

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**LA GESTIÓN DE LA CARTERA PESADA Y EL DEFICIT
ECONÓMICO DE LAS EMPRESAS EN LA VENTA DE
ACCESORIOS Y REPUESTOS DE VEHÍCULOS, EN EL
DISTRITO DE SAN BORJA, 2023**



PRESENTADO POR
JOSE LUIS TORRES TRUJILLO
ASESOR

DR. CRISTIAN ALBERTO YONG CASTAÑEDA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO

LIMA, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
LA GESTIÓN DE LA CARTERA PESADA Y EL DEFICIT ECONÓMICO
DE LAS EMPRESAS EN LA VENTA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS
DE VEHÍCULOS, EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, 2023**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
JOSE LUIS TORRES TRUJILLO**

**ASESOR:
DR. CRISTIAN YONG CASTAÑEDA**

LIMA, PERÚ

2024

**LA GESTIÓN DE LA CARTERA PESADA Y EL DEFICIT ECONÓMICO DE LAS EMPRESAS
EN LA VENTA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS DE VEHÍCULOS, EN EL DISTRITO DE
SAN BORJA, 2023**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. CRISTIAN YONG CASTAÑEDA

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

MIEMBRO:

DR. SABINO TALLA RAMOS

SECRETARIO:

DR. MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mis papas y hermanos que me apoyan incondicionalmente, y me dan las fuerzas suficientes para poder seguir adelante y salir airoso ante los problemas que se me presentaron.

Papá sé que desde donde te encuentres estarás orgulloso, al ver que he obtenido el título profesional, ya que cuando dejaste de existir sentí un gran vacío inmenso en mi corazón, tú siempre estarás presente en mis pensamientos.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por permitirme dar este gran paso en vida, ya que, sin él, nada de esto sería posible, también agradecer a la universidad, y a mis profesores por haberme brindado los conocimientos necesarios y así lograr el ansioso título profesional y ser competente en el ámbito laboral.

PAPER NAME	AUTHOR
TSP TORRES TRUJILLO JOSE LUIS.docx	JOSE LUIS TORRES TRUJILLO

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
14408 Words	79176 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
77 Pages	2.3MB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Oct 15, 2024 4:00 PM GMT-5	Oct 15, 2024 4:15 PM GMT-5

● 14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded sources

ÍNDICE

CARATULA	I
TÍTULO	II
ASESOR Y MIEMBRO DEL JURADO.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
TURNITIN.....	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
Descripción de la Realidad problemática.....	3
Formulación del problema de la investigación.....	7
Problema principal.....	7
Problemas específicos.....	7
Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Justificación de la investigación.....	8
Justificación.....	8

Importancia.....	9
Limitaciones del estudio.....	9
Viabilidad del estudio.....	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Antecedes de la investigación.....	10
1.1.1 Antecedentes nacionales.....	10
1.1.2 Antecedentes internacionales	12
1.1.3 A nivel de empresa.....	13
1.2. Bases Teóricas.....	14
1.2.1. Gestión de cartera pesada.....	14
1.2.1.1 Cobranzas.....	15
1.2.1.2 Políticas de crédito.....	17
1.2.1.3 Utilidad.....	18
1.2.2. Déficit económico.....	20
1.2.2.1 Flujo de caja.....	21
1.2.2.2 Planificación financiera	23
1.2.2.3 Problemas operativos.	25
CAPÍTULO II: CONTEXTO EMPRESARIAL.....	28
2.1. A nivel internacional.....	28
2.2. A nivel nacional.....	29
2.3. A nivel de empresa.....	31
2.4 experiencia laboral.....	38

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	43
3.1. Nivel de investigación.....	43
3.2. Método de investigación.....	43
3.3. Población y muestra.....	43
3.3.1. Población.....	43
3.3.2. Muestra	43
3.4. Técnicas para el proceso de información.....	45
3.5. Operacionalización de variables.....	45
3.6. Aspectos Técnicos.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
Resultados de la encuesta.....	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
Discusión.....	54
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	55
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	57
ANEXOS	60
ANEXOS Nº 1: Matriz de Consistencia.....	61
ANEXOS Nº 2: Encuesta.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cartera pesada en Latinoamérica.....	4
Tabla 2	Morosidad de crédito en el Perú.....	5
Tabla 3	Créditos que brindo reactiva Perú.....	6
Tabla 4	Mercaderías en stock.....	31
Tabla 5	Distribución de muestra.....	44
Tabla 6	Operacionalización de las variables.....	45
Tabla 7	47
Tabla 8	48
Tabla 9	49
Tabla 10	50
Tabla 11	51
Tabla 12	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Los 10 países con indicadores de impago de clientes.....	4
Figura 2	Punto de gestión de cobranza.....	14
Figura 3	Despacho de cobranza.....	16
Figura 4	Como organizar la política de cobranza.....	18
Figura 5	Tipos de utilidad.....	19
Figura 6	Importancia del flujo de caja.....	22
Figura 7	Pasos para hacer una planificación financiera.....	23
Figura 8	Técnicas para el análisis y resolución de problemas operativos.....	26
Figura 9	Representación de la estructura de la empresa.....	34
Figura 10	Proceso operativo.....	35
Figura 11	Proceso administrativo.....	36
Figura 12	47
Figura 13	48
Figura 14	49
Figura 15	50
Figura 16	51
Figura 17	53

RESUMEN

El presente trabajo se enfocó principalmente en el gran impacto que ocasiona la deuda por parte de los clientes en la empresa donde laboro y el déficit económico que generan al no ser puntuales al pagar, todo esto genera un problema para con sus obligaciones, por eso la gestión de cartera pesada juega un rol importante para generar liquidez; la empresa se encuentra en el rubro del comercio en la venta de accesorios y repuestos de vehículos.

Se llevo a un análisis exhaustivo, revisando las cuentas por cobrar y se detectó una cartera muy pesada en las cobranzas, se revisó las políticas de la empresa, en cual conjuntamente con la gerencia evaluó la manera de ajustar el tiempo del crédito que se brinda a los compradores realizando un trato personalizado, ya que en algunos casos el crédito que se les otorgaba a los compradores excedía los 90 días de crédito, en otros en 60 y 45 días.

Se entablo conversaciones con los clientes, para ver cuál era el problema del retrasó en los pagos y así brindarles mejores alternativas de solución, sin poner en peligro la relación comercial entre ambas partes.

Se implemento mecanismos rigurosos para la captación de clientes y tener un mejor filtro de los compradores, así como las verificaciones correspondientes en centrales de riegos.

Al finalizar se darán las recomendaciones mediante el resultado de la investigación.

Palabras claves: Impacto, déficit económico, gestión de cartera pesada, obligaciones, análisis exhaustivo, políticas de la empresa, centrales de riesgo.

ABSTRACT

This work focused mainly on the great impact that the debt of the clients causes in the company where I work and the economic deficit that they generate by not being punctual in paying, all this generates a problem for their obligations, that is why the management of heavy portfolio plays an important role to generate liquidity; the company is in the trade sector in the retail of accessories and replacement parts.

An exhaustive analysis was carried out, reviewing the accounts receivable and a very heavy portfolio in collections was detected, the company policies were reviewed, in which together with the management evaluated the way to adjust the time of the credit that is given to the buyers by making a personalized treatment, since in some cases the credit that was granted to the buyers exceeded 90 days of credit, in others 60 and 45 days.

Discussions were held with clients to determine the problem of late payments and to provide them with better alternative solutions without jeopardizing the business relationship between both parties.

Rigorous mechanisms were implemented to attract clients and to have a better filter for buyers, as well as the corresponding verifications in risk centers.

At the end, recommendations based on the results investigation's findings Will be made.

Keywords: Impact, economic deficit, heavy portfolio management, obligations, exhaustive analysis, company policies, risk centers.

INTRODUCCIÓN

La empresa en la cual me encuentro laborando en la actualidad, tiene como actividad económica principal a la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores, CIU 4530, mediante la importación y exportación de repuestos conforme a las necesidades del mercado, reduciendo las demoras operativas para nuestros clientes, orientándose siempre en la mejora continua de nuestras operaciones, obteniendo la conformidad y recomendación de nuestros compradores y de la misma manera se enfoca en el desarrollo de nuestro personal.

Hoy en día, al ver demoras en los pagos por parte de nuestros compradores de mercadería potenciales y el de no respetar con la programación, cronograma y el compromiso de pago en la fecha indicada, nos está trayendo diversos problemas de dinero para con nuestras obligaciones, por lo tanto, tomaremos las medidas necesarias para poder elevar los cobros a clientes de la empresa y así tener un resultado positivo, generando rentabilidad.

Al ver la negativa de pago y la elevada cartera pesada, la empresa está buscando la manera a una posible solución de contratar un factoring, si bien es cierto todavía no se ha implementado, pero es una opción, cerrar esa estrategia con el banco y que este se encargaría de realizarnos los pagos de las facturas, boletas vencidas, y así tener un retorno rápido de liquidez para seguir invirtiendo.

Este trabajo de suficiencia profesional consiste en el planteamiento de problema, donde detalla en forma clara la descripción de la realidad problemática, la formulación de los problemas principales y específicos, el objetivo general y específico, la justificación y la importancia de la investigación, las posibles limitaciones y viabilidad del estudio.

En el capítulo I, presentamos al marco teórico, en la cual se considera los antecedentes de las investigaciones tanto nacionales como internacionales, seguidamente de las bases teóricas, posteriormente a ello se define los conceptos de los términos técnicos.

capítulo II, se relaciona con el contexto empresarial internacional, en el país y a nivel de empresa, conjuntamente con las experiencias laborales.

capítulo III, se precisa el diseño metodológico, en la cual se conoce el tipo y alcance de la investigación, la población y muestra; la técnica de recolección de datos, métodos de control válidos y confiables, métodos estadísticos, control de las variables productoras de variables independientes y variables dependientes x y, mediante la operacionalización de estas sobre el tratamiento de datos y cuestiones éticas.

Capitulo IV, preciso los resultados de la encuesta.

Capitulo V, preciso las discusiones, conclusiones y recomendaciones de este trabajo de suficiencia profesional.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción de la realidad problemática

En estos tiempos, se ha vuelto muy común la gestión de cobranza de la cartera pesada y el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos, ya que los clientes en las empresas del mismo rubro y en diversos sectores de la economía peruana y mundial, según datos estadísticos se han visto afectados por la morosidad de sus clientes y la mayoría de empresarios poseen un cartera pesada, el cual un riesgo económico que no se puede tomar ligeramente, porque ocasionan problemas financieros para el desarrollo de las entidades.

Es un dolor de cabeza para muchos empresarios, ya que los clientes presentan impagos, retrasos y prorrogas, de facturas y boletas ya vencidas.

INTERNACIONAL

Barría (2017) señala que: “durante los últimos años se ha incrementado el endeudamiento en América Latina creciendo de un 15% a un 20%, por parte de las industrias del exterior, generando escases económica”.

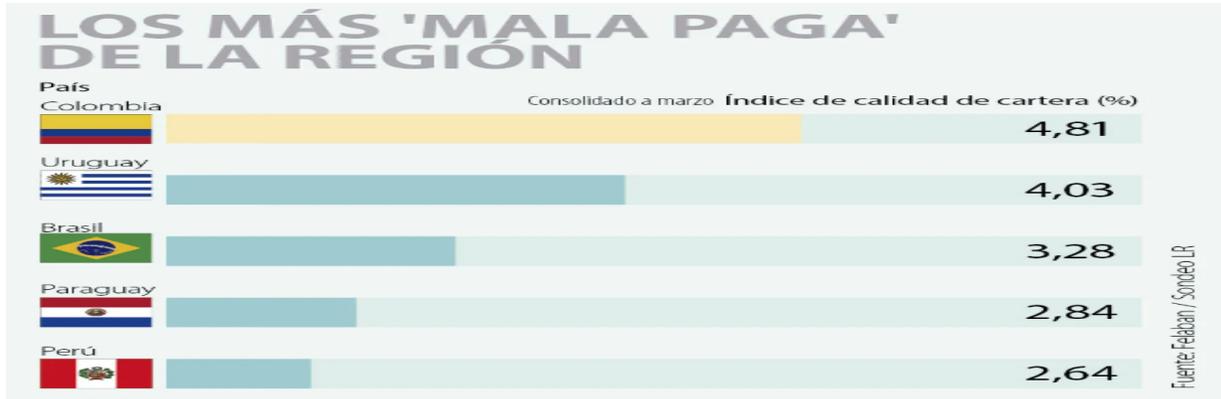
Según el párrafo en mención nos da a conocer una cara que sufre el exterior en la gestión de cartera pesada y el déficit económico que presenta a causa del incumplimiento por parte de los clientes, da referencia que las industrias han perdido su retroalimentación ya que no han efectuado estrategias de cobranzas a sus clientes.

Montes (2018)

Nos presenta el top 5 de los países con problemas de pago, originando una cartera pesada incobrable y el endeudamiento que presentan las empresas según datos estadísticos en Latinoamérica, en primer lugar, liderando se encuentra Colombia el 4.81%, país con el índice más alto de “mala paga”, seguido por Uruguay por un 4,03%, Brasil 3.28%, Paraguay 2.84% y Perú con 2.64%.

