



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE MACHINES’S WORLD E.I.R.L. AÑO
2015”.

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública.

Autoras:

Yane Patricia Rivera Cruz

Cynthia Sofia Sanchez Cerna.

Asesor:

CPC. Pedro Iván Saldaña Suazo.

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor Pedro Iván Saldaña Suazo, y los miembros del jurado evaluador asignados,

APRUEBAN la tesis desarrollada por las Bachilleres **Cynthia Sofia Sanchez Cerna** y **Yane**

Patricia Rivera Cruz, denominada:

**“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA
EN LA LIQUIDEZ DE MACHINES’S WORLD EIRL AÑO 2015.”**

CPC. , Pedro Iván Saldaña Suazo.

ASESOR

C.P.C. Luis Alberto Li Pérez

JURADO

C.P.C. Luis Alvarado Yupanqui

JURADO

C.P.C. Daniel Robles Fabian

JURADO

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedicamos a Dios, quien nos dio la fuerza para seguir esta lucha constante y nos permitió llegar a concluir uno de nuestros grandes anhelos.

A nuestros esposos, quienes dedicaron todo su tiempo en apoyarnos en casa, motivándonos día a día al logro de este gran sueño.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional pues motivaron a que perseveremos en conseguir este logro con valores fundamentales para un profesional.

A nuestros hijos, quienes nos han demostrado que la constancia es vital para lograr tus objetivos.

AGRADECIMIENTO

Especial agradecimiento a Dios porque sin Él nada se hubiera logrado, a nuestros padres por siempre brindarnos su apoyo en todo momento y circunstancia.

A nuestros docentes que nos han apoyado en el aprendizaje de esta carrera para concretar un logro importante, en especial a nuestro asesor Pedro Iván Saldaña Suazo que ha tenido mucha paciencia y predisposición para con nosotras y ayudarnos en nuestro proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Capítulo 1 INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Justificación	14
1.4 Limitaciones	15
1.5 Objetivos	15
<i>Objetivo General</i>	15
<i>Objetivos Específicos</i>	15
Capítulo 2 MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.2.1. <i>Gestión de Cuentas por Cobrar:</i>	25
2.2.2. <i>Liquidez:</i>	54
2.3. Definición de términos básicos	67
Capítulo 3 HIPÓTESIS	71
3.1. Formulación de la hipótesis	71
3.2. Operacionalización de variables	71
Capítulo 4 MATERIAL Y MÉTODOS.....	74
4.1. Tipo de diseño de investigación.	74
4.2. Material.	75
4.3. Métodos.....	76
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i>	76

4.3.2.	<i>Procedimientos</i>	79
Capítulo 5 DESARROLLO		80
5.1.	Información general de la empresa	80
5.2.	Contexto Inicial	81
5.2.1.	<i>Proceso de cobranza</i>	81
5.2.2.	<i>Proceso de pago</i>	81
5.3	Contexto del Problema	82
5.4	Aplicación de los ratios financieros	86
-	Rotación de cuentas por cobrar	87
-	Período promedio de cuentas por cobrar	88
-	Rotación de cuentas por pagar	88
-	Período promedio de cuentas por pagar	89
5.5	Propuesta de Mejora	93
5.5.1	<i>Proceso de cobranza</i>	93
5.5.2	<i>Proceso de Pago</i>	94
5.5.3	<i>Aplicación de los ratios</i>	94
CAPÍTULO 6 RESULTADOS		104
Capítulo 7 DISCUSION		108

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 VARIABLE N. 1	72
TABLA 2 VARIABLE N. 2	73
TABLA 3 CUMPLIMIENTO EN COBROS SIN POLITICAS DE CREDITO	96
TABLA 4 CUMPLIMIENTO EN COBROS CON POLITICAS DE CREDITO	97
TABLA 5 CONTROL DE CLIENTES.....	100
TABLA 6 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE CREDITO	102
TABLA 7 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE COBRANZA	103
TABLA 8 PRUEBA ACIDA.....	104
TABLA 9 CUMPLIMIENTO EN COBROS SIN POLITICAS DE CREDITO	105
TABLA 10 CUMPLIMIENTO EN COBROS CON POLITICAS DE CREDITO	105
TABLA 11 FICHA DE COTEJO.....	107

RESUMEN

La presente tesis se realizó con el objetivo de identificar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa MACHINES'S WORLD EIRL., en vista que toda organización busca generar ganancias a fin de reinvertirlas en el negocio u otros negocios. Por ello, en este trabajo se analizan los conceptos del estado de situación financiera del período 2015 y se elaboran los *ratios* financieros relacionados a las cobranzas que están asociadas a la liquidez de la organización.

Esta tesis cuenta con siete capítulos: En el primero se describe el entorno de la actualidad, se plantea la problemática, se establece el objetivo general y los específicos de la presente investigación, así como la justificación, alcances y limitaciones de la misma. El capítulo 2 está referido al marco teórico, donde se encuentran los antecedentes, bases teóricas y definiciones de términos básicos. En el capítulo 3 se formulan la hipótesis general y las específicas. Asimismo, en el capítulo 4 se refiere a los materiales y métodos utilizados en la tesis como, por ejemplo, el tipo de diseño de investigación, materiales y métodos de investigación. En el capítulo 5 se realiza el desarrollo de la investigación. Seguidamente, el capítulo 6 contiene los resultados de investigación, a partir de la medición obtenida de los indicadores de acuerdo a las variables de estudio. Luego, el capítulo 7 donde se plantea la discusión a partir de las hipótesis contrastándolas con los antecedentes. Finalmente, se formulan las conclusiones y las recomendaciones correspondientes a la investigación.

ABSTRACT

This thesis was carried out with the objective of identifying the incidence of the management of commercial accounts receivable in the liquidity of the company MACHINES'S WORLD EIRL., In view that every organization seeks to generate profits in order to reinvest them in the business or other businesses. Therefore, this paper analyzes the concepts of the statement of financial position for the 2015 period and draws up the financial ratios related to collections that are associated with the liquidity of the organization.

The thesis is composed of seven chapters: Chapter 1 describes the current environment, poses the problem, establishes the general objective and the specific objectives of this research, as well as the justification, scope and limitations of the same. Chapter 2 refers to the theoretical framework, where the antecedents, the theoretical bases and the definitions of basic terms are found. In Chapter 3 the general hypothesis and the specific hypotheses are formulated. Also, in chapter 4 refers to the materials and methods used in the thesis such as, for example, the type of research design, materials and research methods, we will elaborate the procedures of the organization. In chapter 5 the development of the research is carried out. Next, chapter 6 contains the results of research, based on the measurement obtained from the indicators and according to the study variables. Then, we have chapter 7 where the discussion is based on the hypothesis contrasting with previous research. Finally, conclusions and recommendations corresponding to the investigation are formulated.

Capítulo 1 INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En un mundo que cada día se va globalizando más, las organizaciones necesitan volver a definir sus factores críticos de éxito, vale decir, las fuentes de ventaja competitiva y otros elementos de trascendental importancia; con el objetivo de sobrevivir dentro del mercado comercial.

En el mundo de las finanzas, la contabilidad es una disciplina de vital importancia que permite llevar en forma clara y sistemática las funciones realizadas por el personal administrativo de la empresa y para obtener un mayor control del rendimiento de las actividades. Las empresas emplean técnicas, actividades y herramientas que les permitan generar y mantener la liquidez del negocio, a fin de gestionar las cuentas por cobrar satisfaciendo las expectativas y las necesidades de los clientes, sin que ello signifique que la organización se permita obtener niveles de rentabilidad razonables. Actualmente las empresas generan ingresos a través de las ventas de productos y la prestación de servicios mayormente a crédito con el fin de cubrir una mayor parte del segmento de mercado, cosa que no es ajeno a la empresa MACHINES'S WORLD EIRL.

Esta modalidad es eficiente, dado que se encuentre debidamente planteada en cuanto a, los plazos o fechas de vencimiento de los documentos que representen los compromisos que los clientes contraen con la empresa que le ofertó un producto o le prestó un servicio, tales como facturas, boletas de venta, letra de cambio, entre otros. Las organizaciones deben tener establecidas necesariamente las políticas y condiciones en las que se otorga un crédito al cliente, de lo contrario, es muy difícil tomar conocimiento si las cuentas por cobrar se están cobrando adecuadamente en los períodos fijados.

Además, es necesario determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa MACHINES'S WORLD EIRL, en este sentido, se analizan los siguientes temas: Cobranza dudosa, política de cobranza y política de crédito, teniendo en cuenta que las cuentas por cobrar son los créditos que una empresa otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios; asimismo se considera que los activos corrientes tienen gran impacto en la liquidez de la empresa. Por tal motivo, es esencial que toda organización mejore sus sistemas de cobros o recuperación, de tal manera que sea oportuna y permita optimizar el índice de liquidez de la empresa, dado que una demora excesiva en esta afectaría directamente al disponible de la organización.

Asimismo, es importante que las organizaciones tengan un adecuado manejo de la liquidez que garantice el éxito y continuidad del negocio en el mercado; sin embargo, cuando se presenta una crisis económica el adecuado manejo de la liquidez y la continuidad del negocio se convierten en un dilema para el jefe de finanzas o tesorería,

quien direcciona las políticas financieras con la finalidad de solucionar las dificultades que presenten. Las dificultades de liquidez se deben solucionar en el corto plazo ya que la ausencia de capital de trabajo neto, el incumplimiento con el pago a los proveedores, empleados, entidades financieras, impuestos, entre otros, dificulta la operación y el funcionamiento adecuado de la organización. Además, limita la obtención de financiamiento para mejorar la liquidez, debido a que no calificaría para obtención de créditos al no tener capacidad de pago.

Determinar que la liquidez es la parte integral de las proyecciones presupuestales y financieras de cualquier tipo de empresa, ya que sin el conocimiento adecuado de la capacidad que tiene la empresa en generar un determinado flujo de caja, sería complicado realizar cualquier tipo de proyección o proyecto pues en esas condiciones sería de bastante riesgo e incertidumbre asumir compromisos sin tener la seguridad de poder asumir dichas responsabilidades. Por ello, las ventas realizadas al crédito son bastante beneficiosas, pero también generan riesgos. Por lo que se debe considerar bastante la aplicación de una política eficiente para la administración del crédito, dado que esto tendría un impacto significativo y positivo para la organización. Para que una empresa se encuentre en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe establecer, ejecutar y analizar sus políticas de crédito y cobranza. Para esto se recomienda evaluar a cada cliente que solicite un bien o servicio a crédito de forma particular.

En este caso, la empresa MACHINES'S WORLD EIRL, que se dedica a la comercialización de envases de plástico y bolsas ZIP, tiene como principales clientes a los supermercados, pero no tienen establecido una política de crédito y cobranza con ellos, por lo que comúnmente se exceden en su presupuesto. Al no considerar contingencias en su presupuesto, ocasiona que influya de forma negativa para su gestión, y que por la burocracia que comúnmente tienen estos supermercados se origine la demora en la aprobación del pago.

Es importante realizar la validación de las problemáticas porque de esta manera se identificará de forma clara y concreta cómo poder alcanzar los mejores niveles de eficiencia en la gestión que realiza la empresa y se llevará a cabo con la utilización de herramientas técnicas y prácticas como son comprobación de los saldos y que los registros se hayan efectuado adecuadamente.

1.2 Formulación del problema

PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales en Cobranza Dudosa incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015?
- ¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de cobranzas incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL año 2015?
- ¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de crédito incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL año 2015?

1.3 Justificación

El inicio y continuidad de un negocio en el mercado no solo depende de la marca, vale decir, que sea conocido en el mercado, a causa de una franquicia o alianza estratégica, sino también de cómo la empresa cumple con el adecuado proceso y de las decisiones que tome. Actualmente se ha podido apreciar que varias organizaciones tienen fallas comunes en la gestión de cuentas por cobrar, por lo que se consideran ciertas propuestas en las políticas de crédito que permitirán mejorar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa. En la presente investigación la comprensión de lo anterior permitirá mejorar significativamente la administración de las cuentas por cobrar de las empresas, buscando solucionar las constantes dificultades, contribuyendo al incremento en los resultados financieros de la organización.

1.4 Limitaciones

- Un limitado acceso a la información completa de la empresa por política interna de esta, sin embargo, eso no limita ni impide que la investigación se realice con la calidad requerida para este tipo de investigación, ya que permitirá analizar, decidir y ejecutar la investigación.

1.5 Objetivos

Objetivo General

- Demostrar cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.

Objetivos Específicos

- Demostrar cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales en Cobranza Dudosa incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.
- Demostrar cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de cobranzas incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.
- Demostrar cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de crédito incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.

Capítulo 2 MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Zambrano, C. (2015) Tesis de pregrado “Proceso de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa Agrocomercial Bapeagro S.A., cantón Quevedo año 2013” - Ecuador

En este trabajo de investigación el autor describió que como planteamiento del problema un crecimiento de la cartera vencida en la compañía debido a que sus clientes no pagan en el tiempo acordado, siendo esta una de las debilidades que se pueden encontrar en la compañía.

Mediante el análisis de las políticas y procesos de créditos y cobranzas se pudo concluir que la empresa Agrocomercial Bapeagro S.A. cuenta con políticas y procesos bien definidos lo cual hace que el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones crediticias sean favorables para la empresa. De acuerdo al diagnóstico realizado a la gestión de cobros de la empresa, se pudo notar que el nivel de mora de los clientes es bastante alto, debido a factores externos (sequías, lluvias, plagas y enfermedades) los mismos que hacen que la cartera tenga riesgos en su recuperación y como resultado final la empresa obtiene un índice de morosidad que afecta directamente a la solvencia de la empresa.

Carrera, S. (2017) tesis de pregrado “Análisis de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015” de la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador

El autor planteó como objetivo principal analizar la gestión de cobro de la empresa durante el período 2015, para lograrlo utilizó el método COSO I, el cual determinó la situación de control interno en el que se encontraba la empresa y permitió descifrar sus defectos en la cobrabilidad.

Adicionalmente, el autor se basó en una clasificación de clientes, segmentación a los clientes por el monto y capacidad de pago; en modificar el proceso de crédito diferenciando los plazos de vencimiento de facturas; automatizar la información de clientes y sus créditos; estableciendo las causas de la morosidad y emitir reportes oportunos con información relevantes sobre las características del cliente y sus pagos

López, L. (2011) tesis de pregrado “Evaluación de las cuentas por cobrar de las marcas LG y PHILIPS en la empresa electrónica y computación INTRAHER, C.A.” de la Universidad Nacional Experimental de Guayana – Venezuela.

En esta tesis, el autor tiene como objetivo evaluar los procedimientos de las cuentas por cobrar en las marcas LG y Phillips. El resultado de la investigación se lleva a cabo

a través de las evaluaciones en los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa.

El autor concluye que se debe capacitar constantemente al personal en el manejo de las cuentas por cobrar, dándosele a cada empleado una competencia específica como medida de seguridad.

Barrios, B. (2008) tesis de pregrado “Importancia de auditoría Financiera de las cuentas por cobrar” de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala,

El autor de esta investigación tiene como objetivo principal determinar si las medianas empresas comerciales hacen uso de auditoría financiera de las cuentas por cobrar causadas por sus ventas al crédito. Para ello uso como instrumento las encuestas a diferentes empresas.

En este sentido, afirma que las medianas empresas comerciales, en su mayoría, sí conceden ventas al crédito, ya que el otorgar crédito es de gran importancia para las mismas, pues no otorgar créditos a sus clientes sucederá que estos buscaran a otros proveedores y se perderán ventas, las cuales pueden ser efectivas, y dichas empresas no cuentan con provisión para cuentas por cobrar, lo cual repercute desfavorablemente en los estados financieros, dado que no reflejan la situación financiera real de las empresas comerciales que no realizan el cálculo.

Salazar, C. (2015) en su tesis de pregrado “El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar” de la Universidad Mayor de San Andrés – Bolivia.

La autora de la presente investigación manifiesta como su objetivo principal demostrar los potenciales de riesgo y deficiencia del control interno del área de contabilidad del hospital san Gabriel, respecto a las cuentas por cobrar por prestación a diferentes empresas e instituciones. La técnica usada en esta investigación es la de observación de procesos.

Al final se llega a la conclusión que es necesario implementar un sistema de cuentas por cobrar dentro del cual el autor considera la planificación, ejecución y la comunicación de resultados.

