

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



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

TESIS

**Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la
Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el**

Año 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

MARIÑOS IZQUIERDO RICARDO

CULQUI LLAJA SILIA MARLITH

QUISPE QUISPE MARDY VALERY

ASESOR:

Mg. CPCC CESAR LOLI BONILLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

GESTIÓN EMPRESARIAL Y ECONOMÍAS EMERGENTES

LIMA, PERÚ

NOVIEMBRE - 2019

**Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la
Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el
Año 2017**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, para optar el Título de Contador Público, en La Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

Mg. GAGO RÍOS, ROSARIO SORAYA:

Presidente

Mg. CAPCHA CARRILLO, TITO:

Secretario

Mg. QUINTANA PORTAL, JUAN DANIEL:

Vocal

Fecha: 28/06/2019

Dedicatoria

A nuestros padres a quienes les debemos la vida y por quienes logramos salir adelante gracias al gran apoyo incondicional que nos brindaron día tras día. Por última instancia a mis docentes que nos enseñaron durante estos 5 años, y a nuestros docentes que siempre nos brindaron su asesoría sobre cómo mejorar este trabajo, a sus enseñanzas, sus consejos y conocimientos.

Agradecimiento

En primera instancia agradecemos a Dios por darnos las fuerzas suficientes por seguir adelante, a la Universidad Peruana de las Américas por el apoyo constante mediante los profesores que nos inculcaron sus conocimientos en nuestra formación profesional, nuestros padres y familiares cercanos que nos brindaron apoyo emocional.

Resumen

En la presente tesis, la problemática se expresa: ¿De qué manera el análisis de los créditos y cobranzas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours en el año 2017? Considerando la hipótesis: los créditos y cobranzas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours en el año 2017. Su objetivo: Determinar en qué medida los créditos y cobranzas a través de sus políticas aplicadas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours en el año 2017. La presente investigación es básica de tipo descriptivo porque demuestra y determinan hecho o situaciones de un objeto de estudio, con la finalidad de conseguir la información y mencionar las características, funciones y cumplimiento de las transacciones que se realizan en la empresa Agencias Viajes Tours S.A.C.; el diseño es no experimental porque se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto natural y en el tiempo determinado o no, para luego analizarlos. La empresa cuenta con 225 trabajadores y su población estuvo conformada por 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas de la empresa Agencias Viajes Tours y la muestra fue los 20 trabajadores que conforman el área. Distribuidos entre 01 jefe de créditos y cobranzas y los 19 agentes de cobranza.

Las técnicas para la recolección de datos fue la encuesta realizada a los trabajadores responsables de área, en el cual el instrumento fue el cuestionario, se utilizó las técnicas de procesamiento de datos: registro manual y procedimiento computarizado con Excel y SPSS. En los resultados se concluye que la empresa se encuentra con liquidez, pero hay retrasos en recuperar el efectivo a tiempo, lo cual se debe a una mala gestión de los cobros por parte del departamento de los créditos y cobranzas; esto se debe a que la entidad no implementó buenas estrategias para poder cumplir con el objetivo de la empresa Agencias Viajes Tours SAC.

Palabras clave: Liquidez, créditos y cobranzas, transacciones, estrategias

Abstract

In the present thesis, is expressed the problematic: How does the analysis of the credits and collections improve the liquidity of the company Agencias Viajes Tours in the year 2017? Considering the hypothesis: credits and collections improve the liquidity of the Travel Agency Agencias Tours in 2017. Its objective: To determine to what extent the credits and collections through its applied policies improve the liquidity of the company Travel Tours Agencies in the 2017 year. The present investigation is basic of a descriptive type because it demonstrates and determines the fact or situations of an object of study, with the purpose of obtaining the information and mentioning the characteristics, functions and compliance of the transactions carried out in the company Agencias Viajes Tours S.A.C.; the design is non-experimental because the facts are observed as they are presented in their natural context and in the determined time or not, to then analyze them. The company has 225 and its population was made up of 20 workers who work in the area of credits and collections of the company Agencias Viajes Tours and the sample was the 20 workers that make up the area. Distributed between the head of credits and collections and the 19 collection agents.

The techniques for data collection was the survey carried out on the workers responsible for the area, in which the instrument was the questionnaire, the data processing techniques were used: manual registration and computerized procedure with Excel and SPSS. In the results it is concluded that the company is with liquidity but there are delays in recovering the cash on time, which is due to poor management of collections by the department of credits and collections; this is due to the fact that the entity did not implement good strategies to be able to meet the objective of the company Agencias Viajes Tours SAC, for which reason the following is recommended.

Keywords: Liquidity, credits and collections, transactions, strategies

Tabla de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Lista de Tablas.....	xi
Lista de Figuras	xiii
Introducción.....	1
Capítulo I	3
Problema de Investigación.....	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problema específico	6
1.3 Objetivos de la Investigación	6
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Justificación de la Investigación.....	7
1.5. Limitaciones	7
Capítulo II.....	8

Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1 Internacionales	8
2.1.2 Nacionales	13
2.2 Bases Teóricas	19
2.2.1 Créditos y cobranzas.....	19
2.2.1.1 Definición.	19
2.2.1.2 Proceso de cobranza.....	21
2.2.1.3 Tipos de Cobranzas	22
2.2.1.4 Incidencias de cobranzas	25
<i>Cheques.....</i>	<i>25</i>
<i>Transferencias.....</i>	<i>26</i>
<i>Efectos.....</i>	<i>26</i>
2.2.1.5 Políticas de Cobranza.....	29
2.2.1.6 Políticas de Créditos	31
2.2.1.7 Tipos de Créditos	32
2.2.1.8 Categorías de Clasificación Crediticia	34
2.2.1.9 Tratamiento Tributario de Cobranza Dudosa.....	36
2.2.2 Liquidez	37
2.2.2.1 Definición	37
2.2.2.2 Índices de liquidez	38
2.2.2.3 Riesgo de liquidez.....	40

2.2.2.4 <i>Razones para obtener liquidez</i>	42
2.3. Definición de Términos Básicos	44
Capítulo III	48
Metodología de la Investigación.....	48
3.1 Enfoque de la Investigación	48
3.2 Variables	49
3.2.1 Operacionalización de las variables	49
3.3 Hipótesis	53
3.3.1. Hipótesis general	53
3.3.2 Hipótesis Específicos	53
3.4. Tipo de Investigación	53
3.5 Diseño de la Investigación	53
3.6. Población y Muestra	54
3.6.1. Población	54
3.6.2. Muestra	54
3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	54
Capítulo IV.....	57
Resultados	57
4.1 Análisis de resultados	58
4.2 Discusión:	85
Conclusiones	
Recomendaciones	

Referencias

Apéndice

Apéndice 1: Cuestionario

Apéndice2: Matriz de consistencia de la Operacionalización de variables

Apéndice3: Coeficiente Alfa de Cronbach

Apéndice 4: Estado de Situación Financiera

Apéndice 5: Estado de Resultados

Apéndice 6: Ratios financieros

Apéndice 7: Periodo promedio de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar

Apéndice 8: Organigrama Agencias Viajes Tours SAC

Apéndice 9: Correlación de Variables

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Variable: Créditos y Cobranzas</i>	50
Tabla 2. <i>Variable: Liquidez</i>	52
Tabla 3. <i>Resumen del Procesamiento de los casos</i>	58
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	58
Tabla 5. <i>Procedimientos aplicados en los créditos y cobranzas</i>	60
Tabla 6. <i>Confianza del procedimiento de cobro</i>	61
Tabla 7. <i>Créditos y cobranzas según sus políticas y procedimientos</i>	62
Tabla 8. <i>Importancia de las políticas y procedimientos en los créditos y cobranzas</i>	63
Tabla 9. <i>Transacciones comerciales en los créditos y cobranzas</i>	64
Tabla 10. <i>Documentación errónea en las cobranzas</i>	65
Tabla 11. <i>Importancia de registrar los créditos y cobranzas en la contabilidad</i>	66
Tabla 12. <i>Los créditos y cobranza y su influencia en el efectivo</i>	67
Tabla 13. <i>Los Créditos y cobranzas y su incidencia en el efectivo</i>	68
Tabla 14. <i>Los créditos y cobranzas y su influencia en el efectivo de interés por mora</i>	69
Tabla 15. <i>Los Créditos y cobranzas, tiene la obligación de notificar y exigir el pago de sus obligaciones</i>	70
Tabla 16. <i>Los créditos y cobranza tienen la obligación de exigir el pago a sus clientes</i>	71
Tabla 17. <i>La liquidez y auditoría</i>	72
Tabla 18. <i>La liquidez y su influencia en la auditoría</i>	73
Tabla 19. <i>La liquidez y los términos monetarios</i>	74
Tabla 20. <i>La liquidez en los activos circulantes</i>	75
Tabla 21. <i>La liquidez y su insuficiencia</i>	76
Tabla 22. <i>La liquidez y su insuficiencia</i>	77
Tabla 23. <i>La liquidez y los recursos para invertir</i>	78

Tabla 24. <i>Necesidad de obtener liquidez</i>	79
Tabla 25. <i>La liquidez y las decisiones de inversión</i>	80
Tabla 26. <i>La liquidez y las decisiones en el corto plazo</i>	81
Tabla 27. <i>La liquidez y los recursos dinerarios</i>	82
Tabla 28. <i>La liquidez y los recursos obtenidos</i>	83
Tabla 29. <i>Resultados de correlación para la hipótesis general</i>	84
Tabla 30. <i>Resultados de correlación entre la dimensión 1- variable 1 “Procedimientos” y la dimensión 2 de la variable 2 “Escasez”</i>	84
Tabla 31. <i>Resultados de correlación entre la dimensión 2- variable 1 “Documentos” y la dimensión 1 de la variable 2 “Activos Circulantes”</i>	85

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Procedimientos aplicados en los créditos y cobranzas.....	60
<i>Figura 2.</i> Confianza de procedimiento de cobro.....	61
<i>Figura 3.</i> Créditos y cobranzas según sus políticas y procedimientos	62
<i>Figura 4.</i> Importancia de las políticas y procedimientos en los créditos y cobranzas	63
<i>Figura 5.</i> Transacciones comerciales en los créditos y cobranzas.....	64
<i>Figura 6.</i> Documentación errónea en las cobranzas	65
<i>Figura 7.</i> Importancia de registrar los créditos y cobranzas en la contabilidad.....	66
<i>Figura 8.</i> Contabilización fidedigna de los créditos y cobranzas	67
<i>Figura 9.</i> Los Créditos y cobranzas y su incidencia en el efectivo.....	68
<i>Figura 10.</i> Los créditos y cobranzas y su influencia en el efectivo de interés por mora	69
<i>Figura 11.</i> Los Créditos y cobranzas, tiene la obligación de notificar y exigir el pago de sus obligaciones.....	70
<i>Figura 12.</i> Los créditos y cobranza tienen la obligación de exigir el pago a sus clientes	71
<i>Figura 13.</i> La liquidez y auditoría	72
<i>Figura 14.</i> La liquidez y su influencia en la auditoría	73
<i>Figura 15.</i> La liquidez y los términos monetarios	74
<i>Figura 16.</i> La Liquidez en los activos circulantes	75
<i>Figura 17.</i> La liquidez y su insuficiencia.....	76
<i>Figura 18.</i> La liquidez y su insuficiencia.....	77
<i>Figura 19.</i> La liquidez y las necesidades de invertir.....	78
<i>Figura 20.</i> Necesidad de obtener liquidez	79
<i>Figura 21.</i> La liquidez y las decisiones de inversión.....	80
<i>Figura 22.</i> La liquidez y las decisiones en el corto plazo	81
<i>Figura 23.</i> La liquidez y los recursos dinerarios.....	82

Figura 24. La liquidez y los recursos obtenidos 83

Introducción

La presente tesis titulada: Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la liquidez en la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017. El análisis se centró en la recuperación inmediata del efectivo, por medio de las cobranzas en todas las empresas, ya que es una base fundamental para contar con liquidez o capacidad de convertir los activos en efectivo para hacer frente a las obligaciones a corto plazo; como son los sueldos de los colaboradores, proveedores, servicios básicos, etc. Asimismo, el objetivo general de la presente investigación es determinar de qué manera el análisis de los créditos y cobranzas, a través de sus políticas aplicadas, mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017.

La buena gestión de políticas de cobranza conlleva el camino al éxito en una compañía ya que permite ir al mismo nivel con las ventas efectuadas porque de nada sirve realizar un buen volumen de ventas sino se logra cobrarlas; la idea no es solo tener utilidad sino es tener sus evidencias monetarias físicas en el momento oportuno.

La presente investigación se realizará en la empresa Agencias Viajes Tours SAC, en donde va dirigido a entrevistar a sus colaboradores que intervienen directamente en el departamento de Créditos y Cobranzas; y así conocer la apreciación, políticas; causas y consecuencias que generan el retraso de las cobranzas en dicha organización. Asimismo, buscar mejoras en las políticas de cobranzas con el fin de que los clientes realicen el pago en menos tiempo.

El desarrollo integral de la investigación consta en cuatro partes en el presente informe de investigación de Tesis.

El primer capítulo corresponde al Problema de Investigación que comprende: Una clara evidencia de que la situación económica y financiera de las compañías no están bien en un país en cualquier parte del mundo; teniendo como el análisis el control y la gestión en los créditos y

cobranzas es la lucha que tienen las compañías. Sobre todo, aquellas empresas con una cartera de clientes, es pequeña. Teniendo como base los análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la liquidez siendo nuestras variables de estudio se formula el problema, los objetivos, la justificación e importancia, y limitaciones.

El segundo capítulo corresponde al Marco Teórico que abarca: antecedentes de investigación, es buscar trabajos de investigación con la finalidad de apoyar la fiabilidad en cuanto al problema de la investigación, en cuanto al desarrollo de las bases teóricas son conceptos esenciales que desarrollara la presente investigación con la finalidad de conocer con más detalle nuestras variables de estudio, definición de términos son palabras que necesitamos conocer a fin de poder explicarse sin ningún tipo de dificultad el desarrollo del trabajo.

El tercer capítulo corresponde al Método de la Investigación que será de método cuantitativo y cualitativo con un diseño correlacional, variables y se precisan los métodos y técnicas que para la presente investigación será la encuesta, esta se desarrollara mediante un cuestionario, para la obtención de los datos, se define la población que son las 20 personas que laboran en el departamento de créditos y cobranzas, así mismo se determina la muestra que en nuestro caso será la misma cantidad de trabajadores, se señala el tipo de análisis de los datos y por último la hipótesis la cual es de suma importancia para comprobar nuestro problema de estudio.

El cuarto capítulo corresponde a la muestra y la interpretación de los resultados obtenidos del instrumento aplicado y la contrastación los objetivos generales y específicos de la investigación. En primera instancia, se evaluó el instrumento de recolección de datos, las mismas que fueron consolidadas en tablas de cada pregunta tabulada con su respectiva interpretación. En esta investigación para medir la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach, Así mismo para comprobar la correlación de las variables y dimensiones de la hipótesis general y específica se utilizó el coeficiente de correlación Spearman.

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Una señal evidente de que la situación económica no está bien en un país de cualquier parte del mundo es la lucha que tienen las empresas para realizar sus cobranzas que cada día se van incrementando más. Para los dueños de negocios, sobre todo aquellas empresas con cartera de clientes, es pequeña. Unos pagos que transformen el esquema habitual a 30 días en uno más lento a 45 días, pueden significar la diferencia entre pagar los sueldos de sus colaboradores y tener que hacer frente a una oficina llena de trabajadores incómodos.

En el Perú ninguna compañía está libre del pago atrasado. Con la disminución de los ingresos y las reservas afectadas, no todas las empresas disponen de una liquidez necesaria para sobrevivir a la desaparición de un cliente.

Todo parte de las políticas de cobranzas de la empresa, que viene a ser la forma de cómo la empresa se enfoca con respecto a la calificación de los clientes nuevos o antiguos. Del tal modo, que hoy en día, no evalúan, es decir no miden eficientemente el grado de capacidad de cada uno de los clientes que la empresa está relacionada.

No hay un conocimiento del mercado actual de las micro finanzas, no identifican cuáles son las principales necesidades de un país, para poder llegar a una buena gestión de créditos y cobranzas dentro de la cartera que cada empresa en particular se pueda administrar.

Otras de las causas, es que no se envía a los clientes facturas con dos o tres semanas de anticipación al día que se espera recibir el pago o el sistema es demasiado complejo. Los contratos deben ser más explícitos que sea posible en cuanto a los términos de pago.

Hablando específicamente, hay muchas facturas que no son cobradas ya que fueron enviadas a otro domicilio o fueron dirigidas a una persona que ya no trabaja en la empresa y la factura se pierde.

Hay Empresas que no emiten las facturas de inmediato, por ende, genera un retraso en los pagos y es ahí donde los clientes se quedan con la idea de que tiene más días para pagar.

En la actualidad, debido a la tecnología, y estilo de vida, es muy fácil que los clientes eviten las llamadas, correos electrónicos y otro tipo de comunicación. En este contexto, no se deben permitir evasivas. Por lo que hay que ser creativo y consistente hasta que se comunique con la persona clave para poder conversar sobre el saldo vencido o la problemática en el crédito.

Uno de los errores más comunes es que no cumple con lo que se les informa a los clientes, por ejemplo, se le informa al cliente que el último día de pago venció y que, si no realiza el pago, en tres días su crédito será suspendido y además será asignada a un tercero para su cobro, pero no cumplen con lo que dicen eso demuestra que no tiene firmeza de las palabras (y política de cobro) ya que es una de las mejores maneras para perder el prestigio y credibilidad de la asociación. Esto parece un descuido sin mayor consecuencia, sin embargo, impacta el flujo de efectivo de las empresas, porque genera efectos en el área comercial y de cobranza.

La empresa Agencias Viajes Tours SAC se encuentra ubicada en el distrito de Miraflores, en la Calle Alcanfores 775- sucursal. Es una agencia líder en el área de negocios del turismo en la Costa Este de los Estados Unidos de Norte América; la compañía fue fundada en el año 1980 en la ciudad de Elizabeth en New Jersey y cuenta con 37 años de ofrecer servicio y dedicación a sus clientes.

Su Visión es ser el grupo empresarial, líder, dinámico y comprometido, enfocados en desarrollar nuestro talento humano con una cultura innovadora, garantizando experiencias inolvidables.

Su Misión es ser el grupo líder a nivel mundial en la industria del turismo; ofreciendo servicios integrales de calidad con el mejor talento humano, superando las expectativas de nuestros clientes y socios estratégicos.

La Empresa “Agencias Viajes Tours SAC”, cuenta con liquidez, de acuerdo a sus ratios financiero (apéndices 6) pero presenta varias dificultades para poder convertir sus activos en efectivo. Uno de ellos es realizar sus cobranzas en menos tiempo y obtener dinero, ya que existen varias causas por el cual no permiten recuperar los cobros en menos tiempo. El departamento de ventas está enlazado con el departamento de créditos y cobranzas, es por eso que las cobranzas son el último recurso para conseguir los pagos de los clientes.

La Empresa cuenta con dos tipos de clientes, los que cancelan al contado y los que tienen una línea de crédito, pero hay varias ocasiones cuando algunos clientes que pagan al contado, solicitan un crédito a la empresa por un tiempo de horas o de un día, porque tuvieron un percance con el efectivo o no pueden acceder en el momento a su cuenta corriente y otros motivos que se presentaron de manera repentina. Este acuerdo es verbal que viene a ser un crédito informal y por ende hay algunas agencias que no cumplen con ese acuerdo aprovechándose porque no hay un documento que acredite la fecha de pago y efectúan el pago después de días. Se han extendido en pagar hasta en un mes. Asimismo, hay ejecutivos que, con el fin de concretar una venta, por el caso de un vínculo de amistad, les dan créditos a clientes morosos y que no cuentan con solvencia para cumplir con sus obligaciones. Es ahí donde se ve afectada el área de créditos y cobranzas, ya que el departamento de ventas no respeta sus parámetros. Se suma a este problema los desastres naturales que hubo a inicios del año 2017 y que ocasionaron pérdidas en las agencias que están dentro de ese lugar o territorio afectado, a pesar que siempre fueron puntuales en sus pagos por esta situación fallan en abonar sus deudas.

También existen varias agencias que buscan excusas para no pagar a Agencias Viajes Tours SAC teniendo como ejemplo que: solicitan que se le cambie una boleta de venta por una factura, de lo contrario no realizan el pago; al no estar de acuerdo con el precio pactado y solicitan un descuento; sus pasajeros aún no les pagan los boletos de viaje que le vendieron y por eso tampoco pueden pagar a Agencias Viajes Tours SAC.

En ocasiones la empresa no realiza la bancarización con algunos clientes. Y por eso también cuenta con un personal gestor de las cobranzas, que recauda el dinero en efectivo a las agencias, pero se ha observado casos que algunos recaudadores no reportan el monto real cobrado en todo el día. Tomando uso de ese dinero para beneficios personales y posteriormente reportaban ese dinero, pero cogiendo de otra cobranza de tal manera que llevaba siempre un cobro pendiente que no ingresaba a la empresa.

Para más detalle del trabajo se realizó un análisis para apreciar el grado de liquidez que posee la empresa de acuerdo con los instrumentos de gestión (ratios financieros), ubicado en el apéndice 6.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera el análisis de los créditos y cobranzas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017?

1.2.2 Problema específico

¿De qué manera los procedimientos de cobranza influyen en la escasez de liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017?

¿De qué manera los documentos de cobranza influyen en los activos circulantes de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el análisis de los créditos y cobranzas a través de sus políticas aplicadas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera los procedimientos de cobranza inciden en la escasez de liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017

Demostrar de qué manera los documentos de cobranza inciden en los activos circulantes de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017

1.4 Justificación de la Investigación

La necesidad de realizar este análisis de los créditos y cobranzas en la empresa Agencias Viajes Tours SAC, es porque a través de esta tesis podemos conocer todas las causas que generan el retraso de las cobranzas, y que no permiten que la empresa cumpla con sus objetivos. Por lo tanto, la investigación genera beneficios ya que permite a la organización mejorar en cuanto a sus políticas de asignación de créditos y políticas de cobranzas más eficientes con el fin de recuperar el efectivo en menos tiempo y de esta manera pueda cumplir con sus metas y alcanzar el éxito. Esta investigación, también se justifica en tres puntos de vista. Desde el punto de vista práctico ya que esta investigación propone estrategias que al ejecutarlas permite resolver el problema planteado. Desde el punto de vista teórico, permite concientizar sobre el conocimiento obtenido en el área investigada, la necesidad de entender la relación de las variables de tal modo que se puedan tomar decisiones con el fin de cumplir los objetivos. Desde el punto de vista metodológico, esta investigación servirá proporcionar a otros investigadores, información real y fidedigna para que ellos puedan emplearlas en otras investigaciones similares en una empresa.

1.5. Limitaciones

Los accesos a la información de los estados financieros no fueron de manera inmediata el mismo que se solucionó a los meses de haberse solicitado, sin embargo, solo contamos con Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, los cuales fueron la base esencial de esta investigación.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Vera (2013), realizó la siguiente investigación: Gestión de créditos y cobranzas para prevenir y recuperar cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad Guayaquil en el periodo 2011, Tesis de pregrado, en la Universidad Internacional del Ecuador. Su objetivo general es realizar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha. La población en la presente investigación, estuvo conformada por 1.5 millones de clientes. La muestra es de 150 clientes. Se utilizó metodológicamente un tipo de investigación de campo, cuantitativa y cualitativa, nivel inductivo-deductivo y analítico-sintético, con apoyo en una revisión bibliográfica. Las conclusiones: Es de suma importancia establecer manuales para mejorar los procedimientos de créditos en la institución. Se debe homogeneizar la calificación del sujeto de crédito, buscando instrumentos que permitan mejorar el análisis de los clientes.