Tabla 1

Cartera pesada en Latinoamérica

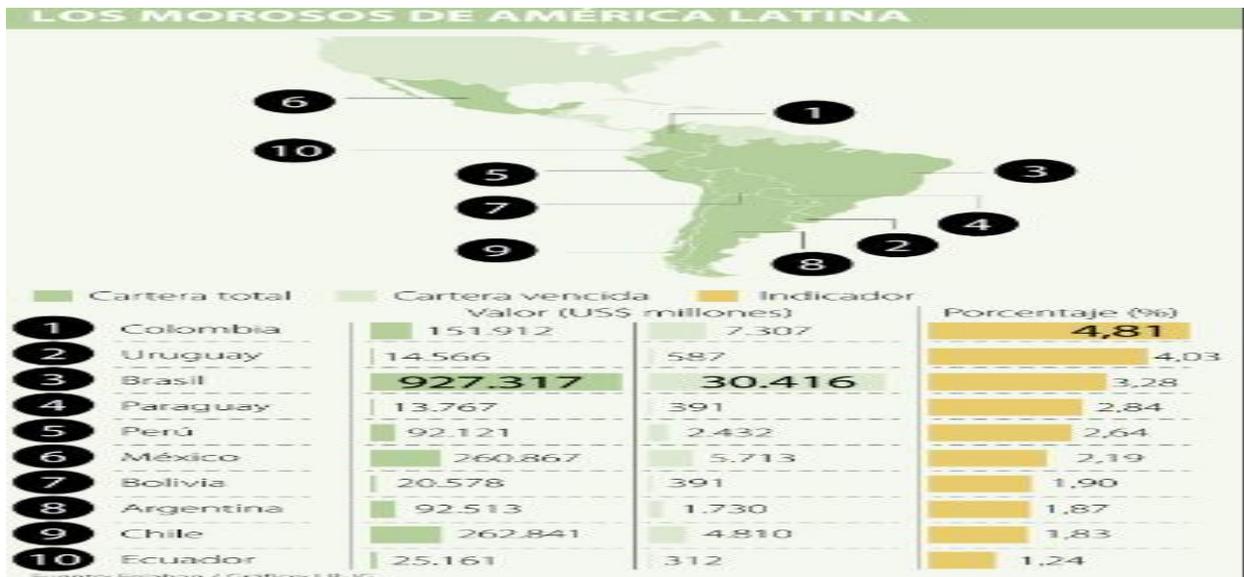


Nota: Los datos muestra el porcentaje de índice de 4 países de cartera pesada en Latinoamérica año 2018. Fuente: Feleban / sondeo LR (2018)

La tabla muestra el Porcentaje de deuda de clientes en Latinoamérica, liderando Colombia, luego Uruguay, Brasil, Paraguay y Perú, esto no quiere decir que nuestro país deje de ser un país moroso por partes de los clientes y se debe tomar medidas en las empresas para combatir con la morosidad.

Figura 1

Los 10 países con indicadores de impago



Nota: La figura muestra el índice de países con menor deudas en Sudamérica en el año 2018.

Fuente: Feleban/ sondeo LR (2018)

Cabe recalcar que los países con menos porcentaje de deudas es Chile y Ecuador con un índice de cartera de impago de 1.83% y 1.24%, esta crisis se ve a nivel mundial, las empresas deben tomar cartas en el asunto, con una planificación financiera y métodos de cobranzas.

NACIONAL

En el Perú la economía tuvo una pérdida económica considerable ante la terrible situación que atravesó nuestro país debido a la pandemia originada con el Covid-19, que es una de las principales problemáticas que radica también en el mundo; El estado del Perú acompañado con el MEF otorgaron financiamientos a empresas jurídicas y naturales, de esta manera incentivar a la inyección económica del país, sin embargo hubieron distintos casos en las empresas que no lograron salir de esta crisis económica, generando una cartera pesada de clientes y un déficit económico considerable en la economía del país y que hasta la fecha adeudan.

Tabla 2

Morosidad de créditos en el Perú

25.16 MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS DIRECTOS DE LA BANCA MÚLTIPLE, 2018-2023						
(Porcentaje)						
Mes	2018	2019	2020 a/	2021	2022	2023
Enero	3.12	3.04	3.09	3.84	3.88	4.01
Febrero	3.24	3.05	3.09	3.84	3.83	4.01
Marzo	3.07	2.99	3.15	3.75	3.81	3.96
Abril	3.11	3.05	3.38	3.63	3.76	4.01
Mayo	3.14	3.11	3.08	3.57	3.80	4.05
Junio	3.10	3.08	3.15	3.60	3.83	4.07
Julio	3.18	3.13	3.02	3.66	3.83	
Agosto	3.23	3.13	3.10	3.70	3.93	
Setiembre	3.07	3.10	3.29	3.73	3.97	
Octubre	3.10	3.08	3.52	3.84	4.03	
Noviembre	3.07	3.05	3.70	3.84	4.00	
Diciembre	2.95	3.02	3.80	3.77	3.95	

Nota: La tabla muestra el porcentaje de índice de morosidad en el Perú en el año 2023. Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023)

La tabla nos da a conocer el índice de morosidad que se presenta el país a la largo de los años entre el 2018 -2023, cabe mencionar que unos de los factores más importantes fue la pandemia que asecho el país y el mundo dejando una gestión de cartera pesada en las empresas.

SBS (2018), esta tabla quiere reflejar que la SBS permitió modificar los contratos que mantienen las empresas con préstamos financieros, ya que la cartera pesada en el Perú se elevó en el 2018, dando facilidades para obtener una mejor liquidez, todo esto a efecto de no ser un refinanciamiento, ya que la mayoría de empresas tenían atraso de pago.

Tabla 3:

Créditos que brindo reactiva Perú

CRÉDITOS OTORGADOS MEDIANTE REACTIVA PERÚ							
<i>(Millones de S/)</i>							
	Créditos Otorgados 1/	Cancelados 2/	Amortizados 3/	Ratios 4/ (%)			Saldo Jul.21
				Cancel.	Amort.	Total	
Total	58 374	4 566	2 749	7,8	4,7	12,5	51 058
Por segmento de crédito							
Corporativo y grande	19 993	3 701	1 264	18,5	6,3	24,8	15 028
Mediana	28 109	717	1 326	2,6	4,7	7,3	26 065
Pequeña y micro	10 272	149	159	1,4	1,6	3,0	9 964

1/ Estimado a partir del RCC.
2/ Empresas cuyo saldo de crédito Reactiva se reduce a cero después de haberlo recibido.
3/ Empresas cuyo saldo de crédito Reactiva se reduce después de haberlo recibido.
4/ El ratio representa el monto de créditos amortizados y/o cancelados sobre el total de créditos otorgados.
Fuente: RCC.

Nota: La tabla muestra el porcentaje de créditos otorgados en el Perú en el año 2021. Fuente: RCC (2021)

Según el BCR (2021), Podemos apreciar el cuadro de créditos otorgados en el país, dando una visualización de la cartera pesada de los clientes morosos en el sector automotriz en la cual se realiza una comparación entre las ratios y nos muestra los créditos amortizados y/o cancelados, generando un saldo por cancelar por partes de los empresarios peruanos.

A nivel de la empresa

La Gestión de cartera pesada y el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos, san Borja 2023. En la cual laboro, se origina de años anteriores, ya que no hubo un exhaustivo seguimiento por parte del área encargada, en este caso el departamento de cobranzas; pasaron los años y la empresa iba perdiendo liquidez a causa de que no había retorno de dinero, a pesar que se vendía en gran porcentaje los repuestos de vehículos de distintas marcas y había acuerdos de exclusividad con distintas aseguradoras prestigiosas del país.

Esto fue el motivo porque el gerente tomo una drástica decisión de reducir el personal, buscando nuevas estrategias para disminuir este gran problema que se había ocasionado.

Formulación del problema de la investigación

Problema principal

¿De qué manera la Gestión de cartera pesada inciden en el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

Problemas específicos

- a). ¿Como las cobranzas influyen en el flujo de caja de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?
- b). ¿De qué modo las políticas de crédito impactan en la planificación financiera de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?
- c). ¿De qué manera la utilidad repercute en los problemas operativos de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar si la Gestión de la cartera pesada inciden en el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023.

Objetivo Específicos

- a). Indicar si las cobranzas influyen en el flujo de caja de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023.
- b). Evaluar de qué modo las políticas de crédito impactan en la planificación financiera de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023.
- c). Determinar de qué manera la utilidad repercute en los problemas operativos de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023.

Justificación de la investigación

El siguiente trabajo es informar la situación actual económica; y los inconvenientes de pago por parte de los clientes que presenta la empresa donde laboro, la cual es una empresa que ejerce la importación de accesorios y repuestos de vehículos automotores, donde los últimos años se ha elevado la cartera pesada de clientes morosos, para ello estamos planteando y sugiriendo posibles soluciones.

Cabe recalcar que toda gira en torno a una cadena de retroalimentación, ya que, si los clientes dejan de pagar, la empresa no puede cumplir con sus obligaciones tanto como a los proveedores, trabajadores, y personas involucradas en el negocio y así poder tener futuras inversiones.

Es muy importante que los clientes puedan regularizar el tema de los pagos para que la empresa donde laboro pueda tener una liquidez y así afrontar futuros inconvenientes de dinero.

Por ello se está dando una mayor capacitación a los departamentos de cobranzas.

Importancia de la investigación

El presente trabajo nos permitirá tomar las medidas y acciones correspondientes para manejar de una manera correcta la gestión de la cartera pesada, y así no se siga incrementando el déficit económico que presenta actualmente la empresa, en la cual se han evaluado mayores estrategias a los departamentos de cobranzas para así ver que el retorno de dinero sea más rápido y dar mayor fluidez y rentabilidad a la empresa.

Limitaciones de la investigación

En el rubro del sector automotriz, es complicado llegar a mantener una conversación con un empresario para poder debatir sobre las políticas de cobranzas que mantienen cada empresa, acciones de cobranzas. ya que son muy celosos con sus empresas en el tema de información financiera y clientes.

Cabe recalcar que son pocos empresarios que trabajan con repuestos y accesorios sin manejar stock, solo se trabaja a pedidos, mediante las aseguradoras de nuestro país.

Viabilidad del estudio

El estudio del presente trabajo es viable, ya que se implementaron los recursos, herramientas y acciones necesarias para realizar este trabajo de suficiencia profesional, en la cual me facilitaron información dentro de la empresa donde laboro, también los profesores de la universidad, la tecnología como el internet, repositorios de otras universidades entre otros.

Cabe mencionar que todas las estrategias que se utilizaron fueron con métodos apropiados para recopilar toda la información necesaria.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

Se ha realizado una búsqueda y exploración exhaustiva de diferentes trabajos de investigación con informaciones referentes A LA GESTIÓN DE LA CARTERA PESADA Y EL DEFICIT ECONÓMICO DE LAS EMPRESAS EN LA VENTA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS DE VEHÍCULOS, EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, 2023:

1.1.1 Antecedentes Nacionales

Mogollón (2021) “Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164”, expone lo siguiente:

El propósito de este estudio consiste en determinar cómo influye la gestión de cobranza de cartera pesada en la gerencia financiera de la organización, considerando como objetivo la eficiencia del personal que la lleva a cabo y la identificación de los procesos deficientes que generen riesgos internos relevantes e impactan de forma negativa en la consecución de objetivos y la adopción de políticas de cobranza para salvaguardar los recursos financieros de la organización. El enfoque de la investigación es no experimental. Dentro del enfoque cuantitativo, se utilizó el análisis de los estados financieros de la compañía. Se halló una conexión significativa entre las variables fundamentales de gestión de cobranza y administración financiera. Sin embargo, el impacto de la eficiencia del personal respecto a las cuentas por cobrar es negativo debido a que el mayor porcentaje de este rubro corresponde a deudas vigentes mientras que el restante recae sobre las deudas vencidas mayor a los plazos otorgados a los clientes, siendo un antecedente para la investigación. Se concluyó que la gestión de cobranza impacta sobre los resultados financieros de la empresa en relación a las cuentas por cobrar y su antigüedad.

Comentario:

El objetivo principal, es formular el impacto de la gestión en cobranza, basada en la gerencia financiera de la empresa, en la cual recalca la eficiencia en el personal que desarrolla esta actividad dentro de la empresa, en la cual tiene objetivos claros y relevantes planteando una nueva política de la empresa.

Álvarez (2019). "La cobranza en tiempos de inteligencia artificial". Expone lo siguiente:

Para alcanzar la productividad, la inteligencia artificial puede ser el camino que posibilita la efectividad y la eficiencia en la gestión de cobro. En consecuencia, el camino hacia el nivel más elevado de productividad en la gestión de recobro pasa por la inteligencia artificial y su principal componente en este sentido serán los asistentes digitales. Esta herramienta incrementa la eficiencia de la gestión de cobranza haciendo uso de la inteligencia artificial a través del Gestor de Cobranza Cognitivo, lo cual posibilita en tiempo real mejoras en la contractibilidad con el cliente, en la canalización de la información, en la obtención de indicadores financieros como la tasa de recuperación de la deuda y en otros indicadores que la organización considere adecuada.

Comentario:

Según lo mencionado por Álvarez, sé debe tener en cuenta que para optimizar de manera correcta la cuentas por cobrar se tendría que implementar un sistema para que pueda mostrarnos un reporte diario de las facturas, boletas vencidas, ya que, teniendo un mejor control, los clientes puedan pagar a tiempo y facilitaría el trabajo del hombre, pero de todas maneras tendría que ser supervisado por el humano para posibles fallas.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

Hoyos (2019). Titulado "Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle de la Universidad Andina Simón Bolívar" realizada en 2019 en Ecuador”:

Es consciente de que el incremento del consumo en los hogares ha sido una característica distintiva de este período gubernamental. Esto se debe a la abundante demanda de recursos generada por los precios del petróleo, los cuales han impulsado el gasto público e impulsando la economía. Esta situación, junto con la posibilidad de acceder a créditos y tarjetas de crédito, ha impulsado a la economía a enfrentar un peligro de endeudamiento excesivo en la clase media, al igual que se mencionó previamente.

Comentario:

Según lo que indica Hoyos, es que para reactivar de una manera adecuada el sector económico tiene que ver el apoyo de las autoridades del estado del país, dando pautas necesarias para no sobre endeudarse.