Lam, A. & Quimis, M. (2016) en su tesis de pregrado “Diseño y ejecución de un plan de auditoria al rubro de ventas – cuentas por cobrar en una compañía de comercio minorista” de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador.

En esta investigación los autores determinan que el riguroso proceso de selección de clientes, la verificación de sus ingresos y el análisis de capacidad de pago son primordiales para acceder al crédito directo. Esto genera que la entidad tenga una mayor seguridad de que las cuentas incobrables no aumenten, con la ayuda de su departamento de cobranzas que realiza una gestión eficiente. Los controles establecidos en el ciclo de cuentas por cobrar han sido diseñados e implementados de una forma eficaz y si existe la

debida segregación de funciones acorde al tamaño de la compañía, por lo que podemos decir que son confiables.

Carrillo, G. (2015) en su tesis de pregrado “La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo” de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

El autor de este proyecto de investigación expresa que la desorganización al elaborar ocasionalmente los estados e información financiera, efectúan errores, que repercuten negativamente en la toma de decisiones gerenciales, por lo que se planteó como objetivo principal Determinar la incidencia de la gestión financiera en la liquidez de la empresa “Azulejos Pelileo” para la toma de decisiones. Para analizar sus resultados los autores usaron como técnica encuestas a los trabajadores de la empresa.

Con esta técnica la autora llego a la conclusión que, el inadecuado manejo de la gestión financiera tiene incidencia por parte de la alta gerencia que maneja la empresa “Azulejos Pelileo” sobre la liquidez que posee la misma, esto tiene relación directa en la toma de decisiones que es parte de las responsabilidades de la gerente.

Santillán, J. (2016) en su tesis de pregrado “Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Importadora Industrial Agrícola S.A. IIASA”

El autor tiene como principal objetivo analizar las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa, en esta investigación se utilizó los instrumentos de entrevista y encuesta. Con estos instrumentos el autor concluye que si la empresa cuenta con políticas y procedimientos para el manejo y recuperación de las cuentas por cobrar necesariamente requiere de un seguimiento y control permanente.

A su vez recomienda que las empresas comerciales deben establecer metas de recuperación de la cartera y designar una persona responsable para que realice el seguimiento y avance del mismo. Además de aplicar los procedimientos de créditos y cobranzas de una manera más rigurosa, con el objetivo de poder así disminuir los índices de cartera vencida y que la liquidez de la empresa no se vea afectada.

Nacionales

Mendoza, J. (2015) “Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015” (Tesis para optar el título profesional de Administrador) Lima – Perú.

El autor tiene como principal objetivo determinar cómo la administración de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres. Mediante encuestas y revisión minuciosa de los documentos se llegó a la conclusión que la administración de cuentas por cobrar sí incide en la liquidez de las

empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres, a lo cual el autor concluye que las empresas manejan una gestión de sus cuentas por cobrar deficiente y por consecuencia no generan suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y seguir con sus actividades, sin embargo, comentan que hay algunas empresas que sí tienen una política de créditos eficientes y que les permiten obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones de corto plazo y seguir operando en óptimas condiciones.

Cueva, E., Vargas, M. & Méndez, J. (2017) “Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa de servicios Pronefros SAC en la ciudad de Lima del año 2015” (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público) Lima – Perú.

En esta tesis los investigadores tienen como principal objetivo determinar en qué medida la gestión de las cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez de la empresa, para ello, implementan un proceso de cobranzas y realizan las observaciones correspondientes para verificar que este sea cumplido en cada paso, también imponen Políticas y Procedimientos del Otorgamiento de Créditos lo cual benefició a la empresa en obtener un mejor control de sus cuentas por cobrar, también implementan indicadores de calidad de cartera de créditos y rentabilidad lo cual les permitió evaluar la calidad a los clientes en su conjunto, y determinar los escenarios de Liquidez.

Becerra, L., Biamonte, C. & Palacios, E. (2017) “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADEMINSA S.A.C.” (tesis para optar por el título profesional de Contador Público) Lima – Perú.

En esta investigación los autores tienen como objetivo principal demostrar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, lo cual los llevo a realizar una revisión completa de todos los documentos de la empresa especialmente en el área de finanzas y cobranzas.

Con esta revisión llegaron a la siguiente conclusión: Las cuentas por cobrar sí incidían en la liquidez de la empresa, según el análisis comparativo realizado les muestra la existencia de un incremento del período 2014 al 2015.

Aguilar, J. (2013). “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C - Año 2012.” (Tesis presentada para obtener el grado de Bachiller en Contabilidad) Lima – Perú. En esta investigación el autor plantea respecto a la relación al problema, de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C y, para ello, profundiza y busca analizar dos temas específicos: Políticas de crédito y políticas de cobranza. Respecto a los objetivos se advierte que dan solución a los problemas que plantea el autor, enfocándose en los temas ya antes mencionados, para

lograr una mejora en el sistema de cobranza, de tal manera que no se vea afectada la liquidez de la empresa.

La conclusión es la siguiente: La empresa no cuenta con información suficiente y no lleva un adecuado control en sus cobranzas, por lo que perjudica a la liquidez de la empresa que se pueda generar, mencionando las recomendaciones del caso en mención a la empresa, entre ellas, al momento de aplicar las políticas de crédito, estrategias y seguimiento a sus clientes, considerando también una mejor política de cobranza, lo cual ayudaría a la empresa a cubrir con los gastos en que incurran por posibles retraso en los pagos y debe agilizar el cobro de sus cuentas.

Vásquez, L. & Vega, E. (2016) “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC, Distrito de huanchaco, año 2016” (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público) Trujillo – Perú.

Los autores plantearon como objetivo de la investigación determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., de acuerdo al tipo de investigación, ésta estuvo enmarcada en un estudio de campo, ya que la información recopilada fue tomada de fuentes primarias, utilizando como técnica la observación y la guía de observación como instrumento. Además de considerar la estadística, encuesta aplicada al personal del área de cobranzas, análisis de los reportes de ventas y estados financieros tuvieron como resultado que la empresa tuvo un control

deficiente de las cuentas por cobrar; ya que no se aplicó debidamente políticas y procedimientos establecidos en la empresa sobre el manejo de sus cuentas por cobrar y hubo una correcta asignación de funciones del personal. Sin embargo, gracias una adecuada gestión de sus cuentas se pueden prever situaciones contractuales a la empresa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de Cuentas por Cobrar:

Morales, J. & Morales, A. (2014) en su libro “Crédito y cobranza” definen a la gestión de cuentas por cobrar de la siguiente manera:

"Una de las actividades más importante es la prevención, a través de un mejor conocimiento de los clientes, y teniendo un especial cuidado en el otorgamiento de créditos, para que la gestión de la cobranza sea eficiente. Otra medida es reaccionar de manera inmediata y adecuada a la situación ya existente, para ello se debe tener una gestión óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, las cuales deben ser consistentes y adecuadas a la situación muy particular del mercado, a la economía y, sobre todo, a las peculiaridades del tipo de cliente; todo esto debe conducir a una cobranza eficiente y oportuna. Para una adecuada gestión de la cartera de crédito, es importante conocer a los clientes

de la empresa, sus hábitos de compra, qué estímulos los hacen reaccionar, y además qué factores sirven para medir riesgo y de qué manera se pueden evitar las pérdidas como consecuencia de la presencia de esos riesgos en el proceso de cobranza (p. 145)".

Se considera gestión de cuentas por cobrar cuando una empresa vende bienes o presta servicios, y a cambio de ello se puede exigir efectivo en una fecha posterior de la entrega, vale decir que para que haya una gestión de cuentas por cobrar debe existir una venta al crédito o demora en el pago por parte de los clientes, esto permite que la empresa determine una estrategia para que la recuperación de las cuentas por cobrar sean eficientes y oportunas, por ello los autores refieren que es muy importante conocer a sus clientes de la empresa, sus hábitos de compra, entre otros factores que le permiten identificar y medir el riesgo, ello con la finalidad de evitar pérdidas ante una inadecuada gestión. La gestión de cuentas por cobrar es importante porque permite mantener a los clientes satisfechos y como empresa tiene la posibilidad de volver a prestar el servicio o la venta de un producto, teniendo como estrategia generar un hábito y cultura de pago en los clientes. En tal sentido, la gestión de cuentas por cobrar es un proceso bastante interactivo con los clientes, ya que inicia desde el análisis de la situación del cliente, de forma oportuna y constante contacto con el cliente, brindando alternativas de solución como parte del proceso de negociación de acuerdo a cada caso y registrando las acciones efectuadas y el seguimiento continuo a fin de validar el cumplimiento de los acuerdos negociados.

Por otro lado, Bravo, L. (2007) sostiene lo siguiente:

“La gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo” (p.10).

Este autor refiere que la gestión de cuentas por cobrar consiste en plasmar sus derechos exigibles y transformarlos en efectivo para culminar el ciclo financiero a corto plazo. Por lo tanto la gestión de cuentas por cobrar son derechos exigibles que una empresa gestiona por las ventas, servicios prestados, o cualquier otro concepto similar; esta gestión permite que el crédito que se concede a un cliente con una cuenta abierta, sin garantías que la promesa de pago se dé en un plazo determinado.

A su vez, Merton, R. & Bodie, Z. (2003) destacan lo siguiente:

“La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial es un instrumento utilizado (en la mayoría de los casos) en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos” (p. 214).

Conforme a la investigación, se entiende que una gestión de cuentas por cobrar adecuada será aplicada de forma óptima si es que la empresa obtiene la recuperación de

sus cuentas por cobrar en el tiempo establecido, a fin de obtener la liquidez necesaria que le permita afrontar o cumplir con sus pagos. Se debe mencionar que si es necesario para una organización extender el plazo a sus clientes, la organización tiene que negociar adecuadamente para que no haya ningún impacto negativo por la liquidez de la empresa. Además una buena gestión de cuentas por cobrar requiere de información actualizada sobre los saldos de los clientes y deudores. Por lo tanto, el administrador tiene un rol muy grande para controlar que las operaciones sean captadas y registradas veraz y adecuadamente.

Cuentas por Cobrar Comerciales:

Según EGESUR S.A. en “El Manual de políticas contables de acuerdo a las NIIF – SMV”, (2013).

Las cuentas por cobrar comerciales son activos financieros que representan los derechos de cobro a terceros y empresas relacionadas que se derivan de la venta que realiza la empresa. Asimismo, representan activos financieros que se reconocen a su valor nominal que es el valor razonable ya que los plazos de vencimiento no superan 30 días; las cuentas por cobrar comerciales vencidas generan intereses sobre la base de la deuda vencida. Estos son abonados como ingresos financieros en el estado de resultados. Las cuentas por cobrar comerciales se reconocen inicialmente a su valor nominal que constituye el valor razonable, que es generalmente igual a su costo. Después de su reconocimiento inicial, estas se medirán al costo amortizado. Cuando exista evidencia del deterioro de la cuenta

por cobrar comercial, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en los estados financieros (p. 32).

Se considera que las cuentas por cobrar comerciales son activos financieros que se reconocen por su valor nominal, ya que es el valor razonable y los plazos no superan los 30 días, esto le permite a la empresa tener derechos de cobro a sus clientes, siempre que le hayan generado una venta de algún producto o alguna prestación de servicio. Es importante mencionar que superado los 30 días, una vez vencida la cuenta estas generan intereses financieros que se abonan como ingresos financieros en el estado de resultados, al deteriorarse la cuenta por cobrar comercial. El importe de esa cuenta de reducirá mediante el tratamiento de valuación y se presenta en los estados financieros. Las cuentas por cobrar representan uno de los activos más representativos e importantes de una organización, ya que por su naturaleza representa la toma de decisiones para otorgar un crédito, es por ello de vital importancia que se tenga una adecuada administración, manejo y control en las decisiones que la empresa tome.

Moreno, L. (1997) sostiene lo siguiente:

“Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo. De igual forma, se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. Representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo”.

Se puede definir que las cuentas por cobrar comerciales están relacionadas tácitamente por el giro de negocio de la empresa, los cuales facultan a que la empresa tenga el derecho de cobro por la prestación de servicio o venta de bienes, además de canjear internamente entre una factura por una letra por cobrar, además de considerar la diferencia de tipo de cambio de ser el caso, también esta cuenta contable permite el cobro parcial o total de sus derechos, aplicar descuentos, bonificaciones entre otros después de la realización de la venta emitiendo al cliente una nota de crédito. Las cuentas por cobrar son parte del activo circulante causada por las ventas al crédito, originadas por operaciones comerciales, sin embargo, existen cuentas por cobrar no procedentes de las operaciones corrientes de la organización y comúnmente se le conoce como operaciones no comerciales (entre la empresa y sus empleados o accionistas, compañías afiliadas, depósitos reembolsables, reclamaciones por pérdidas a daños, anticipos dados para compra de mercaderías, entre otros).

Rotación de Cuentas por Cobrar:

Según el Economista Drusso, H. (2008) se entiende que este ratio da a conocer la velocidad en que la empresa convierte todas sus cuentas por cobrar en efectivo y su propósito es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y determinar la políticas de créditos y cobranzas.

Este ratio se puede calcular con la siguiente formula:

$$\text{ROTACIÓN DE CTAS POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS AL CREDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$$

Este índice es util porque permite evaluar la política de creditos y cobranzas que la empresa utiliza, ademas permite identificar la velocidad de la recuperacion de los creditos concedidos a sus clientes.

Si se desea calcular el número de días promedio que las empresas recuperan las cuentas por cobrar, para ello se puede usar la siguiente formula:

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{360}{\text{ROTACIÓN DE CTAS POR COBRAR}}$$

Cobranza Dudosa

Se definen como cuentas de cobranza dudosa, a aquellas que a pesar de hacer los cobros correspondientes y después de haber vencido dicho documento no se ha podido hacer efectivo debido a problemas económicos del deudor.

El numeral 1) del literal f) del artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta determina que el carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable. Esta norma nos obliga como empresa a que la provisión deba hacerse cuando se genere la situación en la cual el deudor no puede pagar o la deuda es potencialmente incobrable.

El Dr. Mario Alva Matteucci (2009), en la revista Actualidad Empresarial - N° 177 (pp. 2 - 4), señala lo siguiente: “Ciertos requisitos son necesarios para que la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa se configure”, las cuales se mencionan y explican a continuación:

A. Que se identifique el derecho de cobro al que corresponde.

En este requisito, el autor plantea que lo referido está relacionado con los datos de factura la cual se está considerando como cobranza dudosa. Los datos deben estar correctamente detallados de manera completa y que en alguna

oportunidad un fiscalizador no encuentre dificultad alguna y la empresa evite la contingencia de un reparo.

B. Que se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor de la obligación impaga, determinando la provisión en el momento en el cual ocurre el hecho generador de la provisión.

Para este requisito el autor se basa en lo dispuesto en el literal a) del numeral 2 del inciso l) del artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, el cual señala que, para efectuar la provisión de cobranza dudosa, la deuda debe haberse vencido y se debe demostrar la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad. Esta cita nos lleva a la interrogante de Cómo demuestra el riesgo de incobrabilidad, la cual el mismo reglamento nos enumera los siguientes supuestos:

- Mediante un análisis periódico de los créditos concedidos o por otros medios, vale decir, evaluar los créditos otorgados a todos los clientes de la empresa y evaluar si cumplen a tiempo sus pagos o simplemente no pagan.
- Se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda; es decir, mostrar todas las notificaciones de pago que se hizo al cliente para pagar su deuda, pueden ser mails, mensajes y cartas notariales.
- Se dé el inicio de procedimientos judiciales de cobranza; es decir, presentar una demanda de cancelación a través de procesos judiciales, exigiendo al

juez a cargo que, a través de la sentencia, ordene al deudor cancelar el monto de su deuda

- Que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que esta haya sido satisfecha, vale decir, que la fecha de vencimiento del monto a pagar debe ser 12 meses antes de la provisión como cobranza dudosa.

C. Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

Este requisito hace referencia a que cada documento (factura) debe estar registrado de manera independientes; es decir, por número de factura para poder diferenciar los montos de cada comprobante de pago y saber el monto exacto de la cobranza dudosa.

D. Que la provisión, en cuanto se refiere al monto, se considerará equitativa si guarda relación con la parte o el total si fuere el caso, que con arreglo a las reglas antes señaladas se estime de cobranza dudosa.