Comentario: Según Vera, se debe establecer lineamientos y estrategias que permitan un mejor sistema de créditos en la entidad financiera, esto será importante para poder seleccionar una cartera de clientes dispuestos a cumplir con los requisitos y así disponer de dicho crédito y cumplir con ellos.

Parrales (2013), realizó la siguiente investigación: *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*, Tesis de postgrado, en la Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil- Ecuador. Su objetivo general es determinar los principales motivos por el cual los beneficiarios de créditos educativos se atrasan en los pagos; Regenerar los procesos de prevención de la demora y las estrategias de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal. La población en la presente investigación, estuvo conformada por 1,800

beneficiarios de crédito. La muestra es de 236 beneficiarios. Se utilizó metodológicamente un diseño de investigación documental, de campo y correlacional; tipo de investigación no experimental, nivel descriptivo-sistémico. Las conclusiones: La cartera del IECE-Guayaquil, presenta inconvenientes. Ya que su grado de morosidad supera el 10 %. Las propiedades del sistema de cobranzas del IECE-Guayaquil. Definen que se encuentran en la fase de cobranza en desarrollo. Las principales debilidades que poseen en la actualidad el departamento de Créditos y cobranzas del IECE-Guayaquil son las siguientes: no hay suficiente personal para efectuar una eficiente gestión de cobranzas y falta de capacitación constante referente a la gestión de cobranzas.

Comentario: Según Parrales, el IECE-Guayaquil tiene un retraso de las cobranzas, que superan el 10%, debido a la falta de recursos como es el capital humano para poder gestionar las cobranzas a sus clientes. Se entiende que si no hay un personal que este pendiente a que los clientes realicen los pagos; no siempre estos clientes pagaran por voluntad propia y en su momento oportuno. Además, también está la falta de capacitación. Ya que, si el personal destinado a realizar las cobranzas no está preparado lo suficiente para asumir este cargo, no se podrá hacer efectiva la cobranza.

Lozano y Luna (2016), realizaron la siguiente investigación: Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017, Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil-Ecuador. Su objetivo general es diseñar manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de Química S.A. La población en la presente investigación, estuvo conformada por toda la empresa Química S.A. La muestra es la Gerencia Financiera, la Gerencia de Ventas, Gerencia de Crédito y Gerencia de Producción, específicamente: Contador, Asistente Contables, Jefe de Ventas, 6 Vendedores, Jefe de Crédito, Jefe de Cobranzas, Asistente de Crédito, Asistente de Cobranza, Jefe de Compras y Asistente de Compras en total van a ser encuestados 15 trabajadores. Se utilizó metodológicamente dos diseños de

investigación cualitativa y cuantitativa, tipo de investigación explicativa. Las conclusiones: Toda empresa, organización o compañías independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad. Comentario: Según Lozano y Luna, las empresas siempre deben contar con un control interno para supervisar y controlar los créditos, gestión de cobranzas con los clientes, así como los gastos efectuados con proveedores ya que su ineficiente monitoreo sin duda perjudicará la rentabilidad y liquidez de la empresa.

Ramírez (2016), realizó la siguiente investigación: Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos-Ecuador, Tesis de pregrado, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes-Santo Domingo, donde su objetivo general es Diseñar un modelo de crédito- cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa Comercial Facilito en la Parroquia Patricia Pilar. La población en la presente investigación, estuvo conformada por 157 personas que están vinculadas con el tema de estudio: 1 directivo, 2 empleados y 154 clientes. La muestra es las 154 personas que conforman la población. Se utilizó metodológicamente en la investigación cualitativa y cuantitativa, nivel teórico. Las conclusiones: Podemos señalar que la contabilidad y las finanzas tienen mucha relación el mismo que cada empresa en su momento requiere de información confiable, eficiente, real y oportuna que estén sujetas al cumplimiento de leyes y normas vigentes de nuestro gobierno, esto ayudará a una buena administración, organización acertada y a la obtención de los objetivos trazados.

Comentario: Según Ramírez, toda información que pueda proporcionar el área de finanzas y contabilidad debe ser real y fidedigna ya que deben estar sujetas a normas y reglas dictados por el mismo gobierno, para que así de esa manera se pueda realizar una buena administración y un

mejor control y así se pueda lograr nuestros metas y objetivos trazados que es la implementación de un buen modelo de créditos y cobranzas.

Carrillo (2015), realizó la siguiente investigación: La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo, Tesis de posgrado en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Su objetivo general es optimizar los procesos financieros contables de modo que alude a realizar los índices de liquidez que requiere al momento la Compañía Azulejos. La población en la presente información, estuvo conformada por 5 trabajadores de la empresa Azulejos Pelileo. y la muestra consta también de los 5 trabajadores de la misma empresa. Se utilizó metodológicamente un enfoque cualitativos y cuantitativos, tipo de investigación de campo y descriptiva, nivel analítico y sintético. Las conclusiones: manifiesta lo siguiente, en el trabajo realizado por la investigadora, se determinó la implicancia que tiene, el ineficiente manejo de la gestión financiera por parte de la alta gerencia que maneja la empresa „Azulejos Pelileo“, sobre la liquidez que esta entidad posee, hay una relación directa con la toma de decisiones que es parte de las responsabilidades de la gerencia.

Comentario: Según Castillo es indispensable que el manejo de la alta gerencia es fundamental para la gestión y toma de decisiones adecuadas en base a la información contable veraz y específica.

Medina, Plaza y Samaniego (2013), realizo la siguiente investigación: *Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de liquidez y rentabilidad de la empresa “Pintuca S.A.” en el año 2012*”, Tesis de posgrado, en la Universidad de Guayaquil. Ecuador. Su objetivo general es Determinar un plan que acceda a convertir y desarrollar estrategias y políticas eficaces en la administración financiera para su debida utilización de los recursos económicos, necesitamos conocer cuál es su capacidad financiera que lo permita estabilizar y fortalecer el análisis de liquidez y financiero de la empresa “Pintuca S.A.” en el año 2012. La población en la presente

información, estuvo conformada por 44 trabajadores de la empresa Pintuca S.A. y su muestra consta de 42 trabajadores también. Se utilizó metodológicamente, tipo de investigación Descriptiva, Explicativa y Cuantitativa. tipo de investigación deductivo. Las conclusiones: La empresa “Pintuca S.A.” no tiene una buena gestión financiera y este se debe a la escasez de estrategias en sus operaciones y en el control de ellas, perjudicando la accesibilidad de sus bienes económicos. Tiene problemas económicos ya que tiene deudas con terceros demostrando una baja solvencia.

Comentario: Según Medina et al consideran que por haber mejorado la estructura de la empresa están con liquidez baja que no pueden solventar sus obligaciones a corto plazo y no es la única causa o adversidad de liquidez que afronta la empresa. Si no es Por qué no hay una adecuada administración financiera debido a la falta de estrategias políticas, estrategias de control y estrategias de planeación. Afectando de esa manera Y se ese modo Dando como resultado un estado financiero no fiable.

Avelino (2017), realizo la siguiente investigación: *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA*, Tesis de pregrado en la universidad laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil-ecuador. Su objetivo general es evaluar el importe de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa en el período 2015, ya que por medio de información obtenidos sean estos verídicos y fidedigno se ha podido observar mediante las ventas para las posibles mejoras en su actividad económica. La población en la presente información, estuvo conformada por 20 trabajadores y su muestra de 04 personas de la misma organización. Se utilizó metodológicamente un diseño inductivo con un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo. Las conclusiones: Una vez conocidos los resultados establecidos y considerando los objetivos es Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar con la ratio de liquidez.

Comentario: Según Avelino., Para el 20% de la cartera vencida dentro de las estrategias, la organización puede optar por vender la cartera a un tercero especializado en cobranzas, de manera que recupere su valor incobrable, y aumente la liquidez en los estados financieros

Gonzales y Vera (2013) realizó la siguiente investigación, Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros san Félix CA, periodo 2011. Tesis de pregrado en la universidad nacional experimental de Guayana-Venezuela. Su objetivo general es determinar la posición económica-financiera de una empresa y apreciar su grado de rendimiento prosperidad. La población en la presente información, estuvo conformada por 5 personas de la empresa Hierros san Félix CA. La muestra se tomó el total de la población que son 5 personas de la misma organización. Se utilizó el diseño o enfoque metodológico de campo de nivel descriptivo. Las conclusiones: Es evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros san Félix se puede observar que no hay una buena comunicación entre los departamentos de ventas y cobranza que tiene como resultado que no hay liquidez.

Comentario: según Gonzales y Vera es concientizar al personal sobre la importancia de seguir las políticas de créditos, y motivar la comunicación entre los empleados ya que, sin esta, será imposible que se logre los objetivos establecidos.

2.1.2 Nacionales

Herrera (2014), realizó la siguiente investigación: Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A.- sucursal Trujillo año 2013, Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Trujillo-Perú. Su objetivo general es determinar si las causas de mejoría intervienen en los procesos y controles en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A. La población en la presente investigación, estuvo conformada por 326 trabajadores de la empresa. La muestra es de 5 trabajadores. Se utilizó metodológicamente un diseño de sucesión o línea recta, nivel

explicativo. Las conclusiones: la mejora en la calidad de los procedimientos en el área de créditos y cobranzas en la empresa Linde Gas Perú S.A.- Trujillo pueden minimizar las malas gestiones administrativas, para hacer efectiva una cobranza.

Comentario: Según Herrera, la empresa Linde Gas Perú S.A. ha tenido varias dificultades para realizar una buena gestión en sus cobranzas tales como una insuficiencia de la disponibilidad de los recursos, funciones que no tienen compatibilidad; sin embargo, en la actualidad ha presentado una serie de mejoras en sus actividades y eso va a permitir que la empresa pueda reducir el tiempo para hacer efectiva sus cobranzas.

Uceda y Villacorta (2014), realizó la siguiente investigación: Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013, Tesis de pregrado, en la Universidad Privada Antenor Orrego-Per. Su objetivo general es demostrar si los tipos de ventas al crédito influyen en el retraso de pago por parte de los clientes en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En Lima en el año 2013. La población en la presente investigación, estuvo conformada por los clientes de la empresa Import y Export Yomar. La muestra es de 100 clientes de la misma empresa. Se utilizó metodológicamente un nivel Analítico-Sintético. Las conclusiones: Se observó que las políticas de ventas al crédito si intervienen en los clientes morosos, de acuerdo a la estimación y análisis a una muestra de 100 clientes, se observó que la morosidad, es a efecto de no cumplir con los requisitos que fueron normados en las tres políticas de créditos determinados por la empresa.

Comentario: Según Uceda y Villacorta, las políticas de crédito no están bien encaminadas, ya que están dando como resultados que los clientes se retrasen en cumplir con los pagos; pues no respetan las normas establecidas por Import Export Yomar y eso demora en recuperar pronto el efectivo, por ende, puede afectar la liquidez de la organización.

Ruiz (2018), realizó la siguiente investigación: El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015. Tesis de pregrado, en la Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú. Su objetivo general es describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015. La población en la presente investigación, estuvo conformada por 82 trabajadores de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. La muestra es los 62 trabajadores extraídos del total de la población. Se utilizó metodológicamente tres diseños de investigación y son descriptivo, explicativo y transversal, niveles descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo. Las conclusiones: La empresa presenta problemas con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionadas a los procedimientos para el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza. Se determinó que la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y la morosidad tienen relación inversa, es decir a una menor o mala gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, la morosidad aumenta, ya que la gestión financiera es la que pone los lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos y su recuperación.

Comentario: Según Ruiz, la gestión financiera desempeña un papel muy importante en la empresa, ya que de esta depende si hay alta morosidad financiera o no, es por eso que se debe realizar eficientemente con el fin de reducir la morosidad con los clientes y recuperando el dinero en menos tiempo.

Hidalgo (2010), realizó la siguiente investigación: Influencia del control en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. Tesis de pregrado, en la Universidad de San Martín de Porres, Lima-Perú. Su objetivo general es determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado. La población en la presente

investigación, estuvo conformada por 500 trabajadores pertenecientes a 11 empresas formales e informales de servicios de pre-prensa digital a nivel de Lima-Cercado. La muestra es los trabajadores de las 11 empresas. Se utilizó metodológicamente la investigación descriptiva, explicativa y correlacionada. Las conclusiones: El estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

Comentario: Según Hidalgo, contar con un control interno en el área de créditos y cobranzas es indispensable, porque en base a la obtención de una información real y eficaz se podrá obtener resultados favorables para la empresa como, por ejemplo: reducir las pérdidas y aumentar la liquidez o ingresos por los créditos que se han brindado a los clientes.

Arrunátegui (2017), realizo la siguiente investigación: El problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao – Perú 2012-2014” Tesis de posgrado en la universidad Nacional Mayor de San Marcos. Su Objetivo general es : Brindar atención adecuada en la prevención, protección, educación y promoción del menor en abandono moral o material, Brindar una eficiente asistencia y protección al anciano en abandono moral o material, brindándole servicio de salud, albergue, alimentación y rehabilitación, Colaborar en la solución de necesidades de salud y bienestar social de la mujer en abandono y/o en extrema precariedad económica, La población en la presente información, estuvo conformada por 198 personas que laboran en las diferentes áreas de la sociedad beneficiaria. La muestra con un total de 131 personas conformadas por directores, funcionario, contadores, Se utilizó metodológicamente un diseño descriptivo y

explicativo de nivel científica. Las conclusiones: Los datos obtenidos y los puestos a prueba nos permitieron establecer que el nivel de capital de trabajo influye aceptación en la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa de la Beneficencia Pública del Callao, considerando que nos permitirá contar con los recursos necesarios e indispensables para el cumplimiento de presupuesto establecido anualmente.

Comentario: Según Arrunátegui, a raíz de los diferentes problemas que enfrenta la sociedad de beneficencia pública ha permitido ver la necesidad de poder hacer algo por ellos.

Pomalaza (2016), realizó la siguiente investigación: La Administración de la Liquidez y su Efecto en el Resultado de las Empresas Arrendadoras de Centros Comerciales de Lima Metropolitana. Tesis de pregrado en la Universidad San Martín de Porres, su objetivo general fue determinar la manera como la administración de la liquidez podrá afectar el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana. La población en la presente información, estuvo conformada por 128 personas relacionadas con la administración de los centros comerciales ubicados en los distritos de Lima. La muestra con un total de 44, este trabajo fue el no experimental, descriptivo y explicativo; por cuanto no se basa en la aplicación del trabajo en las empresas. Se utilizó metodológicamente un diseño de tipo aplicada, la concreción: Las conclusiones: Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana no evalúan los riesgos de la competitividad lo que de manera general influye a nivel empresas.

Comentario: Según Pomalaza las empresas arrendadoras de los centros comerciales no disponen de una estructura adecuada de endeudamiento que hacen que no dispongan de los recursos financieros necesarios para la inversión en capital de trabajo y bienes de capital que necesitan para concretar e impulsar las inversiones que conllevan a una gestión adecuada, Las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana deben usar adecuadamente y con eficiencia el financiamiento lo que facilitará la economía empresarial.

Arredondo (2017), realizó la siguiente investigación: Planificación Financiera y su Incidencia en la Liquidez de las empresas industriales del distrito de Ate, año 2017, Tesis para obtener el pregrado en la Universidad Cesar Vallejo: Su objetivo principal es La importancia del estudio radica en la falta de liquidez que atraviesan las empresas industriales, considerando uno de las causas más urgentes es la falta de uso de herramientas financieras que minimizan problemas económicos. Afectar el resultado de las empresas arrendadoras de centros comerciales de Lima Metropolitana. La población en la presente información, estuvo conformada por 40 personas del área contable y del área de finanzas de las empresas industriales. La muestra con un total de 36 de las mismas áreas de las empresas industriales, diseño no experimental, transversal, correlacional; tipo aplicada. Las conclusiones, según la hipótesis general planteada, se ha logrado contrastar y verificar con la realidad, que la planificación financiera incide en la liquidez de las empresas industriales del distrito de Ate año 2017, donde las empresas industriales no cuentan con una proyección tanto de sus ingresos como de sus egresos que vendrán en un futuro.

Comentario: Según Arredondo tiene por objetivo principal determinar de qué manera la planificación financiera incurre en la liquidez de las empresas industriales, donde especifica la importancia del estudio que indica en la falta de liquidez que atraviesan las empresas industriales, es por ello existen una serie de herramientas financieras que aplicadas correctamente proveen de información útil para la toma de decisiones.

Aguilar (2013), realizó la siguiente investigación: Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C, Tesis de Pregrado en la Universidad San Martín de Porras. Cuyos objetivos fueron: Su objetivo principal es demostrar si el factoring impacta en la gestión financiera de la mediana empresa en la actividad comercial en el Departamento de Lima. La población en la presente información, está representada por 63 personas del área administración, finanzas. la muestra con un total de 50

de la misma área mencionada. Se utilizó un Diseño no experimental-transaccional, tipo de investigación aplicada de método deductivo. Las conclusiones: La mediana empresa en la actividad comercial no usa el Factoring como herramienta para optimizar la gestión financiera, recomendando se impulse el uso del factoring mediante la elaboración de un marco legal que permita que las facturas puedan ser endosadas como títulos valores.

Comentario: Según Aguilar La empresa debería aplicar métodos y estrategias para contrarrestar las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios ejecutados por parte de sus clientes potenciales y la empresa no se vea en la necesidad de buscar financiamiento externo a través del uso del factoring y de esta manera mejorar su sistema de liquidez y rentabilidad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Créditos y cobranzas

2.2.1.1 Definición.

Del Valle (2014). Menciona que, “la cobranza es un procedimiento formal de mostrar al girado instrumentos o documentos para que realice el pago o acepte tales como un pagaré, letras de cambio, documentos de embarque u otros títulos valores” (p.6).

Calderón (2018). Afirma que, “la cobranza viene a ser la recuperación de los créditos concedidos previamente por una entidad Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo” (p.2).

Coronel (2013): Define que, la cobranza es un procedimiento formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por motivo de la compra de un bien o el pago de algún servicio brindado. Aquí está incluido el pago de documentos como son las Facturas Pagares Letras de cambio u otro título valor. Se dice que la venta se efectúa cuando se realiza el cobro correspondiente y es tan real esta frase que cualquier empresa comercial conserva un capital de trabajo adecuado, cuando genera dinero en efectivo por parte del pago de

los clientes, por ende, se considera la función de la cobranza de suma importancia en la administración. (p.128)

Cetelem (2013), define que, el crédito es un mecanismo primordial de toda economía moderna: se puede acceder a la compra de productos y servicios sin que el comprador esté obligado a desembolsar su pago en ese mismo momento. Al facilitar las compras, el crédito es determinante en el incremento de las ventas, el crecimiento de trabajo y, resulta esencial en el desarrollo económico de una nación. (p. 2)

Morales y Morales (2014), Nos dice que, el crédito es un dinero prestado, donde el individuo que solicitó el dinero se va a comprometer a devolverlo en el plazo o tiempo pactado según los requisitos determinados para dicho préstamo, más intereses, seguros y costos involucrados si los hubiese. También crédito puede ser venta de bienes o servicios por bienes, servicios o dinero por recibir en un futuro. Su significado etimológico viene a ser confianza, creencia, solvencia o responsabilidad. (p.23)

Molina (2014), menciona que. El crédito es un período determinado de plazo entre la transferencia del bien al cliente y el pago de dicho producto, cualquiera que sea el tiempo que dure tal período y el medio y la manera de pago que se acuerden, siempre que no se interponga en la transacción un tercero, entidad de crédito o banco que financie la transacción y haga frente al riesgo del impago. Los resultados de esta concesión de crédito que se concede a un cliente pueden ser muy diversificadas para el negociante que lo otorga, tanto en su aspecto económico, por el coste que supone el aplazamiento en el cobro, como por el riesgo que asume en el caso de que la transacción no llegue a buen final y el deudor pague después de lo acordado o simplemente no pague, parcial o en su totalidad, la deuda asumida. (p. 31)

2.2.1.2 Proceso de cobranza

López y Soriano (2014), afirman que, no hay duda de que la labor del tesorero inicia en la gestión de los procedimientos de cobranzas. El cobro es el efecto de una serie de tres procesos o acciones que se elaboran de forma encadenada e interdependiente:

- 1.- Venta. Es un procedimiento que comienza de la venta y termina en el momento en que el pedido se procesa. El proceso que tiene una gestión ineficaz puede causar que haya un volumen determinado de ventas que no están procesadas, con el consiguiente impacto en su liquidez. Es proceso primordial porque en el mismo se deben definir bien las condiciones de ventas y cobranza a las que se somete el cliente, y que será de influencia en el éxito de los otros procesos y finalmente en el cobro puntual.
- 2.- Entrega. Va desde la fecha del proceso del pedido hasta el momento de entrega. Es un procesamiento de entrega puntual y sin percances se basa a su vez una facturación sin incidencias y una cobranza puntual.
- 3.- Facturación. Desde la fecha de entrega del producto, luego por la fecha de factura (dato primordial con el análisis de flujos de cobranza) hasta la fecha de vencimiento del plazo de crédito que otorgamos al cliente para realice el pago de la factura. Es importante vigilar que desde el momento de salida del almacén (tratándose de un bien o de realización del servicio, hasta la fecha de vencimiento de la factura, pasen el mínimo de días posible por encima del plazo de crédito otorgado al cliente en el contrato de venta. Es decir, que, si se acuerda 60 días, sean 60 días y no 63 o 65, como efecto de que tardamos en facturar o de que se calcula mal los días. (p.31)

Cardozo (2014), nos dice que, Las empresas solidarias deben tener unas reglas debidamente aprobadas por el Consejo de Administración o Junta Directiva o quien haga sus veces, que cuente con las políticas y procesos para adelantar trabajos de cobranza en créditos

no asistidos. También se deben presentar informes periódicos en base a los resultados de este procedimiento al estamento respectivo.

Se definirá el área y/o funcionarios responsables, los criterios con base en los cuales se realizan las labores de cobro administrativo y jurídico dejando pruebas de las gestiones ejecutadas.

Las empresas solidarias deben dar aviso oportuno al cliente o codeudores de cualquier inconveniente que pueda poner en riesgo el servicio o pago correspondiente de la deuda. Esto con el fin de minimizar las pérdidas potenciales en que podrían incurrir clientes y proveedores en caso de que se presente a futuro inconsistencias de pago por parte del primero. (p.81)

2.2.1.3 Tipos de Cobranzas

López y Soriano (2014), mencionan que, de acuerdo los recursos que se utilizan para liquidar la deuda del cliente, caben diferenciar tres tipos:

A). Cobranza “pasiva”, a la espera de la iniciativa del cliente, que agrupa la cobranza al contado, la cobranza por reposición, pagarés, pagos confirmados, etc.

Engloba todo el equipo interno que lleva a cargo los cobros, desde los cajeros hasta el departamento de créditos.

La clave de su éxito está en no tomar en cuenta este término de “pasivos”, y tener una actitud activa de control y exigencia educada y planificada frente al cliente para que cancele su deuda en el momento en que lo debe hacer.