Jácome, Sepúlveda, Pabón et al. (2017), en su investigación «Cuentas por cobrar e inventarios en la rentabilidad y flujo de caja en las empresas de cerámica de Cúcuta» nos comenta:

El propósito de investigar las cuentas por cobrar con mayor frecuencia mayormente se fundamenta en la evaluación de la rentabilidad y el flujo de caja en una empresa, para ello se utiliza una metodología con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, que involucró una muestra de 45 colaboradores de la empresa. Debido a la recolección de datos se tiene obtiene la relevancia que se le atribuye al control de inventarios. Durante el periodo 2005 al 2010, estas cuentas se han incrementado año tras año, con una leve desaceleración del año 2009 al 2010 en un 9 %, representado del año 2010 al 2011 el aumento más significativo en un 80,15 %, concentrando año tras año niveles de cuentas por cobrar a clientes altos con aumentos constantes año a año. Por lo que la conclusión que alcanza el autor es que, la 23 administración correcta permite la mejora de la rentabilidad de la empresa y con ello agiliza y facilita el flujo de efectivo.

Comentario:

Según lo que indica Jácome, Sepúlveda, Pabón et al. (2017), que el principal análisis que realiza una empresa es la de cuentas por cobrar ya que determina la rentabilidad de la organización.

1.1.3 A nivel de la empresa

La gestión de cartera pesada en la empresa que laboro juega un papel importante ya que en base a ello se va buscar la manera de recuperar el dinero que el cliente adeuda, buscando las mejores estrategias.

En los últimos años el gerente contrato un personal netamente especializado en recuperación de deudas en lo cual planteo lo siguiente:

- **REFINANCIACIÓN DE DEUDAS:** Evalúa a los clientes y realiza una reestructuración de deuda, enviándoles un cronograma de pago para que así se puedan poner al día en los pagos atrasados, encargada de la cartera pesada morosa de los clientes que supera más de 60 días de atraso.
- **GESTION COBRANZAS DE CLIENTES MOROSOS:** Realizar visitas personalmente a las empresas que adeudan, realiza llamadas, envía cartas.
- **REPORTE Y MONITERIO DE CLIENTES MOROSOS:** Enviar reporte de las repuestas de clientes contactados a la gerencia, realizando cuadros analíticos, e informes detallados.
- **COBRANZAS ADMINISTRATIVAS:** Verificar la cartera corriente de clientes, en la cual se va iniciando las cobranzas, la cual se inicia con la emisión de la factura.
- **COBRANZAS DE MANERA EXTRAJUDICIAL:** Encargada de llevar las cartas notariales a las empresas que adeudan, después de haber entablado una comunicación negativa de pago del cliente, esta instancia se da posterior a los 30 y 90 días en la demora de pago en la relación a la fecha pactada en primera instancia.

- **COBRANZAS DE MANERA JUDICIAL:** Se encarga de realizar una demanda contra del deudor. En esta instancia es el tribunal quien analiza la situación y busca fomas de pago.

1.2 BASES TEORICAS

Para poder desarrollar este trabajo de suficiencia profesional, se tomará referencia a autores con amplios conocimientos en el tema.

1.2.1 Gestión de cartera pesada

La gestión de cobranza a una cartera pesada de clientes es el proceso por el cual la empresa va gestionar la recuperación del dinero, se tomará acciones, como recordarle a cada cliente que adeuda, mediante correos, visitas a domicilios, llamadas telefónicas, entre otras acciones para recuperar la liquidez.

Figura 2

Punto de gestión de cobranza



Nota: La figura muestra los puntos de gestión de cobranza integral (PGGI) en el Perú año 2020. Fuente: Service gcpron (2020)

La imagen muestra como el personal va a tener compromiso para un punto de gestión de cobranza de cartera pesada optimizando el tiempo con los recursos necesarios para brindarle opciones de pago al cliente.

Ugarte (2021). titulado “Eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la caja Trujillo, sede Bagua 2020”, define lo siguiente:

La gestión de cartera pesada es muy recurrente en todas las empresas, y mucho más en las entidades bancarias, la gestión de cartera pesada mayormente se da en los clientes morosos que son los principales en causar la pérdida de rentabilidad. Nos comenta de dos factores y lo visualiza al nivel microeconómico y macroeconómico.

Para esto dos factores se debe aplicar técnicas y observar la capacidad de pago del cliente en base a esto se puede llegar a tener una mejor eficiencia en la gestión de cobranza y así poder reducir la morosidad en futuros clientes.

Campos y Gonzales (2023). Titulados, “Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa mueblería Cuyate EIRL, Monsefú 2021”: expone los siguiente:

La finalidad de la gestión de cobranza de cartera pesada se basa en plantear, medidas de seguridad ante las evaluaciones crediticias de personas naturales y empresas jurídicas, siguiendo los reportes mensuales de Equifax, Infocorp y el registro que reporta la SBS mensualmente, y así ver si se otorga crédito o no al cliente.

1.2.1.1 Cobranzas

Las cobranzas son procedimientos a seguir mediante el planteamiento de acciones para que una deuda no se convierta en incobrable y así la empresa se pueda perjudicar.

Figura 3

Despacho de cobranza



Nota: La figura muestra el eje y manejo de los procesos de cobro en el despacho de cobranzas en el Perú año 2022. Fuente: El economista (2022)

En la imagen se puede precisar las estrategias y la formas de cómo llegar al cliente moroso y que es lo esencial que debe tener un departamento de cobranza.

Westreicher (2020), afirma que la cobranza tiene que ver con un pacto que hace, en el cual intervienen el vender y el comprador, ofreciendo tanto una mercadería o un servicio que se brinda.

También señala que el cobro excesivo a través de llamadas o correos puede llegar a ser un acoso y la ley no lo permite.

Páez y Chacalliaza (2019), señala que el método de cobranza se da en tres procesos, los cuales son:

- Cobranza prejudicial: se llama cobranza preventiva, donde la empresa gestiona internamente las cobranzas con sus recursos que posee, se realiza recordatorios de la deuda que mantiene el deudor.

- Cobranza Extrajudicial: según menciona que este tipo de cobranza se da a los 20 días de haber generado ya el vínculo de NO pago entre el vendedor y el comprador, el proceso aplicar de métodos de cobranzas son mediante llamadas, cartas, avisos, mensajes y todo lo que la ley los estipule.
- Cobranza Judicial: en este proceso ya interviene un mandato judicial, en donde existen etapas para llevar a cabo un proceso que en primera instancia es preventivo, luego se convierte en un proceso administrativo de cobranza, luego empieza un pre jurídico y finalmente el fallo del juez.

1.2.1.2 Políticas de crédito

Peláez (2021), sostiene que las políticas de crédito, se basa de acuerdo al endeudamiento que posee el cliente, una vez ya hecho un análisis, se le otorga un crédito ya sea a 15, 20 o 30 días.

Garces (2022), por su lado fundamenta que la política de cobranza, reduce el riesgo de que los clientes se vuelvan morosos y nos menciona tres tipos de políticas las cuales son:

- Políticas literales: estas implican que la recuperación del dinero regresa en poco tiempo ya que mayormente se dan crédito a un 50%, es decir antes de comprar la mercadería se paga el 50% al contado y la otra parte al crédito y así se tiene una mayor rentabilidad.
- Políticas racionales: en esta política se otorgan créditos en un tiempo sensato de 15 a 20 días de crédito, ya que el precio de la mercadería vendida también no es tan elevado.
- Políticas de cobros: en esta fase, se tiene que esperar que el cliente por su propia cuenta se acerque a la empresa a gestionar su pago o de lo contrario pueda realizar transferencias por su propia cuenta, con el solo siempre de hacerle un recordatorio un día antes de haber vencido la factura o boleta.

Figura 4

Como organizar la política de cobranzas



Nota: La figura muestra el flujograma en los departamentos de cobranza en el Perú año 2021.
Fuente: Debitia (2022)

Esta imagen representa el proceso que mantiene la política de créditos en la empresa ante clientes morosos, realizando recordatorios, llamando, mandado correo, brindándole al cliente los medios de pago con fecha de vencimiento para un adecuado manejo en las cobranzas.

1.2.1.3 Utilidad

La utilidad es la ganancia que se obtiene ante una inversión, la Gestión de cobranzas, genera un papel importante ya que tiene que ver la manera de que el dinero retorne de una manera eficaz, al obtener una utilidad considerable la empresa tiene que buscar la mejor manera de seguir invirtiendo para así poder dosificarse o de lo contrario buscar el beneficio para los empresarios mediante el reparto de utilidades.

Figura 5

Tipos de utilidad

Tipos de utilidad



Nota: La figura presenta la distribución de utilidad en las empresas del Perú en el año 2023.
Fuente: José Sande compartiendo conocimiento (2023)

La figura muestra los tipos de utilidades que se pueden dar en el funcionamiento de la empresa, ya que, si hay rentabilidad y liquidez, va haber utilidad, eso implica que la gestión de cartera pesada está trabajando de una manera correcta, cuando la empresa tiene utilidad se puede utilizar de 2 maneras, una de ellas es repartiendo utilidades entre los socios, y la otra manera es reinvertir.

Loza y Soledad (2019). “La liquidez y su relación con la rentabilidad en la empresa INDECO S.A”, expone los siguiente:

Es una empresa que se dedica a la manufactura, su principal venta es la de conductores eléctricos base del cobre y todos sus derivados, toma los estados financieros y los analiza de tal manera para ver cómo va creciendo la utilidad, para ellos trabaja con ratios, donde

se da cuenta que dicha empresa en mención no es solvente ha futuro para con sus obligaciones y lo más probable es que termine cerrando.

Comentario: la utilidad se mide a base de estados financieros históricos de años anteriores para ver si el negocio es rentable o no, es de mucha importancia realizar la medición de ratios para ver si una empresa tiene liquidez y solvencia.

Luna (2020), “La utilidad neta y su influencia en la rentabilidad de la empresa PETROPERU S.A”, expone los siguiente:

La rentabilidad es lo más utilizado y por ende lo más importante para las empresas, pero no solo es reducir los costos que sean necesario para la generación de utilidad, sino saber aprovechar los recursos al máximo, la generación de utilidad depende de los activos fijos y en la producción de ellos porque así podemos medir el resultado de las ganancias, para ello se analiza los estados financieros y estado de resultados para evaluar que rentable es el negocio.

Comentario: Según nos manifiesta, que debemos aprovechar al máximo los recursos y debemos de medirlos con los estados financieros y los estados de resultados, para ver si la empresa posee una utilidad o perdida, y si el negocio es rentable o no.

Sevilla A. (2019), menciona que la utilidad se mide en base a la liquidez, lo cual es la capacidad que posee un activo de la empresa para generar dinero en corto plazo.

1.2.2 Déficit económico

El déficit económico se basa situación financiera en la cual los gastos y costos superan a los ingresos que poseen, si lo aplicamos al trabajo de suficiencia profesional, el contexto se explora como la deuda de los clientes va influenciar en un déficit económico porque no va tener liquidez para con sus obligaciones, afectando financieramente a la empresa.

Bernilla y Contreras (2018), “estrategias financieras para disminuir el nivel de endeudamiento en la empresa transportes FERCELL SRL, Chiclayo 2016.”, expone los siguiente:

Para hallar un adecuado endeudamiento, primero se investiga, para luego dar un diagnóstico, en la empresa, luego de tomar acciones y de revisar los antecedentes de los estados financieros nos arroja, un déficit económico en la empresa ya que no tiene la rentabilidad adecuada por el mal gestionamiento de cobranza y una mal planificación.

Comentario: para combatir el déficit económico en la empresa se debe tener una buena planificación revisando los estados financieros y se debe de tener en cuenta de no tener más gastos que ingresos, reduciendo los costos para generar mayor rentabilidad.

Huaranca (2018). Señala que gran parte de la economía del sector Automotriz en la venta de accesorios y repuestos ha sido afectada por clientes que no pagan a tiempo, es por ello que se debe tener en cuenta en la elaboración de un presupuesto cada cierto tiempo, para ver cuando es el presupuesto de crédito puede otorgar a sus clientes al año.

1.2.2.1 Flujo de caja

Es un estado financiero el cual mide el flujo de caja de efectivo que posee para sus cuentas por pagar y obligaciones (activo, pasivo, capital, ingreso y egreso).