En este requisito el autor indica que el contribuyente, deberá realizar un proceso de conciliación entre las cuentas contables y el aspecto tributario, porque

si no cumple las condiciones señaladas el gasto de la provisión deberá ser reparado y se generará una diferencia temporal.

Castigo de cuentas de cobranza dudosa

Para poder castigar una deuda se requiere haber realizado una serie de acciones: que haya sido provisionada primero; se haya realizado las acciones judiciales correspondientes, al menos que el monto a castigar por cada deudor sea un monto menor a 3 UIT o demostrar documentariamente que sería inútil ejercerlas.

Morosidad

Este término hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las empresas, la morosidad mide el grado de demora de los pagos, por ello es importante conocer el nivel de morosidad de la cartera de clientes para llevar a cabo evaluación de estos, fijándonos en su comportamiento de pago.

Políticas de Cobranzas

Levy, L. (2009) señala lo siguiente:

“El procedimiento de aplicar las políticas de cobranza es de gran relevancia en los supuestos de incumplimiento y otorgamiento de crédito comercial, en la cual se tendrá condiciones y pautas en cada contrato. Asimismo, se debe cumplir la

regla dependiendo de cada cliente y sus antecedentes históricos de comportamiento de pago. La organización tendrá la definición en cada problema de cobranza para aplicar las políticas.” (p. 212).

Se entiende por política de cobranzas que establece toda empresa en el proceso de gran importancia en los supuestos de incumplimiento ante un otorgamiento de crédito comercial, para ello de vital importancia se cumpla con las políticas establecidas. Las políticas de cobranza se derivan del crédito otorgado a un cliente (persona natural o jurídica) bajo ciertas condiciones y si estas se incumplen, la organización establece diferentes estrategias para lograr su recuperación de la misma. Una política de cobranza debe basarse en la recuperación de las cuentas por cobrar sin afectar la permanencia o continuidad de compra del cliente, para ello se debe considerar no ser tan agresivo en su gestión de cobranza, sino más bien de darle al cliente alguna alternativa de solución a fin que ambas parte tanto empresa como cliente puedan verse comprometidos a que la aplicación de las políticas de cobranzas sean del interés y beneficio para ambos.

Villaseñor, E. (2005) indica que:

“Generalmente, se distribuye un resumen de dicha política a los diferentes elementos de la organización relacionados directa o indirectamente con ella: Finanzas, contabilidad, ventas, personal, y a quienes realizan físicamente el trabajo de cobro. De manera tácita, pero claramente entendida, las políticas de trabajo fluyen del personal de mayor experiencia hacia el nuevo, a fin de

perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida.” (p. 220).

Este autor nos refiere que las políticas de crédito se distribuyen en diversos elementos en la organización relacionados de forma directa e indirectamente, teniendo como fin determinar diferentes técnicas para la aplicación de forma eficaz dentro de la organización.

El autor Weil, R. (2007) expresa que:

“Los procedimientos de los créditos administrativos que otorga con lentitud limitan el aumento de las ventas y la utilidad reduciendo la liquidez, el otorgamiento de los créditos concedidos son de manera muy reservada la información, los accionistas verifican los reportes emitidos por el departamento de contabilidad y finanzas. El gasto se incrementa por cada venta al crédito que no se realiza con los procedimientos establecidos en un documento de gestión y aplicando las políticas de cobranza. Las distintas evaluaciones que se realizan respecto al crédito comercial que se le otorga se aplica varios factores como la solvencia moral, la capacidad financiera de pago y las garantías específicas del cliente para otorgarle un mayor volumen de crédito además la ficha histórica de su comportamiento de pago. La información que debe brindar el nuevo cliente son los estados financieros, ficha ruc y llenar con qué empresas trabajó

anteriormente o fuese recomendado por algunas amistades que serán revisadas y analizadas por el sistema integrado.” (p. 24)

De lo expresado por los autores se puede entender que las políticas de cobranza son fundamentales ya que previenen posibles faltas de pago por parte de los clientes por ello cada empresa debe implementar sus propias políticas y darlas a conocer a sus clientes antes de acordar una venta final, de preferencia tener pruebas de lo expresado al cliente para evitar malos entendidos. Evidencia de esto puede ser un contrato de compra-venta donde este expresado clara y detalladamente dichas políticas. Entre las políticas más utilizadas son: Políticas restrictivas, políticas liberales, y políticas racionales. Cada una de ellas se distingue y se emplea de acuerdo al riesgo del tipo de cliente y de la probabilidad de pago que este represente.

Fases de Cobranzas:

Los autores Morales, A. & Morales, J. (2014) en su libro “créditos y cobranza” enumeran las fases de cobranza de la siguiente manera:

1. Prevención:

En esta primera fase el autor da a conocer que, tomando acciones legales, ya sea con abogados propios de la empresa o a través de alguno especializado en la recuperación de clientes morosos; el riesgo de incumplimiento de pago de un

cliente se puede disminuir, así como también el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar asegurando los elementos necesarios para actuar en caso de que aumente el riesgo por el incremento de los clientes que no pagan.

2. Cobranza:

En esta segunda fase el autor comenta que, si la empresa tiene intención de continuar con una relación de negocio con su cliente, esta debe tomar acciones para recuperar los adeudos antes de que ocasionen moras elevadas, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

3. Recuperación:

En este tercer paso el autor recomienda tomar acciones inmediatas para recuperar adeudos de créditos, los cuales han ocasionado moras elevadas. De lo contrario, si la empresa no desea continuar la relación de negocio con su cliente debe considerar que los adeudos no serán pagados.

4. Extinción:

En esta última fase el autor concluye en tomar acciones para registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

Tipos de Políticas de Cobranzas:

La autora Nicho, M. (2013) en su artículo de Políticas de Crédito y Cobranza señala que los “*distintos procedimientos de cobro que una empresa puede aplicar están determinados por su política general de cobranza*”. Cuando la empresa realiza una venta al crédito se espera que el cliente cumpla con la fecha de pago pactada para ello la autora enumera 3 tipos de políticas de cobranza.

Políticas restrictivas

Según la autora, esta política aplica cuando el período de la concesión de créditos es corto, esta es una política de cobranza agresiva. Esta política tiene el objetivo de reducir lo máximo posible las pérdidas en cuentas de cobro dudoso, así como la inversión en las cuentas por cobrar.

Políticas Liberales

Según la autora, esta política es opuesta a las políticas restrictivas, las políticas liberales son más generosas. La política permite otorgar créditos considerando la competencia para asegurar la venta, la empresa no presiona enérgicamente en el proceso de cobro y es menos exigente con los plazos de cobro. Las consecuencias de esta política son el aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas debido a las provisiones de cuentas incobrables.

Políticas Racionales

La autora señala que esta política se aplica de tal manera que se logre producir un flujo normal de créditos y cobranzas. Esta es implementada con el objetivo de cumplir el propósito de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Tiene como objetivo incrementar el rendimiento respecto a la inversión de la empresa.

Políticas de Crédito:

Higuerey, G. (2007) argumenta que:

“Son las normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuánto se le debe conceder. Asimismo, se debe destacar que una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política jamás producirá resultados óptimos. Por eso, el Ejecutivo Financiero tiene un papel fundamental en el establecimiento de la política de crédito, quien mediante la evaluación y análisis que el haga va a servir para el establecimiento de las políticas”. (p. 4).

El autor Higuerey lo define como normas que permite determinar si un cliente accede a un crédito y cuál es la línea de crédito a la que el cliente califica, cabe destacar que una adecuada o inadecuada aplicación de esta política de crédito producirían efectos de liquidez favorable o desfavorablemente para la organización. Es por ello importante

establecer una adecuada evaluación y análisis que sirva a la empresa para otorgar un crédito a su cliente, se puede decir que es importante conocer si el RUC del cliente está activo, si en equifax (Infocorp) tiene algún reporte por retraso de pagos en alguna factura comercial, entre otros.

Según Gitman, L. & Zutter, C. (2012), establecen que las políticas de crédito son una serie de lineamientos que se sigue con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder.

Las políticas de crédito, de toda organización, debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que, en su conjunto, constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente, hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo de ciclo de cobranza al más bajo posible y apoyar los objetivos de flujo de caja de la compañía. Además la organización debe tener un equilibrio entre el beneficio obtenido por la concesión del crédito (rendimiento) y la capacidad de obtener los fondos suficientes para pagar las obligaciones de la organización (liquidez) de tal manera que este beneficio sea un indicador de alto rendimiento en la inversión.

➤ Evaluación del crédito

Para evaluar el crédito los administradores deben considerar:

a) La solvencia del acreditado: es una medida cualitativa y representa la probabilidad de que el cliente pague puntualmente sus obligaciones.

- Estados Financieros: la empresa puede pedir al cliente su Estado de Situación Financiera para conocer su situación económica – financiera, con una antigüedad máxima de los últimos tres meses.
- Bancos: por lo general los bancos proporcionan información sobre la solvencia de algunas empresas.
- Historial de pagos del cliente con la empresa: este permite verificar si el cliente ha cumplido con sus obligaciones en el pasado y con qué rapidez lo ha hecho.
- Informe de crédito elaborados por empresas especializadas: hay organizaciones que venden información sobre los antecedentes y la calidad de crédito de empresas e individuos particulares.

b) La capacidad financiera de pago: es una medida cuantitativa y representa la capacidad del cliente para pagar.

- Ingresos ordinarios que percibe el cliente.
- Ingresos que no provengan de la operación normal.
- Las devoluciones de las mercancías que recibe, de las que vende, si aprovecha los descuentos y si cobra intereses a sus clientes morosos.

c) Las garantías específicas: pueden constituirse con las propias garantías del bien o con otros bienes dados en garantía como seguridad de pago del crédito solicitado.

- Los bienes raíces que posee.
- Inversiones en acciones.
- Utilidades que sus negocios generan.

d) Las condiciones generales de la economía en que opera: tiene un significado especial y reconoce las tendencias generales de la empresa o de ciertas áreas de la economía que puedan influir en la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones, restricciones del gasto público, etc.

- La antigüedad de su negocio en el mercado.
- Permanencia a futuro.
- Actividad productiva y ventas si son cíclicas o periódicas naturalistas.

➤ Formalización del crédito

Las promesas de pagos pueden ser verbales o escritas, en este último los compromisos se pueden documentar en letra de cambio, pagares, cheques, o reconocimientos de deuda. Las promesas formalizadas en documentos cambiarios siempre tendrán mayor garantía jurídica.

Requisitos:

- a) El cliente deberá llenar una solicitud de crédito; ésta debe ser un formato sencillo en el cual se incluya información relevante:
- Domicilio fiscal.
 - Conformación de la sociedad o del negocio.
 - Descripción de la cantidad de mercancía o del servicio.
 - Valor unitario e importe total en número.
 - Tres referencias bancarias, tres de proveedores y tres de clientes; con los que realice operaciones actuales.
- b) La solicitud deberá contener un párrafo de aceptación y autorización, de que el cliente acepta que se consulte información proporcionada por terceros, tales como agencias, bancos, proveedores, etc.
- c) El cliente proporcionará información financiera: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.
- d) El cliente tendrá conocimiento, de que la agencia de investigación crediticia certificará y ampliará la información proporcionada. Es importante enfatizar el resultado de esta investigación, será determinante para la asignación del crédito.

e) El departamento de crédito informará el plazo en el que se resolverá la solicitud de crédito, tanto al departamento de ventas como al cliente.

f) La respuesta a la solicitud, positiva o negativa, se dará por escrito, firmada por el gerente de crédito y cobranza y el gerente de ventas, informándole al cliente el resultado del análisis de la información, en caso de ser una respuesta positiva, el límite de crédito asignado y las principales políticas de la empresa con sus clientes a crédito.

➤ Términos de pago

Es el plazo de crédito otorgado al cliente, éste debe mantenerse lo más bajo posible, preferentemente 30 días a la fecha de la factura.

➤ Días de créditos

La composición de los días totales de crédito consiste en dos partes:

a) Plazo de crédito acordado, mide el plazo de crédito que la compañía otorga a los clientes, debe mantenerse lo más bajo posible, preferentemente 30 días de la fecha de la factura.

b) Días de crédito vencido, cuando existen créditos impagos en acuerdo, no ha sido respetado.

➤ Facturación

Con el fin de evitar pérdida de tiempo de crédito, la facturación debe realizarse diariamente.

- a) Se emite la factura.
- b) Se verifica que el cliente no tenga problemas de atraso de pagos o que exceda su límite de crédito.
- c) Se envía la factura por el sistema.
- d) Se imprime la factura en el departamento de distribución y de crédito.
- e) Ambos departamentos programan sus actividades, tales como:
 - Número de copias que el cliente necesita
 - El pedido.
 - La licitación.
 - La mercancía para entrega.

Reyes, L. (2002) manifiesta que:

“Son los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas. A su vez, plantea que son los medios básicos para

autorizar a las personas la ejecución de cierta actividad o función y que dicha actividad sea realizada con el sentido realmente requerido”. (p. 169).

El autor refiere que la política de crédito son normas generales que son determinadas por la dirección de la organización derivando estrategias de riesgos establecidas, tiene por finalidad orientar la acción de los superiores para que tomen decisiones en las normas, es importante mencionar que la política de créditos ira directamente relacionados a la política de marketing de la empresa, por consiguiente los directivos deben definir plazos de pago propuestos para todos los clientes, los cuales deben estar adaptados según la categoría del cliente, es decir por más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago, además que se pueda interpretar y plantear la ejecución de las políticas de crédito según lo requerido por la organización.

Según Brachfield, H. (2003):

“La forma como las organizaciones quieren que se realicen las tareas relativas al crédito de clientes, así como los juicios que se van a suponer para tomar las medidas y los objetivos de créditos que han de conseguir de forma numérica”.
(p. 170).

Según las definición anterior se puede llegar a la conclusión que las políticas de crédito son guías o lineamientos determinantes para otorgar crédito a un cliente, por lo que consideramos se debe realizar un análisis y evaluación constante a los clientes en función

a las fuentes de información, con el objetivo de disminuir el riesgo y tener menor probabilidad de incumplimiento de pago.

Fuentes de Financiamiento

Para que una empresa pueda invertir un capital, ya sea para ampliación o un nuevo proyecto, esta debe contar con un financiamiento, el cual puede provenir de diferentes fuentes. Según López, J. (2014) en su artículo Fuentes de financiamiento existen 2 tipos de fuentes de financiamiento, las cuales describiremos a continuación:

A. Financiamientos a corto plazo

El autor enumera una serie de fuentes de financiamiento que permitirán a la empresa disponer de efectivo en corto plazo; es decir en un período menor a un año. A continuación, mencionaremos algunas de ellas.

- Crédito Comercial: en esta fuente encontramos lo que son las facturas por pagar, es decir las ventas al crédito lo cual nos permite disponer de efectivo en un cierto número de días pactados. Esta fuente tiene como ventaja que es menos costoso y no se necesita muchos recursos, por otro lado, la desventaja es que existe el riesgo que el cliente no cancele su deuda.
- Crédito Bancario: estas fuentes son obtenidas por las empresas mediante entidades bancarias. A diferencia del crédito comercial, esta fuente de

financiamiento tiene un costo muy elevado debido a que el banco cobra intereses muy altos, por otro lado, la ventaja es que la empresa puede negociar el préstamo que se ajuste a las necesidades de la empresa,

➤ **Pagaré:** esta fuente es considerada como promesa de pago a una fecha determinada junto con los intereses que genera, es decir, detalla la promesa de pago de una persona que se denomina suscriptora la cual pagara a otra que es la beneficiaria cierta cantidad de dinero junto con los intereses generados en un plazo determinado de tiempo. Tiene como ventaja que el dinero se recibe en efectivo, por otro lado, la desventaja es que si la suscriptora no cumple con su obligación es necesario acción legal.

B. Financiamientos a largo plazo

En este tipo de financiamiento el autor enumera una serie de fuentes de financiamiento que permitirán a la empresa disponer de efectivo a largo plazo; es decir en un período mayor a un año. A continuación, mencionaremos algunas de ellas.

➤ **Arrendamiento Financiero:** esta fase nos da a conocer que la empresa puede arrendar (alquilar) parte de sus bienes, ya sea activos o parte de su local, lo cual es un ingreso mensual de dinero el cual puede ser reinvertido y ser usado como fuente de financiamiento a largo plazo ya que los pagos pueden ser

quincenales, mensuales bimestrales, etc. según como acuerden ambas partes (arrendatario que vendría a ser la empresa y el acreedor quien vendría a ser la persona o empresa que arrenda el bien). Esta fuente tiene como ventaja que puede ayudar en momentos de crisis económica. Por otro lado, la desventaja son los intereses que se debe pagar por el arrendamiento del bien.