En este apartado también se puede considerar el caso de clientes que realizan pagos por confirming, pues hay dependencia de su puntualidad (y la del banco) a la hora de respetar la fecha de vencimiento de nuestras facturas.

B). Cobranza mediante cobradores, que visitan al cliente. En pocos años ha pasado a ser insignificante. Las empresas ya han eliminado progresivamente a sus cobradores y los

pocos que hay están a comisión y relegados a obligaciones “peculiares” (impagados, saldos pequeños...)

- C). Cobro mediante vendedores. Es un canal de cobro funesto. El vendedor suele ser un mal cobrador. Se les reserva cobros “individuales” como a los cobradores y si se tienen cobradores mejor usar a éstos. Al vendedor se le deben dar los saldos en mora, y seguir el principio de que un ingreso no cobrado no devenga comisión y cargarle las comisiones de los montos morosos, a la vez que se le pasan para su cobranza o justificación.
- D) Cobranza mediante entidades bancarias, que manejan su red de sucursales y el sistema bancario para brindar al cobro o a la compensación la deuda del cliente con nuestra entidad. A través de ellas se cobra los efectos, facturas de tarjetas, recibos, etc. Se paga una comisión por ello.
- E). Cobro por venta del crédito a un tercero. Una compañía de factoring. Ésta se encarga de la cobranza y nos paga un precio por nuestra deuda, que equivale a su nominal deducida una comisión. Todavía en España, no está muy extendido. Prácticamente sólo lo utilizan entidades de sectores específicos con mucho margen. (p.p. 62-63)

Tipos de cobranzas.

Marcuse (2014), define que, hay dos clases de cobranzas: La cobranza documentaria y la cobranza simple. En sí, ambas son documentarias, pero liberan al cobro tipos de documentos diferentes. En general, la cobranza documentaria consta de documentos comerciales (como por ejemplo los conocimientos de embarque, listas de empaque, facturas comerciales, etc.) acompañados o no, por una letra girada contra el librado. La cobranza simple, en cambio, solo tiene uno o varios documentos financieros (como por ejemplo cheques, letras, etc.)

Las cobranzas también se pueden realizar contra pago o contra aceptación. En el primer caso, la documentación al cobro es entregada al librado contra el pago efectivo de la suma

indicada en la cobranza (que no debe ser siempre la misma cobranza por la cual están emitido la documentación ya que, por ejemplo, un pago a cuenta de esos documentos pudo realizarse con anterioridad.

En el caso de la cobranza contra aceptación, los documentos serán proporcionados al librado contra su aceptación en la letra que los acompaña. Una vez que aceptó la letra, esta es enviada inmediatamente al remitente, con lo cual el procedimiento queda finalizado y el banco cobrador queda libre de toda responsabilidad adicional.

Es a menudo, sin embargo, que cuando una cobranza es contra aceptación el remitente exija al banco corresponsal conservar la letra en custodia y hacerla efectiva a su fecha de vencimiento. En este caso el banco corresponsal tiene toda la autorización a considerar que este requerimiento consta, de acciones, a la remesa de una cobranza nueva en donde en base a esta puede cobrar una comisión adicional. En efectivo, el hecho de enviar o no enviar la letra aceptada al remitente no modifica en nada la característica de la transacción. Si la letra que va con la cobranza documentaria original es devuelta al remitente, este se verá con el compromiso de enviarla de nuevo al banco corresponsal, antes de la fecha de su vencimiento, en la modalidad de una cobranza simple.

No debe equivocarse el procedimiento de una cobranza “contra” aceptación con el procedimiento de un crédito documentario “de” aceptación. Hablando de la cobranza, la aceptación a la cual la transacción se refiere es la del librado (girado), en cambio en el caso del crédito documentario la aceptación será la del banco abridor del crédito o la del banco corresponsal confirmante.

Las transacciones de cobranza (en ambas direcciones) son de carácter más sencillo y brindan riesgos menores que los créditos documentarios e incluso que las de orden de pago

documentaria. Por lo tanto, las entidades financieras que las manejan constan también responsabilidades menores. (p.p. 91-92)

2.2.1.4 Incidencias de cobranzas

López y Soriano (2014), afirma que, para el cash management hay una incidencia de cobranza desde el inicio en que no cobramos una deuda exactamente el día de su vencimiento. De ahí que se le dé la definición de impagado un sentido más extenso (y más “duro”) del que normalmente se le da: impagada es cualquier cuenta que no se ha liquidado el día del vencimiento (aunque se atrase sólo un día). Se deja el término de “moroso” para las cuentas que llevan un determinado periodo de tiempo sin haberse cobrado de más de 90 días, por ejemplo.

Según el medio de cobro que se utiliza, la manera de generarse el impagado es diversificada:

Cheques.

Los cheques que deben recaudarse en reposición por correo electrónico o en mano del cliente, pueden retrasarse. Este atraso es una manera de impago, que conlleva un costo financiero para la entidad, equivalente a los días de retraso, al costo financiero alternativo que se tenga.

Como medidas de prevención del impago, sugerimos las siguientes:

Asegurarse que el cliente conozca que esperamos que nos cancele tal día, mediante el envío de un cheque a una correcta dirección. Observe sus facturas: ¿explican con claridad esos datos? Hemos observado muchas facturas que no indican (o lo hacen de manera poco clara) cómo lo han de pagar y hemos visto varias empresas que exigen el cheque desde una sucursal y el cliente lo ha enviado a la matriz por error, o viceversa.

Enviar un aviso al cliente, días antes de la fecha vencimiento, recordándoselo, (y aprovechando para recordarle a que domicilio debe remitir ese cheque)

Recordar el coste de cada día de demora en el texto del aviso, y si cabe en la propia factura.

Fijar políticas de cargo de los intereses de demora desde un determinado plazo de atraso (por ejemplo, 30 días) a un tipo de interés alto.

Transferencias.

El mecanismo de una deuda y la manera de afrontarla son semejantes a los mencionados para los cheques personales. Aquí hay dos sugerencias básicas:

Dar informe claramente al cliente ordenante de las señas de la entidad financiera a la que necesitamos que dirija el pago. No es raro que el cliente tenga la factura y no sepa donde enviar la transferencia, con lo que opta o por enviarla a una sucursal de su banco en nuestra plaza o por retener el procedimiento de pago hasta que conozca los datos.

Si nos informamos de los bancos de nuestro cliente, sería bueno que le indiquemos el mismo banco (si tenemos cuenta) o al menos uno “compatible” (del mismo grupo o corresponsal...)

Insistir si es probable en que la transferencia sea de forma electrónica, en lugar de telefónica y, desde luego, no postal. Aunque los gastos sean a nuestro cargo. Debe pensar que el adelanto de tres días (2 en lugar de 5) la cobranza de la transferencia es un ahorro superior al coste de hacerla vía telefónica.

Efectos.

Los efectos no se impagados por atraso sino por atenderlos a su fecha de vencimiento. En dicho caso regresan al cedente (se “devuelven” y de ahí el término de “devolución”), que los vuelve a presentar a su cliente, para que pague el nominal más unos gastos que incurran.

El cargo y el cobro de esos gastos dependen de las situaciones por las que se sabe que se ha producido el impagado. (p.p. 64-65)

Ettinger y Golieb (2014), nos dicen que:

Pagarés. Cuando un deudor se compromete a pagar su cuenta vencida con un pagaré, el acreedor debe tomar en cuenta varias interrogantes antes de considerarlo como liquidación. Hay

tres primordiales argumentos a favor de la aceptación del pagaré. Primero, constituye una prueba por escrito de la obligación, brindando fácil prueba en caso de que posteriormente sea necesario demandar al cliente. Segundo, un pagaré es fácilmente transferible, generalmente puede ser descontado en una entidad financiera por capital inmediato. Tercero, un deudor normalmente reconoce que un pagaré es una obligación más formal que una cuenta corriente. Se puede demostrar que un pagaré descontado en un banco y se presente por el mismo para ser cobrado, puede con más facilidad pagarlo cuando se vence, que pagarlo en una cuenta corriente en una fecha fija.

Objeciones al pagaré. La baja firmeza de los últimos dos documentos es presentada en forma seria y posiblemente correcta por varios ejecutivos de crédito, quienes proporcionan un número importante de inconvenientes al aceptar un pagaré en pago de una cuenta vencida. Si viene de un minorista con especialidad; no siempre va a ser pagado a su fecha de vencimiento; y con frecuencia el deudor se comprometerá pagar solamente una parte del pagaré cuando se vence. Brindando otro por el saldo. Aceptar un pagaré es un mal antecedente. Usualmente un acreedor ha aceptado algunos pagarés de un deudor. El acreedor, al aceptar un pagaré, renuncia el derecho de pago hasta el vencimiento del mismo. Expresando correctamente la negativa para aceptar el pagaré, un acreedor a frecuentemente gana la estimación y la buena voluntad del deudor; éste observa que tal negativa va a demostrar confianza hacia él y se empeña para justificar tal confianza.

El proveedor debe tomar en cuenta todas estas objeciones antes de aceptar el pagaré del cliente.

Si un pagaré se considera deseable a despecho de estas objeciones, los resultados mejores se logran algunas veces a través de pagarés a plazos, específicamente con la condición de que el importe total se haga líquido en caso de faltar a cualquier abono (plazo). Como una medida de seguridad adicional, el acreedor siempre solicita al deudor que presente un aval o garante responsable para endosar el pagaré.

Cheques posfechados. No es extraño que un proveedor pida a un deudor que entregue un cheque posfechado para cubrir una deuda vencida. La práctica es frecuente cuando agentes de ventas cobran a sus clientes. Varios hombres negociantes no titubean para entregar esa clase de cheques, y como una norma, son muy pundonorosos acerca de hacerlos buenos. El gerente de cobranzas, no debería aceptarlos por el monto de la deuda menos el descuento en efectivo.

Si la fecha del cheque es posterior a la expiración de la fecha de descuento.

Intereses sobre partidas vencidas. Quizá no haya justificación para cargar intereses sobre deudas que pasaron la fecha de vencimiento. Condiciones definidas se percatan en el instante en que la venta está consumada; el vendedor espera obtener el pago en o antes de la fecha de vencimiento hasta que la deuda se venció, el cliente, en realidad toma dinero prestado del acreedor sin su autorización. Si el cliente pide prestado tendrá que pagar intereses, y si el acreedor prestó su dinero, debe recibir intereses sobre las partidas vencidas.

Intereses en la cobranza. Varias empresas concluyen que están en situaciones de cobrar intereses imprimiendo avisos en todos los estados con el fin de que ese interés sea cargado sobre las deudas vencidas, y adicionando realmente el interés al monto de la factura en el estado de deudas vencidas.

Pago a plazos. Un gerente de cobranzas raramente no quiere aceptar una parte del pago de una deuda. De hecho, siempre recomienda que el deudor cubra la deuda realizando dos o más pagos. Dicho gerente debe aclarar al deudor que este método para cubrir una deuda es una excepción en la política del vendedor; de otra forma, el cliente puede tomar en cuenta tal arreglo como un precedente. El gerente también debe insistir al cliente que diga una fecha o fechas específicas, en las que realizará el pago del saldo. Cuando un

cliente efectúa el pago a cuotas como resultado de una persistente actividad de cobranza, es recomendable algunas veces solicitar que firme pagarés por la diferencia.

Abusos de descuentos no ganados. Otro problema importante con el que los proveedores en crédito mercantil tienen que tratar, es llevar descuentos no ganados. El descuento en efectivo es un premio entregado al deudor por cancelar en determinado momento, normalmente en diez días o en el décimo día del mes siguiente a partir de la fecha del contrato. El deudor tendrá derecho a este descuento solo cuando paga dentro de la fecha indicada. No obstante, a muchos clientes que hacen su remisión de diez a sesenta días posterior a que el periodo de descuento ha pasado, aún se les resta el descuento. El objetivo del descuento en efectivo es considerar el pago al instante; no garantizar el contar con estos descuentos, frustra la verdadera finalidad por el que se autoriza el descuento en efectivo.

Remisión defectuosa de fondos. En algunos casos el cliente hace su remisión defectuosa de una u otra forma; probablemente el cheque está por un importe incorrecto o no está firmado, o no va con una carta o documento que indique que un cheque está en el mismo sobre. Puede ser debido a un error sin dolo o puede ser un interés del cliente bribón para demorar el pago. En todo caso el proveedor deberá controlar la situación de tal forma que se subsane el error o se evite el retraso inconveniente sin tener motivo de alejar al cliente. (p.p. 312, 313, 314, 315 y 316)

2.2.1.5 Políticas de Cobranza

Ettinger y Golieb (2014), mencionan que, las políticas de cobranza son frecuentes para realizar cobros de cuentas vencidas, el gerente de crédito debe interponer su política comercial, y en momentos ser más listo que los deudores, quienes vienen con engaños. Por ejemplo: ¿debe un acreedor permitir un pagaré en pago de una deuda vencida? ¿Qué se debe hacer cuando el deudor rebaja descuentos en exceso o no ganados? ¿Cómo se debe trabajar un

cheque de un deudor, defectuoso o sin formar? Éstas y otras más preguntas, exigen la consideración del gerente de crédito. (p.312)

Córdova (2012), afirma que, las políticas de cobranza son los métodos que la compañía utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su fecha de vencimiento, las cuales están unidas a las políticas de créditos establecidas. La eficiencia de las políticas de cobro se refleja en el volumen de cuentas incobrable que presente la compañía.

La eficiencia de las políticas de cobro de la compañía se puede evaluar de forma parcial examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobranza también, de las políticas de créditos en donde se basa su aprobación.

Si la compañía es demasiado agresiva en su gestión de cobro, puede minimizar sus ingresos. Si no se recepciona en la fecha de su vencimiento, debe esperar un periodo prudente antes de iniciar con la ejecución de los procesos de cobro. A medida que una cuenta se va agotando más y más, la gestión de cobro se hace más estricta y más personal.

Los procesos básicos de cobranza que, en el orden habitualmente, siguen las compañías son:

Cartas. Después de un determinado número de días, contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la compañía procede en el envío de una carta en buenos términos haciéndole recordatorio al cliente sobre su obligación. Si la cuenta no se adquiere dentro de un periodo establecido, una vez enviada la carta, se procede al envío de una segunda carta más perentoria.

Mediante llamadas telefónicas. Si las cartas no son efectivas, la gerencia de créditos de la compañía puede llamar al cliente y exigirle el pago de manera inmediata. Si el cliente tiene una excusa razonable se puede llegar a un acuerdo para prorrogar el periodo de pago.

Utilización de agencias de cobro. Una compañía puede hacer entrega las cuentas incobrables a una agencia de cobranzas o a un abogado para que las haga efectivas, Normalmente, los servicios para esta gestión de cobro son muy altos y puede estar la posibilidad, que reciba un porcentaje menos del que se espera.

Cobro judicial. Este es una fase más estricta en el procedimiento de cobro, donde las compañías pueden utilizar a empresas especializadas en el tema cobro, proceso que además de ser costoso puede implicar el alejamiento del cliente, reduciendo así la posibilidad de negocios futuros. (p. 209 y 210)

2.2.1.6 Políticas de Créditos

Córdova (2013), afirma que, una política de crédito óptima, necesitará ampliar el crédito comercial en forma tal que la rentabilidad marginal sobre los ingresos adicionales sea igual al rendimiento deseado sobre la inversión adicional en cuentas por cobrar.

El costo de oportunidad de las cuentas adicionales por cobrar, producido por el incremento de los ingresos y el periodo promedio de cobranza más lento al obtener nuevos clientes por los estándares de crédito menos estrictos.

La rentabilidad comparada contra el rendimiento requerido con los cambios en las normas de crédito. (p.205)

Madroño (2015), define que, las políticas de créditos son las normas bajo las cuales se efectúa el crédito a los clientes y los elementos que juegan una función importante son:

Costo de investigación y cobranza.

Son todas aquellas distribuciones necesarias sin ellas no se podría realizar el crédito y su recuperación, tales como: sueldos a trabajadores, depreciación, papelería y todos los necesarios.

Costo de morosidad.

Viene a ser los que tienen dos retrasos en el pago por parte del deudor, para tal efecto, en este reglón se incluyen:

Personal, recordatorios, telegramas e incluso procesos legales.

Costo de incobrabilidad.

Se refiere a la suma de los anteriores, más el costo de ventas de los productos vendidos no pagados. (p. 130 y 131)

2.2.1.7 Tipos de Créditos

SBS (2008), mediante la resolución SBS y AFP N°11356-2008, considera que los tipos de crédito son los siguientes:

Créditos corporativos; son todos aquellos brindados a personas jurídicas que han registrado un rango de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos ejercicios, conforme a los estados financieros anuales auditados más recientes del cliente. Si el cliente no tiene sus estados financieros auditados, los créditos no serán considerados en esta categoría.

Créditos a grandes compañías; Son aquellos créditos brindados a empresas que poseen al menos una de las siguientes características:

a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, conforme a los estados financieros más recientes del cliente.

b. El cliente ha conservado en el último ejercicio emisiones vigentes de instrumentos que representan deuda en el mercado de capitales.

Créditos a medianas empresas; Son aquellos créditos concedidos a empresas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no han cumplido con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Créditos a pequeñas empresas; Son aquellos créditos que se encargan de financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, brindados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Créditos a microempresas; Son aquellos créditos que se encargan de financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, concedidos a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Créditos de consumo revolvente; Son aquellos créditos revolventes concedido a personas naturales, con la finalidad de cumplir el pago de bienes, servicios o gastos que no tienen relación con la actividad empresarial.

Créditos de consumo no-revolvente; Son aquellos créditos brindados a personas naturales, con el fin de cumplir el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad de la empresa.

Créditos hipotecarios para vivienda; Son aquellos otorgados a personas naturales para la compra, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre y cuando que los créditos se entreguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se brinden por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro de iguales características.

Están dentro de esta categoría los créditos para la compra o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la transacción, por tratarse de futuros bienes, en proceso de independización o en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre estos bienes la hipoteca individualizada que viene del crédito otorgado. (p.p. 11-13)

TIPOS DE CRÉDITOS	TASA DE PROVISIÓN
Créditos comerciales	0.7%
Créditos MES	1.0%
Créditos de consumo	1.0%
Créditos hipotecarios para vivienda	0.7%

2.2.1.8 Categorías de Clasificación Crediticia

SBS (2008), conforme a la resolución SBS y AFP N°11356-2008, considera que el deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

Categoría normal, el deudor:

- Muestra una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y acorde estructura del mismo relacionada a su capacidad de obtener utilidades. El flujo del efectivo no es susceptible de un empeoramiento significativo ante cambios necesarios en el comportamiento de las variables tanto propias como relacionadas con su sector de actividad; y,

- Cumple en el momento con el pago de sus deudas.

Categoría con problemas potenciales, el deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

a) Una buena situación financiera y de rentabilidad, con un prudente endeudamiento patrimonial y un flujo de caja acorde para el cumplimiento de las deudas por capital e intereses. El flujo de efectivo podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para hacer frente a los pagos, dado que es sumamente delicado a cambios de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o,

b) Atrasos ocasionales y minimizados en el pago de sus créditos que no superan los 60 días.

Categoría deficiente, el cliente muestra cualquiera de las características siguientes:

a) Una situación financiera frágil y un flujo de efectivo que no podrá atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las obligaciones. La proyección del flujo de efectivo no presenta mejoría en el tiempo y muestra alta sensibilidad a cambios menores y previsibles de variables significativas, complicando aún más sus probabilidades de pago. Tiene poca capacidad de obtener utilidades; o,

b) Atrasos superiores a sesenta (60) días y que no superen de ciento veinte (120) días.

Categoría dudosa, el deudor muestra cualquiera de las características siguientes:

a) Un flujo de caja que sea insuficiente, no alcanzando a cumplir el pago de capital ni de intereses; muestra una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra en la obligación de vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de grado significativo con resultados bajos en el negocio; o,

b) Retrasos superiores a ciento veinte (120) días y que no superan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

Categoría pérdida, el deudor muestra cualquiera de las características siguientes:

1. Un flujo de efectivo que no llega a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también presentará inconvenientes para cumplir eventuales tratados de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está en la obligación de vender activos que son importantes para el desarrollo de la actividad, y que, materialmente, sean de grado significativo; o,

2. Retrazos superiores a trescientos sesenta y cinco (365) días. (p.p. 17-18)

2.2.1.9 Tratamiento Tributario de Cobranza Dudosa

Arce (2017) indica que, si no son cumplidos los requisitos exigidos por la Ley y el Reglamento del impuesto a la Renta, el contribuyente puede tener reparos por parte de la SUNAT, los cuales tendrían como resultado aumentar el efecto de la pérdida por no cobrar, ya que no sólo se pierde el importe no pagado por el cliente, sino que también se tendrá que tributar por ese monto como si se hubiese cobrado, más las sanciones que correspondan.

El inciso i) de la Ley del Impuesto a la Renta, indica que, a fin de señalar la renta neta de tercera categoría, son deducibles los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo modo, siempre que se señale las cuentas a las que pertenecen.

El reglamento por su parte en el inciso g) del artículo 21 señala que, para realizar el castigo de las deudas de cobranza dudosa, se necesita que la deuda haya sido provisionada y, se cumpla con alguna de los requisitos, como el haber realizado las acciones judiciales pertinentes hasta demostrar la imposibilidad de cobro, a no ser cuando se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el importe exigible a cada deudor no supere de 3 UIT.

El numeral 2 del inciso f del artículo 21 del reglamento indica que uno de las condiciones para que la provisión de cobranza dudosa tenga validez para temas tributarios es que esté eficientemente provisionada en el libro de Inventarios y Balances. La interpretación que se da a esta disposición es que no se realiza la provisión y posteriormente el castigo, durante el mismo año, porque la provisión debe figurar como saldo en el Libro de Inventarios y Balances a cierre de un año para poder realizar el castigo de esa cuenta.

En cuanto al requisito de señalar las cuentas a que pertenecen las deudas incobrables, este quiere decir que es la obligación de contar con un registro discriminado en el Libro de Inventarios y Balances. En caso no se tenga este registro en forma discriminada, también es posible cumplir con el requisito si es que se tiene anexos de hojas sueltas legalizadas.

Otro requisito que debe cumplirse de acuerdo al inciso f) numeral 2 del artículo 21 del Reglamento para efectuar la provisión es “que la obligación de cobro se encuentre vencida y se demuestre la existencia de inconvenientes financieros del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, a través de análisis periódicos de los créditos otorgados o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor con la documentación que muestre o señale las gestiones de cobro luego de vencer la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procesos judiciales de cobro, o que hayan pasado más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento del pago sin que ésta haya sido satisfecha.”