Castañeda (2021), "Flujo de caja como herramienta financiera para mejorar la liquidez de la empresa comercializadora exportadora INBC SRL, Lambayeque 2019." expresa lo siguiente:

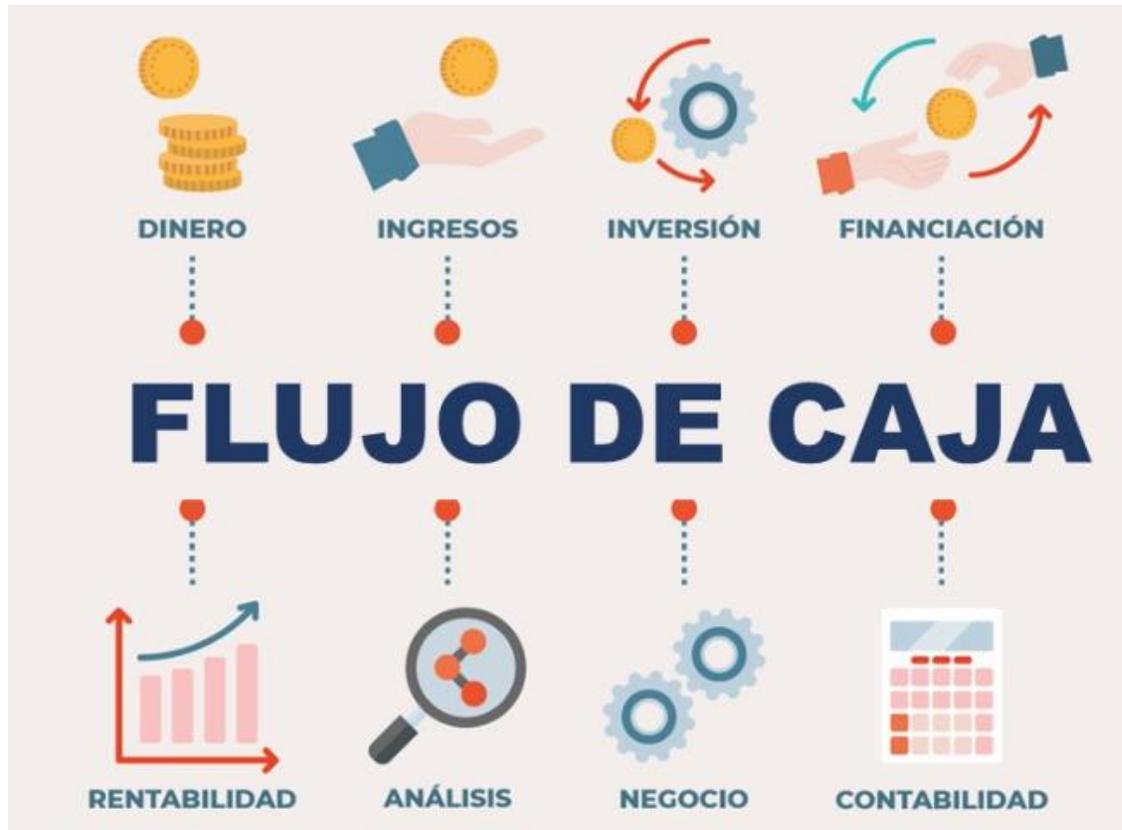
Las empresas poseen problemas de liquidez con sus proveedores, es decir no están cumpliendo con sus obligaciones de pago ya que el departamento de contabilidad está brindando la información correspondiente a gerencia sobre los flujos de caja y efectivo para que pueda tomar cartas en el asunto e identifique el cuello de botella.

Comentario: Es de mucha importancia en la empresa brindar en la fecha que corresponde el flujo de caja a gerencia, para que se pueda planificar y no tener inconveniente de sus gastos.

Hamilton (2018), detalla que es de suma importancia realizar un flujo de caja para dar a conocer las entradas y salidas de efectivo y así contar con un buen funcionamiento económico.

Figura 6

Importancia del flujo de caja



Nota: La figura muestra el diagrama del flujo de caja e índice en las empresas del Perú año 2023.

Fuente: Revista agrega valor (2023)

La figura muestra que el flujo de caja es de suma relevancia en las finanzas empresariales en la gestión de cartera pesada, ya que nos va a facilitar definir las políticas de cobranzas, conocer el periodo de crédito brindado y así las empresas puedan saber con cuanto de liquidez cuentan.

Lujan (2020), detalla que los objetivos de flujos de caja son:

- Identificar las estrategias del financiamiento y verificar las entradas de efectivo.
- Ordenar los ingresos de los egresos.
- Verificar para cuanto tiempo durara la liquidez

1.2.2.2 Planificación financiera

La planificación financiera implica la creación de presupuestos a nivel empresarial y global, el cual se va enfocar en los recursos necesarios que tenga la empresa para su viabilidad económica.

Figura 7

5 pasos para hacer una planificación financiera



Nota: La figura muestra los pasos para el desarrollo presupuestal teniendo una planificación financiera en el Perú año 2023. Fuente: Revista Máster Málaga (2023)

Esta revista nos da a conocer los puntos que debemos tratar para una buena gestión de cobranza de cartera pesada y así la empresa no caiga en un déficit económico, nos indica que el cliente antes de acceder a un crédito tiene que pasar por una evaluación crediticia, se deben respetar los cronogramas de vencimiento de la factura, en caso de que el cliente no pague a tiempo la empresa tiene que realizar un presupuesto para que no afecte su liquidez.

Gómez (2023), Titulado: “Fuente de financiamiento y rentabilidad en la empresa inkanatura World Perú Export SAC, Lima,2021.” expresa lo siguiente:

El financiamiento hoy en día es muy importante para la adquisición de un negocio, realizar un proyecto, ofrecer un servicio, para ello se tendrá que buscar un banco, una organización, una caja rural, asesores comerciales entre otras fuentes financieras que nos permitan un apalancamiento de dinero, para todo esto tienes que haber ya estudiado el mercado y ver la mayor opción, para que después no logres endeudarte.

Comentario: siempre es bueno las planificaciones y mucho más cuando se trata de un financiamiento, se debe tener en cuenta la tasa de interés que te cobrarían por un préstamo para formar tu empresa o un negocio.

Rojas (2019), detalla el utilizar el dinero del capital disponible de la empresa no va llevar a endeudarse de una entidad bancaria, la cual generaría cobro de intereses, también expone que el financiamiento interno se conforma por:

- Aporte de capital
- Reserva de capital
- Activos
- Mayor independencia de los bancos

Gamez (2019), Titulada: “Planeamiento financiero y la Rentabilidad de la empresa representaciones San Nicolas SRL del distrito de san miguel, 2017-2018.” expresa lo siguiente:

La planificación financiera busca mantener un equilibrio económico con estrategias que nos van a permitir armar una estructura operativa, el propósito de la planificación financiera es evitar inconvenientes en el desarrollo del negocio mediante contingencias.

Comentario: para un buen desarrollo en la planificación financiera, se tiene que optar por planes de contingencia si en caso no hubiese liquidez, una buena estrategia seria reinvertir las utilidades de la empresa y no repartirlas entre sus socios.

1.2.2.3 Problemas operativos

Carreño (2022), "Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021". Expone lo siguiente:

Los problemas operativos en el ámbito empresarial mayormente se dan con la mano del hombre, es decir la falta del interés que tiene el personal para no cumplir su función adecuadamente. Existen demasiados factores que pueden llegar a referenciar el mal desempeño del colaborador, uno de ellos puede ser el pago salarial que muchas veces no es el adecuado para un trabajador de una empresa.

Comentario: todos los empresarios desean tener un personal eficiente en sus compañías, para ellos al momento de la contratación se tendría que poner rigurosos filtros para escoger a la persona correcta y medir su producción cada cierto tiempo. Muchos piensan que las personas que más trabajan son las más eficientes, pero no es así hay personas que pueden realizar el mismo trabajo en el menor tiempo posible.

Los problemas operativos, en el lugar que laboro es una cartera pesada de clientes morosos y para ellos se debe cambiar las políticas de la empresa al otorgar el crédito al cliente, para eso de debe tener en cuenta la gestión de cobranzas donde se plante las herramientas como cronogramas, hoja de trabajo en Excel, reportes, ya que el control es el aliado perfecto para prevenir los problemas operativos en la empresa.

Dioses (2021), "gestión logística para mejorar la productividad en la empresa COSAPI SA". expone lo siguiente:

Los problemas operativos en la gestión de cobranzas de una cartera de clientes morosos son por la mala aplicación de estrategias en el proceso del control interno en los almacenes de las empresas ya no que maximizan los recursos productivos como orden

de pedido del cliente, seguimientos necesarios en la orden de compra, no tener un control correcto de las guías de salida.

Comentario: muchas veces los problemas operativos en la gestión de cartera pesada y déficit económico de la empresa en el venta de accesorios y repuestos de vehículos automotores en el distrito de san Borja, entidad donde laboro, también se originan los problemas en las cotizaciones que realiza el área de logística, al importar un repuesto erróneo y no comunican al departamento de cobranzas, ya que para realizar la cobranza se tiene que esperar que la factura este vencida y eso toma más de 45 días, esto se podría manejar de otra manera siempre el área de logística con el departamento de cobranzas trabajen conjuntamente.

Figura 8

Técnicas para el análisis y resolución de problemas operativos



Nota: La figura muestra el diagrama para la resolución de los problemas operativos en el Perú año 2023. Fuente: Prezi Team / Ramiro Mancilla (2023)

Quiero precisar que en esta figura se muestra las técnicas para las resoluciones de problemas operativos en la empresa, que es muy común cuando no se tiene una política de créditos bien establecida, estos procedimientos deben seguir el responsable de realizar la cobranza a clientes en la entidad, en base a una conversación asertiva con el cliente, para brindarle opciones de pago.

CAPITULO II: CONTEXTO EMPRESARIAL

La empresa donde laboro desde que se levantó la pandemia a causa de COVID 19 , empezó a tener problemas de morosidad formándose una cartera pesada de clientes morosos con más de 200 días de atraso en los pagos, es por ello que al ver esta problemática, he decido realizar una investigación mediante este trabajo de suficiencia profesional que tiene como título LA GESTIÓN DE LA CARTERA PESADA Y EL DEFICIT ECONOMICO DE LAS EMPRESAS EN LA VENTA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS DE VEHICULOS, EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, 2023. Donde gracias a la ayuda de los distintos departamentos de trabajo de la empresa me han facilitado información, para buscar las soluciones a este problema aplicando estrategias, cambiando las políticas de cobranza, en coordinación con gerencia. haciendo seguimiento al área de logística y en el departamento de cobranzas.

2.1 A nivel internacional

Castrillo (2022), “Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices”. expone lo siguiente:

Determinar el impacto financiero mediante las cuentas por cobrar en la empresa del sector automotriz, aplicando acciones de créditos, por ejemplo, los descuentos de pronto pago, también estudio los indicadores financieros para el retorno del dinero implementando el cobro diario a los clientes por un importe pactado.

Comentario: Cabe recalcar que la estrategia aplicada del retorno diario de dinero es una buena opción así se obliga a los clientes a ser más responsables con sus obligaciones sabiendo que el movimiento del dinero es indispensable para el desarrollo de la empresa, a nivel internacional en el rubro automotriz destacan las principales empresas como:

- El grupo Bosh
- Continental AG
- ZF Friendrishafen
- Goodyear Tire & Rubber Company
- Bridgestone Corporation
- Tenneco

Jiménez (2022), “La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios transportes y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019 – 2021 del cantón daule”. menciona lo siguiente:

La investigación es analítica y se basan en los enfoques cuantitativos y cualitativos, en la cual indica que los costos y gastos deben ser menor que los ingresos, y si el activo fijo se mantiene en la empresa sin generar mayor porcentaje de ventas es un activo fijo ocioso que no genera rentabilidad también indica que en el 2008 el sector automotriz tuvo un declive a nivel mundial y las causas que llevaron a esto fue la escases de la economía , el factor social, y el la negativa de las entidades bancarias.

Comentario: en el párrafo anterior el autor da a manifestar que si en la empresa tenemos un activo fijo que no nos genera rentabilidad es mejor venderlo, en la empresa en la que laboro, existen repuestos de vehículos que están en stock, que no generan rentabilidad porque no se pueden vender ya que los cotizadores realizaron mal la compra del repuesto, se tendría que ver la manera de colocar a algún taller de mecánica a menor precio, para recuperar una parte del dinero perdido.

2.2 A nivel nacional

Bances (2021), “Diseño de un sistema de créditos y cobranzas en una mediana empresa importadora y comercializadora de frenos y autopartes ubicada en el departamento de Lima, con la finalidad de reducir el índice de morosidad e incobrables y optimizar la gestión de las áreas involucradas.”. expone lo siguiente:

Es fundamental el buen manejo de la toma de decisiones en la empresa para poder otorgar un crédito en base a los objetivos trazados con las políticas de cobranza, ya que el sector automotriz se trabaja al crédito.

Comentario: las políticas de cobranzas juegan un rol importante para la empresa junto a la toma de decisiones, hoy en día en el Perú existen diversas empresas dedicadas al rubro automotriz en la venta de repuestos y accesorios para vehículos, donde también tienen el mismo

inconveniente de los clientes morosos, por eso es preciso contratar la gestión de cobranza, entre las empresas más reconocidas en el mercado peruano del mismo rubro tenemos:

- La repuestera automotriz SAC
- Miami Parts Peru SAC
- Germsa SA
- Derco SAC
- Motor diesel andinos SA

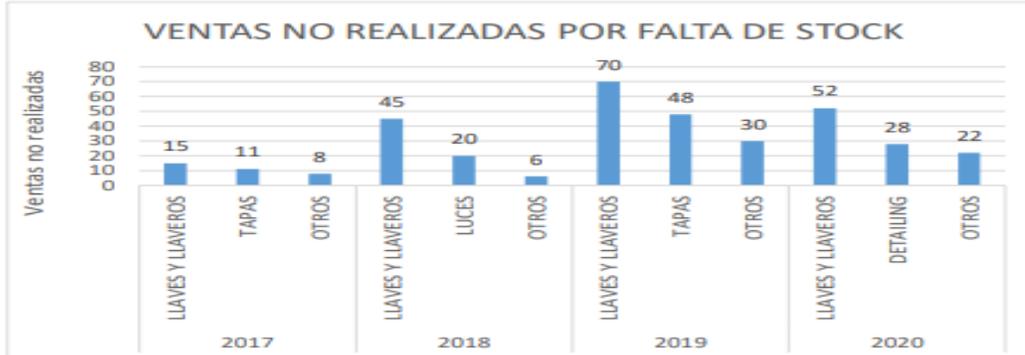
Robles (2021), "sistema de predicción para incrementar las ventas de accesorios y repuestos automotrices en la empresa GGP automotriz.". expone lo siguiente:

El sector automotriz es una pieza fundamental para la economía ya que genera empleos, gracias a ello la producción incremento y por ende también los puestos de trabajo, también está la otra parte que es la gestión de cobranzas que carecen algunas empresas ya que poseen clientes morosos, y el principal problema es por tener un stock muy elevado que no se puede vender y no se genera la rentabilidad.

Comentario: Es muy importante manejar la manera correcta del stock de mercaderías, ya que es una liquidez que no tiene movimiento, se tendría que ver la manera de tratar de colocar o realizar una subasta para genera rentabilidad, en la empresa donde trabajo, se maneja poco stock, pero sería de muy buena idea que se remate la mercadería que no tiene movimiento.