➤ Bonos: esta fuente es usada en su mayoría por el estado y empresas muy grandes, es un instrumento escrito certificado en el cual el que emite el bono hace la promesa de pago en un plazo determinado con los intereses correspondientes. En caso que el accionista que emite el bono no comparte su propiedad y sus utilidades de la empresa con nuevos accionistas, es una ventaja, así como también es muy fácil de vender y costo mínimo. Por otro lado, tiene como desventaja que la empresa debe informarse al máximo para invertir en un determinado mercado, otra desventaja es que el retorno del dinero junto con los intereses debe ser integro o de lo contrario elaborar documentación para devolver el dinero por partes y así recibir el bono de vuelta.

Análisis y decisión del crédito:

Según Brealey, R., Myers, S. & Allen, F. (2010), existen distintas maneras para advertir si los clientes están listos para pagar sus deudas. Para los clientes que ya existen, una indicación obvia es que sean o hayan sido buenos pagadores. En el caso de clientes nuevos, pueden emplearse los estados financieros de la organización para realizar una

evaluación, e identificar en que los inversionistas valoren la empresa. Sin embargo, una forma aún más sencilla es investigar los comentarios de un experto en estudios de créditos. (pp 825 – 826).

Según Brachfield, H. (2003), el permiso de créditos a clientes debe realizarse a través de instrucciones que investiguen la capacidad de pago y liquidez de los deudores (clientes) de modo que se proteja y asegure gran parte de la inversión de la empresa. Esta debe proveer una apropiada rentabilidad (p. 43).

Finalmente, la adecuada administración del crédito permite reducir el riesgo de incobrabilidad, en el caso se tuvieran algunas expectativas macroeconómicas negativas que generaran una desaceleración de la economía, esto podría acrecentar el riesgo crediticio, las organizaciones logran solicitar a su entidad que identifique el crédito de sus clientes. Para esto, se comunicará con el banco del cliente y se solicitará información sobre su saldo promedio, acceso a crédito bancario y prestigio. Este análisis debe ser permanente, estableciendo una frecuencia de revisión que deberá ajustarse de acuerdo al volumen del crédito otorgado a cada cliente y a su relevancia dentro de la cartera.

Desde luego, no se querrá someter cada pedido al mismo análisis de crédito. Es recomendable y mucho más provechoso poner atención en los grandes encargos y dudosos. Gitman, J. & Zutter, C. (2012, p. 558) en su libro Administración Financiera, opinan que una técnica para concluir si se otorga un crédito se designa las cinco “C” del

crédito, la cual se utiliza para analizar el crédito. Este procedimiento se usa en expedientes de crédito de grandes sumas de dinero. Las cinco C son:

- Características del solicitante: Antecedentes del solicitante para cumplir con deberes antiguos.
- Capacidad: La capacidad del solicitante para cumplir con el crédito, mediante exámenes de los flujos de efectivo utilizables para enfrentar sus deudas.
- Capital: Compromiso del solicitante en relación a su capital.
- Colateral: Los activos que el cliente tiene para avalar el crédito. Cuanto mayor sea el activo mayor será la recuperación de los fondos, caso no cumpla con el pago.
- Condiciones: Las situaciones económicas que existen en una industria respecto a operaciones específicas.

Utilizar este procedimiento requiere de un especialista para que analice y apruebe el crédito, de esta forma se podrá tener la certeza que los solicitantes pueden realizar el pago en el período y las condiciones determinadas sin tener que exigirles.

Para Berk, P. & Demarzo, B. (2008), el riesgo crediticio es muy relevante, dado que de acuerdo a él se decidirá qué cantidad de dinero consigna la organización a sus cuentas por cobrar. También se podrá elegir entre una política liberal, moderada o ambas. Si se decide una norma conservadora, esto conllevará un bajo volumen de ventas y se tendría una baja inversión en cuentas por cobrar. Por otro lado, si se elige una política liberal se

obtendrán altos márgenes de ventas, pero también crecerán las cuentas por cobrar. (p. 836).

2.2.2. LIQUIDEZ:

Según Walsh, J. (2001), define que:

“Capacidad de cumplir con sus obligaciones que la organización ha generado en momentos concretos de vencimiento, si las empresas son capaces de cubrir sus obligaciones de pago y todavía así disponen de efectivo, entonces podemos decir que la empresa tiene activos”. (p. 20).

De esta definición se puede entender que la liquidez es un factor que mide la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones; es decir la posibilidad económica que tiene la organización de cubrir sus pasivos. Esta relación entre activos y pasivos debe superar a 1.0 para que sea un indicador óptimo; ya que de esta forma permitirá considerar que la empresa puede solventarse y cumplir con todas sus obligaciones a corto plazo. De ser un indicador superior al 1.0 es importante mencionar que ello permitirá destacar que la organización tiene un buen manejo de activo corriente. Además, el autor indica que la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer que la continuidad del negocio se mantenga.

García, L. (2011) resalta que:

“La liquidez es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor. Por definición, el dinero es el activo con mayor liquidez, al igual que los depósitos en bancos. También se emplea con frecuencia el término “activos líquidos”, para referirse al dinero y a los activos que pasan a dinero en efectivo rápidamente. Pero para otros elementos que no son dinero, la liquidez presenta dos dimensiones. La primera se remite al tiempo necesario para convertir el activo en dinero; la segunda es el grado de seguridad relacionado con el precio o la razón de conversión”.
(p.124).

El autor García define que la liquidez debe ser convertida en dinero en efectivo de forma inmediata, a fin de no disminuir su valor. También refiere que el dinero es el activo con mayor liquidez ya que este permite a la gerencia tomar decisiones de posibles inversiones. La liquidez hace referencia a la facilidad con la que es posible transformar en efectivo los activos de la organización. Esto dependerá de las oportunidades que la empresa tenga de rotar sus activos, por medio de un proceso de compra al contado o al crédito.

Según Baena, A. (2012) dice que:

“A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la empresa para responder por las obligaciones contraídas a corto plazo esto quiere decir, que se puede establecer la facilidad o dificultad de la empresa, compañía u organización, para cubrir sus pasivos de corto plazo, con la conversión en efectivo de sus activos, de igual forma de corrientes o a corto plazo”. (p. 127).

En esta definición, Baena propone que la liquidez permite determinar si la compañía tiene o no facilidades para cubrir sus pasivos en un periodo no mayor a un año, y si esta convierte sus activos corrientes en efectivo en el mismo plazo menor a un año. Es decir, la liquidez es la capacidad que tiene una empresa para cubrir sus deudas a corto plazo, vendiendo activos en un corto espacio de tiempo para recaudar efectivo. Por ejemplo, el ingreso de dinero a una cuenta corriente de una organización hace posible el acceso inmediato de dinero, pero no genera tanta ganancia o rentabilidad, ya que las tasas de interés en este tipo de producto tienden a ser bajas.

Bernstein, J. (2010) sostiene que:

“La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de esta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que

tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería”.
(p.551).

Se considera que la liquidez en toda organización es de gran importancia, dado que a través de este indicador se identifica la capacidad de pago que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo, pues como sabemos se consideran únicamente sus activos corrientes. En síntesis, la liquidez permite conocer el respaldo que tiene la empresa para afrontar sus deudas en el corto plazo, dado que son respaldados por los activos adquiridos por la organización.

FLUJO DE CAJA:

Según la CPC Flores, H. (2015)

Considera que el flujo de caja “es una herramienta financiera bastante utilizada por las empresas, su finalidad es identificar la capacidad de la empresa de contar con disponibilidad o deficiencia de efectivo. Su elaboración implicará que la entidad realice pronósticos sobre hechos futuros que se esperan lograr sobre la base de un plan de negocios”.

Según la definición anterior se puede comprender que el flujo de caja es un instrumento bastante importante en toda empresa, es donde están reflejados todos los

ingresos y gastos generados con el efectivo disponible que dispongan en un período determinado. El cálculo del flujo de caja es simplemente la resta de todos los ingresos que tiene la empresa menos los egresos de los gastos generados, a este resultado lo llamamos “flujo de caja neto”.

Del artículo de la Srta. Kiziryan, M. (2017) “Flujo de Caja” del blog Economipedia y en el artículo de la revista actualidad empresarial mencionada previamente podemos destacar 2 clases de flujo de caja los cuales se explicarán a continuación:

➤ Flujos de caja Económico (FCE)

En el cálculo de este tipo de flujo no se incluye los ingresos y egresos de efectivo que se vinculan al financiamiento, ni deudas con terceros, es decir, que en este cálculo no se consideran ningún recurso que no sea propio de la empresa.

➤ Flujo de caja financiero (FCF):

En este flujo estará registrado todo dinero ingresado y gastado como resultado de operaciones de la empresa directamente relacionadas con el dinero de terceros como, por ejemplo, pueden ser los préstamos ya que es una fuente de financiamiento de la empresa y no es propia de sus recursos ya que lo debe devolver.

ACTIVO

Según "El Marco Conceptual para la Información Financiera" que fue emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2010), señala que *"una entidad emplea sus activos para producir bienes o servicios capaces de satisfacer deseos o necesidades de los clientes; puesto que estos bienes o servicios satisfacen tales deseos o necesidades, los clientes están dispuestos a pagar por ellos y, por tanto, a contribuir a los flujos de efectivo de la entidad"*. (p.19).

El joven Llorente, J. (2018) en su artículo "Activo" del blog Economipedia, define activo como *"recurso con valor que alguien posee con la intención de que genere un beneficio futuro. En contabilidad, representa todos los bienes y derechos de una empresa, adquiridos en el pasado y con los que esperan obtener beneficios futuros"*. (p.2).

De las definiciones anteriores podemos entender que activos son bienes que posee la empresa que tienen valor y este genera beneficio para la empresa. Un ejemplo puede ser las maquinarias, dado que participan en la producción de los productos para la venta. Es importante mencionar que los activos de una empresa se clasifican dependiendo de su liquidez y el periodo en que este puede convertirse en dinero por ello se dividen en: activo fijo (son los activos utilizados en las empresas y no adquiridos con fines de ventas como maquinarias y bienes inmuebles) y en activo circulante (son activos que esperan que sean utilizados en un periodo inferior al año, como las mercaderías o existencias).

Llorente, J. (2018) menciona en su artículo que existen 2 tipos de activos los cuales se mencionara y explicara a continuación (p.3):

A. Activo corriente

Son los activos que se hacen efectivo a corto plazo, es decir, en un período no mayor a un año. Un ejemplo de activo corriente son los inventarios ya que se venden al instante, otro ejemplo puede ser las cuentas por cobrar ya que se deben hacer efectivas en un periodo menor a un año.

B. Activo no corriente

Este tipo de activos tienen una vida útil a largo plazo, es decir, es superior a un año. Como ejemplo de estos activos podemos nombrar a los edificios y a los vehículos, ya que tienen una larga vida útil mucho mayor a al periodo de un año.

PASIVO

Según Llorente, J. (2018) en el blog de Economipedia *“desde el punto de vista contable, se hace referencia a las deudas y obligaciones con las que una empresa financia su actividad y le sirve para pagar su activo. También se conoce con el nombre de estructura financiera, capital financiero, origen de los recursos y fuente de financiación ajena”*. (p.5).

Del concepto del autor podemos destacar que pasivo hace referencia a las cuentas por pagar que una empresa tiene en el presente, pero que se han contraído en el pasado. Además, estas obligaciones permiten identificar a las organizaciones cuanto es su nivel de endeudamiento para establecer estrategias y en un periodo determinar cumplir con esas obligaciones.

Llorente, J. también menciona en su artículo que existen 2 tipos de pasivos, los cuales se mencionará y explicará a continuación (p.6):

➤ Pasivo corriente:

Es la parte del pasivo que contiene las obligaciones a corto plazo de una empresa, vale decir, las deudas y obligaciones que tienen como duración un plazo menor a un año. Por ello, también se le conoce como exigible a corto plazo.

➤ Pasivo no corriente:

Este pasivo está formado por todas aquellas deudas y obligaciones que tiene una empresa a largo plazo, vale decir, las deudas cuyo vencimiento es de un plazo mayor a un año y, por lo tanto, no deberán devolver el principal durante el año en curso, aunque si los intereses.

RATIOS DE LIQUIDEZ:

Según Boal, N. (2018) los ratios de liquidez “*comprenden un conjunto de indicadores y medidas que tienen como finalidad diagnosticar si una entidad es capaz de generar tesorería, vale decir, convertir sus activos en liquidez a través de su ciclo de explotación*”. (p.35).

En esta definición el autor considera que mediante los ratios de liquidez podemos determinar si la empresa es o no capaz de convertir sus activos en efectivo durante el transcurso de sus actividades correspondientes al giro de negocio de su empresa. Por lo tanto, en cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayor probabilidad de satisfacer las deudas a corto plazo; pero, la presencia de índices demasiados altos también nos podría evidenciar ineficiencia en la gestión de los activos corrientes y pasivos corrientes de la empresa, que podría ser causada por un exceso de inversión que afecta la rentabilidad de la organización.

Sevilla, A. (2016) menciona que, aunque los ratios de liquidez “*miden individualmente la liquidez de una empresa, es importante utilizarlos conjuntamente para realizar un buen análisis, ya que alguno puede estar sesgado debido a la forma en que está estructurada la empresa, es decir, si es una empresa que tiene un gran inventario o no*”. (p.48).

Según la definición de los autores antes mencionamos podemos entender que los ratios de liquidez son una herramienta que permite diagnosticar si la empresa está en capacidad de generar liquidez (efectivo) en corto plazo. Es importante mencionar que los índices de liquidez deben interpretarse en relación con el tipo de negocio y las condiciones económicas generales. En las empresas con flujo de fondos provenientes de operaciones relativamente estables, es aceptable una razón de liquidez más baja que en aquellas empresas que tienen flujos de fondos con mayor incertidumbre. Por esto, una razón circulante menor que uno no necesariamente refleja un alto nivel de riesgo, sino que podría indicar una buena administración financiera.

El Sr. Sevilla, A. (2016) menciona que existen 3 fórmulas de ratios para medir la liquidez cuyos datos provienen del balance de situación financiera, para ser más específicas menciona al activo corriente y al pasivo corriente. A continuación, mencionaremos y explicaremos los ratios para medir la liquidez. (pp.50 -53).

A. Razón Corriente o Ratio de Liquidez General

Este ratio sirve específicamente para determinar la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones financieras, deudas y sus otros pasivos a corto plazo.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{RAZON CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Ejemplo de aplicación:

Una empresa cuenta con 450,000 soles de activo corriente y con 200,000 soles de pasivo corriente.

Para determinar su razón corriente aplicamos la formula

$$\frac{450,000}{200,000} = 2.25$$

Vale decir, por cada sol que debe la empresa, esta tiene 2.25 soles para pagarlo.

Como se aprecia en el ejemplo anterior la empresa tiene la capacidad suficiente para afrontar sus obligaciones. Y cuanto más sea el resultado que se obtenga mayor es la solvencia y capacidad de pago tiene dicha empresa.

B. Prueba Acida

Este Ratio, a diferencia del ratio mencionado anteriormente, se descuenta el monto que tengamos en inventarios dentro de activos corrientes. Si bien es algo contradictorio,

pero esta prueba ayuda a medir la disponibilidad de los recursos que tiene la empresa para cubrir sus pasivos a corto plazo. Por lo tanto este índice es mucho más exigente en el análisis de liquidez, ya que se descartan del índice los activos de más difícil realización y se obtiene un coeficiente que compara el activo corriente deduciendo los inventarios y los gastos pagados por anticipado, con el pasivo corriente. A este coeficiente se le denomina prueba ácida, por lo tanto es una medida más directa de la liquidez que la liquidez general, puesto que esta descarta los bienes de cambio del activo corriente y los gastos pagados por anticipado por constituir los activos menos realizables y los más sujetos a pérdida en caso de liquidación del negocio.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{PRUEBA ÁCIDA} = \frac{\text{(ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS)}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Ejemplo de aplicación:

Una empresa cuenta con 350,000 soles de activo corriente, 210,000 soles en inventarios y con 150,000 soles de pasivo corriente.