Por su parte, el inciso g) de la misma norma indica que para realizar el castigo de las deudas de cobranza dudosa, se necesita que la deuda haya sido provisionada y se cumpla, además, con la condición que:

Se haya ejercitado las acciones judiciales pertinentes hasta presentar la imposibilidad del cobro, a no ser cuando se demuestre que es inútil ejercerlas o que la deuda exigible a cada cliente no supera de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias. La exigencia de la acción judicial alcanza, incluso, a los casos de clientes cuya dirección se desconoce, debiendo seguirse la acción judicial prescrita por el Código Procesal Civil. (p.1)

2.2.2 Liquidez

2.2.2.1 Definición

La liquidez tiene diferentes conceptualizaciones, para, Flores (2013) “La liquidez es la facilidad de reembolso que tiene una entidad para hacer frente a sus obligaciones según estas estén por vencer; es decir, consumir con la liquidación de las obligaciones”. (p. 147)

López (2014) indica que, la solvencia revela el acercamiento de cada factor del activo a su cambio en efectivo, de tal manera que el beneficio más líquido se puede estimar, el efectivo que se tiene en caja. Y esto que en inicio puede ser capaz de estimarse una tarea

menor se transforma en todo un arte, sobre todo en épocas de reducción de financiación a las entidades. (p. 12)

Baena (2015) exhorta que, “la solvencia es la potencia de una entidad para alcanzar en toda oportunidad el efectivo suficiente para ejecutar y hacer frente a sus pasivos de desembolso en tiempo y a un costo equitativo”. (p. 13)

2.2.2.2. Índices de liquidez

Zevallos (2014) señala que, los índices de la liquidez son:

Liquidez general. Se apunta a la facilidad que tiene la entidad para hacer frente con el activo corriente los pasivos de corto plazo (pasivo corriente). Se representa con el activo corriente sobre el pasivo corriente.

Prueba ácida. Como su nombre lo señala, es más severo que la ratio de solvencia general, mide la facilidad de abono que tiene la entidad tomando en cuenta solo el activo líquido; es decir, descartada de las mercaderías. Se representa con el activo solvente sobre la obligación corriente.

Razón Absoluta. A esta ratio se le conoce además como prueba defensiva, vincula las partidas líquidas con el pasivo corriente, nos da a entender como una entidad cumple con sus deudas con solo los activos líquidos que posee en un tiempo determinado, Está representado por el efectivo y equivalente de efectivo más la inversión financiera entre el pasivo corriente.

Capital de trabajo. Está dado por el activo corriente menos el pasivo corriente. Nos da a percibir con qué porcentaje podemos cubrir nuestras obligaciones y que parte del activo nos queda, se le estima como fondo de maniobra ya que existe una mayor posibilidad de acción si se tiene un mayor capital de trabajo. (p. 516)

Ocampo (2014), menciona que, la liquidez de una compañía se mide por su capacidad para pagar o cubrir sus deudas u obligaciones en corto plazo. A medida que estos vayan

venciendo. La liquidez de la compañía se refiere a la solvencia de la posición financiera total. Las 3 medidas básicas de liquidez son

1. (a) capital neto de trabajo
2. (b) índice de solvencia, y (c) razón de prueba rápida “prueba ácido”
3. a. Capital Neto de Trabajo El capital neto de la Compañía se calcula detrayendo el pasivo a corto plazo de los activos corrientes. El capital neto del trabajo de la Compañía P.S.A en el año X 2 fue como se ilustra a continuación:

Este tipo de cifras puede no ser útil para comparar los resultados con otras compañías, pero es de gran utilidad para el control interno. La comparación de tipo longitudinal del capital de trabajo es siempre útil para la evaluación de sus transacciones.

a. Índice de Solvencia

El índice de solvencia (conocido también como razón de liquidez, o bien, razón corriente de circulante) es una de las razones de uso más generalizado, y se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Índice de Solvencia} = \text{Activo Circulante} / \text{Pasivo a Corto Plazo (p. 94)}$$

Un índice de solvencia de 2.0 se toma en cuenta a veces como aceptable, pero la aceptabilidad de un valor va a depender del campo industrial en el que opera la entidad. Por ejemplo, un índice de solvencia de 1.0 podría ser aceptable para una entidad de servicios, pero no para una empresa de manufactura. Cuanto más previsible sean los flujos de efectivo de una entidad, tanto más bajo será el índice. Dado que la Compañía P S.A es un tipo de industria con un flujo de efectivo muy previsible, su índice de solvencia de 1.97 deberá resultar muy aceptable.

b. Razón de Prueba Rápida “Prueba del Ácido”

La razón de prueba rápida o “prueba del ácido” es parecido al índice de solvencia, pero con la diferencia de que no toma en cuenta las existencias (por lo general el menos solvente de los activos corrientes). La “prueba del ácido” se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Razón de Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo a Corto Plazo}}$$

En algunos casos se sugiere una razón de prueba rápida de 1.0 o más, pero, al igual que con el índice de solvencia, la aceptabilidad de un valor depende de la industria a la que corresponde la entidad. La razón de prueba rápida PAG 95 brinda una medida exacta de la liquidez total sólo cuando las existencias de la empresa no pueden ser convertidas con facilidad a efectivo. Si el inventario es líquido, se deberá acudir al índice de solvencia. (p. 94-95-96)

2.2.2.3 Riesgo de liquidez.

Según Osorio (2011), la poca relevancia empírica de la literatura referente a la contingencia de fondeo ha estimulado el impulso de algunos trabajos que examinan el riesgo de liquidez que enfrentan las entidades del régimen económico. Tras esta literatura subyace la imagen de que los bancos no simplemente cumplen el cargo de transformación de plazos, sino que además intervienen en los mercados en la adquisición y comercialización de instrumentos financieros. Si las entidades utilizan estas instrucciones para afrontar otros riesgos (como la contingencia de solvencia, la contingencia de tipo de cambio y la contingencia de mercado), existe la casualidad de que las acciones de un grupo de entidades perturben la marcha estándar de los mercados financieros, y por lo tanto las acciones de otras entidades.

El mecanismo del riesgo de crédito se explora a partir un aspecto teórico en el trabajo de Cifuentes, Ferrucci y Shin. Allí, los bancos acuden a la comercialización de instrumentos financieros (activos no líquidos) cuando el cese de pagos interbancarios de una entidad afecta su relación de liquidez. Como la demanda por instrumentos

financieros no es perfectamente elástica, esta comercialización reduce el costo de mercado de los instrumentos y por consiguiente el precio de la cartera de todos los bancos del sistema. Como es indudable, la contingencia de liquidez está disfrazado en la medida en que las entidades no son capaces de alcanzar un costo razonable para sus instrumentos financieros.

De acuerdo con Bervas, este mecanismo depende crucialmente de la liquidez del mercado. De acuerdo con el autor, cuando las entidades cuentan con una cantidad amplia de activos solventes como el efectivo (el riesgo de fondos es menor) la liquidez del mercado es alta en la medida en que ellas pueden absorber una venta sin mayores traumatismos para el vendedor.

Desde el punto de vista real no existen trabajos que estimen la intensidad del fenómeno mencionado. Sin embargo, sean observado algunos esfuerzos para medir de manera adecuada el riesgo de liquidez que enfrentan los intermediarios financieros, llegando al resultado de que este riesgo puede ser significativo para las entidades. Adicionalmente, las entidades regulatorias internacionales han adquirido hace poco tiempo conciencia sobre el peligro que representa el riesgo de liquidez en los sistemas actuales. Este conjunto de estudios y discusiones presenta la relevancia empírica del riesgo de liquidez. (p. 11 y 12)

Población (2013) expresa que, la liquidez es un fenómeno muy a tener en cuenta a la hora de gestionar el riesgo de una entidad. De modo formal, el riesgo de liquidez para una entidad se puede definir como la pérdida que se puede llegar a producir por eventos que afectan a la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones pasivas y sea por dificultad de transferir activos por reducción inesperada de pasivos comerciales o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación. En otras palabras, el riesgo de liquidez viene provocando por el hecho de que la entidad tiene que realizar pagos de

modo recurrente, pero la etapa de realizar estos pagos no suele coincidir con el recibir ingreso y su riqueza no la tiene en activos. Llegando al momento de hacer frente a un pago pudiera darse el caso que no encontrarse entidad alguna que la quisiera financiar en condiciones de mercado ni pudiera vender estos activos si no es con un fuerte descuento por falta de contrapartidas, o directamente no encontrarse.

Para evadir el tener problemas de liquidez es infalible tomar posiciones en instrumentos a corto plazo y de alta calidad crediticia, que. Como se ha estudiado en capítulos anteriores, son los que menos remuneración proporcionan y, por esta razón, el precio de la liquidez es la renuncia al mayor ingreso que se obtendría invirtiendo a plazos más largos y/o en activos de menos calificación.

Señala además que, al igual que la mayoría de los riesgos que afectan a la entidad, el riesgo de liquidez es un riesgo cíclico, es decir, en los momentos de la crisis la liquidez suele ser menor, es decir se evapora la liquidez, que en momentos de cobro y este hecho conlleva al cálculo y la gestión de este riesgo sean más complicadas que no que en un primer momento pudiera parecer. (p. 214)

2.2.2.4 Razones para obtener liquidez.

Flores (2013), señala que las razones para obtener liquidez son:

- a) Para efectuar las transacciones diarias. Estas transacciones incluyen las compras planeadas de mercaderías y de inmuebles, maquinaria y equipo. En esta ocasión generalmente se registran fondos en inversiones financieras momentáneas (en vez de saldos de efectivo ocioso) hasta que se realicen las compras planeadas.
- b) Como medida preventiva y seguridad, es decir, tener la liquidez suficiente para cubrir situaciones en donde los ingresos y salidas de efectivo reales difieran de la combinación proyectada o pronosticada. Por ejemplo, podría haber una reducción en el cobro de las cuentas por cobrar, o retrasos en la producción debido a la carencia de materias primas

o desperfectos en las máquinas productivas, de tal forma que la entidad necesita más liquidez. Tales incertidumbres hacen importante registrar una existencia segura de liquidez.

- c) Con fines especulativos. Se sabe que esta razón no es tan importante de las tres, en algunos casos puede llevar al aumento de las utilidades. Por ejemplo, un rápido incremento en la oferta de algunas mercancías podría hacer bajar momentáneamente el precio de tales mercancías, y de esta forma hacer rentable acumular existencias adicionales. Los valores realizables podrían venderse para aprovechar tales situaciones. También de comprar inmuebles, maquinaria y equipo. No cabe duda resaltar que la retención de efectivo por este último motivo será en la forma de valores realizables.
- d) Para aprovechar los servicios que proporcionan las entidades financieras, cabe resaltar que estos servicios incluyen el cobro, compensación y traspaso de efectivo, así como privilegios de financiamiento corrientes para las entidades comerciales. Si bien algunos de estos servicios tienen cuotas directas, otros servicios se pagan de forma indirecta por las compañías que solicitan retener saldos de reciprocidad, por lo general en la forma de saldos mínimos en cuenta de cheques en las entidades financieras. Tales saldos ganan poco o ningún rendimiento, o inclusive pueden ser prestados por los bancos a otros clientes.

Los saldos de reciprocidad parecen ser el principal motivo del porque las empresas continúan teniendo grandes saldos de efectivo. (p. 148)

Razones para obtener liquidez.

Díaz (2015), afirma que, estas son algunas razones para tener liquidez:

- La liquidez posibilita mantener el **proceso de producción**, de comercio, activo. Esto es más urgente aún en las Pymes porque en estas el ciclo de reinversiones es normalmente

más rápido. La ausencia de liquidez limita las probabilidades de generar ahorros o excedentes de dinero.

- Contar con liquidez suficiente en la entidad facilita con el cumplimiento de **las obligaciones**, permite costear el proceso de producción y mantener en marcha la transacción. Por ende, si la liquidez falla en las Pymes lo más probable es que por insolvencia termine cerrando.

Aseguró que, cuando se llega a la situación crítica o perjudicial de falta de liquidez, se debe tratar revertir esta situación con las alternativas que tenga más a la mano. Lo ideal es no poner en riesgo la sostenibilidad de la compañía. Por ende, es importante procurar que los ingresos y egresos de dinero de la entidad siempre estén equilibrados. (p. 6)

2.3. Definición de Términos Básicos

Activo Corriente: El activo corriente o activo circulante, es un derecho de una entidad que puede convertirse en dinero en menos de doce meses o un año. (Samper, 2015)

Cobranza Dudosa: Se determina cobranza dudosa, aquellas que habiéndose realizado todas las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor. Cuando se den estas condiciones es necesario reconocer como gasto el incobrable, de esa manera efectuamos la provisión contable y posteriormente castigarla, vale decir eliminar de las cuentas por cobrar.

Provisión de deudas incobrables: (Bazalar, 2013)

Comercialización: La comercialización es reconocer las necesidades del cliente y satisfacerlas mejor que su competencia para obtener una utilidad. (Sievers et al., 2016, p.3)

Control Interno: El control interno constituye acciones de cautela previamente simultánea y de inspección posterior que realiza la empresa sujeta a control, con el fin de que la función de sus transacciones, bienes y recursos se elabore de forma correcta y eficiente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. (Argadoña, 2010, p. 74)

Cuentas Incobrables: La cuenta suele ser incobrable después de 180 días, o seis meses, de pago perdidos. Luego de ese periodo, la compañía considera el dinero que debes como una “perdida”. La compañía puede reclamar su dinero como una perdida en su declaración de impuestos. (Rawes,2018, p.16)

Devengado: lo que cambia es la oportunidad del reconocimiento del ingreso y la medición de los egresos, como ya lo habían efectuado algunas 26 compañías es importante que las empresas obligadas a aplicar la NIIF 15, empiecen a laborar con sus asesores legales, contables y tributarios para que realicen la revisión de la elaboración de los Estados Financieros” y así poder llegar a realizar la determinación de la (utilidad o perdida tributaria, cuando corresponda) de la misma forma se presentará la liquidación del Impuesto a la Renta del ejercicio 2018, como se viene señalando desde hace algún tiempo, las autoridades pertinentes deberían analizar este tema a profundidad, así como otros relativos a normas y principios contables, y su compatibilización con las normas del IR, cuidando que no haya violaciones constitucionales y que se hagan las salvaguardas necesarias” (Rodríguez,2012,p.1)

Economía: La economía es la ciencia social que estudia la manera de administrar la disponibilidad de los recursos para satisfacer a la sociedad humana. (Sevilla, 2015, p.2)

Factoring: Es un instrumento financiero siendo una opción de financiamiento para brindar liquidez, donde aquel acreedor cese su credibilidad a un tercero, normalmente es denominado factor, que lo hace efectivo y se encarga del aspecto contable, así como de otra actividad que guarda relación con el cobro de crédito. (Bernal, 2013, p.5)

Financiamiento: Es un motor y un procedimiento de gran importancia para el desarrollo de la economía en lo que una empresa incide para poder aprovisionar sus recursos, que son servicios o bienes en un tiempo determinado y por lo tanto esto va a generar un interés, en su objetivo del financiamiento es contar con un capital de trabajo para la elaboración de las

operaciones empresariales que tiene la empresa de forma eficiente y segura. (Ccaccya, 2015, p.24)

Gestión Financiera: Su misión general de la gestión financiera en la empresa es de apoyar y financiar su crecimiento rentable, controlando su riesgo, consta con la formulación de objetivos, denominando como objetivo no un deseo sino una promesa para alcanzarlo” (Pérez,2015, p. 38)

Obligaciones Corrientes: Las obligaciones corrientes constan una clase de crédito espontáneo como resultado de la actividad normal de la entidad. Son los acreedores con los que mantenemos relaciones los que nos otorgan ese aplazamiento en la regularización del pago, y que nos comprometemos a abonar en un plazo menor a 90 días. (López, 2015)

Pagare: Es un título valor que incorpora un derecho de pago por el firmante por la suma de dinero, no sujeta a condición. La obligación que se paga puede originarse en cualquier tipo de contrato de compraventa, préstamo. (Villanueva,2014, p.152)

Pasivo corriente: Llamado también pasivo circulante forma parte del pasivo que contiene las deudas a corto plazo de una entidad, es decir, toda obligación que tienen una duración menor a doce meses o un año. (Mytriplea, 2015)

Periodo de Crédito: Es el plazo básico al que se brinda el crédito. Hay diferentes factores que influyen en la duración del periodo del crédito. Uno de ellos es el ciclo de transacción del comprador. El ciclo de transacción tiene dos componentes: el periodo de inventario del cliente que es el tiempo en que este tarda en adquirir mercadería (comprarlo a la empresa), procesarlo y venderlo. El periodo de cuentas por cobrar es el tiempo que se necesita para cobrar sus ventas. Tenga en cuenta que el periodo del crédito que ofrecemos es, en realidad, el periodo de cuentas por pagar del cliente. Al otorgar un crédito de alguna manera financiamos la operación diaria de nuestros clientes, como consecuencia reducimos su ciclo de efectivo. Por lo tanto, si nuestro periodo del crédito

es superior al periodo de inventario del cliente, estaremos costeadando no sólo sus compras de inventario, sino también una parte de sus cuentas por cobrar es por tal motivo que la duración del ciclo de transacción del comprador se menciona frecuentemente como límite superior apropiado del periodo del crédito (Ross et al,2014, p. 849)

Periodo medio de cobro: Es el número de días en promedio, que la entidad concede el crédito para sus clientes, este análisis sirve de utilidad para calificar las políticas de crédito y cobranza. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar sobre el promedio de las ventas diarias (Longenecker,2012, p.654)

Rentabilidad: La contraprestación que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad Económica: Es una medición de la eficacia y eficiencia en el proceso de uso del rendimiento financieros, como productivos como humanos. con lo cual habría que hablar de rentabilidad. (Díaz,2013, p.69)

Riesgos Comerciales: Se definen como el impago consecuencia de la solvencia de hecho (morosidad prolongada) o de derecho (quiebra, anulación o suspensión de pago, concurso de acreedores) del deudor y, en su caso, del garante, siempre que estos sean compañías privadas. (Brachfield,2012, p.289)

Reembolso: Es el hecho de volver a contar con algo que ya se había otorgado (es decir, desembolsado). (Pérez y Gardey,2015, p.1)

Sistema Financiero. Un sistema financiero es un grupo de mercados e instituciones, cuya obligación básica es el traspaso de fondos de los superavitarios hacia los deficitarios a través de dos alternativas. (Parodi, 2013, p.1)

Solvencia: Es la capacidad de una entidad para hacer frente a sus deudas sin tomar en cuenta el plazo. (Pymex, 2018, p.1)

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

Se hizo una combinación metodológica usando el enfoque cuantitativo y cualitativo o llamada también enfoque mixto ya que se investigó las diferentes causas del problema recolectando así datos de diferentes modelos sobre el mismo fenómeno y además estudió la realidad de los hechos encontrados es decir en su total naturalidad, por ende se utilizó una variedad de instrumentos como cuestionarios entrevistas encuestas para que de este modo obtengamos la información suficiente y poder sacar nuestras conclusiones.

Hernández (2010) manifiesta que el enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, una serie de procedimientos) es secuencial y probatorio. Cada fase precede a la siguiente y no podemos “saltar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se elabora un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y muestran variables; se traza una idea para probarlas (diseño); se miden las variables en un contexto determinado; se analizan las mediciones obtenidas usando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones referente a la o las hipótesis. (p. 4)

Katayama (2014) menciona que el enfoque cualitativo constituye un acercamiento novedoso a un conjunto de fenómenos, sobre todo sociales, que no son medibles o cuantificables por lo que escapan a la metodología de la investigación tradicional. (p. 17)

3.2 Variables

3.2.1 Operacionalización de las variables.

Definiciones conceptuales de las variables

Variable Créditos y cobranzas

Definición: la cobranza es un procedimiento formal de entregar al girado instrumentos o documentos para que realice el pago o acepte tales como letras de cambio, 1 pagaré, documentos de embarque u otros títulos valores. (Del Valle, 2014, p.6).

El crédito es una operación financiera en que intervienen dos sujetos, uno es el acreedor la persona que otorga dinero o entrega un bien o servicio a otra persona que vendría a ser el deudor el cual deberá pagar lo pactado en un plazo establecido. (Tributos.net, 2018)

Dimensiones de Créditos y Cobranzas:

Primera dimensión: Procedimiento. - Son actividades secuenciadas y concatenadas que conlleva o desembocan en la consecución u obtención de lo solicitado, los procesos se estructuran en base al requerimiento de las empresas, habitualmente estos se crean para marcar un derrote por el cual sus empleados podrán transitar siguiendo las políticas de la entidad y empleando transmisión menor esfuerzo tiempo ordinario (Díaz, H. 2013)

Segunda dimensión: Documentos. - Son comprobantes de operaciones o transacciones comerciales, que se emiten para comprobar las operaciones mercantiles efectuadas y registrarlas en los libros de contabilidad. (Rueda y Barrientos. 2013, p.22)

Tercera dimensión: pago. – Es un modo de extinguir obligaciones a través del cumplimiento de **efectivo** de una prestación debida. (Pérez y Merino, 2012, p.2)

Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1. Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Procedimiento	Actividades	1. ¿En los créditos y cobranzas, las actividades de la empresa fueron atendidas en base a los procedimientos aplicados?
		2. ¿En los créditos y cobranzas, las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo los cuales se basan en la ejecución de un buen procedimiento?
	Políticas	3. ¿En los créditos y cobranzas, se están aplicando los procedimientos para el cumplimiento para las necesidades de la empresa?
		4. ¿En los créditos y cobranzas, las políticas de la empresa son fundamentales para efectuar sus procedimientos de cobro?
Documentos	Operaciones o transacciones comerciales	5. ¿En los créditos y cobranzas, las operaciones o transacciones comerciales de la organización, se basan en sus documentos emitidos?
		6. ¿En los créditos y cobranzas, según las operaciones o transacciones comerciales se han observado documentos erróneos o ficticios?
	Contabilidad	7. ¿En los créditos y cobranzas, son importantes para la contabilidad registrar los documentos relacionados a una venta realizada?
		8. ¿En los créditos y cobranzas, su contabilización solo considera la emisión de documentos fidedignos?
Pago	Efectivo	9. ¿En los créditos y cobranzas, el retraso del efectivo ingresado se debe a sus malas políticas para el cumplimiento de pago?
		10. ¿En los créditos y cobranzas, el efectivo se recupera incluyendo el pago de los intereses de los clientes?
	Obligaciones	11. ¿En los créditos y cobranzas, se notifica al cliente para que cumpla con sus obligaciones de pago?
		12. ¿En los créditos y cobranzas, tienen la obligación de exigir a los clientes que cumplan con el pago dentro de los plazos establecidos?