Tabla 4

Mercaderías en stock



Nota: Los datos muestran la variación porcentual de ventas no realizadas por falta de stock en el Perú año 2020. Fuente: Marcos Andrei (2021)

La presente tabla nos da a conocer que la gestión de cobranza de una cartera pesada también se da porque los cotizadores realizan más los pedidos al exterior y piden repuestos errados y eso se refleja en las ventas no realizadas por falta de stock.

2.3 A nivel de empresa

La empresa en la cual laboro, es una empresa comercial dedicada a la venta de accesorios y repuestos de vehículos automotores, mediante la importación y exportación de repuestos conforme a las necesidades del mercado, reduciendo las demoras operativas para nuestros clientes, orientándose siempre en la mejora continua de nuestras operaciones, obteniendo la conformidad y recomendación de nuestros clientes y de la misma manera nos enfocamos en el desarrollo de nuestro personal.

Está posicionada en el mercado desde el 01/12/2004, en el rubro de importación de piezas y accesorios para vehículos automotores, son 20 años que ha costado posicionarse en el mundo de los repuestos entre bajas y altas, han superado las dificultades, gracias a ello ahora es una empresa conocida por las distintas aseguradoras en nuestro país, nuestros clientes tales como Rímac seguros, Mapfre, Pacífico, Qualitas, Souther Perú, Divemotor, Data automotriz, Autoland, Autofondo, Auto Summit Perú, Autoniza, Euroshop, entre otras empresas.

La empresa realiza las cotizaciones del repuesto que piden las aseguradoras o clientes en específico, una vez aprobada las cotizaciones realizamos los pedidos a nuestros proveedores de EE. UU y EUROPA, la empresa solo trabaja con pedidos, no tenemos stock.

La retroalimentación de objeto social se desarrolla de la siguiente manera:

La gerente general: ella es la encargada de la supervisión de todo el personal, cada vez que se encuentra en la empresa, ella solo va 2 a 3 días durante la semana, ya que para en reuniones de suma importancia con clientes y proveedores.

Gerente administrativo, es la encargada de realizar los pagos de la compra de mercadería, armar los vouchers para contabilidad, girar cheques, administrar la caja chica, supervisar las labores en coordinación con el contador.

Gerente de operaciones: tiene las mismas facultades que la gerente general, él se encarga que las cotizaciones y las órdenes de compra una vez aprobadas por los clientes y proveedores, realiza las coordinaciones correspondientes, para que la mercadería importada, llegue lo más pronto posible y pueda ser entregada a tiempo.

El asistente de operaciones es la coordinadora con los proveedores del exterior y está en constante contacto con ellos para ver que la mercadería salga del exterior en perfectas condiciones, ya que es la encargada de la importación de la mercadería, es la que coordina con el agente de aduanas para el trámite correspondiente una vez que la mercadería llega a territorio peruano.

Área de logística: cuenta con un supervisor y revisa las cotizaciones, tiene a cargo 6 cotizadores que se encargan de responder a tiempo las órdenes y pedidos de los clientes y de los talleres de aseguradoras, que indican que repuestos necesitan, ellos están pendientes

revisando las casillas de su correo, a las llamadas de clientes para que no se les pase ninguna cotización ya que en base a ello se produce las ventas.

Área de almacén: la encargada de registrar la entrada y salida de mercadería, realizar el previo para ver que mercadería llegue dañada o en buen estado, es la encargada de realizar los inventarios, bajo su supervisión está el asistente de compras de mercadería locales y también el chofer de reparto el cual se encarga de llevar las mercaderías a los clientes.

La visión de esta empresa es ser reconocida en todo el país como la mejor en el comercio automotriz, basándose en la calidad y excelencia en sus productos que ofrece.

Su misión es brindar un buen servicio día a día con eficiencia y responsabilidad, esforzándonos cada vez más para ser mejores en el rubro, y así velar por la economía de nuestros clientes manteniendo un pacto con fabricantes de repuestos del exterior y del medio local, para ofrecer el mejor precio y producto.

Área de contabilidad: Esta supervisada por el contador de la empresa, luego viene el jefe del departamento de contabilidad que es mi persona JOSE LUIS TORRES TRUJILLO, yo soy el encargado de realizar los EEFF de la empresa, tengo un asistente y un auxiliar contable que se encarga de contabilizar y revisar las facturas de compras, ventas, realizar las cobranzas y los pagos a los proveedores, realizar las provisiones de planilla, cts., los pagos de impuestos en nuestro sistema concar,

Conjuntamente a ellos trabaja el auxiliar de oficina cumpliendo con las necesidades que se presentan del día a día en el ámbito laboral y cumpliendo órdenes de sus superiores.

A continuación, se mostrará el proceso de la empresa:

Figura 9

Representación de la estructura de la empresa

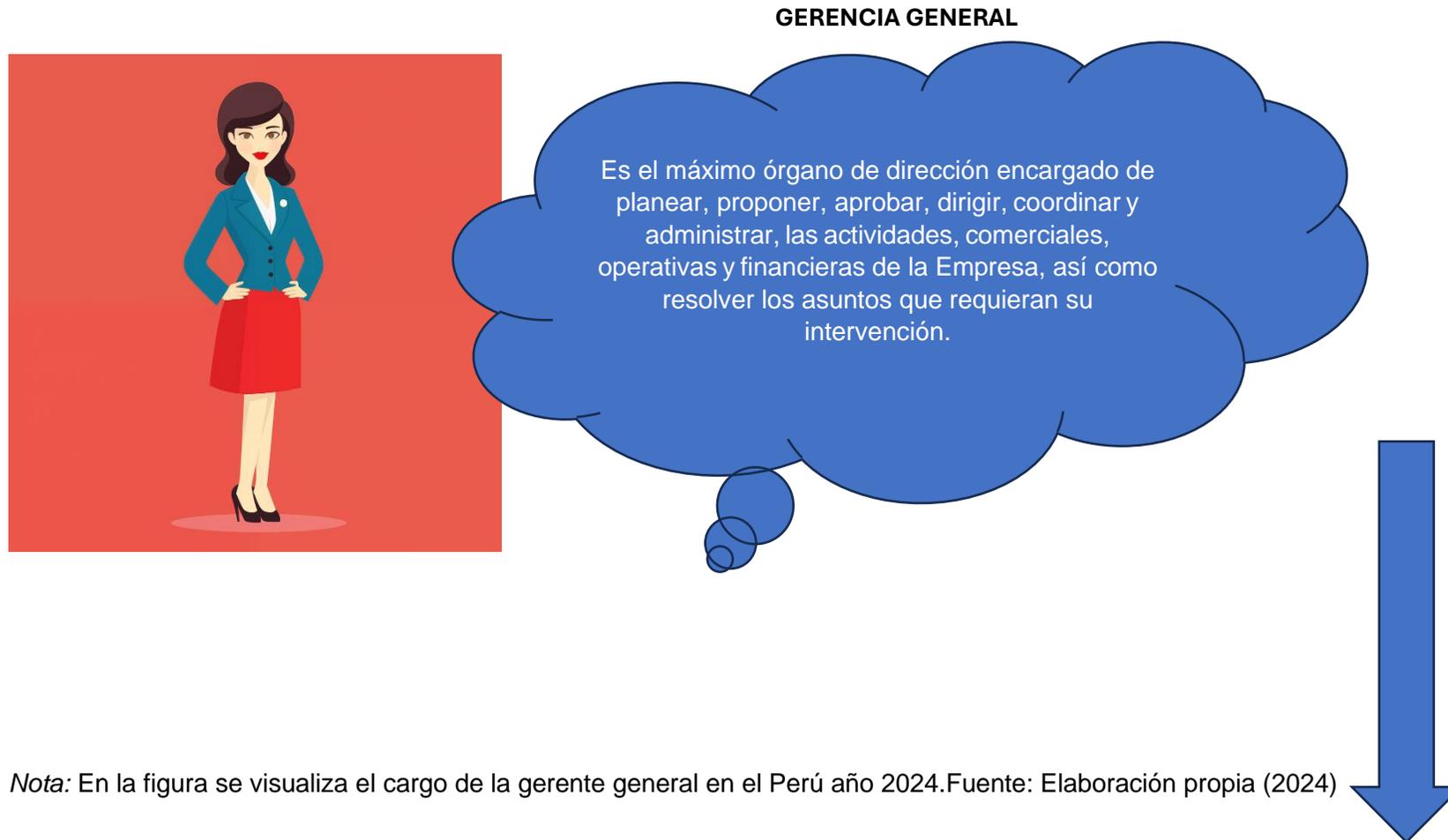


FIGURA 10 PROCESO OPERATIVO

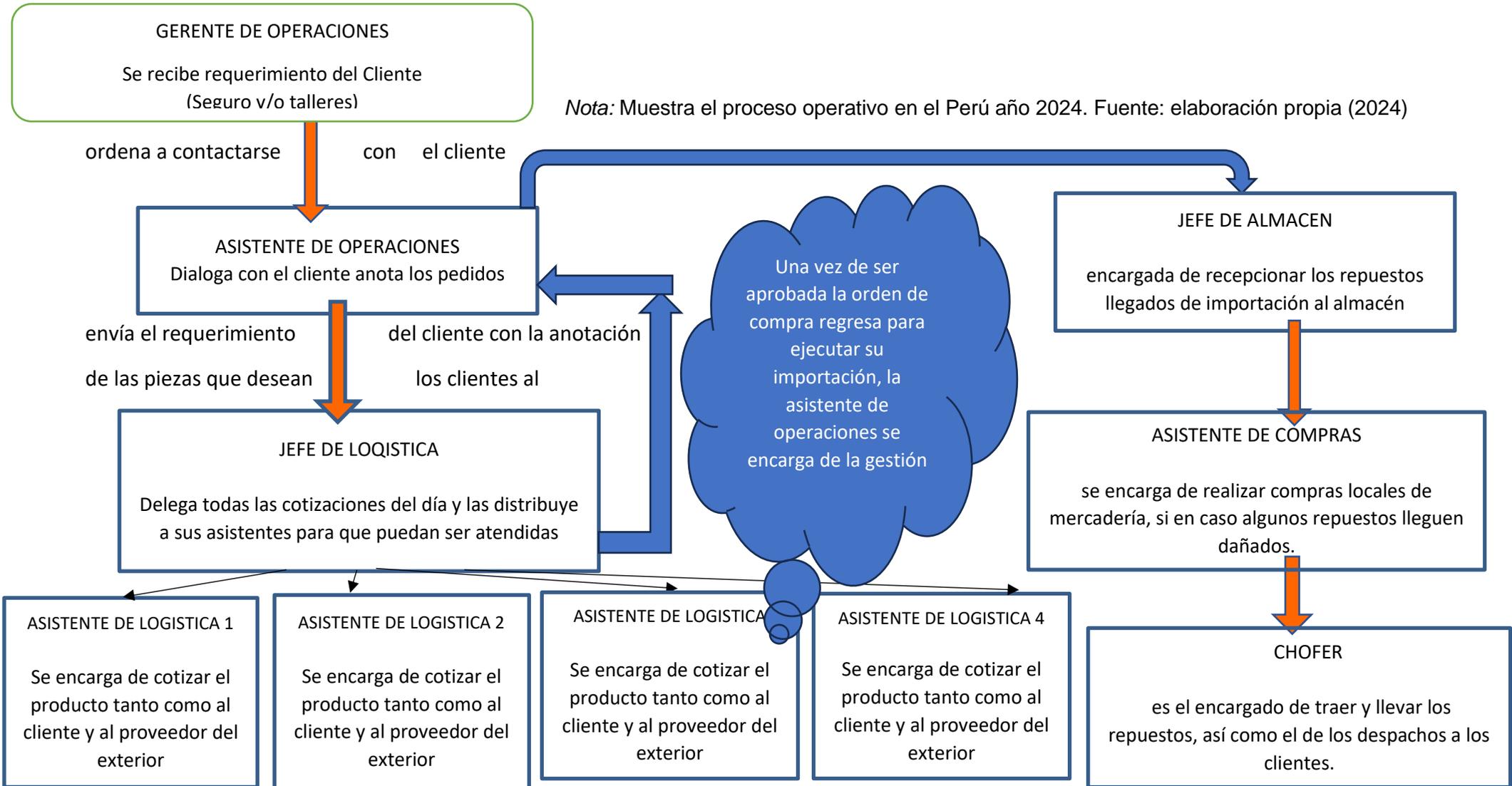
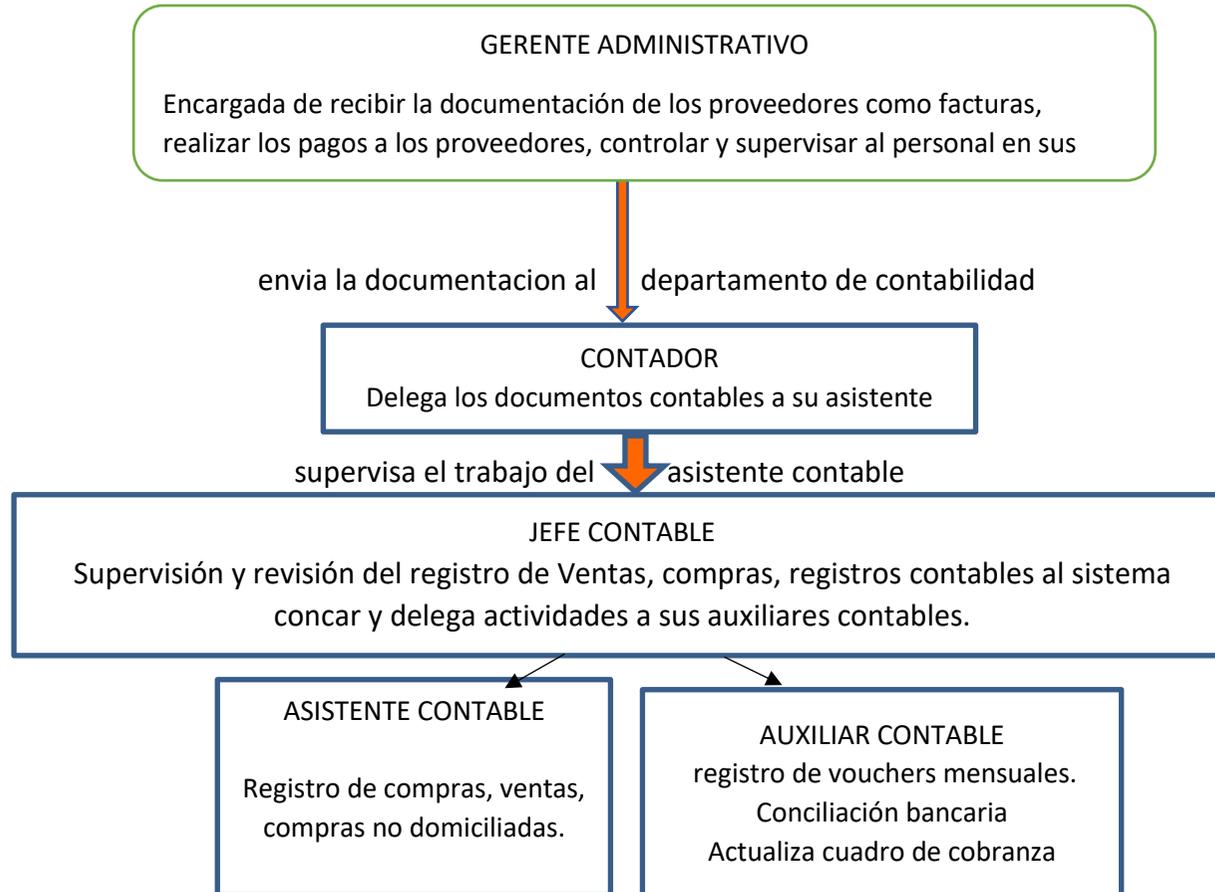


