213,705.00	S/626,330.00	19%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/13,508,095.00	S/14,454,310.00	-S/946,215.00	-7%

❖ **Efectivo y Equivalente de Efectivo**

Se puede visualizar que para el periodo 2021 hubo un aumento considerable en esta partida ya que en el 2021 se obtuvo un saldo de S/. 493,622.00 que en comparación con el año 2020 hubo un incremento de S/. 473,037.00, dándose a entender de que la empresa tuvo una importante recuperación en sus deudas, debido que para el 2021 mejoró sus métodos de cobranza.

❖ **Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros**

Se puede evidenciar que para el año 2021 hubo una disminución en las cuentas por cobrar, puesto que obtuvo un saldo de S/. 679,433.00 en comparación al año 2020 que era de S/. 978,964.00, esta representa una disminución del 31% indicando que la empresa recuperó sus deudas paulatinamente, esta situación se debe a que en el 2020 la empresa no contaba con procedimientos efectivos a la hora de realizar sus cobros además al momento de otorgar créditos no tenían referencia de la capacidad de pago de los clientes es decir no contaba con políticas de crédito, el cual tuvo como consecuencia que el cliente no cumpla con los plazos de pago establecidos, generando problemas en las finanzas de la empresa, como son el atraso de pagos de remuneraciones, planilla de proveedores, entidades financieras y entre otras obligaciones, por esta razón, los dueños de la empresa TRAIN AMISTAD para el 2021 decidieron tomar medidas para mejorar la gestión de sus cuentas por cobrar, implementando algunas políticas de crédito y procedimientos de cobranza como conseguir referencias de los principales proveedores de los clientes antes de otorgar servicios al crédito, hacer uso de notificaciones vía correo electrónico, mensajes de texto y llamadas telefónicas, es decir mantenían más control sobre sus cobranzas; si a pesar de eso el cliente no cumplía con su obligación, la gerencia debía realizar un informe dirigida a la minera Las Bambas notificando el tiempo de retraso de las deudas del cliente, esta decisión fue beneficioso para la empresa debido a que en el 2021 logró mejorar gradualmente su gestión de cobros, sin embargo

para que la organización tenga una gestión de cuentas por cobrar más eficiente debe ampliar sus políticas de crédito y cobranzas, con el fin de que la recuperación de sus cobranzas sea más acelerado por el bien de sus finanzas, dado que la morosidad de los clientes afecta considerablemente la salud financiera de la empresa por ende la rentabilidad.

Por otro lado, también podemos visualizar el incremento de la partida de estimación de cobranza dudosa para el 2021 puesto que en este periodo la empresa realizó su primera provisión por un monto de S/. 25,671.00, basándose en lineamientos establecidos por SUNAT, demostrando un mejor manejo y gestión de las cuentas por cobrar con pocas probabilidades de recuperación, esto se debió a que en el periodo 2021 algunos clientes de TRAIN AMISTAD pararon sus operaciones debido a la coyuntura internacional del Covid 19.

❖ **Utilidad del Ejercicio.**

Para el año 2021 la utilidad del ejercicio tuvo un saldo de S/. 626,330.00 en comparación al 2020 representa un incremento de S/. 604,501.00, ya que al mejorar la gestión de cuentas por cobrar la empresa logró optimizar sus niveles de rentabilidad, debido a que generó un aumento en las entradas de efectivos para poder cumplir con sus compromisos financieros y operativos, ya que se puede visualizar que existe una disminución en las partidas de Remuneraciones por pagar, cuentas por pagar comerciales terceros y en las partidas del pasivo no corriente, evitando riesgos financieros que perjudiquen la utilidad de la empresa y por lo tanto las finanzas de la organización.

Tabla 28
Estado de Resultados 2020-2021

	PERIODO		ANALISIS HORIZONTAL	
	2021	2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Ventas	S/3,645,625.00	S/2,497,667.00	S/1,147,958.00	46%
Costo de Ventas	S/1,121,030.00	S/536,083.00	S/584,947.00	109%
UTILIDAD BRUTA	S/2,524,595.00	S/1,961,584.00	S/563,011.00	29%
Gastos Operativos				
Gastos de Ventas	S/984,322.00	S/215,365.00	S/768,957.00	357%
Gastos Administrativos	S/523,432.00	S/1,512,532.00	-S/989,100.00	-65%
UTILIDAD OPERATIVA	S/1,016,841.00	S/233,687.00	S/783,154.00	335%
Otros Ingresos y Gastos				
Ingresos Financieros	S/0.00	S/0.00	S/0.00	
Gastos Diversos	S/0.00	S/0.00	S/0.00	
Gastos Financieros	S/335,827.00	S/209,432.00	S/126,395.00	60%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO	S/681,014.00	S/24,255.00	S/656,759.00	2708%
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA				
IMPUESTO A LA RENTA	S/54,684.00	S/2,426.00	S/52,258.00	2154%
UTILIDAD NETA	S/626,330.00	S/21,829.00	S/604,501.00	2769%