Para determinar la prueba ácida aplicamos la fórmula

$$\frac{(350,000 - 210,000)}{150,000} = 0.9333$$

Vale decir, por cada sol que debe la empresa, esta tiene 0.9333 soles para pagarlo.

Como se advierte en el ejemplo, la empresa no tiene la capacidad suficiente para afrontar sus obligaciones a corto plazo si no vende su mercadería.

El resultado siempre rondará la unidad, pero al igual que el ratio anterior se debe considerar todas las circunstancias que recomienden aumentar o disminuir la liquidez.

C. Ratio de Caja o Ratio de Prueba Defensiva

Este ratio permite medir la capacidad efectiva de una empresa en el corto plazo. Para su determinación se considera únicamente los activos contenidos en caja y bancos descartando cualquier otra variable ya sea de tiempo o variabilidad de precios.

Su fórmula es la siguiente:

$$\text{RATIO PRUEBA DEFENSIVA \%} = \left(\frac{\text{CAJA Y BANCOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} \right) \times 100$$

Ejemplo de aplicación:

Una empresa cuenta con 80,000 soles en su cuenta de caja y bancos y con 150,000 soles de pasivo corriente.

Para determinar la prueba defensiva aplicamos la formula

$$\left(\frac{80,000}{150,000} \right) \times 100 = 53.33\%$$

Como se aprecia en el ejemplo la empresa no tiene la suficiente capacidad para asumir sus obligaciones a corto plazo sin considerar sus ventas ni sus cuentas por cobrar; el dinero que tienen en su cuenta de caja y bancos no es suficiente para afrontar todas sus obligaciones a corto plazo.

2.3. Definición de términos básicos

a. Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar comerciales están relacionadas tácitamente por el giro de negocio de la empresa, los cuales facultan a la empresa tener el derecho de cobro por la prestación de servicio o venta de bienes, además de canjear internamente entre una factura por una letra por cobrar, además de considerar la diferencia de tipo de cambio de ser el caso, también esta cuenta contable permite el cobro parcial o total de sus derechos, aplicar descuentos, bonificaciones entre otros después de la realización de la venta emitiendo al cliente una nota de crédito. (CINIF, 2011) (p.3).

Según la NIC 39, las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar se clasifican dentro de la categoría de Préstamos y Cuentas por Cobrar, estos son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables, que no se negocian en un mercado activo, distintos de:

- Aquellos que la entidad tenga la intención de vender inmediatamente o en un futuro próximo, que se clasificarán como mantenidos para negociar y aquellos que la entidad, desde el momento del reconocimiento inicial, designe para ser contabilizados al valor razonable con cambios en resultados;
- Aquellos que la entidad designe desde el momento de reconocimiento inicial como disponibles para la venta; o
- Aquellos en los cuales el tenedor no pueda recuperar sustancialmente toda la inversión inicial, por circunstancias diferentes al deterioro crediticio, que serán clasificados como disponibles para la venta.

Por ende, representan los derechos de cobro que tiene la empresa y comprenden:

- Cuentas por cobrar comerciales producto de las ventas de bienes o prestación de servicios, y,
- Cuentas por cobrar al personal, directores y accionistas, y,
- Cuentas por cobrar diversas, que no están relacionadas con la actividad principal del negocio.

b. Provisión: Cantidad de recursos que conserva la empresa por haber contraído una obligación, con el fin de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer su factura. (López, F., 2017. p.115).

c. Crédito: Es una operación financiera en la que una persona o entidad, denominada acreedor, presta un monto determinado en bienes materiales o dinero físico

a otra persona o entidad, llamado deudor. El deudor deberá devolver el préstamo tras el tiempo pactado, además de los intereses generados que vendrían a ser las ganancias del acreedor. (Gómez, J., 2014. p.79).

d. Financiamiento: Conjunto de recursos monetarios o modo de crédito que serán destinados a una empresa, organización o individuo para que estos realicen una determinada actividad o concreten algún proyecto, donde lo más común es la apertura de un nuevo negocio. (Sánchez, L., 2015. p.127).

e. Flujo de caja: Herramienta importante en toda empresa, es donde están reflejados todos los ingresos y gastos generados con el efectivo disponible que dispongan en un período determinado. El cálculo del flujo de caja es simplemente la resta de todos los ingresos que tiene la empresa menos los egresos de los gastos generados, a este resultado lo llamamos flujo de caja neto. (Pacheco, A., 2012. p. 45).

f. Liquidez: Es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor. (Zaballos, D. 2017).

g. Activo: Bienes que posee la empresa que tienen valor y este genera beneficio para la empresa. Un ejemplo puede ser las maquinarias ya que participan en la producción de los productos para la venta. (Vega, H. 2015. p.36).

h. Ratios: Conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas. (Vásquez, L. & Vega, E. 2016. p. 162).

i. Razón corriente: Es un ratio que sirve específicamente para determinar la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones financieras, deudas y sus otros pasivos a corto plazo. (Vásquez, L. & Vega, E. 2016. p. 163).

j. Prueba acida: Es un Ratio similar a la razón corriente que a diferencia de este se descuenta el monto que tengamos en inventarios dentro de activos corrientes. Si bien es algo contradictorio, pero esta prueba ayuda a medir la disponibilidad de los recursos que tiene la empresa para cubrir sus pasivos a corto plazo. (Vásquez, L. & Vega, E. 2016. p.163).

k.

l. Prueba defensiva: Es un ratio que permite medir la capacidad efectiva de una empresa en el corto plazo. Para su determinación se considera únicamente los activos contenidos en caja y bancos descartando cualquier otra variable ya sea de tiempo o variabilidad de precios. (Vásquez, L. & Vega, E. 2016. p.164).

Capítulo 3 HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis General:

- La gestión de cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa Machines's World E.I.R.L. año 2015.

Hipótesis Específica:

- Gestión de cuentas por cobrar comerciales aplicando Cobranza Dudosa incide en la liquidez de la empresa Machines's World E.I.R.L. año 2015.
- La gestión de cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de cobranzas incide en la liquidez de la empresa Machines's World E.I.R.L. año 2015.
- La gestión de cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de crédito incide en la liquidez de la empresa Machines's World E.I.R.L. año 2015.

3.2. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. Este proceso establece realizar una definición conceptual de las variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación. Las dimensiones son las subvariables o variables con un nivel más cercanos al indicador.

Tabla 1 Variable N. 1

VARIABLE 1	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión Cuentas por Cobrar comerciales (Bravo, 2007).	Consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, préstamos, etc.; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. Bravo (2007).	Cobranza Dudosa (Zevallos, D. 2017).	Provisión de deudas incobrables.
			Castigo de cuentas de cobranza dudosa.
		Políticas de cobranzas (Aguilar, V. 2013).	Fases de cobranza.
			Tipos de política de cobranza.
		Políticas de crédito (Aguilar, V. 2013).	Fuentes de Financiamiento.
			Evaluación de Crédito.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2 Variable N. 2

VARIABLE 2	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Liquidez (Bernstein, 2010).	Capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, vale decir, la capacidad de tornar los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería. Bernstein (2010).	Flujo de Caja	Económico.
		Vásquez, L. & Vega, E. (2016).	Financiero.
		Ratios de liquidez	Razón corriente.
			Prueba ácida.
			Ratio de prueba defensiva.
			Capital de trabajo neto.
Vásquez, L. & Vega, E. (2016).			

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 4 MATERIAL Y MÉTODOS

4.1. Tipo de diseño de investigación.

- **Descriptivo Cualitativo:**

De acuerdo a la definición de Fernández, C. & Baptista, P. (2014) esta investigación es descriptiva cualitativa, en la recopilación de datos y realizar el análisis respectivo. En esta investigación, se pretende recoger toda la información necesaria para analizar y presentar los resultados que la empresa MACHINES'S WORLD E.I.R.L. ha obtenido al gestionar sus cuentas por cobrar comerciales y al identificar las relaciones con su liquidez.

- **Correlacional:**

Esta investigación es correlacional, ya que según con la definición de definición de Fernández, C. & Baptista, P. (2014) consiste en buscar relacionar las dos variables del estudio a fin de contestar algún impacto o incidencia de una en otra.

Modelo: Gestión de cuentas por cobrar comerciales (V1) se relaciona (R) con la Liquidez (V2).

- **No Experimental:**

En base a la definición de Fernández, C. & Baptista, P. (2014), las variables de esta investigación no se manipularán, sólo se realiza una proyección de datos en base a la información entregada por la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L,

4.2. Material.

4.2.1. Unidad de estudio.

Fernández & Baptista (2014), resalta que la unidad de estudio *“se trata de organizaciones, la entidad que va a ser objeto de medición y se refiere al que o quien es sujeto de interés en una investigación”*. (p. 173).

La unidad de estudio es la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L. en el año 2015 con domicilio fiscal Av. Tomas Valle MZ. S1 Lote 06 Coop. Albino Herrera en el distrito del Callao.

4.2.2. Población

La población según Tamayo (1997), *“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar que poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”*. (P.114).

La población en este trabajo estará compuesta En la presente investigación, la población corresponde a la información financiera de la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L.

4.2.3. Muestra.

Como definición podríamos decir que es un subgrupo de la población, es decir, subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido que tienen características en común al que conocemos como población:

“La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo (1997), afirma que la muestra “se toma de la población, para estudiar un fenómeno” (p.38).

En la presente investigación, la muestra es tomada aplicando el criterio de juicio del investigador y, ésta corresponde a la información financiera del periodo 2015 de la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L.

4.3. Métodos.

4.3.1. Técnicas de recolección de datos y análisis de datos

Las técnicas de recolección de datos que se ha utilizado en esta investigación son las siguientes:

- **Entrevista**

La entrevista “Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.” (Galán, M. 2009. p.1).

Entrevista a gerente financiero: Esta consistió en un cuestionario de 8 preguntas al gerente general que permitieron conocer los procesos, las políticas actividades que realiza la empresa en temas de gestión de cuentas por cobrar comerciales; asimismo, los problemas que esta afronta a fin de la generación y mantenimiento de su liquidez; así como, todos aquellos conceptos involucrados

- **Observación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que la observación “se centra adentrarse profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (p. 172).

Aplicando una ficha de cotejo en la presente investigación se aplicó por medio de una lista que contenía 12 criterios de evidencia observable de cambios en la liquidez, a través de los estados financieros.

- **Fichas de Observación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que la observación “*se utiliza para anotar los datos recogidos mediante la observación.*” (p. 173).

En la presente investigación se aplicó 3 fichas de observación por medio de cuadros elaborados por los autores de la presente tesis, tomando de evidencia observable las observaciones de los procesos de las diferentes áreas.

- **Revisión Documentaria**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que la revisión documental “*Sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal*” (Pág. 172)

En esta investigación se utilizó información financiera de la empresa la misma que fue analizada empleando cuadros comparativos y matrices de relación de indicadores que reflejaban la evidencia del impacto entre variables.

4.3.2. Procedimientos

Los procedimientos aplicados son los siguientes:

- Se entrevista el gerente financiero y de esta se obtiene la información general acerca de las políticas y procesos aplicados en la actualidad por la empresa en la gestión de cuentas por cobrar comerciales de la empresa y, de las actividades realizadas al respecto.
- Se realiza una proyección de los datos y de la información financiera de la empresa en base a criterios técnicos que permitan identificar cambios en la valoración, estructura y calidad de la información y, en los procesos internos del negocio que a futuro generen liquidez sostenible al negocio. Esto como parte del trabajo con la ficha de cotejo y, la revisión documentaria.

Capítulo 5 DESARROLLO

5.1. Información general de la empresa

- Denominación Social: MACHINES'S WORLD EIRL

- Domicilio Fiscal: AV TOMAS VALLE MZ S1 LOTE 06 COOP. ALBINO HERRERA,
CALLAO - CALLAO.

- Historia: MACHINES' WORLD EIRL es una empresa importadora y exportadora establecida en Lima-Perú desde el año 1998. Dentro del sector exportación nos iniciamos con productos de origen marino (aceite de pescado), extendiéndonos a partir del 2005 a atender al sector agroindustrial, industrial e institucional donde hemos incursionado con los siguientes productos: tapas metálicas, envases descartables, envases de aluminio con tapa de cartón y plástico, envases termo-formados para tortas, dulces y alimentos, aluminio para la industria farmacéutica, del chocolate y alimentos en general, palitos y cucharitas de madera para el mercado de helados, bolsas inflables para la estiba de mercadería a ser transportada y bolsas zipp para la exportación de uva y frutas en general.

- Visión: Ser una empresa competitiva, líder y comprometida con brindar productos de calidad y en constante evolución, acompañando a sus clientes y proveedores, guiando a su personal, con vocación de servicio y participando activamente en el desarrollo del País.

- Misión: La misión de MACHINES'S WORLD EIRL. es proveer productos de excelente calidad, cumpliendo con especificaciones y normas técnicas actualizadas, que satisfagan

todos sus requisitos, expectativas y necesidades, contribuyendo a agregar valor a sus productos mediante la innovación constante y con el compromiso de brindar un servicio cordial y eficiente.

5.2. Contexto Inicial

En el presente capítulo se presenta la aplicación de la investigación en la empresa MACHINES'S WORLD EIRL dedicada a la venta de aceite de pescado y envases y embalaje.

Actualmente la empresa realiza varios procesos, entre los cuales se encuentran:

5.2.1. Proceso de cobranza

En la empresa MACHINES'S WORLD EIRL. el proceso de cobranza que la organización emplea es de manera mensual de acuerdo a los vencimientos de las facturas, y de lunes a viernes de 10 am a 1 pm se realiza la cobranza vía telefónica a los clientes que tienen facturas vencidas entre 1 a 6 días de retraso, posteriormente también se remiten correos electrónicos a los clientes que tienen facturas que tienen entre 7 a 15 días de retraso, a fin de lograr una comunicación con el cliente.

5.2.2. Proceso de pago

La empresa MACHINES'S WORLD EIRL tienen diversas políticas de pago establecidas, según se pudo observar la cancelación a sus proveedores lo hacen a crédito hasta en 120 días, sea por medio de facturas por pagar, letras o pagares en algunos otros

casos. La empresa realiza los pagos todos los viernes desde las 4:00 pm hasta las 6:00 pm.

5.3 Contexto del Problema

26.01.2015 Problemas relacionados con la Política de Cobranza

El día 28.01.2015 el área de tesorería verifica en su reporte de cuentas por cobrar de sus clientes que la empresa LA BODEGA DE LA TRATTORIA tenía dos facturas pendientes de pago con 4 y 12 días de atraso, por sumas de S/.4200.00 y S/6300.00, por lo que pide al asistente encargado de la gestión de cobranzas que presente un informe respecto a los procedimientos que se realizado para validar que se esté llevando el debido proceso de cobranza, al revisar el informe se confirma que no se efectuó el procedimiento conforme a lo que la empresa MACHINES'S WORLD EIRL. estableció; esto provoco impacto negativo en la liquidez de la empresa.

25.05.2015 Problemas relacionados con la Política de Crédito

El día 25.05.2015 el área de tesorería realiza la autorización de la orden de compra a la gerencia, para proveer a su cliente EL HORNERO, sin embargo, no observaron que la solicitud de orden de compra del hornero era un crédito a 120 días por un importe de S/. 8300.00 y la empresa tenía que comprar la mercadería en un plazo de 45 días por un valor de s/. 7100.00, por lo que al no observar ese crédito genero un impacto negativo en la liquidez de la empresa.

02.07.2015 Problemas relacionados con la Evaluación de Crédito a sus Clientes

El día 02.07.2015 la gerencia se reúne para validar el avance del primer semestre de su empresa, al verificar los reportes identifican que durante ese período no se llevó una adecuada evaluación de crédito a los clientes que le otorgaban un producto a 30 días y ya tenían entre 60 a 85 días de atraso, entre ellos los principales clientes en atraso son: Tortas Mía, Dulfinos, Café saludable, entre otros. Impactando significativamente la liquidez de la empresa.

MACHINES'S WORLD E.I.R.L.
Estado de Situación Financiera
Del 01 de enero al 31 de diciembre 2015

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Efectivo y equivalentes de efectivo	228,380.37
Cuentas por cobrar comerciales - Terceros	2,469,582.07
Cuentas por cobrar comerciales - Relacionadas	121,677.21
Cuentas por cobrar al personal	49,741.81
Cuentas por cobrar diversas -Terceros	126,945.53
Cuentas por cobrar diversas -Relacionadas	108,555.69
Servicios y otros contratadospor anticipado	13,642.02
Estimación de cuentas de cobranza dudosa	-622,780.52
Mercaderías	1,428,851.31
Productos en proceso	0.60
Materias primas	33,789.45
Materiales auxiliares,suministros yrepuestos	63,383.80
Envases y embalajes	0.00
Existencias por recibir	426,437.32
Desvalorización deexistencias	91.30
Otros activos	94,028.61
Total activo corriente	4,542,326.57

ACTIVO NO CORRIENTE

Inversiones mobiliarias	1,409,270.67
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	88,756.06
Inmuebles, maquinaria y equipo	564,750.27
Intangibles	31,788.63
Activo diferido	12,900.27
Depreciación, amortización y agotamiento acumulada	-473,748.45
Total activo no corriente	1,633,717.45

TOTAL ACTIVO **6,176,044.02**

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

Tributos, contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar	0.00
Remuneraciones y participaciones por pagar	56,161.20
Cuentas por pagar comerciales -Terceros	1,365,368.18
Cuentas por pagar comerciales -Relacionadas	59,190.14
Cuentas por pagar a los accionistas (socios), directores y gerentes	-296,683.89
Obligaciones financieras a corto plazo	395,556.13
Cuentas por pagar diversas –Terceros	222,753.20
Cuentas por pagar diversas -Relacionadas	4,561.20
Pasivo diferido	3,823.09
Total Pasivo Corriente	1,810,729.25

PASIVO NO CORRIENTE

Obligaciones financieras a largo plazo	1,159,400.00
--	--------------

Total Pasivo no Corriente **1,159,400.00**

TOTAL PASIVO

2,970,129.25

PATRIMONIO

Capital	1,789,150.00
Reservas Legal	371,253.59
Resultados acumulados	1,045,511.18
Total Patrimonio	3,205,914.77

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO **6,176,044.02**

MACHINES'S WORLD E.I.R.L.
Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre 2015

Ingresos Operacionales	
Ventas Netas (ingresos operacionales)	S/. 4,811,170.03
Otros Ingresos Operacionales	S/. -
Total Ingresos Brutos	S/. 4,811,170.03
Costo de Ventas Operacionales	S/-.3,326,757.16
Otros Costos Operacionales	
Total Costos Operacionales	S/. -3,326,757.16
Utilidad Bruta	S/. 1,484,412.87
Gastos de Ventas	S/-.1,639,771.34
Gastos de Administración	S/. -857,109.20
Ganancias (Pérdida) por Venta de Activos	
Otros Ingresos	S/. 1,985,107.36
Otros Gastos	S/. -24,478.95
Utilidad Operativa	S/. 948,160.74
Ingresos Financieros	S/. 470,325.84
Gastos Financieros	S/. -646,781.11
Participación en los Resultados de Partes Relacionadas por el Método Participación	S/. -
Ganancia (Pérdida) por Instrumentos Financieros Derivados	S/. -
Resultado antes de Participaciones y del Impuesto a la Renta	S/. 771,705.47
Participación de los Trabajadores	S/. -
Impuesto a la Renta	S/. -231,511.64
Utilidad (Pérdida) Neta de Actividades Continúas	S/. 540,193.83
Ingreso (Gasto) Neto de Operaciones Discontinúadas	S/. -
Utilidad (Perdida) Neta del Ejercicio	S/. 540,193.83

5.4 Aplicación de los ratios financieros

- Liquidez general

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{4,542,326.57}{1,810,729.25} = 2.5086$$

La empresa MACHINES'S WORLD EIRL. tiene una liquidez general de 2.51 lo que significa que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, es decir, que la compañía cuenta con una cantidad suficiente de recursos líquidos como para pagar todas sus deudas de corto plazo.

- Prueba ácida

$$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\frac{(4,542,326.57 - 1,428,851.31)}{1,810,729.25} = 1.7195$$

En relación a la prueba ácida la empresa MACHINES'S WORLD EIRL tiene un ratio aceptable 1.72 y sigue demostrando que puede afrontar sus obligaciones a corto plazo ya que este indicador señala con mayor precisión las disponibilidades inmediatas al no incluir el valor de los inventarios que tiene la empresa.

- **Prueba defensiva**

Efectivo y equivalente de efectivo

Pasivo corriente

$$\frac{228,380.37}{1,810,729.25} = 0.1261$$

Referente al Ratio de prueba defensiva notamos que por cada sol que adeudemos en corto plazo, la empresa MACHINES'S WORLD EIRL puede respaldar hoy 0.12 con dinero líquido que tiene en caja, por lo que se considera que ante un pago de alguna obligación más utilizan como la mayoría de empresas pago con cheque diferido o letras de cambio mientras realizan sus cobranzas.

- **Rotación de cuentas por cobrar**

$$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \# \text{ de veces}$$

$$\frac{4,811,170.03}{2,469,582.07} = 1.9482$$

La rotación de cuentas por cobrar es el índice de la rapidez con la cual se efectúan los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar. Vale decir, examina la efectividad de los procesos, según las estrategias empleadas al momento que se otorgan los créditos y realiza las cobranzas a los clientes. En este caso, el índice de 1,95 como resultado de los

valores que presenta la organización MACHINES' WORLD EIRL al momento de realizar sus operaciones comerciales.

- **Período promedio de cuentas por cobrar**

$$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

$$\frac{360}{1.9482} = 184.786$$

El ratio financiero de la de período de cuentas por cobrar muestra el tiempo que toma la empresa en hacer realizar el proceso de cobranza y hacer efectivas las cuentas por cobrar a los clientes. Según el análisis de los datos de MACHINES'S WORLD EIRL, el período de cobranzas promedio es de 185 días, lo que indica que sus créditos otorgados a los clientes se extienden a casi los (06) meses.

- **Rotación de cuentas por pagar**

$$\frac{\text{Costo de mercadería vendida}}{\text{Cuentas por pagar}} = \# \text{ de veces}$$

$$\frac{3,326,757.16}{1,365,368.18} = 2.4365$$

El ratio financiero de la rotación de cuentas por pagar indica el número de veces al año en el que se realiza totalmente el ciclo de pagos. El resultado obtenido en base a los datos que presenta la empresa menciona que, al año, esta realiza 2.44 ciclos de cancelaciones de sus obligaciones.

- Período promedio de cuentas por pagar

$$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por pagar}}$$
$$\frac{360}{2.4365} = 147.7513$$

El ratio de período promedio de cuentas por pagar indica el plazo promedio que demora en realizarse un ciclo de pagos. El valor resultante de la aplicación de este indicador en los valores de la empresa es de 148 días. Este índice muestra el tiempo que toma la organización en realizar de manera completa el proceso de pagos de sus obligaciones comerciales.

Luego de lo anterior ya detallado, a continuación, se presenta la entrevista realizada:

Entrevista No Estructurada

La presente entrevista es realizada a la Gerente Financiera Isabel Flores Núñez para la investigación

Pregunta 1:

Entrevistadora: ¿Qué gestión se realiza para provisionar las deudas incobrables?

Entrevistada: Que la factura tenga más de un año de antigüedad y que se haya agotado las formas de cobranza (llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, cartas notariales).

Pregunta 2:

Entrevistadora: ¿Qué consideraciones se tiene para castigar las cuentas de cobranza dudosa?

Entrevistada: Validamos que la fecha de vencimiento haya superado 12 meses de antigüedad, que la deuda haya sido correctamente provisionada, se hayan iniciado las acciones judiciales para evidenciar la imposibilidad de cobranza o que el monto de cada cliente deudor no exceda las 3 UIT.

Pregunta 3:

Entrevistadora: ¿Qué fases de cobranza emplea su empresa?

Entrevistada: Comúnmente empleamos la cobranza y recuperación de las cuentas por cobrar.

Pregunta 4:

Entrevistadora: ¿Qué tipo de política de cobranza utiliza en la empresa?

Entrevistada: Nuestra empresa brinda créditos a 30 días, sin embargo, con nuestros clientes más fuertes como los supermercados, nos adaptamos a sus políticas de pago y normalmente pagan a 120 días, letras en descuento y según las condiciones de venta.

Pregunta 5:

Entrevistadora: ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento que su empresa emplea?

Entrevistada: Nuestras fuentes de financiamiento son las cuentas por cobrar de las ventas al crédito, compras al crédito, financiamiento bancario, descuentos de letras, pagares, y leasing.

Pregunta 6:

Entrevistadora: ¿De qué forma evalúan los créditos a otorgar a sus clientes?

Entrevistada: Nos informamos de su comportamiento de pago, por medio de Equifax, Sentinel, para validar si tiene deudas comerciales o tributarias.

Pregunta 7:

Entrevistadora: ¿Qué flujo de caja utiliza la empresa económica o financiero? ¿Por qué?

Entrevistada: La empresa elabora flujo de caja financiero, porque consideramos que es un informe que nos brinda información completa de los ingresos y egresos que la organización tiene hasta cierta fecha de corte, esto nos permite tomar decisiones. En varias ocasiones también realizamos el flujo de caja proyectado.

Pregunta 8:

Entrevistadora: ¿Consideran el ratio de razón corriente un índice importante? ¿Por qué?

Entrevistada: Si porque a la empresa le permite identificar si puede cubrir sus obligaciones financieras y comerciales a corto plazo.

Pregunta 9:

Entrevistadora: ¿Qué determina la prueba ácida en su empresa?

Entrevistada: En nuestra empresa este indicador determina la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones inmediatas.

Pregunta 10:

Entrevistadora: ¿Consideran en sus ratios la proyección del ratio de prueba defensiva?

Entrevistada: Por supuesto, pues esto nos permite determinar si solo con el efectivo líquido que tiene la empresa (efectivo y dinero que se tiene en las cuentas corrientes) podemos asumir las deudas a corto plazo.

Pregunta 11:

Entrevistadora: ¿Usted lleva el control de su capital de trabajo neto?

Entrevistada: Así es, la empresa tiene identificado constantemente la capacidad de pago que tiene, a fin de tomar decisiones sobre posibles inversiones.

Ante lo previamente señalado se observa que la empresa mantiene procesos que cumple parcialmente. Habiendo realizado el análisis, se ve la necesidad de plantear lo siguiente:

5.5 Propuesta de Mejora

De acuerdo a lo desarrollado hasta aquí, se aprecia que no existe homogeneidad al momento de aplicar las políticas de cobranza, políticas de crédito, y en calidad de que todos los procesos sean aplicados en su totalidad, se plantea la ejecución de mejoras, las cuales se presentan a continuación:

5.5.1 Proceso de cobranza

En el proceso de cobranza se corrigió el procedimiento de las cobranzas a fin que todo personal encargado de las mismas, debe realizar su gestión de la siguiente manera: enviar un email a los clientes una semana antes del vencimiento de sus facturas o de letras en cartera para realizar el recordatorio de pago previamente al vencimiento, a partir del día 1 de retrasado remitir nuevos email con relación a la cobranzas según la factura emitida y realizar las llamadas telefónicas para que paralelamente haya doble impacto en la gestión de cobranzas, y el cliente se sienta en la necesidad de cumplir con su obligación con la empresa MACHINES'S WORLD EIRL.

5.5.2 Proceso de Pago

Para que se realicen los procesos de pagos, se considera que sería adecuado tener un tiempo límite para la recepción de comprobantes de pago, estableciendo máximo plazo de recepción todos los jueves hasta las 3:00 pm, a fin que sin problema se pueda realizar los pagos a los proveedores los viernes desde las 4:00 pm hasta las 6:00 pm.

A su vez se implementa determinar que las ventas de la empresa sean el 20% al contado y el 80% al crédito, con la finalidad de tener mayor liquidez para invertir en el ciclo de negocio.

5.5.3 Aplicación de los ratios

- Liquidez general

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{4,542,326.57}{1,810,729.25} = 2.5086$$

La empresa MACHINES' WORLD EIRL. tiene una liquidez general de 2.51 lo que significa que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, es decir, que la compañía cuenta con una cantidad suficiente de recursos líquidos como para pagar todas sus deudas de corto plazo.

- Prueba ácida

Activo corriente – Existencias
Pasivo corriente

$$\frac{(4,542,326.57 - 1,428,851.31)}{1,810,729.25} = 1.7195$$

En relación a la prueba ácida la empresa MACHINES' WORLD EIRL tiene un ratio aceptable 1.72 y sigue demostrando que puede afrontar sus obligaciones a corto plazo ya que este indicador señala con mayor precisión las disponibilidades inmediatas al no incluir el valor de los inventarios que tiene la empresa.

- Prueba defensiva

Efectivo y equivalente de efectivo
Pasivo corriente

$$\frac{722,296.78}{1,810,729.25} = 0.3989$$

Referente al Ratio de prueba defensiva notamos que por cada sol que adeudemos en corto plazo, la empresa MACHINES' WORLD EIRL puede respaldar hoy 0.40 con dinero líquido que tiene en caja, por lo que se considera que ante un pago de alguna obligación más utilizan como la mayoría de empresas pago con cheque diferido o letras de cambio mientras realizan sus cobranzas.

- Rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \# \text{ de veces}$$

$$\frac{3,848,936.02}{1,975,665.66} = 1.9482$$

El índice de rotación de cobranzas menciona la velocidad con la que se recuperan las cuentas por cobrar en un ejercicio. El nuevo cálculo nos arroja un índice de 1.95 veces.

Por otro lado, si aplicamos la política de crédito, el cumplimiento del cobro a 30 días tendría el siguiente impacto, considerando el ratio en veces en el mes:

Tabla 3 CUMPLIMIENTO EN COBROS SIN POLITICAS DE CREDITO

SIN POLITICA DE CREDITO

MESES	F/al crédito	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
ABRIL	S/. 320,744.67			S/. 320,744.67								
MAYO	S/. 320,744.67			S/. 100,744.67	S/. 150,000.00	S/. 70,000.00						
JUNIO	S/. 320,744.67				S/. 80,000.00	S/. 80,000.00	S/. 80,000.00	S/. 80,744.67				
JULIO	S/. 320,744.67							S/. 120,744.67	S/. 100,000.00	S/. 100,000.00		
AGOSTO	S/. 320,744.67								S/. 90,000.00	S/. 130,000.00	S/. 100,744.67	
SETIEMBRE	S/. 320,744.67									S/. 50,000.00	S/. 130,744.67	S/. 140,000.00
Importes cobrados			S/. -	S/. 421,489.34	S/. 230,000.00	S/. 150,000.00	S/. 80,000.00	S/. 201,489.34	S/. 190,000.00	S/. 280,000.00	S/. 231,489.34	S/. 140,000.00

CTAS por COBRAR	S/. 320,744.67	S/. 641,489.34	S/. 540,744.67	S/. 631,489.34	S/. 802,234.01	S/. 1,042,978.67
-----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

Rotación de Ctas por Cobrar (veces en el mes)	1	0.5	0.59315364	0.50791779	0.399814351	0.307527542
---	---	-----	------------	------------	-------------	-------------

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4 CUMPLIMIENTO EN COBROS CON POLITICAS DE CREDITO

CON POLÍTICA DE CREDITO

MESES	Fjal crédito	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE
ABRIL	S/. 320,744.67		S/. 320,744.67					
MAYO	S/. 320,744.67			S/. 320,744.67				
JUNIO	S/. 320,744.67				S/. 320,744.67			
JULIO	S/. 320,744.67					S/. 320,744.67		
AGOSTO	S/. 320,744.67						S/. 320,744.67	
SETIEMBRE	S/. 320,744.67							S/. 320,744.67
Importes cobrados		S/. -	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67
CTAS por COBRAR		S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	
Rotación de Ctas por Cobrar (veces en el mes)		1	1	1	1	1	1	

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en aplicando la política de crédito permite mejorar la gestión de cobranza teniendo optimo resultado en la recuperación de las cuentas por cobrar de forma mensual, permitiendo que la empresa MACHINES' WORLD EIRL recaude mayor liquidez.

- Período promedio de cuentas por cobrar

$$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

$$\frac{360}{1.9482} = 184.786$$

El nuevo índice que arroja la aplicación de este ratio a los valores ajustados es de 185 días.

- Rotación de cuentas por pagar

$$\frac{\text{Costo de mercadería vendida}}{\text{Cuentas por pagar}} = \# \text{ de veces}$$

$$\frac{3,326,757.16}{1,365,368.18} = 2.4365$$

El ratio de rotación de cuentas por pagar, nos muestra la velocidad con la que se realizan los procesos de pago durante el período. Este caso, al realizarse el análisis a los valores ajustados, el indicador que se obtiene es de 2.44.

- Período promedio de cuentas por pagar

$$\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por pagar}}$$

$$\frac{360}{2.4365} = 147.7513$$

El período promedio de pagos indica el tiempo que dura realizar el ciclo completo de pagos. Es decir que, en base a los valores ajustados, la empresa tarda 148 días.

Por otro lado, durante la revisión de documentos se llenó fichas de observación para identificar como:

1. El control de clientes.
2. El nivel de cumplimiento de las políticas de créditos.
3. El nivel de cumplimiento de las políticas de cobranzas.

5.5.4 Fichas de Observación

En estas se puede apreciar lo siguiente, véase los detalles en las mencionadas fichas:

FICHA DE OBSERVACION N° 1

Objetivo: Obtener información acerca de cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la empresa MACHINES'S WORLD E.I.R.L. incide en la liquidez de esta a través de cambios que son identificables.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie proposiciones las cuales al responderse brindaran la información suficiente acerca de la incidencia de gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. Esta observación se hará a la información administrativa de la empresa.

Nota: Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa:

MACHINES'S WORLD E.I.R.L.

Área en la que Aplica La Ficha de Observación:

Administración.

Tabla 5 CONTROL DE CLIENTES

DOCUMENTOS	SE SOLICITA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Historial crediticio del cliente		x	No lo solicitan a ningún cliente
Situación Financiera del cliente		x	No solicitan ningún documento que muestre la situación actual de sus clientes
Capacidad de pago del cliente		x	No solicitan ningún documento que muestre la capacidad de pago de sus clientes
Garantías		x	No solicitan ningún tipo de garantías al otorgar sus créditos

Fuente: Elaboración Propia.

FICHA DE OBSERVACION N° 2

Objetivo: Obtener información acerca de cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la empresa MACHINES'S WORLD E.I.R.L. incide en la liquidez de esta a través de cambios que son identificables.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie de proposiciones las cuales al responderse brindarán la información suficiente acerca de la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. Esta observación se hará a la información financiera de la empresa.

Nota: Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa:

MACHINES'S WORLD E.I.R.L.

Área en la que Aplica La Ficha de Observación:

Ventas

Tabla 6 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS DE CREDITO

POLÍTICAS DE CRÉDITO	4	3	2	1	OBSERVACIONES
	Adecuado	Satisfactorio	Deficiente	Inadecuado	
Evaluación del Cliente			X		Solo se solicita datos generales de los clientes
Formalización				x	No hay contratos de por medio
Términos de Pago		x			Se establece los términos en cotizaciones
Facturación	X				No hay observaciones en el método de facturación

Fuente: Elaboración Propia.

FICHA DE OBSERVACION N° 3

Objetivo: Obtener información acerca de cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la empresa MACHINES'S WORLD E.I.R.L. incide en la liquidez de esta a través de cambios que son identificables.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie de proposiciones las cuales al responderse brindarán la información suficiente acerca de la incidencia de gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. Esta observación se hará a la información financiera de la empresa.

Nota: Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa:

MACHINES'S WORLD E.I.R.L.

Área en la que Aplica La Ficha de Observación:

Tesorería y Cobranzas.

Tabla 7 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE COBRANZA

POLÍTICAS DE CRÉDITO	4	3	2	1	OBSERVACIONES
	Adecuado	Satisfactorio	Deficiente	Inadecuado	
Procedimientos de Cobranza			X		No hay procedimiento específico para cobrar a los clientes
Formas de Cobranza	X				Se cumple las formas de cobranza.

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO 6 RESULTADOS

En presente capítulo se pasarán a ver los resultados que se tuvo en la investigación de la empresa, permitiendo describir la situación de la organización. Por lo que se evidencia que con la disminución de ventas al crédito la empresa tuvo un incremento considerable en efectivo y equivalente de efectivo. Esta variación no afectó en la liquidez general de la empresa ni en su cálculo de prueba ácida; por otro lado, hubo una ligera variación favorable en el cálculo de prueba defensiva de la empresa de la siguiente manera:

Tabla 8 PRUEBA ACIDA

Criterio	Antes	Ahora
Prueba Ácida	0.1261	0.3989

Fuente: Elaboración Propia.

Sin embargo, a pesar las variaciones mencionadas anteriormente en las ventas y las cuentas por cobrar, la rotación de cuentas por cobrar mantuvo el valor de su cálculo y a su vez también mantuvo el resultado del período promedio de cuentas por cobrar.

Por otro lado, si implementamos la política de crédito con respecto al cumplimiento del cobro a 30 días la variación las cuentas por cobrar se volverían un valor constante lo que nos beneficiaría como empresa ya que sabríamos la liquidez con la que se contaría.

Antes:

Tabla 9 CUMPLIMIENTO EN COBROS SIN POLITICAS DE CREDITO

SIN POLÍTICA DE CREDITO

MESES	F/al crédito	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
ABRIL	S/. 320,744.67			S/. 320,744.67								
MAYO	S/. 320,744.67			S/. 100,744.67	S/. 150,000.00	S/. 70,000.00						
JUNIO	S/. 320,744.67				S/. 80,000.00	S/. 80,000.00	S/. 80,000.00	S/. 80,744.67				
JULIO	S/. 320,744.67							S/. 120,744.67	S/. 100,000.00	S/. 100,000.00		
AGOSTO	S/. 320,744.67								S/. 90,000.00	S/. 130,000.00	S/. 100,744.67	
SETIEMBRE	S/. 320,744.67									S/. 50,000.00	S/. 130,744.67	S/. 140,000.00
Importes cobrados			S/.	S/. 421,489.34	S/. 230,000.00	S/. 150,000.00	S/. 80,000.00	S/. 201,489.34	S/. 190,000.00	S/. 280,000.00	S/. 231,489.34	S/. 140,000.00
CTAS por COBRAR	S/. 320,744.67	S/. 641,489.34	S/. 540,744.67	S/. 631,489.34	S/. 802,234.01	S/. 1,042,978.67						
Rotación de Ctas por Cobrar (veces en el mes)		1	0.5	0.59315364	0.50791779	0.399814351	0.307527542					

Fuente: Elaboración Propia.

Después:

Tabla 10 CUMPLIMIENTO EN COBROS CON POLITICAS DE CREDITO

CON POLÍTICA DE CREDITO

MESES	F/al crédito	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE
ABRIL	S/. 320,744.67		S/. 320,744.67					
MAYO	S/. 320,744.67			S/. 320,744.67				
JUNIO	S/. 320,744.67				S/. 320,744.67			
JULIO	S/. 320,744.67					S/. 320,744.67		
AGOSTO	S/. 320,744.67						S/. 320,744.67	
SETIEMBRE	S/. 320,744.67							S/. 320,744.67
Importes cobrados		S/.	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67
CTAS por COBRAR	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67	S/. 320,744.67
Rotación de Ctas por Cobrar (veces en el mes)		1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración Propia.

Como resultado de nuestra investigación, según el análisis de las cuentas por cobrar mediante una entrevista hecha la contadora de la empresa y el análisis de los reportes de ventas y estados financieros, nos demuestra que en la empresa MACHINES'S WORLD EIRL, existen un control deficiente de las cuentas por cobrar; ya que no se aplican

políticas y procedimientos establecidos en la empresa sobre el manejo de esta partida y no existe una correcta asignación de funciones del personal.

Nuestra investigación tiene un resultado similar a la tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC, Distrito de huanchaco, año 2016” de los autores Vásquez L. Y Vega E. (2016). La empresa referida en su investigación tuvo hallazgos similares a la nuestra; la diferencia radica en que ellos usaron como instrumentos las técnicas estadísticas y encuestas a los trabajadores de su empresa en mención.

A continuación, se detallará los resultados de la investigación según fichas de observación:

FICHA DE COTEJO

Objetivo: Obtener información acerca de cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la empresa MACHINE WORLD E.I.R.L. incide en la liquidez de esta a través de cambios identificables.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie proposiciones las cuales al responderse brindaran la información suficiente acerca de la incidencia de gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. Esta observación se hará a la información financiera de la empresa.

Nota: Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO(A)

Nombre de la empresa:

MACHINES'S WORLD E.I.R.L.

Área en la que Aplica La Ficha de Cotejo:

Finanzas

Tabla 11 FICHA DE COTEJO

CRITERIOS				
Ítem	INDICADOR De Criterio Evaluado	Respuesta		Comentario
		SI	NO	
1	Se reduce la tasa de cuentas incobrables.	x		Este indicador varía levemente
2	Se incrementa la liquidez.		x	En este indicador no varía el resultado
3	Mejora el ratio de prueba ácida.		x	En este indicador no varía el resultado
4	Mejora el ratio de prueba defensiva	x		Este indicador varía levemente
5	Mejora el cumplimiento en cobros	x		Este indicador mejora significativamente con la implementación de políticas.

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo 7 DISCUSION

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis de que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa MACHINES'SWORLD EIRL, año 2015, ya que este resultado guarda relación con lo que sostienen los autores Cueva, E., Vargas, M & Méndez, J. (2017) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Pronefros SAC en la ciudad de Lima, año 2015”. Y Becerra. L., Biamonte, C. & Palacios, E. (2017) en su trabajo “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADEMINSAC”. Los trabajos previamente mencionados coinciden con que las cuentas por cobrar si inciden en la liquidez de la empresa porque al llevar una gestión de cuentas por cobrar deficiente tiene como consecuencia no generar suficiente liquidez para la organización.

Específicamente al analizar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales en cobranza dudosa incide en la liquidez de MACHINES'SWORLD EIRL, año 2015. Estos resultados se relacionan significativamente con lo que expresa el doctor Mario Alva Matteucci en su artículo publicado en la revista Actualidad empresarial (2009) ya que, al no existir una recuperación de cobro de las facturas, letras, y otros documentos, estos debilitan la liquidez de la empresa lo cual impacta negativamente a la organización.

En cuanto a las cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de cobranzas incide en la liquidez de MACHINES'SWORLD EIRL, año 2015. Zambrano, C. (2015) en su investigación "Proceso de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa agro comercial Bapeagro SA., Canton Quevedo, año 2013" menciona que la empresa que tomo como unidad de estudio aplico también políticas similares y esta implementación tuvo muy buenos resultados.

Adicionalmente, se halló que el problema de un crecimiento de la cartera vencida en las empresas es causado por los clientes que no pagan en la fecha acordada, es por ello que de acuerdo al análisis realizado consideramos que las políticas y procesos de cobranza deben encontrarse bien definidos de forma eficaz y eficiente para que le sean favorables a las empresas.

Para finalizar revisando y comparando esta investigación con los resultados obtenidos por los autores de los antecedentes citados podemos resaltar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de crédito inciden en la liquidez de la empresa MACHINES'SWORLD EIRL, año 2015.

CONCLUSIONES

En síntesis, las gestiones que se realicen sobre las cuentas por cobrar, influyen de forma directa en la liquidez de la empresa MACHINES'S WORLD EIRL. En este sentido, se advierte que a una mejor gestión sobre las cuentas por cobrar existirá mayor liquidez en la mencionada empresa.

Asimismo, se aprecia que la empresa MACHINES'S WORLD EIRL. no realiza gestiones idóneas en relación a las cuentas por cobrar, ya que dicha empresa no tiene una política de monitorear a sus clientes en el cumplimiento de sus deudas, vale decir, no hay una preocupación por hacer recordar a sus deudores que deben cumplir con el pago del monto dinerario en determinadas fechas.

Esta ausencia de política de cobranza o, mejor dicho, de inadecuada política de cobranza repercute en la falta de liquidez de la empresa. Esta ausencia de liquidez genera que la empresa MACHINES'S WORLD EIRL. tenga problemas posteriores para cumplir con sus responsabilidades comerciales y financieras, la cual logra solventar en parte con el dinero que registra en caja, pero esto no es lo adecuado, ya que es dinero que se puede utilizar para invertir en otros aspectos de la empresa.

Por tanto, la empresa MACHINES'S WORLD EIRL. al no tener una adecuada gestión de las cuentas por cobrar genera una disminución de su liquidez, dado que utiliza el dinero que registra en caja para solventar deudas que deberían ser cumplidas con una idónea política de cobranza.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información obtenida en este trabajo, se da 4 recomendaciones (1 general y 3 concretas), a saber:

- Elaborar una buena política de cobranza, lo cual permita una buena gestión de las cuentas por cobrar comerciales y esto, a su vez, repercuta en una buena liquidez de la empresa.
- Enviar emails a los clientes una semana antes del vencimiento de sus facturas o de letras en cartera para recordar previamente al vencimiento. Asimismo, a partir del día 1 de retraso, remitir correos y realizar las llamadas telefónicas para que haya un doble impacto, y simultáneo en la gestión de cobranzas, y el cliente se sienta en la necesidad de cumplir con su obligación.
- Para la realización del proceso de pagos, se considera que sería adecuado tener un tiempo límite para la recepción de comprobantes de pago, estableciendo como plazo máximo de recepción todos los jueves hasta las 3:00 pm, a fin que sin problema se pueda realizar los pagos a los proveedores los viernes desde las 4:00 pm hasta las 6:00 pm.
- Implementar y determinar que las ventas de la empresa sean el 20% al contado y el 80% al crédito, con la finalidad de tener mayor liquidez para invertir en el ciclo de negocio.

REFERENCIAS

Aching, C. (2017) *Ratios Financieros*. [En línea] Recuperado de:
<https://www.monografias.com/trabajos28/ratios-financieros/ratios-financieros.shtml>.

Aguilar (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C - Año 2012*. (Tesis presentada para obtener el grado de Bachiller en Contabilidad) Universidad de San Martín de Porres, Perú,

Barrios B. (2008). *Importancia de auditoría Financiera de las cuentas por cobrar*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Bazalar J. (2013) *Cuentas de Cobranza Dudosa*. [En línea] Recuperado de
<http://contabilidad-fundamentos.blogspot.com/2013/04/cuentas-de-cobranza-dudosa.html>.

Becerra L., Biamonte C. & Palacios E. (2017) “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADEMINS A.S.A.C.” (tesis para optar por el título profesional de Contador Público) Lima – Perú.

Boal N. (2018) *Ratios de Liquidez*. [En línea] Recuperado de
<http://www.expansion.com/diccionario-economico/ratios-de-liquidez.html>.

Carrera S. (2017) tesis de pregrado “Análisis de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015” de la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador

Carrillo G. (2015) en su tesis de pregrado “La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejor Pelileo” de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

Consejo Normativo de Contabilidad es el órgano del Sistema Nacional de Contabilidad (2010) *MARCO CONCEPTUAL PARA LA INFORMACIÓN FINANCIERA*.

Cueva E., Vargas M. & Méndez J. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa de servicios Pronéfros SAC en la ciudad de Lima del año 2015*. (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público) Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

Dr. Mario Alva Matteucci (2009). La provisión de cobranza dudosa, ¿cuándo efectuarla?” En *Actualidad Empresarial*, N.º 177. Segunda Quincena de Febrero

Eco. Drusso H. (2008). Análisis de la Situación de la Empresa: Ratios de Gestión I. En *Actualidad Empresarial*, N.º 172. Primera Quincena de Diciembre.

Eco. Drusso H. (2008). Análisis de la Situación de la Empresa: Ratios de liquidez Gestión

I. En *Actualidad Empresarial*, N.º 172.

Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*

Flores, L. (2013). El flujo de caja como herramienta financiera. En *Actualidad Empresarial* N.º 277.

Gerencie.com (2018) “Prueba acida”. Recuperado de [<https://www.gerencie.com/prueba-acida.html>]

Gonzalo (2018) *Qué son y cómo se calculan los ratios de liquidez de una empresa*. [En línea] Recuperado de: <https://hablemosdeempresas.com/pymes/ratios-liquidez/>.

Kiziryan, M. (2018) *Flujo de caja*. Economipedia. [En línea] Recuperado de: <http://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja.html>.

Lam A. & Quimis M. (2016). *Diseño y ejecución de un plan de auditoria al rubro de ventas – cuentas por cobrar en una compañía de comercio minorista*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Llorente J. (s.f.) *Activo* Economipedia. [En línea] Recuperado de:
<http://economipedia.com/definiciones/activo.html>.

Llorente J. (s.f.) *Pasivo* Economipedia. [En línea] Recuperado de:
<http://economipedia.com/definiciones/pasivo.html>.

López L. (2011). *Evaluación de las cuentas por cobrar de las marcas LG y PHILIPS en la empresa electrónica y computación INTRAHER, C.A.* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.

López J. (2014) “Fuentes de financiamiento para las empresas” Blog Gestipolis. Recuperado de [<https://www.gestipolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas/>]

Mendoza J. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015.* (Tesis para optar el título profesional de Administrador) Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

Morales J. & Morales A. (2014). *Crédito y cobranza*. México.

Nicho M. (2013) *Políticas de crédito y cobranza*. [En línea] Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/139854031/POLITICAS-DE-CREDITO-Y-COBRANZA>.

Salazar C. (2015). *El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar*. (Tesis de Pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.

Santillán J. (2016). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Importadora Industrial Agrícola S.A. IIASA* (Tesis de Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Sevilla, A. (2018) *Ratios de Liquidez* Economipedia. [En línea] Recuperado de: <http://economipedia.com/definiciones/ratios-de-liquidez.html>.

Vásquez L. Y Vega E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC, Distrito de huanchaco, año 2016*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Vásquez R. (2018) “Flujo de caja financiero” Economipedia.

Zambrano C. (2015). *Proceso de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa Agro comercial Bapeagro S.A., cantón Quevedo año 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUEDEZ DE MACHINES'S WORLD EIRL, AÑO 2015

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	INSTRUMENTO	Metodología
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1					
• ¿Cómo la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015?	• Demostrar cómo la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.	• La gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.	Gestión Cuentas por Cobrar comerciales (Aguilar V, 2013).	Cobranza Dudosa (Zevallos D, 2017)	Provisión de deudas incobrables Castigo de cuentas de cobranza dudosa	¿Qué gestión se realiza para provisionar las deudas incobrables? ¿Qué consideraciones se tiene para castigar las cuentas de cobranza dudosa?	Técnicas de recolección y análisis de datos. Entrevista.	
				Políticas de cobranzas (Aguilar V, 2013).	Fases de cobranza Tipos de política de cobranza	¿Qué fases de cobranza emplea su empresa? ¿Qué tipo de política de cobranza utiliza en la empresa?		
				Políticas de crédito (Aguilar V. 2013).	Fuentes de Financiamiento Evaluación de crédito	¿Cuáles son las fuentes de financiamiento que su empresa emplea? ¿De qué forma evalúan los créditos a otorgar a sus clientes?		
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2					
¿Cómo la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en Cobranza Dudosa incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015?	Demostrar cómo la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en Cobranza Dudosa incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.	La gestión de las cuentas por cobrar comerciales en Cobranza Dudosa incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.	Liquidez (Zevallos D, 2017)	Flujo de Caja	Económico Financiero	¿Qué flujo de caja utiliza la empresa económico o financiero? ¿Por qué?	Fichas de Observación Ficha de Cotejo. Instrumento: Cuestionario EE.FF 2015	Tipo de diseño de investigación Descriptivo Cualitativo. Correlacional. No- Experimental
¿Cómo la gestión de las cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de cobranzas incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015?	Demostrar cómo la gestión de las cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de cobranzas incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.	La gestión de las cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de cobranzas incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.		Ratios de liquidez Vásquez L. & Vega E (2016)	Razón corriente Prueba ácida Ratio prueba defensiva Capital de trabajo neto	¿Consideran el ratio de razón corriente un índice importante? ¿Por qué? ¿Qué determina la prueba ácida en su empresa? ¿Consideran en sus estados financieros la proyección del ratio de prueba defensiva ¿Usted lleva el control de su capital de trabajo neto?		
¿Cómo la gestión de las cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de crédito incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015?	Demostrar cómo la gestión de las cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de crédito incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.	La gestión de las cuentas por cobrar comerciales aplicando políticas de crédito incide en la liquidez de MACHINES'S WORLD EIRL, año 2015.						

ANEXO N° 2 BALANCE DE COMPROBACION – MACHINES'S WORLD EIRL 2015

CUENTA	DESCRIPCIÓN	DEUDOR	ACREEDOR	ACTIVO	PASIVO	BALANCE		NATURALEZA		FUNCION	
						ACTIVO	PASIVO	GASTO	INGRESO	GASTO	INGRESO
10	Efectivo y equivalentes de efectivo	245,166.97	16,786.60	228,380.37	0	228,380.37					
12	Cuentas por cobrar comerciales - Tercer	2,493,669.46	24,087.39	2,469,582.07	0	2,469,582.07					
13	Cuentas por cobrar comerciales - Relac	121,677.21	-	121,677.21	0	121,677.21					
14	Cuentas por cobrar al personal	50,058.97	317.16	49,741.81	0	49,741.81					
16	Cuentas por cobrar diversas -Terceros	126,945.53	-	126,945.53	0	126,945.53					
17	Cuentas por cobrar diversas -Relacionad	108,555.69	-	108,555.69	0	108,555.69					
18	Servicios y otros contratados por anticipa	13,642.05	0.03	13,642.02	0	13,642.02					
19	Estimación de cuentas decobranza dud	-	622,780.52	-	622,780.52	-	622,780.52				
20	Mercaderías	1,428,851.31	-	1,428,851.31	0	1,428,851.31					
23	Productos en proceso	0.60	-	0.60	0	0.60					
24	Materias primas	33,789.45	-	33,789.45	0	33,789.45					
25	Materiales auxiliares, suministros y repue	63,383.80	-	63,383.80	0	63,383.80					
26	Envases y embalajes	-	-	-	0	-					
28	Existencias por recibir	426,437.32	-	426,437.32	0	426,437.32					
29	Desvalorización de existencias	91.30	-	91.30	0	91.30					
30	Inversiones mobiliarias	1,409,270.67	-	1,409,270.67	0	1,409,270.67					
32	Activos adquiridos en arrendamiento fina	88,756.06	-	88,756.06	0	88,756.06					
33	Inmuebles, maquinaria y equipo	564,750.27	-	564,750.27	0	564,750.27					
34	Intangibles	31,788.63	-	31,788.63	0	31,788.63					
37	Activo diferido	12,900.27	-	12,900.27	0	12,900.27					
39	Depreciación, amortización y agotamiento	-	473,748.45	-	473,748.45	-	473,748.45				
40	Tributos, contraprestaciones y aportes a	575,932.31	481,903.70	94,028.61	0	94,028.61					
41	Remuneraciones y participaciones por pa	23,696.52	79,857.72	-	56,161.2	56,161.20					
42	Cuentas por pagar comerciales -Terceros	92,744.18	1,458,112.36	-	1,365,368.18	1,365,368.18					
43	Cuentas por pagar comerciales -Relacio	-	59,190.14	-	59,190.14	59,190.14					
44	Cuentas por pagar a los accionistas (soc	296,683.89	-	296,683.89	0	296,683.89					
45	Obligaciones financieras	-	1,554,956.13	-	1,554,956.13	1,554,956.13					
46	Cuentas por pagar diversas –Terceros	-	222,753.20	-	222,753.2	222,753.20					
47	Cuentas por pagar diversas -Relacionada	42.30	4,603.50	-	4,561.2	4,561.20					
49	Pasivo diferido	-	3,823.09	-	3,823.09	3,823.09					
50	Capital	-	1,789,150.00	-	1,789,150	1,789,150.00					
58	Reservas Legal	-	371,253.59	-	371,253.59	371,253.59					
59	Resultados acumulados	-	273,805.71	-	273,805.71	273,805.71					
60	Compras	3,104,034.01	-	3,104,034.01	0		3,104,034.01				
61	Variación de existencias	24,610.49	2,863,524.40	-	2,838,913.91			2,838,913.91			
62	Gastos de personal, directores y gerente	788,593.96	-	788,593.96	0		788,593.96				
63	Gastos de servicios prestados por tercer	1,268,912.00	-	1,268,912.00	0		1,268,912.00				
64	Gastos por tributos	10,391.45	-	10,391.45	0		10,391.45				
65	Otros gastos de gestión	449,167.01	-	449,167.01	0		449,167.01				
67	Gastos financieros	646,781.11	-	646,781.11	0		646,781.11				
68	Valuación y deterioro de activos y	41,472.67	-	41,472.67	0		41,472.67				
69	Costo de ventas	2,999,980.51	-	2,999,980.51	0		2,999,980.51			2,999,980.51	
70	Ventas	0.86	4,811,170.89	-	4,811,170.03			4,811,170.03			4,811,170.03
71	Variación de la producción almacenada	-	332,160.13	-	332,160.13			332,160.13			332,160.13
74	Descuentos, rebajas y bonificaciones	24,478.95	-	24,478.95	-		24,478.95			24,478.95	
75	Otros ingresos de gestión	-	1,652,947.23	-	1,652,947.23			1,652,947.23			1,652,947.23
77	Ingresos financieros	-	470,325.84	-	470,325.84			470,325.84			470,325.84
79	Cargas imputables a cuentas de costos	-	3,470,438.30	-	3,470,438.30						
92	Gastos de producción	326,776.65	-	326,776.65	-					326,776.65	
94	Gastos administrativos	857,109.20	-	857,109.20	-					857,109.20	
95	Gastos de ventas	1,639,771.34	-	1,639,771.34	-					1,639,771.34	
97	Gastos financieros	646,781.11	-	646,781.11	-					646,781.11	
Total general		-	-	-	-	7,569,256.88	6,797,551.41	9,333,811.67	10,105,517.14	6,494,897.76	7,266,603.23
		21,037,696.08	21,037,696.08				771,705.47	771,705.47		771,705.47	

ANEXO N° 3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1

VARIABLE 1	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Gestión Cuentas por Cobrar comerciales (Bravo, 2007).	Consiste en Representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, préstamos, etc.; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. Bravo (2007).	Cobranza Dudosa (Zevallos D, 2017)	Provisión de deudas incobrables	¿Qué gestión se realiza para provisionar las deudas incobrables?
			Castigo de cuentas de cobranza dudosa	¿Qué consideraciones se tiene para castigar las cuentas de cobranza dudosa?
		Políticas de cobranzas (Aguilar V, 2013).	Fases de cobranza	¿Qué fases de cobranza emplea su empresa?
			Tipos de política de cobranza	¿Qué tipo de política de cobranza utiliza en la empresa?
		Políticas de crédito (Aguilar V. 2013).	Fuentes de Financiamiento	¿Cuáles son las fuentes de financiamiento que su empresa emplea?
			Evaluación de crédito	¿De qué forma evalúan los créditos a otorgar a sus clientes?

ANEXO N° 4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2

VARIABLE 2	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Liquidez (Bernstein D, 2010)	Capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería. Bernstein (2010)	Flujo de Caja	Económico	¿Qué flujo de caja utiliza la empresa económico o financiero? ¿Por qué?
			Financiero	
		Ratios de liquidez Vásquez L. & Vega E (2016)	Razón corriente	¿Consideran el ratio de razón corriente un índice importante? ¿Por qué?
			Prueba ácida	¿Qué determina la prueba ácida en su empresa?
			Ratio de prueba defensiva	¿Consideran en sus estados financieros la proyección del ratio de prueba defensiva?
			Capital de trabajo neto	¿Usted lleva el control de su capital de trabajo neto?

ANEXO N° 5 GUIA DE ENTREVISTA

Guía de Entrevista

Objetivo: Obtener información acerca de cómo la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L. incide en la liquidez de esta.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie de preguntas a las cuales se agradece usted pueda responder según su criterio, haciéndolo de forma clara y concisa. Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO(A)

Apellidos y Nombres:

Isabel Flores Núñez.

Nombre de la empresa a la que pertenece:

MACHINES'S WORLD E.I.R.L.

Cargo que desempeña la persona entrevistada:

Gerente Financiero

PREGUNTAS

Indicador: Conocimiento

1. ¿Qué gestión se realiza para provisionar las deudas incobrables?

2. ¿Qué consideraciones se tiene para castigar las cuentas de cobranza dudosa? Por favor explique de qué manera:

3. ¿Qué fases de cobranza emplea su empresa? Por favor menciónelas:

Indicador: Reconocimiento

4. ¿Qué tipo de política de cobranza utiliza en la empresa? Favor menciónelas:

5. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento que su empresa emplea? Por favor menciónelas:

6. ¿De qué forma evalúan los créditos a otorgar a sus clientes? Explique por favor:

Indicador: Reconocimiento

7. ¿Qué flujo de caja utiliza la empresa económica o financiero? ¿Por qué?

8. ¿Consideran el ratio de razón corriente un índice importante? ¿Por qué?

9. ¿Qué determina la prueba ácida en su empresa?

10. ¿Consideran en sus ratios la proyección del ratio de prueba defensiva?

11. ¿Usted lleva el control de su capital de trabajo neto?

ANEXO N° 6 FICHA DE OBSERVACIÓN N. 1

EMPRESA: MACHINES'S WORLD EIRL

Ficha de Observación N° 1

Objetivo: Obtener información acerca de cómo la organización lleva un control de sus clientes en la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L. pues ello incide en la liquidez de la empresa.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie ítems a las cuales se agradece observe y complete los cuadros, haciéndolo de forma clara y concisa. Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE OBSERVADO

Apellidos y Nombres:

Juana Gomez Saldaña.

Nombre de la empresa a la que pertenece:

La Bodega de la Trattoria.

Cargo que desempeña la persona observada:

Administración

Control de Clientes:

DOCUMENTOS	SE SOLICITA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Historial crediticio del cliente			
Situación Financiera del cliente			
Capacidad de pago del cliente			
Garantías			

ANEXO N° 7 FICHA DE OBSERVACION N. 2

EMPRESA: MACHINES'S WORLD EIRL

Ficha de Observación N° 2

Objetivo: Obtener información acerca del nivel de cumplimiento en las políticas de crédito de la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L. pues ello incide en la liquidez de la empresa.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie ítems a las cuales se agradece observe y complete los cuadros, haciéndolo de forma clara y concisa. Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL OBSERVADO

Apellidos y Nombres:

Deyly Moreno Dávila.

Nombre de la empresa a la que pertenece:

MACHINES WORLD E.I.R.L

Cargo que desempeña la persona observada:

Ventas

Nivel de cumplimiento de las políticas de crédito

POLÍTICAS DE CRÉDITO	4	3	2	1	OBSERVACIONES
	Adecuado	Satisfactorio	Deficiente	Inadecuado	
Evaluación del Cliente					
Formalización					
Términos de Pago					
Facturación					

ANEXO N° 8 FICHA DE OBSERVACION N. 3

EMPRESA: MACHINES'S WORLD EIRL

Ficha de Observación N° 3

Objetivo: Obtener información acerca del nivel de cumplimiento en las políticas de cobranza de la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L. pues ello incide en la liquidez de la empresa.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie ítems a las cuales se agradece observe y complete los cuadros, haciéndolo de forma clara y concisa. Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL OBSERVADO

Apellidos y Nombres:

Mónica Rímac Andrade.

Nombre de la empresa a la que pertenece:

MACHINES WORLD E.I.R.L

Cargo que desempeña la persona observada:

Asistente de tesorería y cobranzas.

Nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza

POLÍTICAS DE CRÉDITO	4	3	2	1	OBSERVACIONES
	Adecuado	Satisfactorio	Deficiente	Inadecuado	
Procedimientos de Cobranza					
Formas de Cobranza					

ANEXO N° 9 FICHAS DE COTEJO

EMPRESA: MACHINES'S WORLD EIRL

Ficha de Cotejo

Objetivo: Obtener información acerca del área de finanzas de la empresa MACHINES WORLD E.I.R.L. pues es de alto impacto cotejar si se lleva un procedimiento financiero adecuado en la empresa.

Indicaciones: A continuación, se presentan una serie ítems a las cuales se agradece coteje y complete los cuadros, haciéndolo de forma clara y concisa. Los datos que proporcione serán utilizados únicamente con fines académicos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL A COTEJAR

Apellidos y Nombres:

Juan Guevara Valdez.

Nombre de la empresa a la que pertenece:

MACHINES WORLD E.I.R.L

Cargo que desempeña la persona:

Jefe de tesorería.

Área en la que Aplica La Ficha de Cotejo:

Finanzas

CRITERIOS				
Ítem	INDICADOR De Criterio Evaluado	Respuesta		Comentario
		SI	NO	
1	Se reduce la tasa de cuentas incobrables.			
2	Se incrementa la liquidez.			
3	Mejora el ratio de prueba ácida.			
4	Mejora el ratio de prueba defensiva			
5	Mejora el cumplimiento en cobros			