FIGURA 11 PROCESO ADMINISTRATIVO



Nota: La figura muestra el proceso administrativo en la empresa donde laboro, san Borja, Perú año 2024. Fuente: elaboración propia (2024)

Una vez expuesto todo acerca de la empresa, la estructura organizacional, funciones de administrativas, funciones operativas, funciones de los trabajadores, vemos la problemática del tema de trabajo de suficiencia profesional “LA GESTIÓN DE LA CARTERA PESADA Y EL DEFICIT ECONOMICO DE LAS EMPRESAS EN LA VENTA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS DE VEHICULOS, EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, 2023”, el principal problema que acontece es la cartera pesada por parte los clientes morosos que van creciendo cada año, también cabe recalcar que no existe un control perenne tanto el departamento de cotización que es donde se origina la venta, el proceso se inicia con la orden de compra enviada por el cliente, nuestro personal de área logística recibe la información y trabaja en ella pidiendo los repuestos de vehículos que presenta la orden a nuestros proveedores del exterior, al llegar el repuesto y a momento de ser enviado al taller muchas veces nos rechazan los repuestos ya que no es el correcto, es ahí donde inicia el problema porque ya se le facturo al cliente y dicha factura empieza su proceso de crédito a 30 días, cabe mencionar que para esto el asistente de logística es decir el cotizador no comunico al área de cobranzas que el repuesto llego erróneo y no fue aceptado por ello fue devuelto, al pasar los 30 días el área de cobranza realiza la llamada correspondiente para indicar que paguen el repuesto y es ahí donde se toma con la sorpresa que el repuesto había sido de vuelta.

Almacén tampoco comunica la situación y el repuesto erróneo se queda en stock haciendo que la empresa pierda liquidez.

La empresa trabaja con aseguradas bien posicionadas de nuestro país y el proceso de cobranza es a crédito, las aseguradoras pagan las facturas vencidas automáticamente, pero hay casos que se saltean en pagar justamente por inconvenientes de repuestos errados, o también mal ingresados por los portales que se utiliza para enviar la factura.

El caso más particular es el de clientes morosos tanto personas naturales como empresa jurídicas, se conversó con la gerencia para presentar cambios en la políticas de cobranzas, se les propuso que se realice visitas a los clientes llegando a un acuerdo dando posibles soluciones de pago con un nuevo cronograma con fechas puntuales de pago, también se vio la opción de cancelar toda la deuda con un descuento del 5%, se propuso trabajar con las centrales de riesgo para reportarlos al sistema financiero en caso la cartera de los clientes morosos se nieguen a pagar, otra opción es cobrar el 50% por adelantando para ventas futuras, se puede contratar un personal para que realice el seguimiento de las cotizaciones y así poner comunicar a tiempo al área de cobranzas.

Con los clientes que ya están en pérdidas se podría ver la manera de castigarlas tributariamente, para que no afecte la rentabilidad, pero eso no quiere decir que se deje de cobrar a los clientes.

2.4 Experiencia laboral

A continuación, detallare las funciones en los distintos trabajos que he tenido, comenzando en la empresa donde me encuentro laborando.

SUMINISTROS Y REPUESTOS DE EMERGENCIA SAC.

Funciones:

- Revisión de INVOICE de importaciones de repuestos, registro de dúas, pago de pólizas de aduanas a través del pago electrónico de SUNAT
- Supervisión y revisión de documentos NO DOMICILIADOS – INVOICE
- Encargado de Pago de la planilla sueldos por el TELEBANKING Scotiabank
- Encargado de Pago de CTS sueldos por el TELEBANKING Scotiabank
- Supervisión del pago de las comisiones de los aplicativos a través de páginas web.
- Elaboración de libros electrónicos diario 5.1, mayor 6.1
- Validación de libros electrónicos, diario 5.1, mayor 6.1
- Elaboración de libros electrónicos, compras 8.1, ventas 14.1
- Validación de libros electrónicos, compras 8.1, ventas 14.1
- Elaboración de libros electrónicos, 8.2 no domiciliados.
- Validación de libros electrónicos, 8.2 no domiciliados.
- Análisis de cuentas
- Supervisión y revisión del registro de Ventas al sistema.
- Supervisión y Revisión del registro de compras al sistema.
- Supervisión, revisión de documentos afectos al spot tributario, detracciones
- Supervisión y revisión de percepciones, retenciones
- Revisión de costo y gastos (R. compras) codificación y análisis.
- Revisión en la provisión de activos depreciados
- Supervisión y revisión de los extractos Bancarios
- Elaboración de Estados de Situación financiera y estado de resultado, mensualmente
- Elaboración de anexos del estado de Situación financiera.

- Realización de Esquemas ante fiscalizaciones
- Supervisión de las conciliaciones Bancarias
- Realización de Liquidación de Impuestos mensuales
- Supervisión en los registros de contratos, renovaciones
- Supervisión en el reporte de vacaciones de los trabajadores
- Supervisión en el reporte de asistencia de los trabajadores
- Revisión del control de horas extras
- Revisión de solicitud de inasistencias y tardanzas.
- Pago de impuestos- TELEBANKING SCOTIABANK
- Pago de detracciones.
- Supervisión en la elaboración de Beneficios Sociales.
- Elaboración de cronograma de pagos a proveedores.
- Elaboración DAOT, y cruce de información.
- Elaboración del libro diario y mayor por ser empresa principal contribuyente
- Supervisión en trámites ante SUNAT
- Supervisión de trámites ante Municipales, Sunarp, Bancarios.
- Supervisión de personal a cargo.
- Giros de cheques para pago proveedores.
- Llenado de VOUCHERS, sustentando los gastos realizados
- Manejo y distribución de caja chica
- Supervisión de las cobranzas a clientes y reportes semanales.
- Elaboración del balance de comprobación RENTA ANUAL.
- Elaboración de Estados financieros y Estado Resultados, RENTA ANUAL.
- Participación de Reuniones con la Gerencia en base a las dificultades que se presentan.
- Reporte tributario y trato directo para el desembolso del Reactiva.

EMPRESA E & E ENTERPRISE SABISU S.A.C.

Funciones:

- Registro de comprobantes de pago boletas, facturas, tickets.
- Registro de Ventas al sistema.
- Registro de compras al sistema.

- Registro y preparación de documentos afectos al spot tributario.
- Registro e identificación de provisión de costo, gastos y análisis.
- Registro de provisión de activos, alta y bajas
- Registro de provisión de planilla de sueldos.
- Registro de las conciliaciones Bancarias
- Elaboración de Balance
- Elaboración de anexos del balance
- Apoyo en archivos, cuadros de Excel ante alguna fiscalización de SUNAT
- Liquidación de Impuestos mensuales
- Llenado de PDT 621 – 601 PLAME
- Provisión de depreciación de activos mensualmente.
- Registro contable y pago de detracciones.
- Elaboración de Beneficios Sociales.
- Elaboración de cronograma de pagos a proveedores.
- Elaboración DAOT, y cruce de información.
- Realización de Trámites ante SUNAT
- Realización de Trámites ante Municipales, Sunarp, Bancarios.
- Conocimiento en trámite documentario para creación de empresas
- Elaboración de AFP NET.
- Elaboración de planilla de CTS,
- Realización de trámite de cuenta de detracciones
- Registro de honorarios.
- Facilitación de los EE.FF. según coordinación de las entidades bancarias.

EMPRESA EDU SERVICOM S.A.C.

Funciones:

- Registros de provisión de planilla al sistema.
- Registro de Ventas al sistema, facturas, boletas
- Registro de compras al sistema, facturas, boletas, tickets.
- Registro de AFP net.
- Provisión de activos, alta y bajas y depreciación

- Elaboración de anexos del balance
- Apoyo en archivos, cuadros de Excel ante alguna fiscalización de SUNAT
- Conciliaciones Bancarias
- Liquidación de Impuestos mensuales
- Registro de contratos (MINTRA)
- Llenado de PDT 621 – 601-PLAME
- Registro de compras al sistema concar.
- Registro de detracciones.
- Pago de detracciones.
- Apoyo en la elaboración de Beneficios Sociales.
- Realización de trámites, notariales, Sunarp.
- Gestiones bancarias, como pago de impuestos.
- Cobro de cheques para pagar cts.

RESTAURANT EL CHOLO SAC

Funciones:

- Control documentario
- Archivamiento de comprobantes de pago.
- Registro y conciliaciones bancarias
- Provisión de planilla sistema
- Provisión de CTS al sistema
- Registro Ventas al sistema.
- Registro de compras al sistema
- Elaboración de anexos del balance.
- Encargado de la caja chica y rendición
- Elaboración del PLAME mensual.
- Archivamiento de los PDTS mensuales

FORMACION COMPLEMENTARIA:

- libros electrónicos ple 5.0 2016 - noticiero del contador junio 2016.
- curso especialidad de tributación

- sistema de administración del IGV: retención, percepciones y detracciones colegio de contadores de lima
- sistema de detracciones e infracciones vinculadas-SUNAT
- curso integral de tributación
- gastos deducibles y no deducibles)
- ingles básico – USMP
- regímenes de detracciones, percepciones y retenciones – SUNAT
- seminario de NIC y NIIF

CONOCIMIENTOS:

- MICROSOFT OFFICE 2019 – INTERMEDIO
- MICROSOFT OFFICE 365 -AVANZADO
- MICROSOFT EXCEL 365 – (Operaciones y formatos, formulas, filtros, gráficos, función de textos, funciones lógicas, tablas, funciones en base de datos).
- ANALITICA EN POWER BI
- CURSO DE TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO
- CURSO DE TALLER DE MOTIVACIÓN.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Nivel de Investigación

En este trabajo de suficiencia profesional, es una investigación aplicada, no experimental.

3.2 Método de Investigación

El presente trabajo de suficiencia profesional se realizó cumpliendo las condiciones específicas para que sea una investigación aplicada, donde se utilizaron técnicas, herramientas y reglamentos en base a ley, para la obtención de la información, obteniendo un resultado cualitativo mediante la encuesta realizada.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población (N)

La población para este trabajo estuvo compuesta por 30 personas, correspondientes a 5 empresas dedicadas al mismo rubro de la venta de accesorios y repuestos de vehículos, en Lima.

3.3.2 Muestra

Se realizó un muestreo, para verificar la cantidad exacta de participantes en la encuesta.

Tabla 5*Distribución de muestra*

EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS DE
VEHÍCULOS

EMPRESAS	DISTRITO	POBLACION	MUESTRA
1.-Repuestera automotriz SAC	Comas	5	5
2.- Miami Parts Perú SAC	Surquillo	7	7
3.- Germsa SA	Miraflores	9	9
4.- Derco SAC	Santiago de surco	3	3
5.- Motor Diesel andinos SA	Lurín	6	6
TOTAL		30	30

Nota: Los datos presentados de distribución de muestra son elaboración propia (2024)

3.4 Técnicas de recopilación de datos

Para la técnica de recopilación de datos se ha utilizado la encuesta, es un documento que mucha utilidad en la investigación social debido a su versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene, cabe indicar que los datos son validados por el docente a cargo, que considera como aplicable.

Ñaupas (2018): expresa que es un instrumento que posee información relevante, logrando obtener la información adecuada.

3.4.1 Técnicas para el proceso de información

Obtenida la información mediante la encuesta, es aplicada y se analiza los datos con la utilización de fórmulas, indicadores, tablas de frecuencia y figuras a través de los cálculos en Excel y Google forms.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 6

Operacionalización de las variables

	X: Gestión de cartera pesada
	Y: Déficit económico
DEFINICIÓN	Carlos Martínez S. (2021), señala que es eminentemente practica la gestión de cartera pesada en los clientes, porque de una forma u otra tienes que buscar la manera de que los clientes que adeudan se pongan al día buscando las estrategias pasivas correctas.
CONCEPTUAL	(passive management). Renato Lugano T. (2022), argumenta que el déficit económico en las empresas proviene por la falta de liquidez para con sus obligaciones y el

motivo principal es por el retraso que tienes los clientes y para ello se debe tomar acciones y estrategias necesarias.