Variable Liquidez

Definición. La liquidez es la velocidad, facilidad y el grado de merma para transformar los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de manera simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la compañía, o bien, como la capacidad de transformar los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que es la tesorería. (Bernstein, 2016, p. 551)

Dimensiones de Liquidez:

Primera dimensión: Activos Circulantes. - Término utilizado en el área de la contabilidad, Auditoría y contabilidad financiera. Se llama al efectivo o cualquier Activo que se espera, se va a realizar en dinero, o bien que se va a consumir en un año o dentro de un ciclo de operación del **negocio**. (Eco-finanzas,2014)

Segunda dimensión: Escasez. - se conceptualiza como la insuficiencia de diversos recursos -salvo el aire que se considera un bien libre- tales como las energías transformadas, el agua potabilizada, los alimentos, el vestido y la vivienda, entre otros, que se consideran principales para satisfacer la supervivencia; o de bienes no básicos que reemplazan diferentes necesidades en las sociedades humanas en distintos ámbitos. (García et al, 2014, p.11)

Tercera dimensión: Corto Plazo. - Periodo convencional hasta de un año en general, en el que los programas operativos muestran y orientan detalladamente las decisiones y el manejo de los recursos para realizar acciones concretas. (Hernández, 2014, p. 103)

Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 2. Variable: *Liquidez*

Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Activos Circulantes	Auditoría	13. ¿En la Liquidez, se realizó la auditoría para saber el ciclo de la conversión de los activos circulantes en dinero?
		14. ¿En la liquidez, se hizo la auditoría para conocer las gestiones realizadas para la rotación de los activos circulantes?
	Operación	15. ¿En la Liquidez, la operación indicará que cantidad de activos circulantes fue convertido en términos monetarios?
		16. ¿En la Liquidez, la operación es necesario en los Activos Circulantes para cubrir con las obligaciones de la Empresa?
Escasez	Insuficiencia	17. ¿En la Liquidez, su Insuficiencia resulta escasez de capital de trabajo?
		18. ¿En la Liquidez, su insuficiencia demostrará escasez de Solvencia de la Empresa?
	Necesidades	19. ¿En la Liquidez, sus necesidades para invertir son afectadas si hay escasez de efectivo en la empresa?
		20. ¿En la liquidez, las necesidades para obtener efectivo en la empresa se originan por la escasez de estrategias?
Corto Plazo	Decisiones	21. ¿En la Liquidez, las decisiones de inversión son importantes que se realicen a corto plazo empresa?
		22. ¿En la Liquidez, las decisiones tomadas a Corto Plazo han traído beneficios para la empresa?
	Recursos	23. ¿En la Liquidez, los recursos dinerarios sirven para una inversión acorto plazo en la compañía?
		24. ¿En la Liquidez, los recursos obtenidos forman parte de los Activos a corto plazo en una Empresa?

3.3 Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

El análisis de los créditos y cobranzas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017

3.3.2 Hipótesis Específicos

Los procedimientos de cobranza influyen en la escasez de liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017

Los documentos de cobranza influyen en la rotación de los activos circulantes de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017

3.4. Tipo de Investigación

La investigación realizada fue con un tipo descriptiva, porque demuestra y determinan hecho o situaciones de un objeto de estudio, con la finalidad de conseguir la información y mencionar las características, funciones y cumplimiento de las transacciones que se realizan en la compañía Agencias Viajes Tours S.A.C. Al respecto Arias (2012, p 24), establecen que este modo de la investigación como descriptiva que consta en la caracterización de una acción, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de presentar su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación pertenecen a un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

3.5 Diseño de la Investigación.

Esta investigación de basó el diseño de la investigación es no experimental descriptivo correlacional de acuerdo a lo establecido en los objetivos específicos de este trabajo de investigación, en una propuesta adaptable, por cuanto nos permitirá desarrollar nuevas herramientas y procedimientos para solucionar el problema que se plantea. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto natural y en el tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Según Salas (2013, p,1) se define: El diseño de la investigación no

experimental es aquella que se elabora sin adulterar deliberadamente las variables. Es decir, esta investigación donde cambiamos intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en esta investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población.

La población viene a ser un conjunto de individuos o elementos que son utilizados para la investigación en donde se desea obtener algunos datos y características de ellos. Según Atauje C. (2014, p. 2), la población es “un grupo del cual se desea algo como obtener información y es parte del universo en la cual vamos a basar nuestro estudio, según las características de nuestra investigación”.

Sobre la base de estos argumentos, la población estuvo representada por veinte (20) trabajadores que laboran en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Agencias Viajes Tours S.A.C.

3.6.2. Muestra.

Respecto a la muestra Atauje C. 2014, p.5) indica que “es parte o subconjunto de elementos de la población, también conocida como población muestral”. Mediante la muestra se puede hacer un análisis y conclusiones de la realidad problemática que se investiga. Conociendo que la población cuenta con un número pequeño de elementos será considerada todo para la muestra, es decir, los 20 trabajadores que conforman el departamento de créditos y cobranzas. Distribuidos entre el jefe de créditos y cobranzas y los 19 agentes de cobranza.

3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.

Las técnicas de recolección de datos, son las diferentes formas de recaudar la información con la finalidad que estas técnicas muestren su eficiencia en los datos obtenidos de tal modo que sea de gran utilidad en la investigación. Por eso, se utilizó la técnica de la encuesta, ya que a

través de una relación de preguntas realizadas a un conjunto de personas que conformaron la muestra, se conoce sus comentarios, opiniones y testimonios reales que son importantes para el análisis de nuestro problema planteado.

Se tomó en cuenta a la encuesta “técnicas de investigación social ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse es una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano” (Roldán y Fachelli, 2015, p.5).

En la presente investigación el uso de la técnica de la encuesta a los 20 trabajadores que conforman el departamento de créditos y cobranzas, se realizó en función del instrumento del cuestionario, que consta de un listado de preguntas redactadas conforme al objeto de estudio. Según (Roldán y Fachelli, 2015, p.17), “El cuestionario es el instrumento de recogida de los datos donde se encuentran enunciadas las preguntas de manera sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo”.

La formulación de los instrumentos se realizado en base a la Operacionalización de las variables: el cuestionario para la variable créditos y cobranzas y la variable liquidez

La variable créditos y cobranzas está conformada por 3 dimensiones: procedimientos (4 ítems), documentos (4 ítems) y pago (4 ítems). Esta variable tuvo un total de 12 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable créditos y cobranzas tuvieron la siguiente valoración: Siempre (4), Frecuentemente (3), A veces (2), y Nunca (1).

Del mismo modo, la variable liquidez, estuvo conformada por 3 dimensiones: activos circulantes (4 ítems), escasez (4 ítems), corto plazo (4 ítems). Esta variable tuvo un total de 12 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable liquidez tuvieron la siguiente valoración: Siempre (4), Frecuentemente (3), A veces (2), y Nunca (1).

Para la recolección de los datos, primero se hizo entrega del consentimiento informado por parte del investigador, donde se le explicó al personal del departamento de créditos y

cobranzas en qué consistía la investigación y luego se obtuvo, mediante la firma del mismo, su participación para completar las encuestas.

Validez del instrumento.

La validez según Palella y Martins (2006), se define: “como la ausencia de sesgos, viene a ser la relación entre lo medible y lo que en realidad se necesita medir. Existen varias metodologías para garantizar su evidencia o pruebas”. (p.572).

Para la validez de datos se basó a juicio de expertos integrado por profesionales experimentados en el campo a estudiar, para poder obtener un porcentaje de aceptación se realizó una matriz tripartita.

Matriz de Análisis de Juicios de Expertos

Criterios	Jueces			Total
	J1	J2	J3	
1 Claridad	4	4	4	12
2 objetividad	3	3	5	11
3 Actualidad	4	4	5	13
4 Organización	4	4	4	12
5 Eficiencia	4	4	5	13
6 Intencionalidad	4	4	5	13
7 Consistencia	3	3	4	10
8 Coherencia	4	4	4	12
9 Metodología	1	1	5	7
10 Pertinencia	1	1	5	7
Total de opinión	32	32	32	110

1	2	3	4	5
Diferente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Total, Máximo = (N° de criterios) x (N° de jueces) x (Puntaje máximo de respuesta)

Cálculo del coeficiente de validez:	=	$\frac{110}{150}$	=	73%
-------------------------------------	---	-------------------	---	-----

Conclusión: El coeficiente de validez del Instrumento es considerado Bueno.

Capítulo IV

Resultados

A continuación, se muestra los resultados obtenidos del instrumento aplicado, tomando en cuenta los objetivos generales y específicos de la investigación. En primera instancia, se evaluó el instrumento de recolección de datos que se usó para recolectar los datos necesarios para la investigación para la ejecución de la investigación.

En esta investigación para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, porque mide la consistencia interna entre los ítems.

Se puede medir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos, de acuerdo a Huh et al (2016), aseveran que el valor de confiabilidad en las investigaciones exploratorias debe ser igual o mayor a 0.6; en estudios confirmatorios debe estar entre 0.7 y 0.8

Análisis de confiabilidad

En esta investigación para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, porque mide la consistencia interna entre los ítems.

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left(1 - \frac{\sum_{i=0}^K S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

- S_{2i} es la varianza del ítem i ,
- S_{2t} es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

$$a = \frac{24}{23} * \left[1 - \frac{12.28}{56.75} \right]$$

El instrumento está compuesto por 24 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 20 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 82%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se utilizó Microsoft office Excel.

Resultados:

Tabla 3. *Resumen del Procesamiento de los casos*

		N	%
<i>Casos</i>	Válidos	20	100
	Excluidos	0	0
	Total	20	100

Tabla 4. *Estadísticos de fiabilidad*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
81.77	24

4.1 Análisis de resultados

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.8177 por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Los datos fueron analizados a partir de la utilización de la técnica estadística mediante la elaboración de cuadros y gráficos para la respectiva investigación. Los datos obtenidos serán ordenados en cuadros y gráficos estadísticos siguiendo el orden de los ítems o preguntas que aparecen en el cuestionario (Instrumento de investigación para la encuesta). Utilizando el Microsoft Excel y se presentan una hoja por cada ítem. Así mismo, para el análisis de correlación de las variables se utilizó el Coeficiente de correlación Spearman que viene a ser una prueba para la medición entre las dos variables de nuestra hipótesis general y dimensiones de las hipótesis específicas, utilizando SPSS versión 25.

Ítem 1. ¿En los créditos y cobranzas, las actividades de la empresa fueron atendidas en base a los procedimientos aplicados?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Procedimiento

Indicadores: Actividades

Tabla 5. *Procedimientos aplicados en los créditos y cobranzas*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	10	50%
Frecuentemente	10	50%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

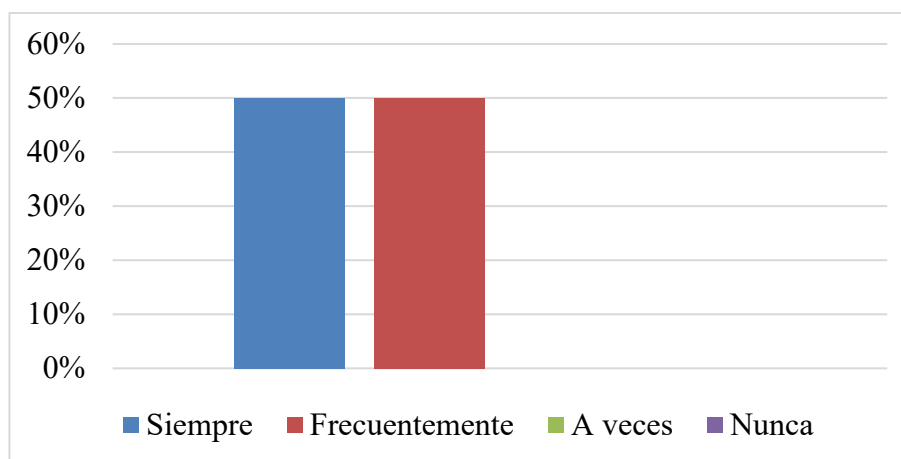


Figura 1. *Procedimientos aplicados en los créditos y cobranzas*

Interpretación: El 50% de los encuestados asegura que las actividades de la empresa siempre fueron aplicadas en base a los procedimientos, mientras que el otro 50% responde que frecuentemente se aplica.

Ítem 2. ¿En los créditos y cobranzas, las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo los cuales se basan en la ejecución de un buen procedimiento?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Procedimiento

Indicadores: Actividades

Tabla 6. *Confianza del procedimiento de cobro*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	4	20%
Frecuentemente	16	80%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

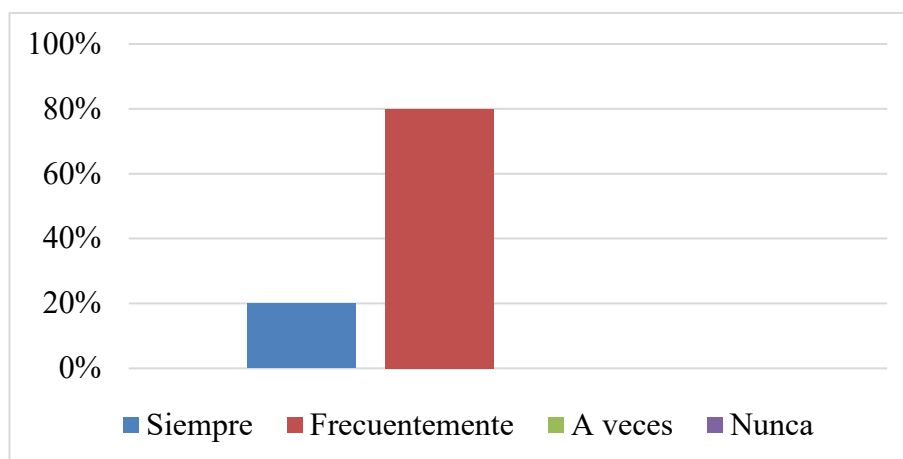


Figura 2. Confianza de procedimiento de cobro

Interpretación: El 20% de los encuestados asegura que las actividades de recuperar los cobros en menos tiempo siempre se basan de un buen procedimiento de cobranza, mientras que el 80% responde a que frecuentemente se basan de ellos ya que toman en cuenta las políticas.

Ítem 3. ¿En los créditos y cobranzas, se está aplicando los procedimientos para el cumplimiento de las políticas de la empresa?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Procedimiento

Indicadores: Políticas

Tabla 7. Créditos y cobranzas según sus políticas y procedimientos

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	16	80%
Frecuentemente	3	15%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

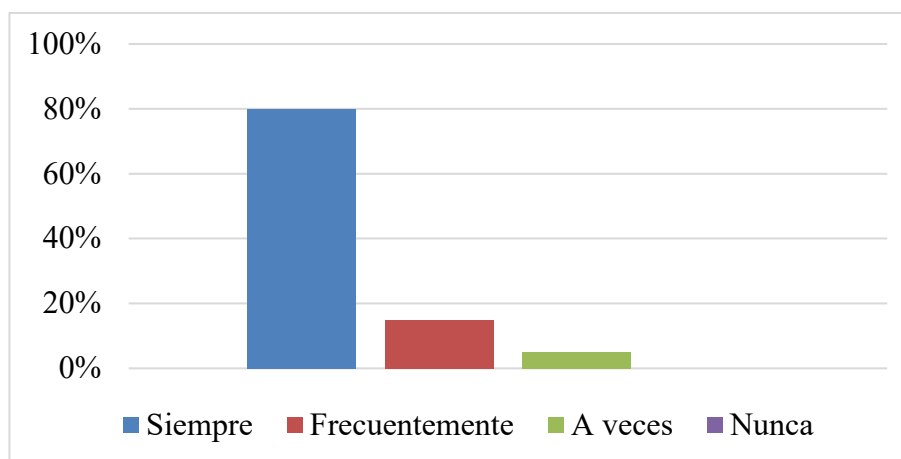


Figura 3. Créditos y cobranzas según sus políticas y procedimientos

Interpretación: El 80% de los encuestados indica que en los créditos y cobranzas se está aplicando los procedimientos para el cumplimiento de las políticas de la empresa, por otra parte, el 15% asegura que tales procedimientos no se aplican para el cumplimiento de las políticas de la entidad, concluyendo que el 5% de los encuestados expresa que solo a veces se aplica los procedimientos.

Ítem 4. ¿En los créditos y cobranzas, las políticas de la empresa son fundamentales para efectuar sus procedimientos de cobro?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Procedimiento

Indicadores: Políticas

Tabla 8. *Importancia de las políticas y procedimientos en los créditos y cobranzas*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	9	45%
Frecuentemente	8	40%
A veces	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

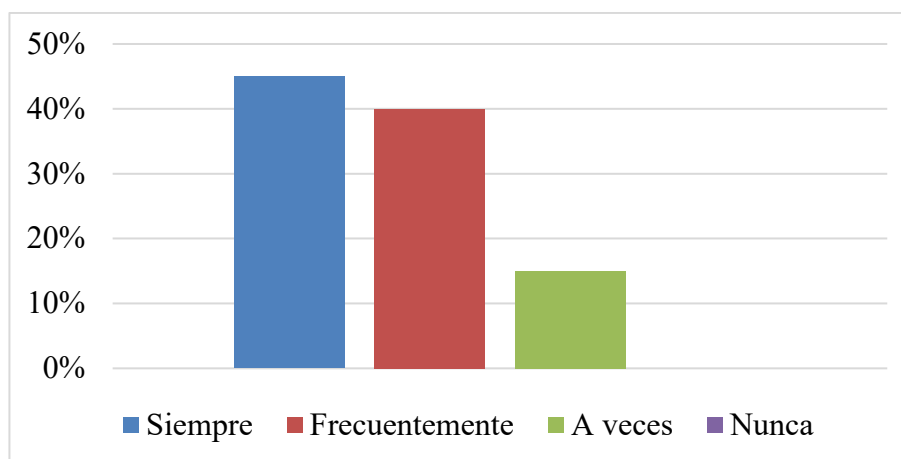


Figura 4. *Importancia de las políticas y procedimientos en los créditos y cobranzas*

Interpretación: El 45% de los encuestados afirma que en los créditos y cobranzas las políticas de la empresa son fundamentales para efectuar sus procedimientos de cobro, mientras que el 40% piensa que las políticas son frecuentemente fundamentales en el cobro procedimiento de cobro, y el 15% expresa que a veces es fundamental las políticas de la empresa.

Ítem 5. ¿En los créditos y cobranzas, las operaciones o transacciones comerciales de la organización, se basan en sus documentos emitidos?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Documentos

Indicadores: Operaciones o transacciones comerciales

Tabla 9. *Transacciones comerciales en los créditos y cobranzas*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	5	25%
Frecuentemente	15	75%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

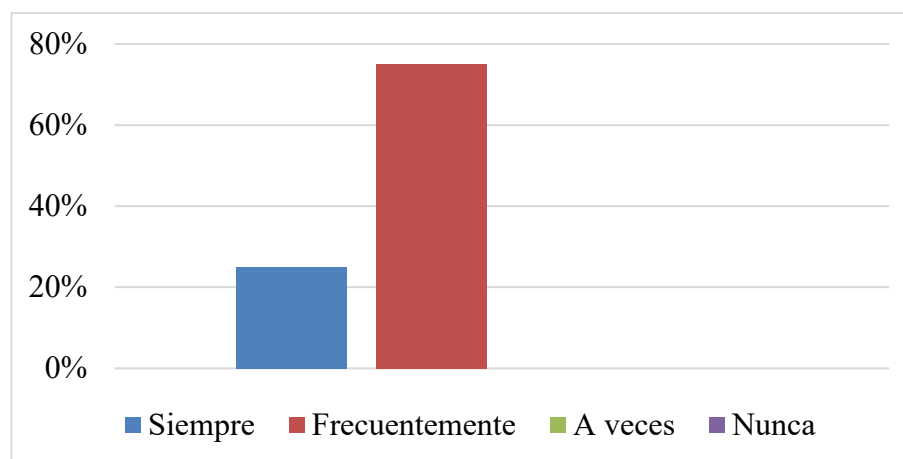


Figura 5. *Transacciones comerciales en los créditos y cobranzas*

Interpretación: El 25% de los encuestados afirma que en los créditos y cobranzas las transacciones comerciales se basan en los documentos emitidos mientras que el 75% estima que frecuentemente las operaciones se basan en sus documentos emitidos.

Ítem 6. ¿En los créditos y cobranzas, según las operaciones o transacciones comerciales se han observado documentos erróneos o ficticios?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Documentos

Indicadores: Operaciones o transacciones comerciales

Tabla 10. *Documentación errónea en las cobranzas*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
A veces	16	80%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

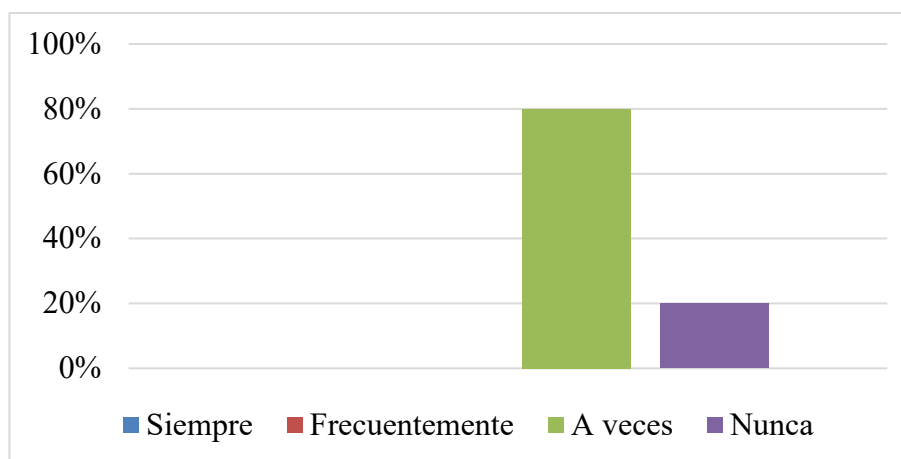


Figura 6. Documentación errónea en las cobranzas

Interpretación: El 80% de los encuestados afirma que en los créditos y cobranzas según sus operaciones o transacciones comerciales se han observado documentos erróneos o ficticios, y el 20% afirma que se observa documentos ficticios.

Ítem 7. ¿En los créditos y cobranzas, son importantes para la contabilidad registrar los documentos relacionados a una venta realizada?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Documentos

Indicadores: Contabilidad

Tabla 11. *Importancia de registrar los créditos y cobranzas en la contabilidad*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	12	60%
Frecuentemente	8	40%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

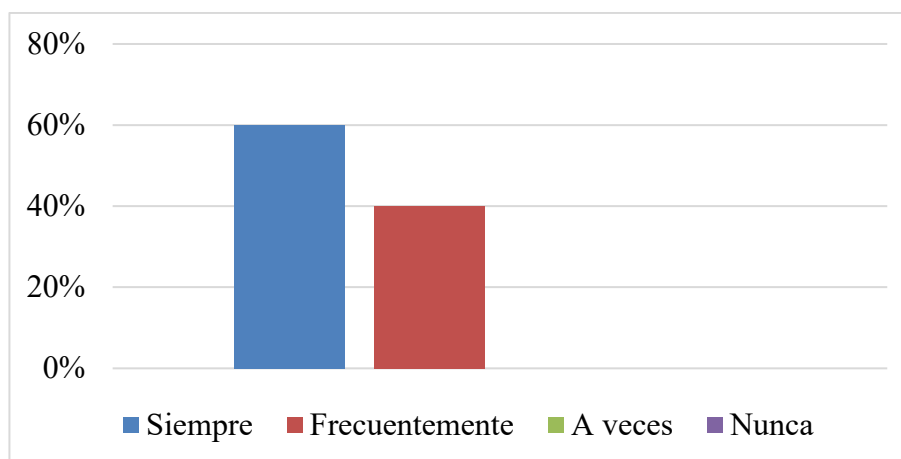


Figura 7. Importancia de registrar los créditos y cobranzas en la contabilidad

Interpretación: El 60% de los encuestados afirma que en los créditos y cobranzas el registro de los documentos relacionados a la venta es importantes para la contabilidad, mientras que el 40% concluye que frecuentemente son importantes en la empresa.