Se visualiza que dentro del periodo 2021 aumentaron las utilidades por parte de la empresa Train Amistad S.A.C. en comparación al 2020, esto puede relacionarse a varios factores como por ejemplo el incremento de efectivo, así mismo se observa que dentro del Estado de Resultados hubo una mejoría en las ventas en un 46% una variación ligera a comparación de los costos los cuales aumentaron 109% aunque los gastos administrativos disminuyeron en un 65%, lo que generó que la empresa obtenga mejores resultados.

5.3.1. RATIOS FINANCIEROS

Análisis de Ratios Financieros

a) Liquidez

LIQUIDEZ					
AÑO 2020	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	=	$\frac{999,549.00}{386,944.00}$	=	2.58 = 258%
AÑO 2021	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	=	$\frac{1,147,384.00}{1,700,318.00}$	=	0.67 = 67%

INTERPRETACIÓN

Se puede observar que para el año 2020 cuenta con una liquidez de 258% ya que la capacidad para cubrir sus obligaciones inmediatas con terceros es de S/. 2.58 por cada S/. 1 sol de deuda mostrando que la empresa puede cubrir el 100% de sus pasivos corrientes. En el periodo 2021 señala que la Liquidez ha bajado aún más llegando al 67% o, dicho de otra forma, solo se tiene S/. 0.67 por cada un sol de deuda, dándonos a conocer que la liquidez es insuficiente para cubrir con la totalidad de sus cuentas por pagar a corto plazo. Por consiguiente, podemos decir que las disminuciones en la liquidez se ocasionaron debido al impacto de la pandemia del Covid 19, ya que en ese periodo muchas empresas se vieron afectadas ya que no generaban ingresos suficientes para cumplir con sus obligaciones.

b) Rotación de Cuentas por Cobrar

AÑO 2020:	$\frac{\text{VENTAS NETAS AL CREDITO}}{((\text{Saldo Inic.} + \text{Saldo Fin. Del periodo})/2)}$	=	$\frac{\text{S/ } 2,497,667.00}{\text{S/ } 685,116.00}$	=	3.65
AÑO 2021:	$\frac{\text{VENTAS NETAS AL CREDITO}}{((\text{Saldo Inic.} + \text{Saldo Fin. Del periodo})/2)}$	=	$\frac{\text{S/ } 3,645,625.00}{\text{S/ } 816,363.00}$	=	4.47

	2020	2021
RESULTADO (ROTACION EN DIAS)	99	81

INTERPRETACIÓN

En el año 2020 la rotación de sus cuentas por cobrar era de 3.65 veces al año o recuperaba sus créditos en 99 días en promedio, evidenciando que en ese periodo la empresa contaba con una rotación de cartera lenta, principalmente a causa de los problemas en las cobranzas, ya que la empresa no contaba con políticas de crédito y procedimientos de cobranza. En el 2021 se observa una mejora ya que la rotación de las cuentas por cobrar era de 4.47 veces al año, dicho de otro modo, recuperada sus créditos en 81 días aproximadamente, esta mejoría se debe principalmente a que en ejercicio 2021 la empresa implementó determinados procedimientos de cobranza que fueron de ayuda en la recuperación de sus cuentas por cobrar.

c) Rotación de Activos

ROTACION DE ACTIVOS				
AÑO 2020	$\frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	=	$\frac{2,497,667.00}{14,454,310.00}$	= 0.17
AÑO 2021	$\frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	=	$\frac{3,645,625.00}{13,508,095.00}$	= 0.27

INTERPRETACIÓN

En el año 2020 tuvo una disminución muy preocupante ya que por cada un sol invertido en el activo se obtuvo 0.17 soles en ventas, el cual podría justificarse por consecuencia del Covid-19. En el año 2021 hubo un ligero aumento en la rotación de su activo, ya que subió a 0.27, por consiguiente, podemos concluir que la empresa no está usando eficientemente el dinero en esos activos, es decir, que no están resultando rentables, ya que lo recomendable es que la rotación de sus activos tenga un valor mayor a 1.

d) Deuda

DEUDA				
AÑO 2020	$\frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	=	$\frac{11,240,605.00}{14,454,310.00}$	= 0.78
AÑO 2021	$\frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	=	$\frac{9,668,060.00}{13,508,095.00}$	= 0.72