DEFINICIÓN OPERACIONAL		INDICADORES	
GESTIÓN DE CARTERA PESADA	• X 1:	DÉFICIT ECONÓMICO	• Y 1: Flujo de caja
	Cobranzas		• Y 2: Planificación financiera
	• X 2: Políticas de créditos		• Y 3: Problemas operativos
	• X 3: Utilidad		

Escala valorativa

Nota: Los datos presentados de Operacionalización de las variables son elaboración propia (2024)

3.6 Aspectos Éticos

Para este trabajo de suficiencia profesional se ha predominado la ética profesional, cabe mencionar los valores, transparencia y honestidad en dicho trabajo dando una información veraz y fiable con ayuda de los datos estadísticos como la encuesta.

Consideramos los valores éticos del contador público colegiado como:

- **OBJETIVIDAD:** El contador no debe prevalecer el favoritismo con fines de intereses, o dejarse influenciarse por otras personas, siempre debe hacer prevalecer sus valores.
- **INTEGRIDAD:** prevalece la forma de ser justo entre los profesionales que nos rodean, por ello el contador debe ser una persona que no se deja coludir, siendo una persona intachable.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Resultados de la encuesta

1.- ¿Considera usted que la Gestión de cartera pesada incide en el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

Tabla 7

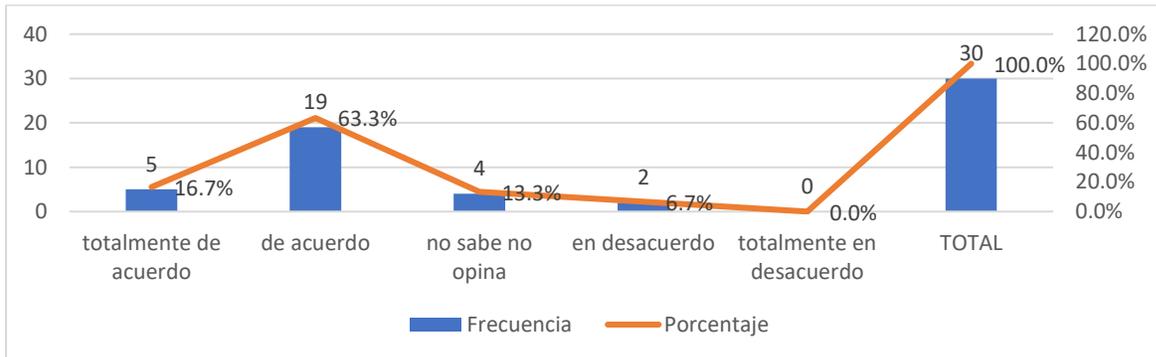
La gestión de cartera pesada y su incidencia en el déficit económico

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	5	16.7%
de acuerdo	19	63.3%
no sabe no opina	4	13.3%
en desacuerdo	2	6.7%
totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	30	100.0%

Nota: datos tomados de personas que trabajan en el rubro del sector automotriz son elaboración propia (2024)

Figura 12

La gestión de cartera pesada y su incidencia en el déficit económico



Nota: La figura muestra porcentajes de la gestión de cartera pesada y su incidencia en el déficit económico en las empresas del sector automotriz en el Perú año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 9 se analiza que 19 personas, equivalentes al 63.3% de los encuestados indicaron que están De acuerdo que la Gestión de cartera pesada incide en el déficit económico de las empresas, cabe recalcar que 5 personas (16.7%) indicaron estar totalmente de acuerdo, 4 personas (13.3%) no sabe no opina, y 2 personas (6.7%) están en desacuerdo, total encuestados 30 personas.

2.- ¿Está usted de acuerdo que las cobranzas influyen en el flujo de caja de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

Tabla 8

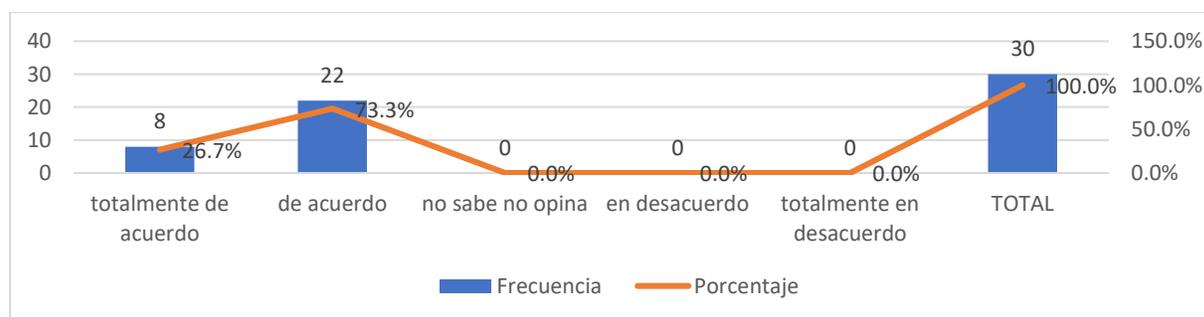
Las cobranzas y su influencia en el flujo de caja

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	8	26.7%
de acuerdo	22	73.3%
no sabe no opina	0	0.0%
en desacuerdo	0	0.0%
totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	30	100.0%

Nota: datos tomados de personas que trabajan en el rubro del sector automotriz son elaboración propia (2024)

Figura 13

Las cobranzas y su influencia en el flujo de caja



Nota: La figura muestra porcentajes de las cobranzas y su influencia en el flujo de caja en las empresas del sector automotriz en el Perú año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Interpretación:

La tabla 8, figura 13 se analiza que 22 personas, equivalentes al 73.3% de los encuestados indicaron que están De acuerdo que las cobranzas influyen en el flujo de caja de las empresas, cabe recalcar que 8 personas (26.7%) indicaron estar totalmente de acuerdo, total encuestados 30 personas.

3.- ¿cree usted que las políticas de crédito impactan en la planificación financiera de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

Tabla 9

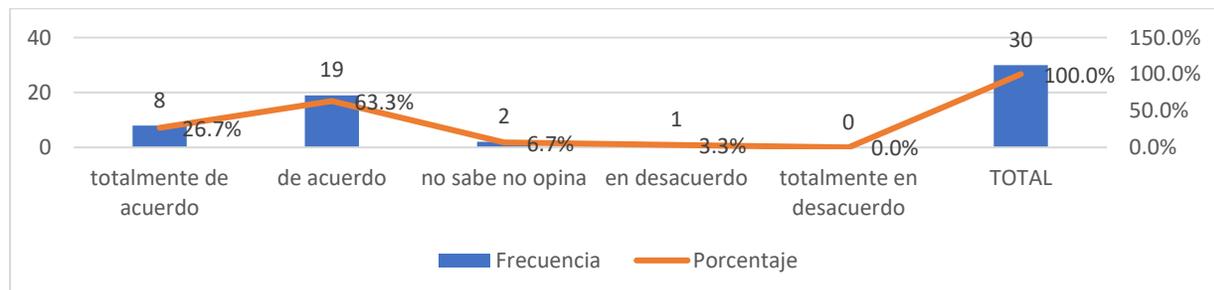
Políticas de créditos y su impacto de la planificación financiera

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	8	26.7%
de acuerdo	19	63.3%
no sabe no opina	2	6.7%
en desacuerdo	1	3.3%
totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	30	100.0%

Nota: datos tomados de personas que trabajan en el rubro del sector automotriz son elaboración propia (2024)

Figura 14

Políticas de créditos y su impacto de la planificación financiera



Nota: La figura muestra porcentajes de las políticas de créditos y su impacto de la planificación financiera en las empresas del sector automotriz en el Perú año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Interpretación:

En la tabla 9, figura 14 se analiza que 19 personas, equivalentes al 63.3% de los encuestados indicaron que están De acuerdo, que las políticas de crédito impactan en la planificación financiera de las empresas, cabe recalcar que 8 personas (26.7%) indicaron estar totalmente de acuerdo, 2 personas (6.7%) no sabe no opina, y 1 persona (3.3%) está en desacuerdo, total encuestados 30 personas.

4.- ¿Considera usted que la utilidad repercute en los problemas operativos de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

Tabla 10

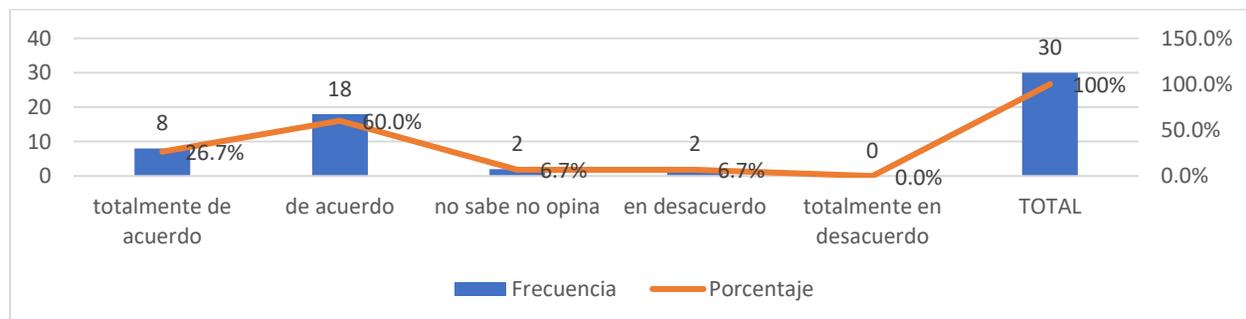
Como la utilidad repercute en los problemas operativos en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	8	26.7%
de acuerdo	18	60.0%
no sabe no opina	2	6.7%
en desacuerdo	2	6.7%
totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	30	100%

Nota: datos tomados de personas que trabajan en el rubro del sector automotriz son elaboración propia (2024)

Figura 15

Como la utilidad repercute en los problemas operativos en las empresas



Nota: La figura muestra porcentajes de como la utilidad repercute en los problemas operativos en las empresas del sector automotriz en el Perú año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Interpretación:

En la tabla 10, figura 15 se analiza que 18 personas, equivalentes al 60.0% de los encuestados indicaron que están De acuerdo, que la utilidad repercute en los problemas operativos de las empresas, cabe recalcar que 8 personas (26.7%) indicaron estar totalmente de acuerdo, 2 personas (6.7%) no sabe no opina, y 2 persona (6.7%) está en desacuerdo, total encuestados 30 personas.

5.- ¿Cree usted que las cobranzas judiciales ayudaran a recuperar la liquidez de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

Tabla 11

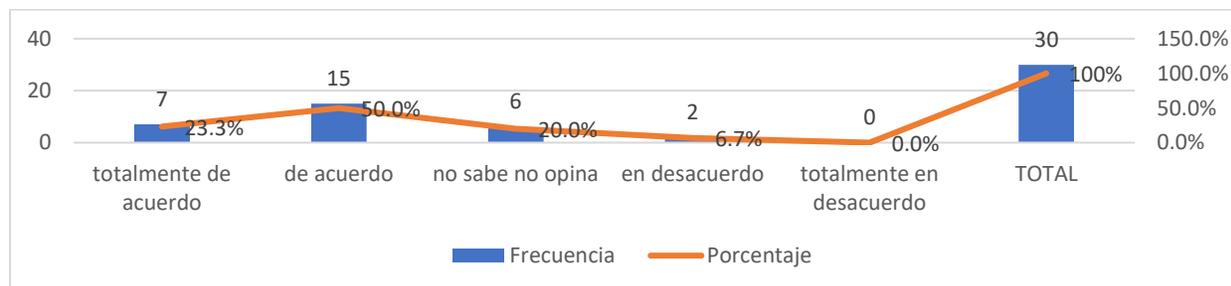
Cobranzas judiciales como estrategia para recuperar liquidez en la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	7	23.3%
de acuerdo	15	50.0%
no sabe no opina	6	20.0%
en desacuerdo	2	6.7%
totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	30	100%

Nota: datos tomados de personas que trabajan en el rubro del sector automotriz son elaboración propia (2024)

Figura 16

Cobranzas judiciales como estrategia para recuperar liquidez en la empresa.



Nota: La figura muestra porcentajes de las cobranzas judiciales como estrategias para recuperar la liquidez en las empresas del sector automotriz en el Perú año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Interpretación:

En la tabla 11, figura 16 se analiza que 15 personas, equivalentes al 50.0% de los encuestados indicaron que están De acuerdo, que las cobranzas judiciales ayudaran a recuperar la liquidez de las empresas, cabe recalcar que 7 personas (23.3%) indicaron estar totalmente de acuerdo, 6 personas (20.0%) no sabe no opina, y 2 persona (6.7%) está en desacuerdo, total encuestados 30 personas.

6.- ¿Está de acuerdo que las políticas de cobranzas es una buena estrategia financiera en las empresas que se dedican a la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

Tabla 12

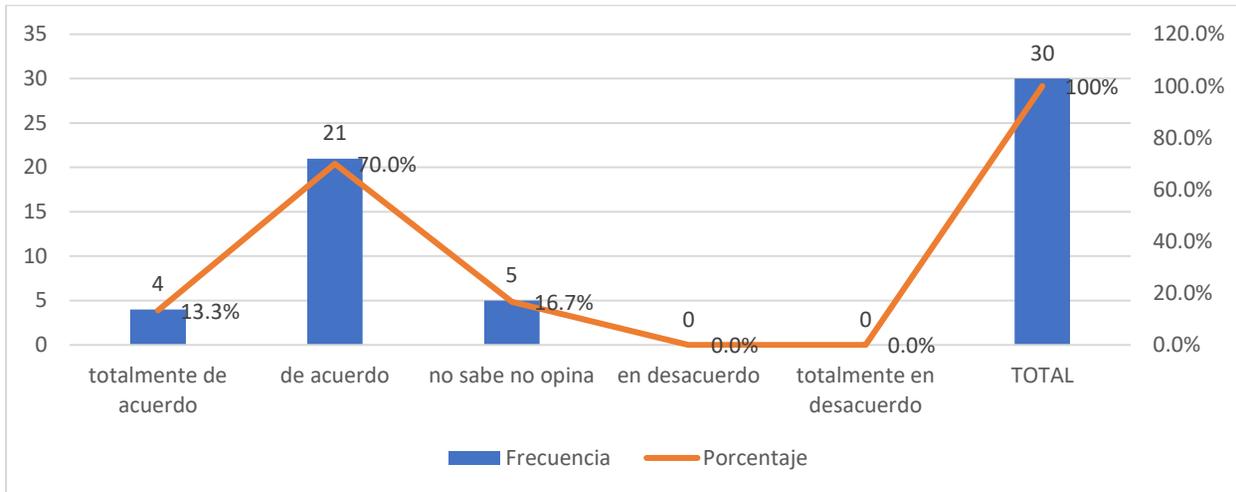
Políticas de cobranzas como una buena estrategia financiera.