Ítem 8. ¿En los créditos y cobranzas, su contabilización solo considera la emisión de documentos fidedignos?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Documentos

Indicadores: Contabilidad

Tabla 12. *Los créditos y cobranza y su influencia en el efectivo*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	11	55%
Frecuentemente	3	15%
A veces	1	5%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

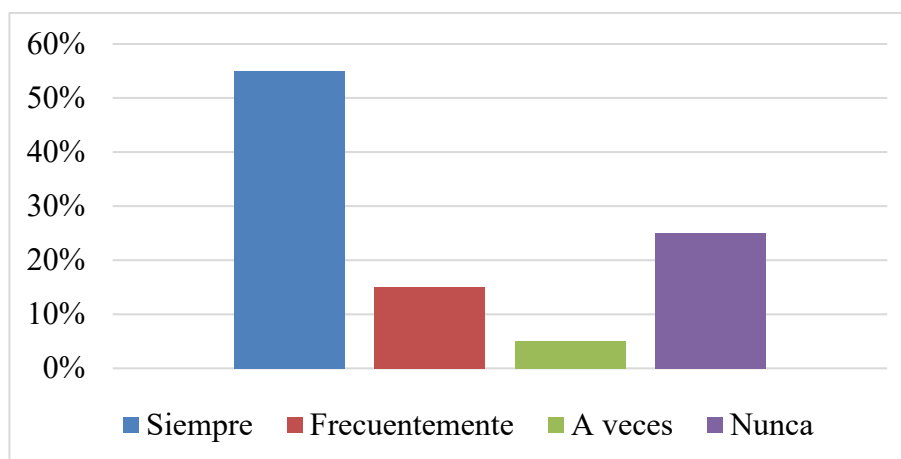


Figura 8. Contabilización fidedigna de los créditos y cobranzas

Interpretación: El 55% de los encuestados sostiene que en los créditos y cobranzas siempre se considera la emisión de los documentos fidedignos para su contabilización, mientras que el 15% indica que frecuente lo hacen, mientras que un mínimo porcentaje cree que a veces, y en un considerable 25% sostiene que no necesariamente se utiliza documentación fidedigna.

Ítem 9. ¿En los créditos y cobranzas, el retraso del efectivo ingresado se debe a sus malas políticas para el cumplimiento de pago?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Pagos

Indicadores: Efectivo

Tabla 13. *Los Créditos y cobranzas y su incidencia en el efectivo*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	3	15%
Frecuentemente	12	60%
A veces	5	25%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

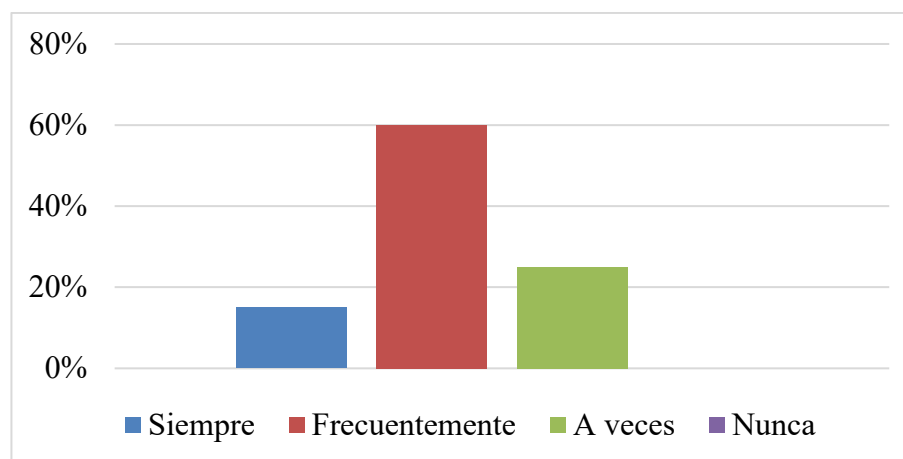


Figura 9. Los Créditos y cobranzas y su incidencia en el efectivo

Interpretación: El 15% de los encuestados opinan que la falta de liquidez es por malas políticas en el procedimiento, mientras que el 60% confirma que hay frecuentemente falta de liquidez para poder cumplir con el pago, y el 25% confinar.

Ítem 10. ¿En los créditos y cobranzas, el efectivo se recupera incluyendo el pago de los intereses de los clientes?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Pagos

Indicadores: Obligaciones

Tabla 14. *Los créditos y cobranzas y su influencia en el efectivo de interés por mora*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	3	15%
Frecuentemente	3	15%
A veces	10	50%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

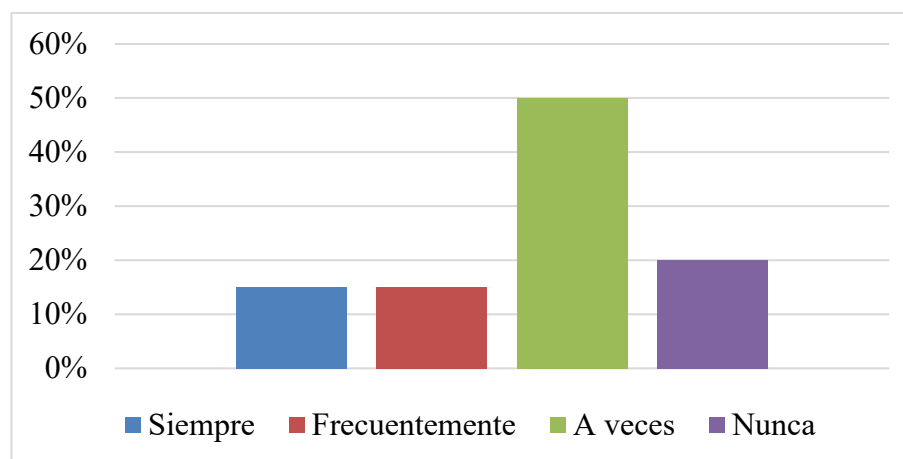


Figura 10. *Los créditos y cobranzas y su influencia en el efectivo de interés por mora*

Interpretación: El 15% de los encuestados sostiene que en los créditos y cobranzas se considera que se notifica al cliente, el 15% considera que es frecuentemente, el 50% demuestra que, si son notificados por todos los medios posibles, mientras que el 20% indica nunca son notificados.

Ítem 11 ¿En los créditos y cobranzas, se notifica al cliente para que cumpla con sus obligaciones de pago?

Variable: Créditos y Cobranzas

Dimensiones: Pagos

Indicadores: Obligaciones

Tabla 15. *Los Créditos y cobranzas, tiene la obligación de notificar y exigir el pago de sus obligaciones*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	7	35%
A veces	13	65%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

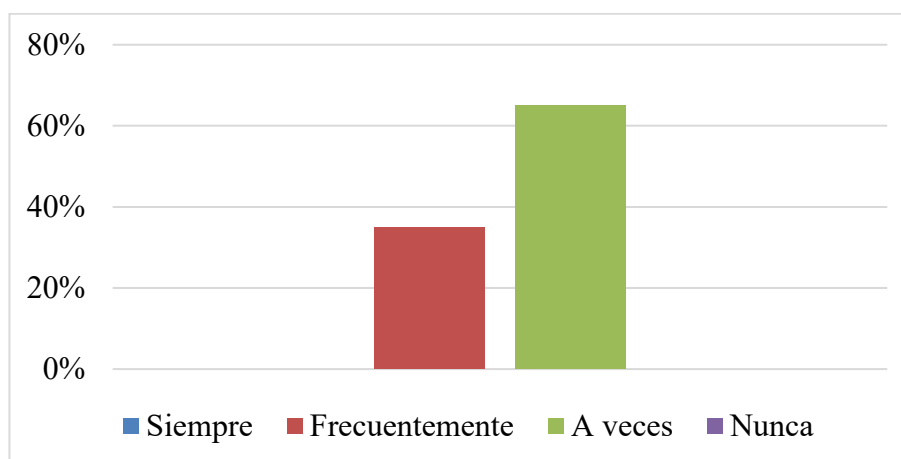


Figura 11. *Los Créditos y cobranzas, tiene la obligación de notificar y exigir el pago de sus obligaciones*

Interpretación: El 50% confirma que frecuentemente que notifica a todos los clientes pasados de su fecha de vencimiento, mientras que el 65% opina que se realiza de manera frecuente de esa manera hacer que los acreedores tengan una programación de pago.

Ítem 12 ¿En los créditos y cobranzas, tiene la obligación de exigir a los clientes que cumplan con el pago dentro de los plazos establecidos?

Variable: Créditos y Cobranza

Dimensiones: Pago

Indicadores: Obligaciones

Tabla 16. *Los créditos y cobranza tienen la obligación de exigir el pago a sus clientes*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	2	10%
Frecuentemente	6	30%
A veces	12	60%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

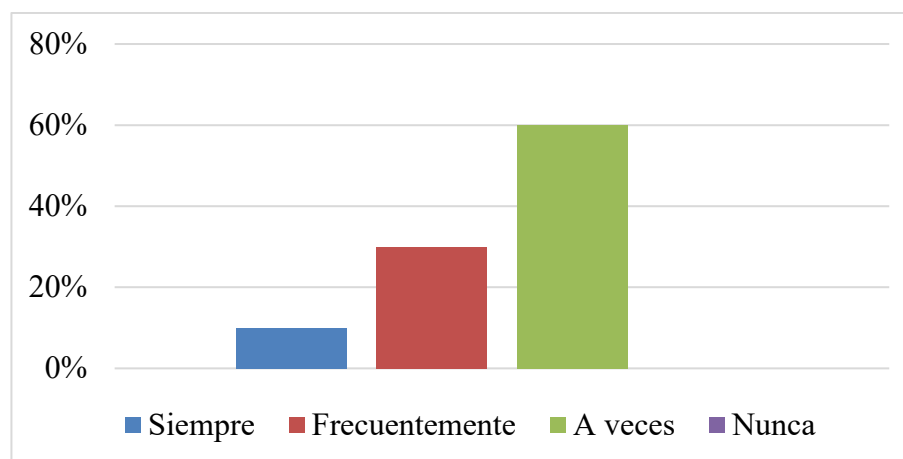


Figura 12. *Los créditos y cobranza tienen la obligación de exigir el pago a sus clientes*

Interpretación: solo el 10 % opina que los créditos y cobranzas siempre tienen la obligación de exigir el pago a sus clientes mientras que un 30% opina frecuentemente y un 60% indicó que a veces ya que los clientes deben tener propia iniciativa de regularizar sus deudas a tiempo.

Ítem 13, ¿En la Liquidez, se realizó la auditoría para saber el ciclo de la conversión de los activos circulantes en dinero?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Activo Circulante

Indicadores: Auditoría

Tabla 17. *La liquidez y auditoría*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	2	10%
Frecuentemente	6	30%
A veces	12	60%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

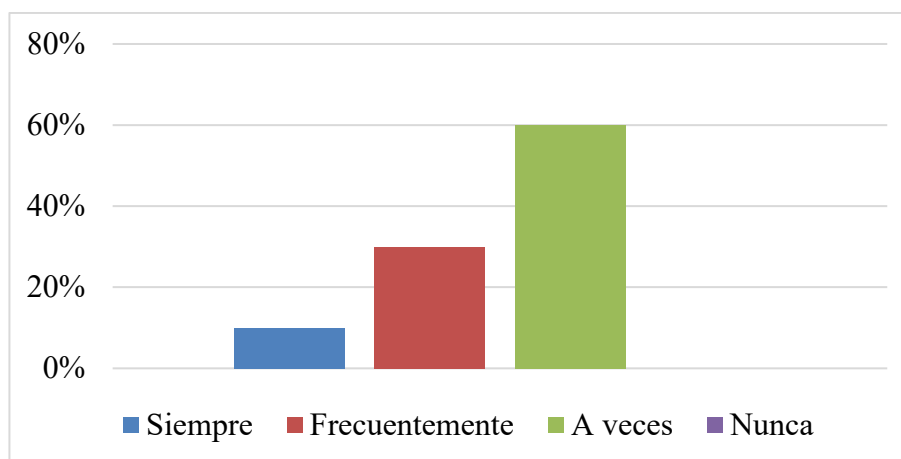


Figura 13. La liquidez y auditoría

Interpretación: El 10% no es consciente de la importancia del reconocimiento de la liquidez contablemente, el 30% representa que la liquidez de la compañía dispone de estos activos, a mayor cantidad de activos líquidos, mayor liquidez, donde los resultados son reflejados en los estados financieros mensuales, mientras, que el 60% representa que el activo circulante o activo corriente es el activo líquido, donde deben tener su reconocimiento contable.

Ítem 14. ¿En la liquidez, se hizo la auditoría para conocer las gestiones realizadas para la rotación de los activos circulantes?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Activo Circulante

Indicadores: Auditoría

Tabla 18. *La liquidez y su influencia en la auditoría*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	15	75%
Frecuentemente	5	25%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

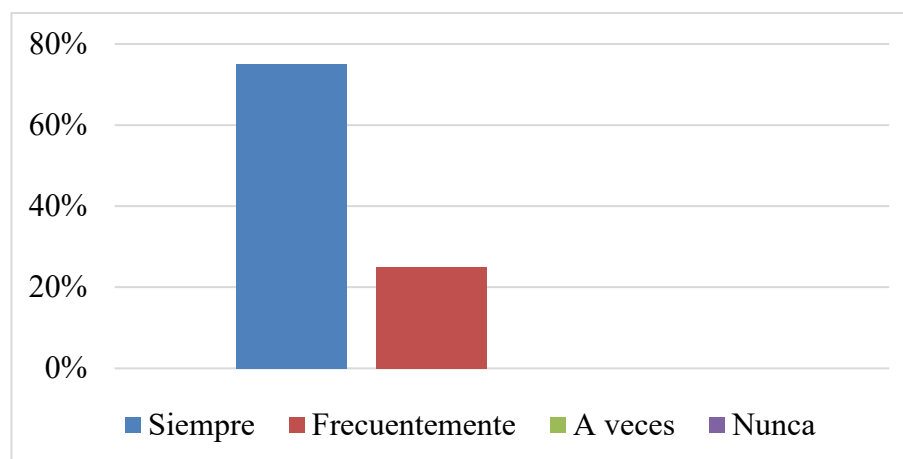


Figura 14. La liquidez y su influencia en la auditoría

Interpretación: El 75% indico su importancia y relevancia del reconocimiento en la auditoría de todos los movimientos de la compañía, para conocer el buen estado mediante los estados financieros, mientras que el 25% frecuentemente consideran que deben ser contabilizados cada movimiento.

Ítem 15, ¿En la Liquidez, la operación indicará que cantidad de activos circulantes fue convertido en términos monetarios?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Activo Circulante

Indicadores: Operación

Tabla 19. *La liquidez y los términos monetarios*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	13	65%
Frecuentemente	6	30%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

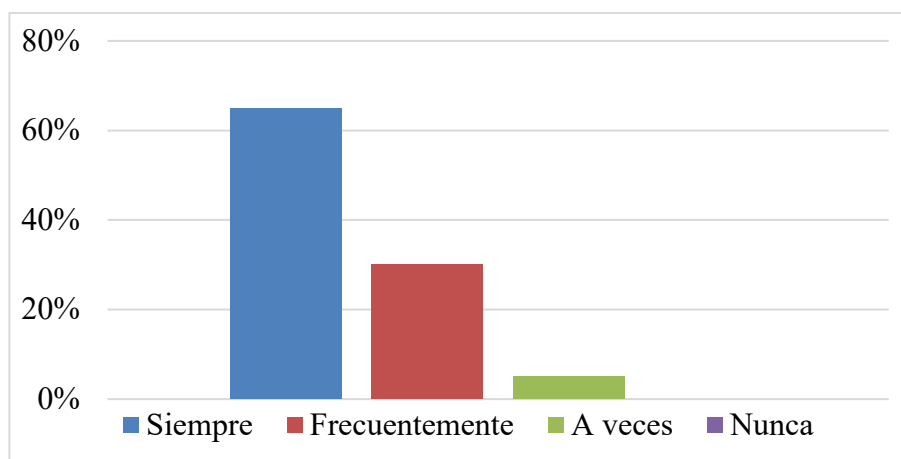


Figura 15. *La liquidez y los términos monetarios*

Interpretación: EL 65% como se pretende el análisis la entidad tienes recursos disponibles, es la facilidad con que un activo puede convertirse en dinero en efectivo, en la medida suficiente para afrontar sus obligaciones más inmediatas, mientras que para el 30% frecuentemente son recursos importantes que deben ser convertidos y evidenciados en términos monetarios.

Ítem 16, ¿En la Liquidez, la operación es necesario en los Activos Circulantes para cubrir con las obligaciones de la Empresa?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Activo Circulante

Indicadores: Operación

Tabla 20. *La liquidez en los activos circulantes*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	15	75%
Frecuentemente	5	25%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

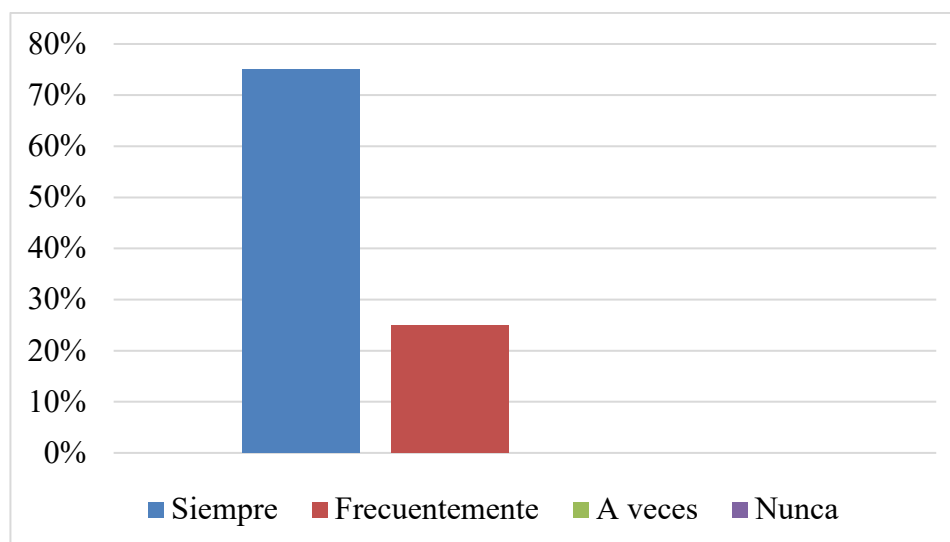


Figura 16. La Liquidez en los activos circulantes

Interpretación: El 75% opina que la liquidez y el efectivo es obtenido mediante el activo circulante, mientras que el 25% opina lo mismo para así poder cumplir sus obligaciones.

Ítem 17. ¿En la Liquidez, su Insuficiencia resulta escasez de capital de trabajo?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Escasez

Indicadores: Insuficiencia

Tabla 21. *La liquidez y su insuficiencia*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	7	35%
Frecuentemente	10	50%
A veces	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

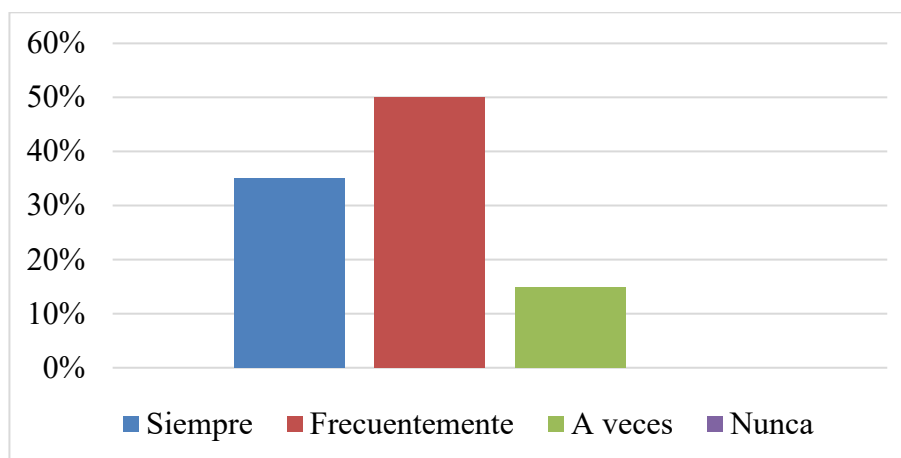


Figura 17. La liquidez y su insuficiencia

Interpretación: El gráfico muestra que de los 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas el 35% opinó que siempre la insuficiencia de la liquidez resulta escasez de capital de trabajo mientras que un 50% comentó frecuentemente y otro 15% indicó que a veces resulta escasez.

Ítem 18. ¿En la Liquidez, su insuficiencia demostrará escasez de Solvencia de la Empresa?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Escasez

Indicadores: Insuficiencia

Tabla 22. *La liquidez y su insuficiencia*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	7	35%
Frecuentemente	4	20%
A veces	6	30%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

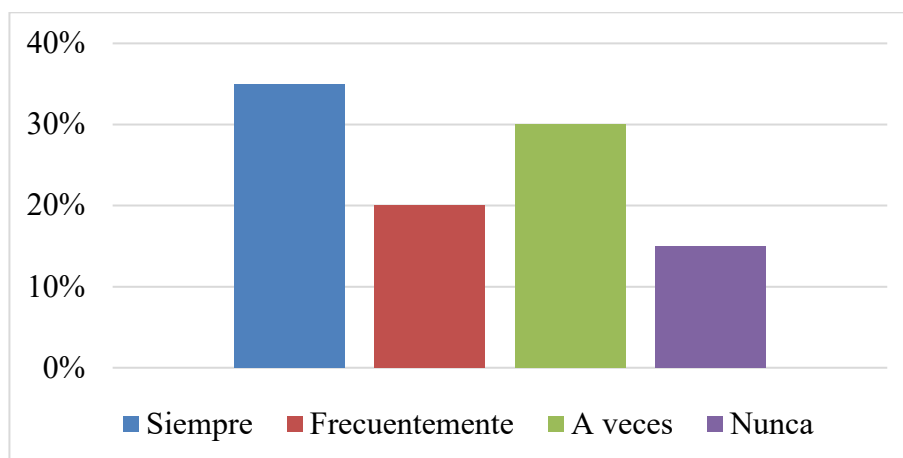


Figura 18. La liquidez y su insuficiencia

Interpretación: El gráfico muestra que de los 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas el 35% opinó que siempre la insuficiencia de la liquidez resulta escasez de solvencia de la empresa, es decir, que no hay una mínima capacidad de pago mientras que un 20% comentó frecuentemente resulta escasez, un 30% señaló a veces y un 15% dijo nunca.

Ítem 19. ¿En la Liquidez, sus necesidades para invertir son afectadas si hay escasez de efectivo en la empresa?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Escasez

Indicadores: Necesidades

Tabla 23. *La liquidez y los recursos para invertir*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	7	35%
Frecuentemente	3	15%
A veces	4	20%
Nunca	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

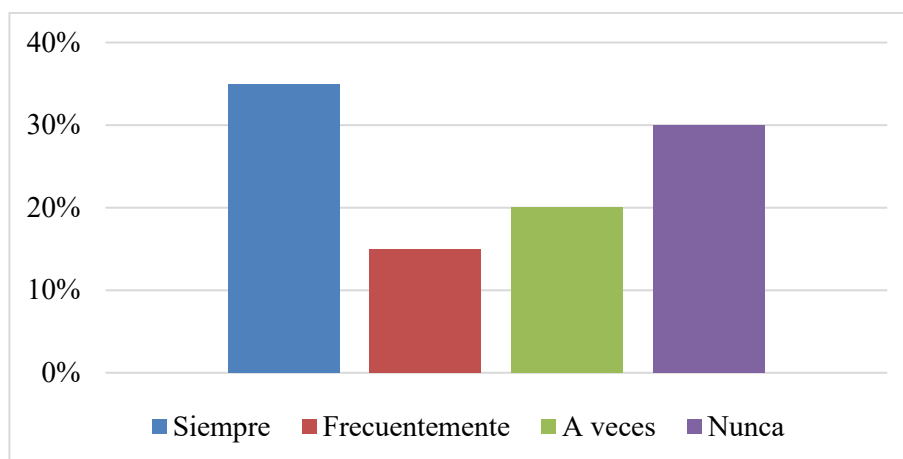


Figura 19. *La liquidez y las necesidades de invertir*

Interpretación: El gráfico muestra que de los 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas el 35% opinó que siempre sus necesidades de invertir son afectadas si hay escasez de efectivo en la empresa, mientras que un 15% comentó frecuentemente, un 20% respondió a veces porque la segunda opción sería un financiamiento con las entidades financieras y un 30% dijo que nunca.

Ítem 20. ¿En la Liquidez, las necesidades para obtener efectivo en la empresa se originan por la escasez de estrategias?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Escasez

Indicadores: Necesidades

Tabla 24. Necesidad de obtener liquidez

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	7	35%
Frecuentemente	10	50%
A veces	3	15%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

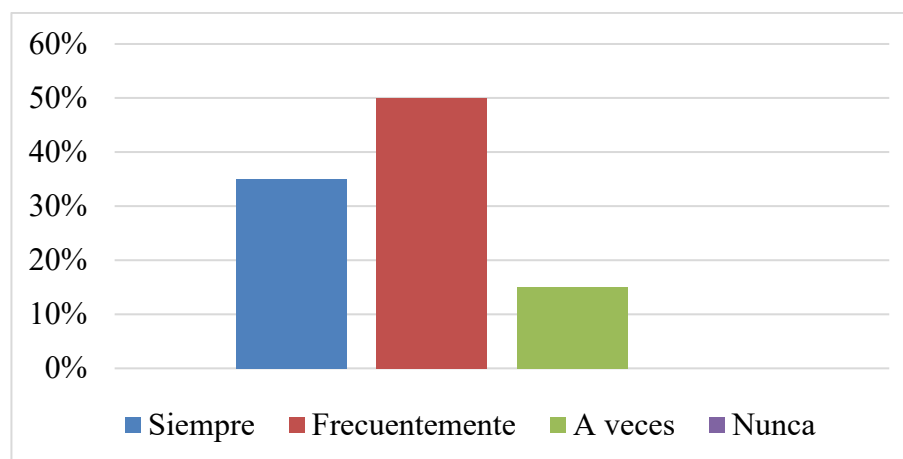


Figura 20. Necesidad de obtener liquidez

Interpretación: El gráfico muestra que de los 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas el 35% opinó que siempre sus necesidades para obtener efectivo en la empresa se deben a la falta de estrategias y en base a estas se recupera en menos tiempo las cobranzas, mientras que un 50% comentó frecuentemente y un 15% respondió a veces.

Ítem 21. ¿En la Liquidez, las decisiones de inversión son importantes que se realicen a Corto Plazo en la Empresa?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Corto plazo

Indicadores: Decisiones

Tabla 25. *La liquidez y las decisiones de inversión*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	5	25%
Frecuentemente	6	30%
A veces	5	25%
Nunca	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

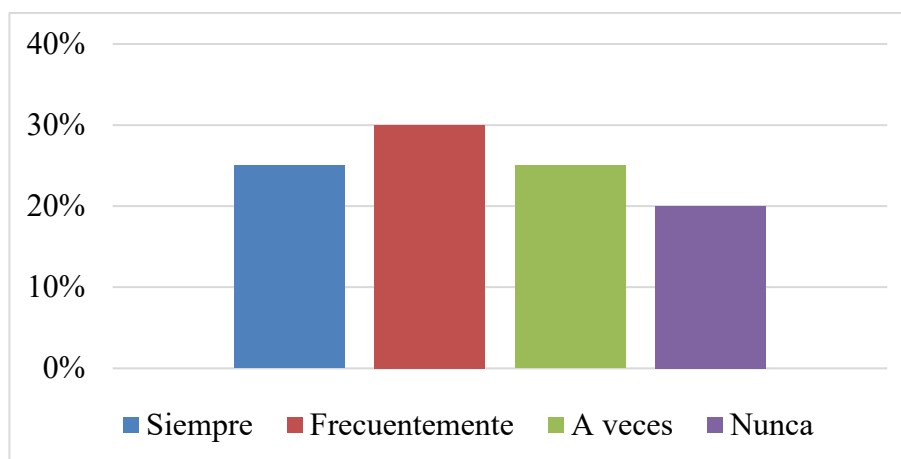


Figura 21. La liquidez y las decisiones de inversión

Interpretación: El gráfico muestra que de los 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas el 25% opinó que siempre las decisiones de inversión son de gran importancia que se realicen en el corto plazo con el fin de tener el efectivo en constante rotación, mientras que también un 30% comentó frecuentemente, un 25% respondió a veces y un 20% señaló que nunca.

Ítem 22. ¿En la Liquidez, las Decisiones tomadas a Corto Plazo han traído beneficios para la empresa?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Corto plazo

Indicadores: Decisiones

Tabla 26. *La liquidez y las decisiones en el corto plazo*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	2	10%
Frecuentemente	12	60%
A veces	6	30%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

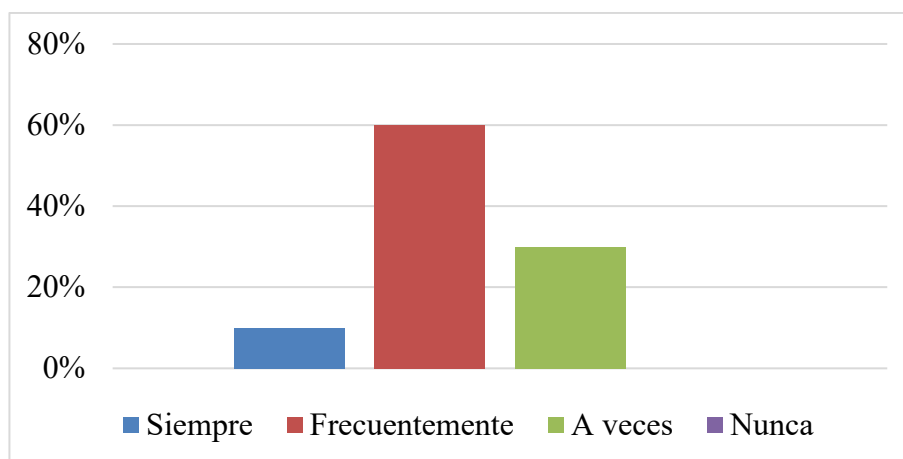


Figura 22. *La liquidez y las decisiones en el corto plazo*

Interpretación: El gráfico muestra que de los 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas el 10% opinó que siempre las decisiones tomadas a corto plazo han traído beneficios para la compañía, mientras que un 60% comentó frecuentemente y un 30% respondió a veces indicando solo en ocasiones se obtuvo algún beneficio.

Ítem 23. ¿En la Liquidez, los recursos dinerarios sirven para una inversión a Corto Plazo en la compañía?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Corto plazo

Indicadores: Recursos

Tabla 27. *La liquidez y los recursos dinerarios*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	5	25%
Frecuentemente	13	65%
A veces	1	5%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

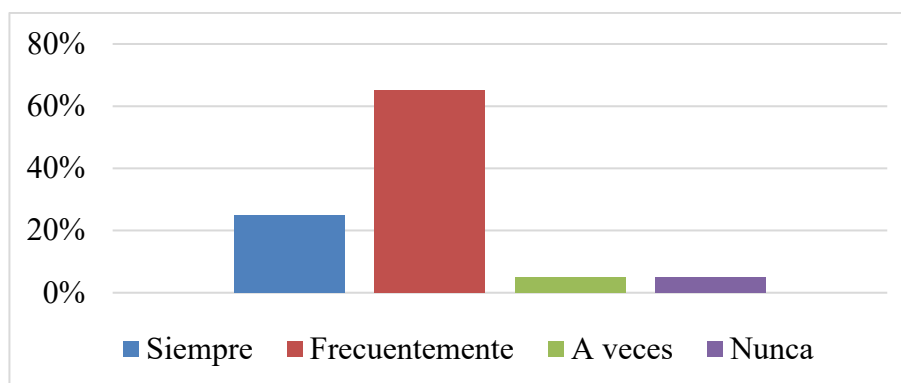


Figura 23. *La liquidez y los recursos dinerarios*

Interpretación: El gráfico muestra que de los 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas el 25% opinó que siempre los recursos dinerarios sirven para una inversión al corto plazo en una compañía con el fin de recuperar dentro de un ejercicio el capital invertido, mientras que un 65% señaló que frecuentemente, ya que también hay casos en que invierten en activos fijos con el fin de recuperar la inversión a largo plazo. Los que indicaron a veces tuvieron el mismo porcentaje que los que dijeron nunca y fue un 5%.

Ítem 24. ¿En la Liquidez, los recursos obtenidos forman parte de los Activos a Corto Plazo en una Empresa?

Variable: Liquidez

Dimensiones: Corto plazo

Indicadores: Recursos

Tabla 28. *La liquidez y los recursos obtenidos*

Alternativas	Respuesta	Porcentaje
Siempre	11	55%
Frecuentemente	3	15%
A veces	6	30%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada

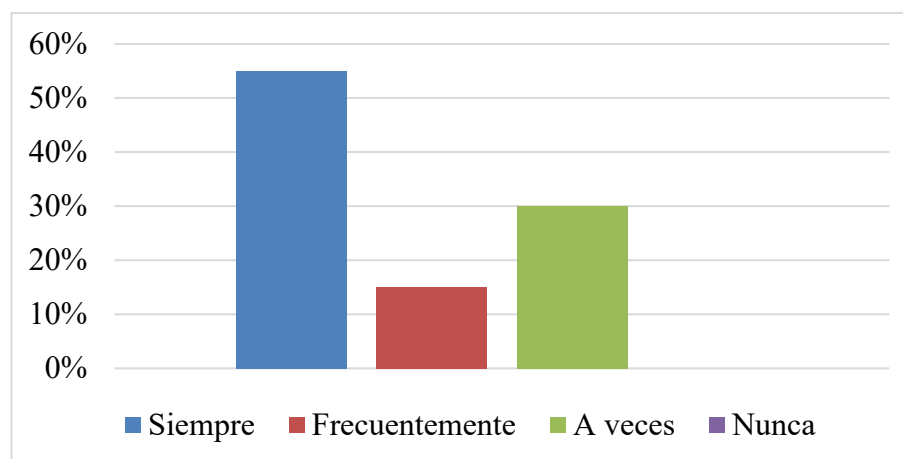


Figura 24. La liquidez y los recursos obtenidos

Interpretación: El gráfico muestra que de los 20 trabajadores que laboran en el área de créditos y cobranzas el 55% opinó que siempre los recursos obtenidos forman parte de los activos a corto plazo en una empresa, mientras que un 15% señaló que frecuentemente, siendo el caso de los activos fijos, los intangibles y un 30% respondió a veces.

Tabla 29. *Resultados de correlación para la hipótesis general*

		Variable 2 Liquidez
Variable 1	Coeficiente de Correlación	0.656637
Créditos y Cobranzas	Error calculado	0.001662

Podemos observar que de acuerdo con la tabla 29, el valor de error calculado entre las variables “Créditos y Cobranzas” y “Liquidez” fue 0.001662, ha sido inferior al planteado (0.05), lo cual determina la existencia de correlación. El coeficiente de correlación calculado fue 0.656637 demuestra que la correlación es positiva y moderada. Por ende, la hipótesis general es aceptada de acuerdo al rango de valores para la evaluación del coeficiente de correlación.

Tabla 30. *Resultados de correlación entre la dimensión 1- variable 1 “Procedimientos” y la dimensión 2 de la variable 2 “Escasez”*

		Dimensión 2 Var. 2 Activos Circulantes
Dimensión 2 Var. 1	Coeficiente de correlación	0.424505
Documentos	Error calculado	0.062103

Analizando la tabla 30, el error calculado entre la dimensión 1 de la variable 1 “Procedimientos” y la dimensión 2 de la variable 2 “Escasez” fue 0.062103, has sido superior a (0.05), lo cual demuestra que no hay existencia de correlación. El coeficiente de correlación calculado fue 0.424505 demuestra que la correlación fue positiva baja. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica formulada, ya que esta no es significativa conforme al rango de valores para la evaluación del coeficiente de correlación.

Tabla 31. *Resultados de correlación entre la dimensión 2- variable 1 “Documentos” y la dimensión 1 de la variable 2 “Activos Circulantes”*

		Dimensión 1 Var. 2 Activos Circulantes
Dimensión 2 Var. 1	Coefficiente de correlación	0.171886
Documentos	Error calculado	0.468683

Del mismo modo sucede con la tabla 31, el error calculado entre la dimensión 2 de la variable 1 “Documentos” y la dimensión 1 de la variable 2 “Activos Circulantes” fue 0.468683, superando al límite planteado (0.05), demostrando que también no hay existencia de correlación. El coeficiente de correlación calculado fue 0.171886 siendo la correlación positiva muy baja por lo cual se rechaza la hipótesis específica formulada.

4.2 Discusión:

El Coeficiente de confiabilidad del Instrumento es 81.77%, es considerado elevado la confiabilidad, de acuerdo a los resultados obtenidos los controles en la gestión de cobranza mejoran la liquidez de la empresa.

Basándonos en los procedimientos de cobranza que podían influir en la escasez de liquidez, se pudo determinar que no fue la hipótesis que se esperaba demostrar, ya que, al evidenciar la realidad de la empresa, si contaba con liquidez, pero una liquidez baja. Además, este resultado demuestra lo contrario. Actualmente los procedimientos no están ocasionando la baja de liquidez. Uno de los empleados nos confirmó una auditoría realizada a la empresa en donde se concluyó que una de las razones de la baja de liquidez, fueron un mal manejo del dinero en el área de tesorería y otra razón fue las dificultades para convertir los activos en efectivo. Agencias Viajes Tours SAC no contaba con buenas ventas en el año 2017 pero a pesar de eso reflejaron en caja un efectivo que no compensaba con las ventas cobradas ya que el dinero no entraba a la cuenta corriente de la empresa y a esto se suma los excesivos gastos innecesarios que no generaban utilidad a la Compañía. Los responsables fueron sancionados

por el acto realizado donde hasta se perjudicó el capital de trabajo. La rotación de los activos fue otra causa que nos confirma el rechazo de la hipótesis planteada, ya que en el caso de las existencias se generó una lentitud en su fluidez por los desastres naturales ocasionados en el norte del país bajaron las ventas y por otro lado un descuido total en la publicidad, marketing y promoción para impulsar el producto como son los boletos de viaje. Esto se debe a que la agencia se esperaba solo con sus clientes fijos y no buscar nuevos mercados.

Respecto a los documentos de cobranza también se pudo determinar que no influyen en la rotación de los activos circulantes como se esperaba de acuerdo a la hipótesis específica ya que, no se ve involucrada porque solo acredita la transacción de las ventas realizadas. También de acuerdo a lo mencionado por los autores como Parrales, Avelino y Ruiz, donde cada uno de ellos llegó a las siguientes conclusiones similares a este trabajo de investigación:

- Parrales: La empresa investigada tiene retraso en las cobranzas, que superan el 10% debido a que no hay personal capacitado para poder gestionar las cobranzas a sus clientes.
- Avelino: La posibilidad de la empresa de vender su cartera a un tercero especializado en cobranzas lo cual aumentará la liquidez en los estados financieros.
- Ruiz: El otorgamiento de créditos no cuenta con dinámica coherente y segura, se otorga créditos sin la evaluación adecuada.

Conclusiones

La empresa Agencias Viajes Tours SAC cuenta con buenos procedimientos de cobranza, sin embargo, no cuenta con un buen control respecto a la administración de la gestión de créditos que permita cumplir con los objetivos trazados en los créditos y cobranzas, ya que existe incumplimiento de las políticas aplicadas para otorgarlo, y facilitando a los deudores a adquirir crédito constante, pero atrasándose en los pagos.

La empresa carece de técnicas de mercadotecnia para que sus ventas sean más eficientes, teniendo claro que los clientes buscan variedad y exigencias en cuanto a precios y servicios, considerando también que cada vez las expectativas de los clientes son mayores y la falta de estas estrategias ha generado una desventaja frente a la competencia.

El análisis permite ver la factibilidad de poder transformar los procesos del área de cuentas por cobrar, como de personal responsable para realizar sus funciones de los créditos y cobranzas, donde observamos y vemos resultados que desconoce sus responsabilidades demostrando una mala gestión administrativa que se refleja en los resultados obtenidos, del mismo modo no cuenta con las capacidades requeridas para el área y el desempeño de sus actividades

Los créditos informales perjudican al área de créditos y cobranzas ya que algunos clientes toman provecho de la confianza, y no se llegan a ejecutar las políticas de cobranza como debería ser, ya que no hay un documento emitido para que acredite el compromiso del pago en el día acordado y pagan después de semanas o meses demostrando así un incumplimiento de compromiso verbal.

No existe un control interno establecido en el área de tesorería, por lo tanto, existe un desconocimiento sobre el efectivo real disponible que dispone la empresa en el momento, y esta falencia se evidenció dando como resultado una gestión inadecuada de los recursos disponibles

de la empresa como por ejemplo, pago de comisiones en forma no justificada, gastos en exceso con importes sin límite, salidas de dinero sin documento sustentado como recibos, toman el dinero para gastos personales y no devuelven en el momento adecuado, y como no hay un control muchas se deja de hacer el seguimiento, también se suma malversación de fondos, no ingresaba dinero a la cuenta corriente de la empresa.

Recomendaciones

Implementar objetivos, mejoras e indicadores constantemente en la administración de la gestión de los créditos como por ejemplo evaluar a los clientes y saber su nivel de endeudamiento, se debe realizar un estudio y riguroso seguimiento al comportamiento que deberían tener los posibles clientes y sus cumplimientos con otras compañías para tener como referencia su posibilidad de pago y así tener una proyección al cumplimiento con los plazos establecidos de pago, para poder determinar si amerita otorgarle el crédito.

La empresa necesita invertir y desarrollarse más para competir y ganarse una posición en el mercado, para así poder promocionar más el servicio en cuanto a precios y tarifas accesibles que generen ventaja con la competencia, de esa forma llegar a satisfacer a los clientes y poder impulsar más ventas. Así mismo, utilizar más la tecnología como es el marketing digital mediante páginas web, redes sociales, etc., para que sea más competitiva en el mercado.

Implementar medidas de fortaleza y conocimiento a los colaboradores relacionados con el área de cuentas por cobrar, y tomen conciencia sobre lo que implica las malas gestiones en el área, de ese modo dominen los procedimientos eficientes de cobranza como por ejemplo las capacitaciones constantes, cursos, talleres y seminarios con la finalidad de que conozcan más sus funciones y responsabilidad para agilizar los cobros y tener un periodo promedio de cobranza óptimo razonable.

Formalizar todos los créditos mediante un contrato así sea por horas o unos días con todos los clientes sin excepción, para que, mediante este documento formal, se pueda exigir a los clientes respetar el plazo acordado y regularicen el pago.

La dirección de la administración de la empresa debe diseñar y establecer controles internos de manejo, preventivos y correctivos y los debe incluir dentro de sus manuales de políticas y procedimientos de operación. Tales como: Arqueo diario de caja ingresado al final del día, conciliaciones bancarias mensuales, auditoría interna por el área de contabilidad de todas las

cuentas corrientes que maneja la empresa, como área de tesorería exigir la emisión de vales o recibos de salida y entrada de dinero para el sustento de caja, más control de los gastos de la empresa, pago de comisiones sustentadas. Para tener una noción del desembolso de dinero, debe haber una proyección o estimación de gastos mensuales.

Referencias

- Aguilar, P.V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.* Universidad San Martín de Porras, Perú.
- Atauje, C.T. (2014). *Universo, Población y Muestra*. SlideShare. Recuperado de <https://es.slideshare.net/TomsCaldern/universo-poblacion-y-muestra>
- Bernal, R.A. (2013). *Factoring aplicación Contable y Tributaria*. Arequipa, Perú: Ediciones Andinas
- Abreu, A.M., y Núñez, M. (2014). *Validez y Confiabilidad de instrumentos de medición e Investigación Cuantitativa*. Slideshare. Recuperado de <https://es.slideshare.net/MarielaNuez4/validez-y-confiabilidad-32642343>
- Arce, F.L. (2017). *Castigo de deudas de cobranza dudosa, tratamiento tributario*. DPP Abogados. Recuperado de <https://www.estudioarce.com/articulos/castigo-de-deudas-de-cobranza-dudosa-tratamiento-tributario.html>
- Argadoña, D.M. (2010). *Control Interno y Administración de riesgo en la gestión pública*. Lima, Perú: Marketing Consultores S.A.
- Arias, F.G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arredondo, A.M. (2017). *Planificación Financiera y su incidencia en la Liquidez de las empresas industriales del distrito de Ate, año 2017*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Arrunátegui, A.J. (2017). *El problema de liquidez y Rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao – Perú 2012-2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Avelino, R.M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA*. Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

- Baena, T.N. (2015). *La liquidez en los mercados financieros: repercusiones de las crisis crediticias*. Madrid, España: CNMV.
- Bazalar, J.C. (2013). *Fundamentos de Contabilidad*. Unknown. Recuperado de <http://contabilidad-fundamentos.blogspot.com/>
- Bernstein, L. (2016). *Análisis de Estados Financieros. Teoría, Aplicación e Interpretación*. Barcelona, España: Irwin.
- Brachfield, P.J. (2012). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona, España: Profit.
- Calderón, B.B. (2018). *La cobranza*. Centro de Estudios Fiscales (CEFA). Recuperado de http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Cardozo, C.H. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Carrillo, V.G. (2015). *La Gestión Financiera y la Liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Ccaccya, B.D. (2015). *Fuentes de Financiamiento Empresariales*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Cetelem. (2019). *Lo que debes saber sobre el Crédito al consumo*. Cetelem. Recuperado de <http://www.creditoresponsable.com/sobre-banco-cetelem/>
- Coronel, H.L. (2016). *Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco-Jaén 2015*. Universidad Señor De Sipán, Perú.
- Córdova, P.M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Del valle, C.E. (2014). *Créditos y Cobranzas*. México, México: Ruma Ediciones.
- Díaz, C.H. (2013). *Jefe de Almacén por primera vez*. Lima, Perú: Macro EIRL.

- Díaz, E. (2015). *Mantenga la Liquidez de su negocio*. Movistar. Recuperado de <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/mantenga-la-liquidez-de-su-negocio/>
- Díaz, M. (2013). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Málaga, España: EUMED.
- Eco-Finanzas. (2014). *Activo Circulante*. Eco-Finanzas. Recuperado de https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/ACTIVO_CIRCULANTE.htm
- Ettinger, R.P., y Golieb, D.E. (2013). *Créditos y Cobranzas*. México, México: Continental.
- Flores, S.J. (2013). *Flujo de caja*. Lima, Perú: Pacífico Editores.
- García, C., Barriga, S., Hernández, G., y Ruiz, S. (2015). *Economía como Ciencia*. Economía Política. Recuperado de <http://economipoliticaucc.blogspot.com/2015/08/economiacomociencia-economia-es-una.html>
- Gonzales, A., y Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA*. Universidad nacional experimental de Guayana, Venezuela
- Herrera, H.P. (2014). *Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A.- sucursal Trujillo año 2013*. Universidad Nacional De Trujillo, Perú.
- Hernández, M.G. (2014). *Diccionario de Economía*. Medellín, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernández, S.R., Baptista, L.P., Y Fernández, C.C. (2010). *Metodología de la investigación*. México, México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hidalgo, B.E. (2013). *Influencia del control en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-Cercado*. Universidad de San Martín de Porres, Perú.

- Huh J, Delorme D.E y Reid L.N. (2016). Perceived third-person effects and consumer attitudes on prevent-ing and banning DTC advertising. *Journal of Consumer Affairs*, 40.
- Katayama, O.R. (2014). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Longenecker., J., Petty, J., Palich, L., y Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México, México: Cengage Learning.
- López, D.I. (2015). *Obligaciones Corrientes de pago*. Enciclopedia Financiera. Recuperado de <https://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/obligaciones-corrientes-de-pago.html>
- López, D.I. (2014). *Gestión de la tesorería Cash Management*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- López, R., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Edición Digital.
- López, F., y Soriano, N. (2014). *La gestión de la tesorería*. Barcelona, España: Llorenc Rubió.
- Lozano, T.G., y Luna, M.I. (2016). *Diseño manual políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Madroño, C.M. (2016). *Administración Financiera del Circulante*. México, México: Tax Editores.
- Marcuse, R. (2014). *Operaciones Bancarias Internacionales*. Montevideo, Uruguay: Eco Ediciones.
- Medina, H.K., Plaza, A.G., Y Samaniego, R.A. (2013). *Análisis de los Estados Financieros de mayo 2011 - mayo del 2012, y creación de estrategias financieras para alcanzar un mejor nivel de Liquidez y Rentabilidad de la empresa "Pintuca S.A." en el año 2012* Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Merino, M., y Pérez, P.J. (2012). *Definición de pago*. Definición. De. Recuperado de <https://definicion.de/pago/>
- Molina, M.L. (2014). *La gestión de impagados*. Madrid, España: Fundación Confemetal Príncipe de Vergara.
- Morales, C.A., y Morales, C.J (2014). *Economía digital-crédito y cobranza*. México, México: Patria S.A. de C.V.
- Mytriplea. (2018). *Pasivo Corriente*. Mytriplea. Recuperado de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/pasivo-corriente/>
- Ocampo, F.E. (2013). *Administración financiera- Base para la toma de decisiones económicas y financieras*. Bogotá, Colombia: Nueva Legislación.
- Osorio, R.D. (2011). *Riesgo de fondeo, riesgo de liquidez y relación de solvencia en un modelo de espirales de liquidez*. México, México: Master Copy S.A de C.V.
- Parodi, C. (2013). *Economía para todos*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2013/03/que-es-un-sistema-financiero.html>
- Parrales, R.C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Pérez, C.J. (2015). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Madrid, España: ESIC.
- Pérez, P.J., y Gardey, A. (2015). *Definición de Reembolso*. Definición. De. Recuperado de <https://definicion.de/reembolso/>
- Pomalaza, O.G. (2016). *La Administración de la Liquidez y su efecto en el resultado de las Empresas Arrendadoras de Centros Comerciales de Lima Metropolitana*. Universidad San Martín de Porres, Perú.

- Población, G.F. (2013). *Gestión de riesgos en empresas industriales*. Madrid, España: Delta, Publicaciones Universitarias.
- Pymex. (2018). *¿Qué es la solvencia? ¿Cómo se analiza?* Pymex Portal de Negocios y Finanzas. Recuperado de <https://pymex.com/finanzas/finanzas-y-contabilidad/que-es-solvencia-financiera-como-se-analiza/>
- Ramírez, M.V. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar*, provincia de los Ríos. Ecuador.
- Rawes, E.M. (2018). *¿Qué es una cuenta incobrable? Cuida tu dinero*. Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13095557/que-es-una-cuenta-incobrable>
- Rodríguez, M.L. (2012). *Análisis de los Estados Financieros un enfoque a la toma de decisiones*. México, México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ross, S., Westerfield, R., y Jaffe, J. (2014). *Finanzas Corporativas*. México, México: McGraw-Hill.
- Ruiz, F.I. (2018). *El área de Créditos y Cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*. Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Salas, M.H. (2013). *Diseño de Investigación no Experimental*. Investigación Científica, Tema VII,29. Recuperado de <http://biblio.fcet.uagrm.edu.bo/uPublicaciones/3.%20Libros/Ing.%20Salas,%20Investigacion%20cientifica%20para%20estudiantes%20de%20Petrolera/Investigacion%20cientifica%20para%20estudiantes%20de%20Petrolera/assets/downloads/page0029.pdf>
- Samper, A.J. (2016). *Activo Corriente*. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>

SBS, (2008). Resolución S.B.S. N° 11356-2008 *El Superintendente de Banca. Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf

Sevilla, A. (2015). *Economía*. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/economia.html>

Tributos.net. (2018). *Definición de Crédito*. Tributos. Net. Recuperado de <https://www.tributos.net/definicion-de-credito-801/>

Uceda, D.L., y Villacorta, B.F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego-Per, Perú.

Vera, A.E. (2013). *Gestión de créditos y cobranzas para prevenir y recuperar cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad Guayaquil en el periodo 2011*. Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador.

Villanueva, C.U. (2014). *El Pagaré*. Temario D° Mercantil, II, 152-158. Recuperado de http://www.fernandodiezestella.com/derecho_mercantil/tema_19.pdf

Zevallos, Z.E. (2014). *Contabilidad General teórica y práctica*. Lima, Perú: Juve E.I.R.L.

Apéndice

Apéndice 1: Cuestionario

Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias

Viajes Tours SAC en el año 2017

Presentación

El presente cuestionario trata de recoger información sobre la investigación de cómo los créditos y cobranzas a través de sus políticas aplicadas inciden en la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours S.A.C. por tal motivo, le solicitamos su participación con las siguientes preguntas, marcando las respuestas que cree que es correcta.

Indicaciones

Lea atentamente la pregunta y Marque con (x) dentro del cuadro respectivo la respuesta que identifica correcta según su opinión respecto al tema.

Nº	ITEMS	4	3	2	1
1	¿En los créditos y cobranzas, las actividades de la empresa fueron atendidas en base a los procedimientos aplicados?				
2	¿En los créditos y cobranzas, las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo los cuales se basan en la ejecución de un buen procedimiento?				
3	¿En los créditos y cobranzas, se están aplicando los procedimientos para el cumplimiento para las necesidades de la empresa?				
4	¿En los créditos y cobranzas, las políticas de la empresa son fundamentales para efectuar sus procedimientos de cobro?				
5	¿En los créditos y cobranzas, las operaciones o transacciones comerciales de la organización, se basan en sus documentos emitidos?				
6	¿En los créditos y cobranzas, según las operaciones o transacciones comerciales se han observado documentos erróneos o ficticios?				
7	¿En los créditos y cobranzas, son importantes para la contabilidad registrar los documentos relacionados a una venta realizada?				
8	¿En los créditos y cobranzas, su contabilización solo considera la emisión de documentos fidedignos?				
9	¿En los créditos y cobranzas, el retraso del efectivo ingresado se debe a sus malas políticas para el cumplimiento de pago?				
10	¿En los créditos y cobranzas, el efectivo se recupera incluyendo el pago de los intereses de los clientes?				
11	¿En los créditos y cobranzas, se notifica al cliente para que cumpla con sus obligaciones de pago?				
12	¿En los créditos y cobranzas, tienen la obligación de exigir a los clientes que cumplan con el pago dentro de los plazos establecidos?				
13	¿En la Liquidez, se realizó la auditoría para saber el ciclo de la conversión de los activos circulantes en dinero?				
14	¿En la liquidez, se hizo la auditoría para conocer las gestiones realizadas para la rotación de los activos circulantes?				
15	¿En la Liquidez, el operación indicará que cantidad de activos circulantes fue convertido en términos monetarios?				

16	¿En la Liquidez, la operación es necesario en los Activos Circulantes para cubrir con las obligaciones de la Empresa?				
17	¿En la Liquidez, su Insuficiencia resulta escasez de capital de trabajo?				
18	¿En la Liquidez, su insuficiencia demostrará escasez de Solvencia de la Empresa?				
19	¿En la Liquidez, sus necesidades para invertir son afectadas si hay escasez de efectivo en la empresa?				
20	¿En la Liquidez, las necesidades para obtener efectivo en la empresa se originan por la escasez de estrategias?				
21	¿En la Liquidez, las decisiones de inversión son importantes que se realicen a Corto Plazo en la Empresa?				
22	¿En la Liquidez, las Decisiones tomadas a Corto Plazo han traído beneficios para la empresa?				
23	¿En la Liquidez, los recursos dinerarios sirven para una inversión a Corto Plazo en la compañía?				
24	¿En la Liquidez, los recursos obtenidos forman parte de los Activos a Corto Plazo en una Empresa?				

Apéndice2: Matriz de consistencia de la Operacionalización de variables

Análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la liquidez en la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables				
¿De qué manera los créditos y cobranzas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017?	Determinar de qué manera el análisis de los créditos y cobranzas a través de sus políticas aplicadas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017	Los créditos y cobranzas mejoran la liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017	Variable 1: Créditos y cobranzas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	pago	Efectivo	9	(4) Siempre	Alto =
					Obligaciones		
¿De qué manera los procedimientos de cobranza influyen en la escasez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017?	Determinar de qué manera los documentos de cobranza inciden en la escasez de liquidez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017	Los procedimientos de cobranza influyen en la escasez de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017	Activos circulantes	Contabilidad	11	(1) Nunca	Bajo =
					12		
¿De qué manera los documentos de cobranza influyen en los activos de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017?	Demostrar de qué manera los documentos de cobranza inciden en los activos circulantes de la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017	Los documentos de cobranza influyen en la rotación de los activos circulantes de la empresa Agencias Viajes Tours en SAC en el año 2017	Escasez	Insuficiencia	13	(2) A veces	Medio =
					14		
Corto plazo				Recursos	15	(3) Frecuentemente	
					16		
				Decisiones	17	(4) Siempre	Alto =
					18		
				Recursos	19		
					20		
					21		
					22		
					23		
					24		

Apéndice3: Coeficiente Alfa de Cronbach

Ítems Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Suma de Ítems
1	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	81
2	3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	77
3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	75
4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	79
5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	83
6	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	81
7	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	78
8	3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	4	73
9	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	79
10	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	83
11	4	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	2	4	4	4	3	3	2	1	3	1	2	3	2	62
12	4	3	4	2	4	1	3	1	2	1	3	2	4	4	4	3	3	2	1	3	1	2	1	2	60
13	4	3	4	3	4	1	3	1	3	1	3	2	4	2	4	3	3	2	1	3	1	2	3	2	62
14	3	3	4	2	4	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	2	63
15	4	3	4	2	3	1	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	1	3	1	3	2	2	64
16	3	4	4	4	3	1	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	70
17	4	3	2	4	3	2	4	1	3	1	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	68
18	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	76
19	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	79
20	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	78

VARP	0.25	0.16	0.29	0.51	0.19	0.19	0.24	1.60	0.43	0.89	0.23	0.45	0.19	0.35	0.19	0.24	0.31	0.93	1.43	0.46	1.14	0.36	0.49	0.79	Sr²:	56.75
-------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------------------------	--------------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$a = \frac{24}{23} * \left[1 - \frac{12.28}{56.75} \right]$$

$$\alpha = 81.77\%$$

Apéndice 4: Estado de Situación Financiera

AGENCIAS VIAJES TOURS SAC

RUC: 20126339632

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

MONEDA NACIONAL

ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE		%	PASIVO CORRIENTE		%
Efectivo y Equivalentes de efectivo	3,592,010.26	11.13%	Sobregiros y Préstamos Bancarios	3,325,600.04	10.30%
Ctas por Cobrar Comerciales Terceros	17,799,398.31	55.13%	Tributos Contrap y Aport a Sist Pens y Salud por P	538,601.16	1.67%
Existencias	954,423.14	2.80%	Remuneración y Participaciones por Pagar	289,279.65	0.90%
Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa	(118,251.35)	-0.37%	Ctas por Pagar Comerciales-Terceros	14,883,857.53	46.10%
Activos Diferidos	6,955.28	0.18%			
	-----			-----	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	22,234,535.64	68.87%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	19,037,338.38	58.97%
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Activo Adquiridos en Arrendamiento Financiero	184,912.76	0.57%	Obligaciones Financieras	524,824.23	1.63%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	12,267,971.76	38.00%			
Intangibles	410,163.04	1.27%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	524,824.23	1.63%
Depreciación	(2,813,999.21)	-8.72%			
	-----			-----	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	10,049,048.35	31.13%			

PATRIMONIO					
			Capital Social	10,234,841.21	31.70%
			Excedente de Revaluación	8,314.99	0.03%
			Reservas	168.68	0.00%
			Utilidades No Distribuidas	178,786.24	0.55%
			Resultado del Ejercicio	2,299,310.26	7.12%

TOTAL ACTIVO	32,283,583.99	100.00%	TOTAL PATRIMONIO	12,721,421.38	39.41%
	-----			-----	
			TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	32,283,583.99	100.00%

Apéndice 5: Estado de Resultados

AGENCIAS VIAJES TOURS SAC

RUC: 20126339632

ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 MONEDA NACIONAL

	ACUMULADO	%
VENTAS NETAS	40,428,495.83	100%
(-) Costo de Ventas	(27,788,461.75)	-68.73%
UTILIDAD BRUTA	12,640,034.08	31.27%
Gastos de Ventas	(4,592,160.07)	-11.36%
Gastos Administrativos	(3,821,699.82)	-9.45%
RESULTADOS DE OPERACION	4,226,174.19	10.45%
Ingresos Financieros	806,569.23	2.00%
Gastos Financieros	(1,771,310.43)	-4.38%
Ingresos Diversos		
Dctos, Bonificac. Recibidas		
UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEPC.	3,261,432.99	8.07%
Ingresos Excepcionales		
Gastos Excepcionales		
UTILIDAD ANTES DE PARTICIP. E IMPTOS.	3,261,432.99	8.07%
I.R 29.50 %	962122.732	-2.38%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	2,299,310.26	5.69%

Apéndice 6: Ratios financieros

En el análisis de las ratios financieras de la empresa Agencias Viajes Tours S.A.C., se realizó enfocándonos en los índices que muestran directamente los resultados de liquidez y las cobranzas:

1. índice de Liquidez

Mide la capacidad de pago de la empresa para sus obligaciones a corto plazo.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{22,234,535.64}{19,037,338.38} = 1.17 \text{ veces}$$

Interpretación:

Este resultado nos muestra que el activo corriente es 1.17 veces más que el pasivo. Significa que La empresa por cada sol de deuda que tenga, tiene un 1.17 soles para pagarla en el corto plazo, es decir, permitiría cumplir con sus obligaciones y algo más de disponibilidad para invertir.

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

$$\text{Capital de trabajo} = 22,234,535.64 - S./19,037,388.38 = S./3,197,197.26$$

Interpretación:

Si cuenta con capacidad económica para hacer frente a las obligaciones y poder invertir con el saldo a favor.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Efect. y Equiv. de Efec}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{3,592,010.26}{19,037,338.38} = 19\%$$

Interpretación:

Este resultado refleja que Agencias Viajes Tours SAC cuenta con el 19% de liquidez para cubrir con las obligaciones a corto plazo. Es decir, si es que se quiere pagar en el momento con dinero en efectivo no podrá cumplir con todos sus pasivos, ya que la liquidez no llega ni al 20%. Por ende, se pagaría los pasivos más urgentes como son los impuestos y remuneraciones al personal.

2. Ratios de Gestión

Son indicadores que permiten evaluar los niveles de actividad, relacionados con las cobranzas, los pagos, niveles de inventario y los activos fijos. Miden que tan eficientemente la empresa utiliza los activos y sus recursos en general.

$$\text{Rotación Ctas. Por Cobrar} = \frac{\text{Ctas. Por cobrar}}{\text{Vtas. Anuales}} = \frac{17,799,398.31}{40,428,495.83} \times 360 = 158.50 \text{ días}$$

Interpretación:

El índice nos está señalando, que las cuentas por cobrar están circulando 159 días. Es decir, nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

$$\text{Rotación Ctas. Por Pagar} = \frac{\text{Ctas. Por Pagar}}{\text{Costo de Ventas}} = \frac{14,883,857.53}{27,788,461.75} \times 360 = 192.82 \text{ días}$$

Interpretación:

El índice nos indica que la empresa cancela sus deudas cada 192.82 días esta no representa a una práctica ya que se consideraría como un mal pagador lo recomendable es cancelar en los días pactados según contrato.

3. Ratios de Rentabilidad

Las ratios de rentabilidad se enfocan en mostrar el nivel de eficiencia alcanzado en la operación y gestión de recursos con los que cuenta la empresa, esto a distintos niveles.

$$\text{Rentabilidad sobre Activos (ROA)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} = \frac{2,299,310.26}{32,283,583.99} = 7.12 \%$$

Interpretación:

Esta ratio nos indica que por cada sol que la empresa ha invertido con sus activos, obtendrá una rentabilidad de 7.12% lo cual es favorable, pero eso no es suficiente si no se hace líquido ese resultado, debe haber mayor rotación del activo, además sería alarmante si hay

impagos por parte de los clientes, estas deudas incobrables generarían un gasto para la empresa afectando su rentabilidad.

$$\text{Rentabilidad Sobre el Patrimonio (ROE)} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{2,299,310.26}{12,721,421.38} = 18.17 \%$$

Interpretación:

Esta ratio nos indica que cada año los inversionistas recuperan el 18.17% del capital invertido en la empresa, llegando a la conclusión que por cada sol que los accionistas tienen están obteniendo el 18.17 % de utilidad.

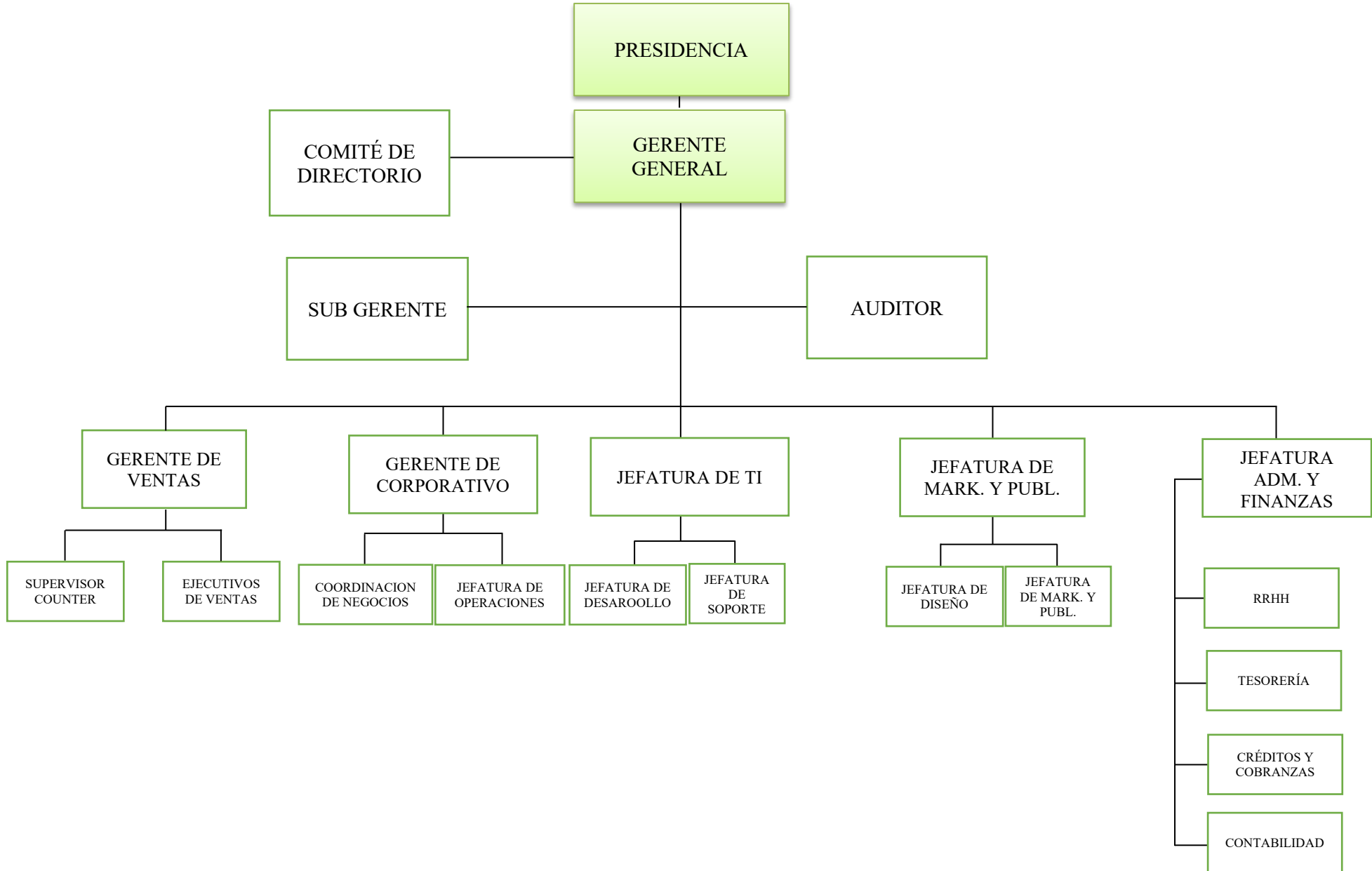
Apéndice 7: Periodo promedio de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar

Periodo promedio de cobro (PPC)	Periodo promedio de pago (PPP).
7 días	Mayor a 30 días

Periodo promedio de cobro (PPC). Indica cuanto tiempo en promedio la empresa debe esperar antes de recibir efectivo correspondiente a las ventas al crédito que se realizaron.

Periodo promedio de pago (PPP). Número de días promedio que la empresa demora en pagar sus deudas por compras.

Apéndice 8: Organigrama Agencias Viajes Tours SAC



Apéndice 9: Correlación de Variables

			VP	VQ	DP01	DQ02	DP02	DQ01
Rho de Spearman	VP	Coefficiente de correlación	1,000	0,656637	,613**	,440	,723**	,019
		Sig. (bilateral)	.	0,001662	,004	,052	,000	,937
		N	20	20	20	20	20	20
	VQ	Coefficiente de correlación	,657**	1,000	,511*	,838**	,690**	,470*
		Sig. (bilateral)	,002	.	,021	,000	,001	,037
		N	20	20	20	20	20	20
	DP01	Coefficiente de correlación	,613**	,511*	1,000	0,424505	,572**	,195
		Sig. (bilateral)	,004	,021	.	0,062103	,008	,410
		N	20	20	20	20	20	20
	DQ02	Coefficiente de correlación	,440	,838**	,425	1,000	,471*	,111
		Sig. (bilateral)	,052	,000	,062	.	,036	,641
		N	20	20	20	20	20	20
	DP02	Coefficiente de correlación	,723**	,690**	,572**	,471*	1,000	0,171886
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,008	,036	.	0,468683
		N	20	20	20	20	20	20
	DQ01	Coefficiente de correlación	,019	,470*	,195	,111	,172	1,000
		Sig. (bilateral)	,937	,037	,410	,641	,469	.
		N	20	20	20	20	20	20

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

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