INTERPRETACIÓN

Esta ratio mide el endeudamiento de la empresa respecto al Activo Total con que cuenta la empresa. En el año 2020 este indicador nos da a conocer que la empresa tiene una dependencia del 78% frente a sus acreedores, lo cual es preocupante, puesto que la empresa Train Amistad tan solo está financiando sus operaciones con un 22.23% con fondos propios y el resto con financiamientos externos. En el año 2021 se ha notado un ligero descenso del endeudamiento hasta 72%, aunque no es muy notorio, pero nos puede indicar una tendencia que puede seguir bajando en los próximos ejercicios o años.

e) Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
AÑO 2020	ACTIVO CORRIENTE - MENOS PASIVO CORRIENTE = 999,549.00 - 386,944.00 = 612,605.00
AÑO 2021	ACTIVO CORRIENTE - MENOS PASIVO CORRIENTE = 1,147,384.00 - 1,700,318.00 = -552,934.00

INTERPRETACIÓN

En el año 2020 el capital de trabajo fue de S/. 612,605.00; que respecto al año anterior representa un tercio del mismo, lo cual es muy bajo. En el año 2021 el capital de trabajo fue de -S/. 552,934.00; que por ser negativo podemos decir que no existe y más bien estamos trabajando con capital de trabajo prestado o ajeno.

f) Ratios de ROA

ROA				
AÑO 2020	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	$= \frac{21,829.00}{14,454,310.00}$	$=$	0.151%
AÑO 2021	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$	$= \frac{626,330.00}{13,508,095.00}$	$=$	4.6%

INTERPRETACIÓN

Esta ratio no muestra cual ha sido la Utilidad Neta producida respecto al Activo Total que teníamos. En el año 2020 la rentabilidad económica fue de 0.0015 veces ó 0.15%, en otras palabras, la empresa recibió un retorno de S/. 0.0015 por cada sol invertido demostrando que el rendimiento de sus activos es realmente es muy bajo o insuficiente. En el año 2021 su rentabilidad económica ha sido de 0.05 veces ó 4.64%, el cual significa que por cada sol de inversión en los activos la empresa logra un retorno de S/.0.046, por lo que podemos apreciar una recuperación respecto al año anterior y se espera siga creciendo.

g) Ratios de ROE

ROE				
AÑO 2020	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO TOTAL}}$	$= \frac{21,829.00}{3,213,705.00}$	$=$	0.0068 = 0.68%
AÑO 2021	$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO TOTAL}}$	$= \frac{626,330.00}{3,840,035.00}$	$=$	0.1631 = 16.31%

INTERPRETACIÓN

En el año 2020 su rentabilidad financiera fue de 0.0068 veces ó 0.68%, significando esto, que por cada sol invertido por los accionistas obtuvieron una utilidad de 0.0068 céntimos siendo esto insignificante o ínfima, aunque no nula, pero podemos indicar que esto es justificable a causa de la contingencia ocasionada por el COVID-19. En el año 2022 la rentabilidad financiera subió a 0.16 veces o 16%, es decir que por cada sol invertido la empresa genera una ganancia de 0.16 céntimos, el cual nos revela una recuperación respecto al periodo anterior y con tendencia positiva o ascendente. Se visualiza que la rentabilidad aún sigue siendo baja, por lo que los directivos de la empresa deben optar por opciones que mejoren el rendimiento del capital.

CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo general concluimos que, según la tabla Nro. 26 se tiene una significancia de 0.001, que es menor a 0.01, lo que nos indica que sí existe correlación entre las variables y la correlación de Pearson es de 0.661 dando a entender que hay relación positiva alta entre las variables, por lo que la gestión de cuentas por cobrar incide directa y significativamente en la rentabilidad de la empresa, ya que al visualizar en el análisis horizontal de los estados financieros tabla Nro. 27, el rubro de cuentas por cobrar disminuyó en un 31% del año 2020 al 2021, el cual evidencia una mejora en la gestión de cobranzas que realiza la empresa; en cuanto a la rentabilidad después de la aplicación del ROA, se pudo evidenciar que en el año 2020 existió una rentabilidad del 0.15% y para el 2021 fue del 4.6% por lo que podemos sostener que a medida que la gestión de cobranzas mejora, la rentabilidad también tiene el mismo efecto.
- Según la tabla Nro. 23, se observa una significancia de 0.027, el cual es menor a 0.05, lo que nos indica que si existe correlación entre las variables y la correlación de Pearson es de 0.472 dando a entender que hay una relación positiva débil entre las variables demostrando que las políticas de crédito inciden directamente en la rentabilidad, del mismo modo en la tabla Nro. 27, en el periodo 2020 el monto de cuentas por cobrar fue S/. 978,964.00 y se generó una utilidad de S/. 21,829.00, hasta ese momento la empresa presentaba problemas por la falta de políticas de crédito, hecho que se agravo cuando la pandemia afectó directamente en sus operaciones y en la de sus clientes que tenían fuertes deudas con la empresa, es por ello que en el periodo 2021 la gerencia implementó objetivamente políticas de crédito como los plazos de crédito, referencias de los proveedores y calificación del

cliente que demostraron un cambio importante el cual se reflejó en los resultados obtenidos en las cuentas por cobrar del periodo 2021 que fueron de S/. 679,433.00 y una utilidad neta de S/. 626,330.00, en consecuencia, las políticas de crédito optimizaron la gestión de cuentas por cobrar y por ende se obtuvo una mayor rentabilidad.

- Según la tabla Nro. 24 se obtuvo una significancia de 0.024, que es menor a 0.05, lo que indica que sí existe correlación entre las variables y la correlación de Pearson es de 0.479 el cual demuestra que hay relación positiva débil entre las variables señalando que los procedimientos de cobranza inciden directamente en la rentabilidad de la empresa, por otro lado el ratio de rotación de cuentas por cobrar nos dio un resultado de 99 días en promedio para el año 2020, demostrando que el periodo de cobro excedió el nivel óptimo de rotación de cuentas por cobrar que comprende entre 30 a 60 días, evidenciando que la empresa no contaba con procedimientos de cobro eficientes; sin embargo durante el periodo 2021 la gerencia de la empresa implementó procedimientos de cobranza de créditos, los cuales permitieron reducir sus cobros a 81 días y como se mencionó anteriormente la rentabilidad del 2020 fue menor al del 2021.
- Según la tabla N°25, se obtuvo una significancia de 0.010, que es menor a 0.05, el cual nos muestra que sí existe correlación entre las variables y la correlación de Pearson de 0.358 el cual nos muestra que hay una relación positiva débil entre las variables, demostrando que la cobranza dudosa incide directamente en la rentabilidad de la empresa además según el análisis de los Estados financieros se ha determinado que en el año 2021 se ha provisionado por el importe de S/. 25,671.00, cifra que genera una baja influencia en las ratios de rentabilidad debido a que representa menos del 1% del activo total, esta implementación se

realiza principalmente debido a la coyuntura que se vivió en el año 2020, en la que empresas en condición de clientes sufrieron desfases económicos en sus operaciones y consecuentemente no lograron pagar sus deudas oportunamente.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la gerencia de la empresa de Transportes e Inversiones la Amistad SAC que implemente más políticas de crédito, como la evaluación del historial crediticio, nivel de morosidad y el análisis de la capacidad de pago de sus clientes, u otras fuentes de información que revelen como estas empresas manejan sus deudas, para poder decidir si es factible o no prestar el servicio al crédito; también puede poner en práctica el uso de contratos por la prestación de sus servicios, los cuales incluyan penalidades en caso de mora o incumplimientos de pago, estas acciones con la finalidad de prevenir o minimizar riesgos potenciales.
- Se recomienda a la gerencia que amplíe sus procedimientos de cobranza tales como visitas al establecimiento donde se encuentra el negocio del cliente, descuentos por pronto pago, si a pesar de los esfuerzos realizados el cliente sigue sin saldar su deuda la empresa deberá recurrir a medidas legales como la notificación de cartas notariales o en casos extremos realizar cobranzas judiciales, todas estas actividades serán de gran ayuda para que la empresa pueda hacer efectivo sus cobros y poder evitar pérdidas que afecten su rentabilidad, asimismo podrá mantener una información actualizada respecto a sus clientes deudores, los cuales le permitirán una mejor gestión de cuentas por cobrar.
- Se recomienda a la gerencia de la empresa de Transportes e Inversiones la Amistad SAC, organizar un plan de capacitación para que los empleados correspondientes al área de cobranzas puedan desarrollar estrategias y medidas para otorgar créditos y dar un mejor seguimiento a las cuentas que se encuentran vencidas.

- Se recomienda a la empresa TRAIN AMISTAD SAC elaborar simulaciones de provisiones de cobranza dudosa, esto significa que debe prevenir futuras contingencias mediante la provisión de cuentas por cobrar, tomando en cuenta el monto y perfil del cliente, todo esto con la finalidad de proyectar diferentes escenarios correspondientes al grado de afectación de la provisión de las cuentas cobranza dudosa en la rentabilidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Alva, et all. (2016). *Gastos Deducibles: Tratamiento Tributario y contable*. Lima, Lima.
- Obtenido de
- <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11157/CPflsaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araiza Martines, V. (2017). *Adminstracion de las cuentas por cobrar*. D.F: Comite Tecnico Nacional.
- Arias, J., & Lluen, M. (2018). Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Inversiones khalid S.A.C. 2017. *Para Obtener el Título Profesional de Contador Publico*. Universidad Tecnologica del Peru, Lima. Obtenido de
- https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2051/Janet%20Arias_Maria%20Lluen_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baptista, et all. (2017). Diseño de un sistema de control interno de los rubros cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas, C.A. *Trabajo Especial de Grado*. Universidad Privad DR. Rafael Belloso Chacén, Maracaibo. Obtenido de
- <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0106209/intro.pdf>
- Barajas , S., Hunt, P., & Ribas, G. (2013). Las finanzas para instrumento de gestión de las pymes un manual divulgativo para los propietario, gerentes y gestores de pymes. *Tesis de Maestria*. Madrid.
- CARALA. (s.f.). *CUENTAS*.
- Chevarria , N., & Quispe, E. (2019). Cuentas por cobrar y su incidencia en la gestión financiera en la agencia de Mi banco Cusco Matriz, Distrito Wanchaq, 2019. *Tesis Titulo de Contador Público*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68828/Chevarria_SNK-Quispe_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2001). *NIC 12 Impuesto a las Ganancias*.

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2001). *NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de contratos con Clientes*.

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2009). *NIIF 9 Instrumentos Financieros*.

Cordoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogota, Colombia.

Egg, E. (2011). *APRENDE A INVESTIGAR*. Cordova: Brujas.

Egg, E. (2011). *APRENDE A INVESTIGAR*. Córdoba: Brujas.

Egg, E. (2011). *APRENDE A INVESTIGAR*. Córdoba: Brujas.

Egg, E. (2011). *Aprender a Investigar*. Cordova: Brujas.

Egg, E. (2011). *APRENDER A INVESTIGAR*. Cordova : Brujas.

Egg, E. (2011). *APRENDER A INVESTIGAR*. Cordova: Brujas.

Egg, E. (2011). *APRENDER A INVESTIGAR*. CORDOVA: BRUJAS.

Egg, E. (2011). *APRENDER A INVESTIGAR*. En E. Egg, *APRENDER A INVESTIGAR* (págs. 30-31). cordova: brujas.

Ettinger, R. (2000). *Créditos y cobranzas*. Mexico: Continental.

Fabian, Y. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en empresas del sector financiero*, Rímac año 2018. *Para Obtener el Título Profesional de Contador Público*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Farfan, A. (2014). *Finanzas I*. Lima, Peru.

Ferrer, A. (2012). *Estados financieros, análisis e interpretación por sectores economicos*. Breña, Peru.

- Flores, J. (2019). Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017. *Para optar el título de Contador PUBLICO*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11157/CPflsaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Fuantes, E. (2017). *Políticas de crédito*. Finanzas en las Organizaciones. Obtenido de <http://finanzasorganizacionesivanfuantes.blogspot.com/2017/11/politicas-de-credito.html>
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. Mexico: Pearson.
- GUAJARO CANTU, G., & ANDRADE GUJARDO, N. (2008). *CONTABILIDAD FINANCIERA*. Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Guerra, D. (2020). Cuentas por Cobrar Incobrables y Riesgo de Crédito en la financiera EDPYME CREDIVISION, distrito Anta – Cusco, periodo 2020. *Tesis pregrado*. Universidad Cesar vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76319/Guerra_OD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- GUTIERREZ LOPEZ, C. (2016). *CONTABILIDAD FINANCIERA PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS*. MADRID: PIRAMIDE.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: MCGRAW-HILL.

- Lizcano Alvarez, J. (2004). *Rentabilidad Empresarial. Una Propuesta Práctica De Análisis Y Evaluación*. Madrid: Cámaras de Comercio. Servicios de Estudios.
- Lopez, F., & Soriano, J. (2014). *La gestión de la tesorería, en que consiste y como debe abordarse*. Madrid, España.
- Mayta, M. (2022). *Gestion de cobranza y su incidencia en la rentabilidad en la empresa servicios generales Self, Chiclayo 2021. Para optar al titulo de Contador Público*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Miranda, M., & Ramos , J. (2013). *Estudios en finanzas y contabilidad*. Madrid, España.
- Morales, J., & Alcocer, F. (2014). *Administración financiera*. Mexico.
- NAVARRETE, S. (2017). *ANALISIS DE LA GESTIO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INDUPLASMA SA . GUAYAQUIL*.
- Oro, N. (2021). *GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y RENTABILIDAD EN COLABORADORES DE LA EMPRESA GESCEL SAC. UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS, Lima*.
- Palacios, L. (2012). *Estrategias de creación empresarial*. Madrid, España.
- Parada Daza, R. (1988). *RENTABILIDAD EMPRESARIAL UN ENFOQUE DE GESTION*. EDITORIAL UNIVERSIDAD DE CONCEPCION .
- PERALTA , K. (2018). *Evaluaciones de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de la emresa de distribuciones Merin SRL Año 2015. Para obtener el título de Contador Público*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- PERALTA, K. (2018). *EVALUACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE DISTRIBUCIONES MERIN SRL AÑO 2015. Para optar el título profesional de Contador Público*. Universidad Nacional

San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <https://1library.co/document/zgwddk8y-evaluacion-cuentas-cobrar-impacto-rentabilidad-empresa-distribuciones-merin.html>

PERALTA, K. (2018). Evaluaciones de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de distribuciones de Merín SRL Año 2015. *Para Optar el título de Contador Público*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8466/Larreategui%20Lalangui%20Erika%20Juanita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PERALTA, K. (s.f.). *GESTION DE CUENTAS*.

Perez, A. (2018). Las cuentas por cobrar y su Incidencia en la liquidez de la Corporacion Universitaria Americana. *Proyecto de grado*. Tecnológico de Antioquia Institucion Universitaria, Medellin. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puente, M., & Andrade, F. (2016). Relación entre la diversificación de productos y la rentabilidad empresarial. *Ciencia UNEMI*, 73-80.

Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico.

Rodriguez , C., & Vasquez, A. (s.f.). *ANALISIS DE LOS RATIOS DE LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES DE LA EMPRESA PROCESOS ALIMENTARIOS SAN JOSE* . UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO, Cajamarca.

Rodriguez, C., Fernandez, F., & Romero, J. (2013). *Gestión integral de proyectos*. Madrid, España.

Sanchez , J. (2002). *Analisis de Rentabilidad de la Empresa* . España.

Sanchez , J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*.

Sanchez Ballesta, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. España.

Sanchez Ballesta, J. (2002). *Analisis de rentabilidad de la empresa* . España.

Valencia, W. (2011). Indicador de Rentabilidad de Proyectos: el Valor Actual Neto o el Valor Económico Agregado. *Industrial Data*, 15-18.

Valencia, W. (2011). Indicador de Rentabilidad de Proyectos: El Valor Actual Neto y Valor Economico Agregado. *Industrial Data*, 15-18.

ANEXOS

ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES LA AMISTAD SAC EN EL DISTRITO DE SANTIAGO-CUSCO, PERIODO 2020 - 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE	Políticas de crédito Procedimientos de cobranza Cobranza dudosa	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN La investigación es de nivel descriptivo – correlacional ENFOQUE DE INVESTIGACION Cuantitativo POBLACIÓN La población está constituida por 22 trabajadores de la empresa de Transportes e Inversiones La Amistad SAC que pertenecen a las áreas de Gerencia, Administración, Operaciones, contabilidad y Cobranzas. MUESTRA La muestra de este trabajo de investigación será no probabilística, el cual está comprendida por los 22 trabajadores de la empresa de Transportes e Inversiones la Amistad que pertenecen a las áreas de Gerencia, Administración, Operaciones, contabilidad y Cobranzas
¿Cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago- Cusco, 2020 - 2021?	Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago- Cusco, 2020 - 2021	La gestión de cuentas por cobrar incide directa y significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago- Cusco, 2020 - 2021.	“X” Gestión de cuentas por cobrar		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE INDEPENDIENTE		
1. ¿De qué manera las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago- Cusco, 2020 - 2021?	1. Determinar de qué manera las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago- Cusco, 2020 - 2021.	1. Las políticas de crédito inciden significativamente en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la amistad SAC en el distrito de Santiago- Cusco, 2020 - 2021.			

<p>2. ¿Cómo los procedimientos de cobranza que aplica la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC tienen incidencia en su rentabilidad 2020 - 2021?</p> <p>3. ¿Cómo la cobranza dudosa incide en la rentabilidad de la empresa de transporte e inversiones amistad SAC en el distrito de Santiago - Cusco, 2020 - 2021?</p>	<p>2. Determinar cómo los procedimientos de cobranza inciden en la rentabilidad de la empresa de transportes e inversiones la Amistad SAC 2020 - 2021.</p> <p>3. Determinar como la cobranza dudosa incide en la rentabilidad de la empresa de transporte e inversiones amistad SAC en el distrito de Santiago - Cusco, 2020 - 2021.</p>	<p>2. Los procedimientos de cobranza que aplica la empresa de transportes e inversiones La Amistad SAC inciden directa y significativamente en su rentabilidad 2020 - 2021.</p> <p>3. La cobranza dudosa incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa de transportes e Inversiones la Amistad SAC en el distrito de Santiago-Cusco, 2020 - 2021.</p>	<p>“Y”</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Rentabilidad Económica</p> <p>Rentabilidad Financiera</p>	<p>INSTRUMENTOS Cuestionario Ficha de Análisis documental</p> <p>TECNICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La encuesta • Análisis documental
--	--	---	---------------------------------------	--	--



Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de cuentas por cobrar	La gestión de cuentas por cobrar representa el conjunto de acciones de cobro que se emplean a los créditos concedidos por una organización a sus clientes. Es decir, estas cuentas son los derechos exigibles que tiene la empresa el cual se origina por las ventas de bienes o servicios prestados al crédito, ya que se transformarán en efectivo a futuro puesto que los cobros se realizarán cuando finalice el plazo otorgado. (GUAJARO CANTU & ANDRADE GUJARDO , 2008)	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Referencias de los principales proveedores del cliente • Calificación del cliente • Tiempo de cobro • Plazos de crédito • Análisis de la capacidad de pago
		Procedimientos de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas • Notificaciones vía correo y WhatsApp • Informe de deuda • Acciones legales • Control de cuentas por cobrar • Capacitación del personal de cobranza
		Cobranza dudosa	<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de deudas incobrables • Castigo de deudas incobrables
Rentabilidad	La rentabilidad generalmente es considerada como la capacidad de una organización de obtener beneficios del conjunto de inversiones realizadas. Por consiguiente, se puede indicar que la rentabilidad es la acumulación de los resultados alcanzados a partir de una operación económica de transformación, de fabricación o intercambio. El sobrante o excedente se da en el periodo de intercambio, por lo tanto, el resultado obtiene una importancia concreta al momento de realizar la comparación de los factores vinculados para su obtención es decir los recursos económicos y recursos financieros (Lizcano Alvarez, 2004)	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de Activos • Rotación de cuentas por cobrar
		Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Ventas • Incremento de Utilidad

ANEXO N°3 POLITICAS DE CRÉDITO Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

 TRAIN AMISTAD	POLÍTICAS DE CRÉDITO Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA
--	--

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Aprobado	Cosme Sulca Quispé	Gerente General		15/03/2021
Aprobado	Noemí Sulca Ttito	Sub Gerente		15/03/2021

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES LA AMISTAD SAC

1.1. Misión

Brindamos servicios de transporte de personal, a través del desarrollo de servicios de calidad, proporcionando soluciones globales y a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

1.2. Visión

Constituímos en la empresa líder en el mercado de transporte de personal en el sur del Perú, desarrollando nuestros recursos humanos y técnicos para alcanzar un alto estándar de calidad y diferenciación en los servicios que brindamos a nuestros clientes.

1.3. Valores

Los valores constituyen una parte esencial de toda cultura empresarial ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que componen la empresa y líneas directrices de comportamiento y actitud ante su labor diaria. Los valores en los que se participa definen el carácter fundamental de la organización, crean un sentido de identidad en ella, propician la cohesión, y desarrollan una filosofía de gestión diferenciada.

La tarea que realizamos día a día está basada en los siguientes valores:

- ❖ Orientación al cliente.
- ❖ Innovación permanente.
- ❖ Compromiso con la calidad.
- ❖ Seguridad



**TRAIN
AMISTAD**

POLÍTICAS DE CRÉDITO Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

2. OBJETIVO Y ALCANCE

- Evaluar y otorgar créditos a nuestros clientes a fin de que retornen de manera oportuna y tenga un impacto positivo en la gestión de cobranza.
- Es de alcance al personal de facturación y cobranzas.

3. RESPONSABLES

- Personal de facturación y cobranzas.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- Coordinar y controlar las actividades de créditos y cobranzas con el fin de asegurar los servicios que brinda la empresa.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos, políticas e instrucciones de trabajo del área.

5. POLÍTICAS DE CRÉDITOS

- El plazo máximo de crédito deberá ser de 45 días, a excepción de clientes específicos con un acuerdo previamente ya establecido por gerencia.
- Mantener la base de datos de los clientes actualizada con su respectiva calificación (excelente, bueno, regular, deficiente).
- Tener buenas referencias de sus proveedores con los que tenga mayor cantidad de operaciones.

6. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

- Al finalizar el plazo establecido en la factura la empresa procederá a hacer la notificación vía correo electrónico o vía WhatsApp de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.
- Al no tener respuesta alguna tras las notificaciones de cobranza por parte del área de facturación y cobranzas, la empresa procederá a hacer las respectivas llamadas telefónicas a los solicitantes del servicio de las empresas contratistas.
- Si el cliente no da respuesta pese a las notificaciones y llamadas telefónicas y su retraso de pago excede los 60 días, la Gerencia de TRAIN AMISTAD deberá emitir un informe dirigido a la Minera las Barras, detallando la lista de facturas pendientes de pago, las acciones de cobranzas realizadas y por último el número de días de retraso de pago del cliente.
- Cuando la empresa haya ejecutado todas las acciones de cobranza mencionadas anteriormente, se recurrirá a acciones legales tras haber pasado un año desde el otorgamiento del servicio brindado.

ANEXO N°4 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2020

TRAIN AMISTAD SAC

RUC: 20600181859

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA SITUACIONAL

(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020)

(En Soles)

ACTIVO

Activo Corriente

Efectivo y Equivalente de Efecivo	S/20,585.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	S/978,964.00

Total Activo Corriente **S/999,549.00**
Activo No Corriente

Inmueble Maquinaria y Equipo	S/3,155,796.00
Inmueble Maquinaria y Equipo LEASING	S/11,245,017.00
Depreciacion y Amortizacion Acumulada	-S/2,104,489.00
Intangibles	S/0.00
Activos Diferidos	S/1,158,437.00
Total Activo no Corriente	S/13,454,761.00

TOTAL ACTIVO **S/14,454,310.00**

PASIVO

Pasivo Corriente

Remuneraciones por Pagar	S/101,461.00
Cuentas por Pagar Comerciales	S/285,483.00

Total Pasivo Corriente **S/386,944.00**
Pasivo No Corriente

Obligaciones Financieras Largo Plazo	S/3,120,288.00
Pasivo Diferido	S/0.00
Cuentas por Pagar Diversos	S/7,733,373.00
Total Pasivo no Corriente	S/10,853,661.00

Patrimonio

Capital	S/312,000.00
Resultado Acumulado Positivo	S/2,879,876.00
Utilidad del Ejercicio	S/21,829.00
	S/3,213,705.00

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO **S/14,454,310.00**

ANEXO N°5 ESTADO DE RESULTADOS 2020

RUC: 20600181859

ESTADO DE RESULTADOS SITUACIONAL**(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020)****(En Soles)**

Ventas	S/ 2,497,667.00
Costo de Ventas	S/ 536,083.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 1,961,584.00
Gastos Operativos	
Gastos de Ventas	S/ 215,365.00
Gastos Administrativos	S/ 1,512,532.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 233,687.00
Otros Ingresos y Gastos	
Ingresos Financieros	S/ -
Gastos Diversos	S/ -
Gastos Financieros	S/ 209,432.00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO	S/ 24,255.00
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA	S/ -
IMPUESTO A LA RENTA	S/ 2,426.00
UTILIDAD NETA	S/ 21,829.00

ANEXO N°6 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2021

TRAIN AMISTAD SAC RUC: 20600181859 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA SITUACIONAL (AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021) (En Soles)			
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	S/493,622.00	Tributos por Pagar	S/52,128.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	S/679,433.00	Remuneraciones por Pagar	S/80,132.00
Cobranza Dudosa	-S/25,671.00	Cuentas por Pagar Comerciales	S/20,144.00
	<hr/>	Cuentas por Pagar Diversas	S/773,799.00
Total Activo Corriente	S/1,147,384.00	Obligaciones Financieras Corto Plazo	S/774,115.00
		Total Pasivo Corriente	S/1,700,318.00
Activo No Corriente		Pasivo No Corriente	
Inmueble Maquinaria y Equipo	S/3,115,796.00	Obligaciones Financieras Largo Plazo	S/2,301,668.00
Inmueble Maquinaria y Equipo LEASING	S/11,245,017.00	Cuentas por Pagar Diversos	S/5,666,074.00
Depreciacion y Amortizacion Acumulada	-S/3,012,524.00	Total Pasivo no Corriente	S/7,967,742.00
Activos Diferidos	S/1,012,422.00		
Total Activo no Corriente	S/12,360,711.00	Patrimonio	
		Capital	S/2,018,400.00
TOTAL ACTIVO	S/13,508,095.00	Resultado Acumulado Positivo	S/1,195,305.00
		Utilidad del Ejercicio	S/626,330.00
		Total Patrimonio	S/3,840,035.00
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/13,508,095.00

ANEXO N°7 ESTADO DE RESULTADOS 2021

TRAIN AMISTAD SAC
RUC: 20600181859
ESTADO DE RESULTADOS SITUACIONAL
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021)
(En Soles)

Ventas	S/ 3,645,625.00
Costo de Ventas	S/ 1,121,030.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 2,524,595.00
Gastos Operativos	
Gastos de Ventas	S/ 984,322.00
Gastos Administrativos	S/ 523,432.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 1,016,841.00
INGRESOS DIVERSOS	
Otros Ingresos y Gastos	S/ -
Ingresos Financieros	S/ -
Gastos Diversos	S/ -
Gastos Financieros	S/ 335,827.00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO	S/ 681,014.00
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA	S/ -
IMPUESTO A LA RENTA	S/ 54,684.00
UTILIDAD NETA	S/ 626,330.00