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	4	13.3%
de acuerdo	21	70.0%
no sabe no opina	5	16.7%
en desacuerdo	0	0.0%
totalmente en desacuerdo	0	0.0%
TOTAL	30	100%

Nota: datos tomados de personas que trabajan en el rubro del sector automotriz son elaboración propia (2024)

Figura 17

Políticas de cobranzas como una buena estrategia financiera.



Nota: La figura muestra porcentajes de las políticas de cobranzas como una buena estrategia financiera en las empresas del sector automotriz en el Perú año 2024. Fuente: Elaboración propia (2024)

Interpretación:

En la tabla 12, figura 17 se analiza que 21 personas, equivalentes al 70.0% de los encuestados indicaron que están De acuerdo que las políticas de cobranzas es una buena estrategia financiera en las empresas, cabe recalcar que 4 personas (13.3%) indicaron estar totalmente de acuerdo, y 5 personas (16.7%) no saben no opinan, total encuestados 30 personas.

CAPITULO V: DISCUSION – CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

En este trabajo de suficiencia profesional de la gestión de cartera pesada y el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos, en el distrito de san Borja 2023. Hemos obtenido mediante la encuesta que el 22.78% indicaron que están totalmente de acuerdo, (64.43%) indicaron estar de acuerdo,56.80% no sabe no opina, en desacuerdo 3.32% y totalmente en desacuerdo 0.00%, los resultados consideran que, SI es importante la gestión de cartera pesada en el ámbito empresarial y así no puedan caer en un déficit económico, utilizando estrategias de políticas de crédito y cobranzas.

En la actualidad en nuestro país es un problema que acontece a las empresas la morosidad de los clientes, por ello, la gerencia tiene que tomar cartas en el asunto y capacitar al personal, para una mejor cobranza y recuperación de deudas, llegando de la mejor manera a los clientes y no se pueda romper el lazo comercial.

De acuerdo a los datos estadísticos planteados mediante las encuestas, no dan como resultados, que esta investigación si es viable y se debe imponer nuevas estrategias de cobro, planificación financiera, dentro y fuera de la organización gerencial y los puestos involucrados

CONCLUSIÓN

- a) Se ha determinado que las cobranzas si influyen en el flujo de caja de la empresa, porque gracias a ello se va a obtener mayor liquidez para con los pagos y obligaciones en la entidad a corto y largo plazo, también las cobranzas y el flujo de caja operativo y financiero nos van a evidenciar el dinero resultante después de los ingresos y gastos de la empresa, por ello es de suma importancia que las cobranzas se den en el tiempo correcto para una retroalimentación correcta del dinero.
- b) Se llegó a la conclusión que las políticas de créditos si impactan en la planificación financiera de la empresa ya que siempre se debe elaborar un presupuesto de créditos a los clientes, mediante las evaluaciones crediticias de los mismos y a si no logren endeudarse más de lo debido y se conviertan en morosos, de esta manera la organización va tener una correcta planificación financiera en la empresa.

- c) Se demostró que la utilidad si repercute en los problemas operativos, ya que el factor principal para la empresa es generar rentabilidad y cuando existe problemas operativos tales como por ejemplo un personal que no está bien capacitado para una cobranza adecuada, va repercutir directamente en la utilidad de la empresa porque no va ingresar el dinero por parte de los clientes, por ende no se va poder realizar nuevas inversiones, comprar nuevos activos, o realizar distribución de utilidades a los trabajadores, repartición de dividendos entre otros.

En este trabajo se ha demostrado que la gestión de cartera pesada si es de suma importancia en la empresa, porque gracias a ella se va poder recuperar las deudas que tienen los clientes, empleando estrategias de financiamiento; Y así no se genere un déficit económico para la empresa en la venta de accesorios y repuestos de vehículos, en el distrito de san Borja, 2023.

RECOMENDACIÓN

- a) Recomiendo que es necesario realizar una adecuada gestión de cobranza, ya que va influenciar mucho en el flujo de caja que posee la empresa para con sus obligaciones a corto plazo, de acuerdo al planteamiento de acciones y estrategias para que una deuda no se convierta en incobrable y así la empresa no se pueda perjudicar, también va ser necesario la utilización de ratios, para que se pueda medir la solvencia de la empresa.
- b) Se sugiere que se debe tener una adecuada política de crédito, realizando una correcta evaluación crediticia de los clientes y así la organización pueda tener una mejor planificación financiera en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de san Borja 2023, trabajando conjuntamente con la gerencia de operaciones, privilegiando el lazo comercial con los clientes y así de esta manera la empresa pueda generar rentabilidad.
- c) Se recomienda aplicar una buena gestión de cobranzas porque es muy importante realizar el retorno del dinero invertido generando utilidad y así la empresa no pueda caer en un déficit económico por clientes morosos, aplicando las estrategias de cobranzas adecuadas que se han mencionado en este trabajo de suficiencia

profesional, tales como llamadas, correos, visitas a domicilio, recordatorio de pagos, entre otro.

Finalmente, se recomienda que es necesario contar con una política de crédito adecuada dando las facilidades de pago a clientes morosos, realizando negociaciones con los clientes, ofreciéndoles un nuevo cronograma de pago, opciones de refinanciamiento y si es posibles dando un descuento del 5 a 10% cancelando el valor total de la deuda, con la finalidad de que la cartera pesada no se vuelva incobrable, también recomendando brindarle al personal que labora en la empresa un presupuesto de cuanto es el porcentaje de dinero que debería ingresar en las cobranzas, mes a mes según los acuerdos planteados en la cúpula de la organización.

FUENTES DE INFORMACION

Barría C. (2017). Los 10 países de América latina donde las personas están más endeudadas, revista BBC mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-41571745>.

Montes S. (2018). Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina, diario la república. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>

SBS (2018). Superintendencia de banca y seguros, resolución 572-97. [Aplicaciones \(sbs.gob.pe\)](https://www.sbs.gob.pe/publicaciones/572-97)

INEI (2023). morosidad de los créditos directos de la banca multiple. <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/financiero-11137/>.

BCR (2021). Reporte de estabilidad financiera. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/setiembre/ri-setiembre-2021-recuadro-7.pdf>

Mogollón J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>.

Dossier (2015). Gestión de carteras: de la teoría a la práctica, revista. [34-35+Dossiers+2+CAST+%7BCAST%7D.pdf \(caixabankresearch.com\)](https://www.caixabankresearch.com/34-35+Dossiers+2+CAST+%7BCAST%7D.pdf)

Fernández L. (2021). “eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la caja Trujillo, sede Bagua 2020” [Tesis Eficacia Gestión.Cobranza Morosidad.Clientes Caja Trujillo sede Bagua.pdf \(uap.edu.pe\)](https://www.uap.edu.pe/tesis/eficacia_gestion_cobranza_morosidad_clientes_caja_trujillo_sede_bagua_2020.pdf).

Álvarez, E. (2019). “La cobranza en tiempos de inteligencia artificial”. [la gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú s.a: periodo 2014-2016 \(unah.edu.pe\)](https://www.unah.edu.pe/tesis/la_gestion_de_cobranza_y_su_impacto_en_la_gerencia_financiera_de_la_empresa_Petroperu_s.a:_periodo_2014-2016.pdf).

Campos, A., Gonzales J. (2023). “Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa mueblería cuyate EIRL., Monsefú 2021”. [Campos Milian Gianlucas - Gonzales Garay Christiam.pdf \(uss.edu.pe\)](https://www.uss.edu.pe/tesis/Campos_Milian_Gianlucas_-_Gonzales_Garay_Christiam.pdf)

Westreicher G. (2020). Economipedia, revista, definición técnica de cobranzas. Expansión:<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>.

Katherin J. (2020). “La liquidez y su relación con la rentabilidad en la empresa “Indeco S.A.” durante el periodo 2005-2019. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1616/Jarro-Loza-Katherin.pdf?sequence=1>.

Castañeda R. (2021). “flujo de caja como herramienta financiera para mejorar la liquidez de la empresa comercializadora exportadora INBC SRL, Lambayeque 2019”<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8850/Casta%F1eda%20Sayaberde%20Rosa%20Anabel.pdf?sequence=6>.

Gómez C. (2023). “Fuentes de financiamiento y rentabilidad en la empresa Inkanatura World Perú Export SAC, Lima 2021”. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7388/T037_41400006_T.pdf?sequence=1

Carreño G. (2022). “Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021”.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84751/Carreño_LG_R-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.

Castillo A. (2012). “Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices”.<https://core.ac.uk/download/pdf/129486055.pdf>.

Jiménez, H., Contreras A. (2022). “La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón

Daule”.<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/20237/1/T-UCSG-POS-MCF-87.pdf>.

Expansión: Empresas distribuidoras, importadoras de autopartes en Peru.<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/265abe92-6e88-49f7-a6aa-3f817fa82281/content>.

Carpio J. (2023). “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A región cusco – 2023”https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2158/Maribel-Silvia_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: LA GESTIÓN DE LA CARTERA PESADA Y EL DEFICIT ECONOMICO DE LAS EMPRESAS EN LA VENTA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS DE VEHICULOS, EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES VARIABLE DEPENDIENTE	METODOLOGIA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL			
¿De qué manera la Gestión de cartera pesada inciden en el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?	Determinar si la Gestión de la cartera pesada inciden en el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023.	X: Gestión de la cartera pesada	X1: Cobranzas X2: Políticas de créditos. X3: Utilidad.	Tipo de Investigación. - Aplicada Diseño de Investigación. - No Experimental -Cualitativo Poblacional. - Esta delimitada por 30 personas correspondientes a 5 empresas del mismo rubro en la venta de accesorios y repuestos de vehículos. Muestra. - según muestreo aleatorio simple, se determinó 14 personas. Técnicas de Investigación: A) encuesta Instrumentos de Investigación: A) El cuestionario
PROBLEMA SECUNDARIOS	OBJETIVOS SECUNDARIOS			
a) ¿Como las cobranzas influyen en el flujo de caja de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023? b) ¿De qué modo las políticas de crédito impactan en la planificación financiera de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023? c) ¿De qué manera la utilidad repercute en los problemas operativos de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?	a) Indicar si las cobranzas influyen en el flujo de caja de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023. b) Evaluar de qué modo las políticas de crédito impactan en la planificación financiera de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023. c) Determinar de qué manera la utilidad repercute en los problemas operativos de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023	Y: Déficit económico	VARIABLE DEPENDIENTE Y1: Flujo de caja. Y2: Planificación financiera. Y3: Problemas operativos	

ANEXO 2: ENCUESTA

Instrucciones: La encuesta busca recopilar información del proyecto de trabajo de suficiencia profesional titulado LA GESTIÓN DE LA CARTERA PESADA Y EL DEFICIT ECONOMICO DE LAS EMPRESAS EN LA VENTA DE ACCESORIOS Y REPUESTOS DE VEHICULOS, EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, 2023. Se solicita que elija una respuesta marcando un (X), cabe recalcar que esta encuesta es anónima, de antemano se agradece su participación.

1.- ¿Considera usted que la Gestión de cartera pesada incide en el déficit económico de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

2.- ¿Está usted de acuerdo que las cobranzas influyen en el flujo de caja de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

3.- ¿cree usted que las políticas de crédito impactan en la planificación financiera de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

4.- ¿Considera usted que la utilidad repercute en los problemas operativos de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

5.- ¿Cree usted que las cobranzas judiciales ayudaran a recuperar la liquidez de las empresas en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

6.- ¿Considera que la refinanciación de deudas sería una buena estrategia empresarial en las empresas que se dedican a la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Está de acuerdo que las políticas de cobranzas es una buena estrategia financiera en las empresas que se dedican a la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina

- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8.- ¿considera que es necesario las facilidades de pago a clientes morosos en las empresas que se dedican a la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

9.- ¿Cree usted que los periodos de crédito que se brinda a los clientes influyen en la rentabilidad en las empresas que se dedican a la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10.- ¿Cree usted que los problemas organizacionales afectaran en la solvencia económica en las empresas que se dedican a la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

11.- ¿Está de acuerdo que antes de brindar un crédito se tendría que evaluar el reporte crediticio del cliente para la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

12.- ¿Cree usted que los problemas operativos se dan por la mala planificación de la empresa en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

13.- ¿Cree usted que la gestión de cobranza de cartera pesada influye en los objetivos financieros de la empresa en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- f) Totalmente de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) No sabe no opina
- i) En desacuerdo
- j) Totalmente en desacuerdo

14.- ¿Está de acuerdo usted que sería una buena estrategia financiera el descuento del pronto pago de cuentas por cobrar de la empresa en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

15.- ¿Cree usted que el análisis de flujo de caja y los estados financieros ayudaran a tener una mejor gestión financiera de la empresa en la venta de accesorios y repuestos de vehículos en el distrito de San Borja, 2023?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) No sabe no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo