



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LA INFLUENCIA DE LAS POLÍTICAS DE  
CRÉDITO Y COBRANZA EN LA LIQUIDEZ DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL  
NORTE S.A.C. TRUJILLO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Br. Silvia Ivette Saavedra Rodriguez

Asesor:

Mg. María Graciela Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A mis Padres y abuelos maternos,  
que siempre pese a cualquier  
circunstancia estuvieron  
conmigo, con una palabra o un  
gesto que supieron dar en el  
momento más oportuno, durante  
este camino de Preparación  
Profesional

Silvia Saavedra

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haber sido mi mayor soporte de fortaleza, sobre todo en aquellos momentos en donde palabras de conformismo y desaliento usurpaban mi mente.

A mi Asesora, quien desde un inicio mostró interés para el desarrollo del presente trabajo, más allá del papel de consultor, un gran ser humano.

A mis padres y abuelos maternos, por su apoyo moral, siempre en el momento más oportuno, por ser una emotiva razón para estar el día de hoy, culminando mi Carrera Universitaria.

A nuestros profesores que de la mejor manera supieron compartir sus experiencias personales y profesionales, sus conocimientos académicos y empáticamente dieron respuesta a nuestras dudas y consultas en este trayecto de formación Profesional.

Silvia Saavedra

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Realidad problemática .....	9
1.2. Operacionalización de Variables: .....	18
1.3. Formulación del problema .....	19
1.4. Objetivos .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
1.5. Hipótesis .....	19
1.5.1. Hipótesis general.....	19
1.5.2. Hipótesis específicas .....	19
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	20
2.1. Tipo de investigación.....	20
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	21
2.2.2. Muestra .....	21
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	22
2.3.1. Técnicas de recolección y análisis de datos .....	22
2.3.2. Instrumentos de recolección y análisis de datos .....	23
2.4. Procedimiento.....	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	24
3.1. Analizar la situación de las políticas de crédito y cobranza.....	25
3.1.1. Políticas de crédito – Persona jurídica .....	25
3.1.2. Cuestionario aplicado a el área administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.....	27

<b>3.1.3. Cantidad de vehículos instalados al crédito – 2018.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1.4. Cobranza .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.4.1. Procedimientos de cobro.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.5. Cuestionario aplicado a el área administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1.6. Índices de Morosidad .....</b>	<b>39</b>
<b>3.1.7. Ratios de Rotación .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2. Analizar la Liquidez en la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. – 2018. ....</b>	<b>42</b>
<b>3.3. Describir la influencia de las políticas de crédito y cobranza en la Liquidez .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3.1. Influencia de las Cuentas por cobrar en la Liquidez .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3.2. Alternativas de solución para respetar las políticas de crédito .....</b>	<b>46</b>
<b>3.3.3. Post aplicación de Alternativas de solución - ventas al crédito .....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>62</b>
<b>Anexo n°1: Estado de situación financiera – periodo 2018 .....</b>	<b>62</b>
<b>Anexo n°2: Estado de Ganancias y Pérdidas – periodo 2018 .....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo n°3: Estado de situación financiera, donde se respetan las políticas de crédito – periodo 2018 .....</b>	<b>64</b>
<b>Anexo n°4: Cuestionario aplicado al área administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.....</b>	<b>69</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°.1. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1.....	27
Tabla N°.2. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2.....	28
Tabla N°.3. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3.....	29
Tabla N°.4. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4.....	30
Tabla N°.5. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5.....	31
Tabla N°.6. Cantidad de vehículos instalados al crédito – 2018.....	32
Tabla N°.7. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1.....	34
Tabla N°.8. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2.....	35
Tabla N°.9. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3.....	36
Tabla N°.10. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4.....	37
Tabla N°.11. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5.....	38
Tabla N°.12. Índice de morosidad – 2018.....	39
Tabla N°.13. Ratios de Rotación de las Políticas de crédito y cobranza.....	41
Tabla N°.14. Ratios de Liquidez Corriente.....	42
Tabla N°.15. Ratios de Liquidez Inmediata.....	43
Tabla N°.16. Ratio de Prueba Ácida.....	44
Tabla N°.17. Margen de Recuperación de las políticas de crédito y cobranza – 2018.....	45
Tabla N°.18. Aplicación del tope de ventas al crédito.....	49
Tabla N°.19. Ratios de Liquidez Corriente.....	51
Tabla N°.20. Ratios de Liquidez Inmediata.....	52
Tabla N°.21. Ratios de Prueba Ácida.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°1. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1.....</b>	<b>27</b>
<b>Figura N°2. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura N°3. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3.....</b>	<b>29</b>
<b>Figura N°4. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4.....</b>	<b>30</b>
<b>Figura N°5. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura N°6. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura N°7. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2.....</b>	<b>35</b>
<b>Figura N°8. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura N°9. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4.....</b>	<b>37</b>
<b>Figura N°10. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura N°11. Gráfico comparativo de ventas al crédito e índice de morosidad – 2018.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura N°12. Gráfico comparativo de índice de morosidad y respetando el tope de ventas .....</b>	<b>50</b>

## RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de Investigación es determinar de qué manera influye las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la Empresa Mega conversiones Gas del Norte S.A.C. durante el periodo 2018. Ubicada en la Ciudad de Trujillo, a continuación, el detalle de la estructura:

El primer punto a trabajar es el análisis de las políticas de crédito y cobranza y la liquidez de la Organización, con lo que se ha podido evidenciar que, al no respetar las políticas de venta de la Empresa, el acopio de las ventas al crédito pendientes por cobrar, generó un índice de morosidad a tal punto que no permite que la Organización cumpla con sus obligaciones principales, repercutiendo sus relaciones comerciales y proyectos de crecimiento a futuro.

Para finalizar se puede argumentar diciendo que, prácticamente las ventas pendientes por cobrar son como el saldo contable en el estado de cuenta de la Empresa, un dinero que solo se puede ver representado en cifras, pero no se puede disponer de él, y si no se toman las decisiones apropiadas y oportunas para subsanar el problema de la disminución de liquidez, puede repercutir en la permanencia de la Compañía dentro del mercado.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Para el desarrollo de la presente investigación, es motivo de estudio la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. que desde el 2013, se dedica a la conversión e instalación de gas en GLP y GNV a vehículos de circulación pública y privada; además de brindar servicios de mantenimiento y reparación vehicular en general. A partir del 2016, se incorpora a la corta lista de talleres autorizados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, según la Resolución N°. 1624-2016-MTC/15. Durante su trayectoria empresarial, además de lograr la fidelización de sus clientes, ha logrado a partir del 2017, concretizar y mantener lazos laborales con Empresas reconocidas a nivel Nacional.

Actualmente, si comparamos la realidad de hace 10 años atrás, la circulación vehicular era menor, y la importación de autos al Perú era exclusivamente a gasolina o petrolero; sin embargo, a partir del 2010 las conversiones a GNV era un boom, por lo que la Asociación de Grifos y Estaciones de Servicios del Perú (AGESP) estimó que, a fines del 2014 se tendrán más de 40,000.00 autos convertidos al uso de gas natural vehicular. Lo mencionado anteriormente, a la par de la preparación profesional y la experiencia laboral fue lo que motivo al propietario de la Empresa en estudio, a emprender a su corta edad de 26 años; hasta la fecha, la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte ha conseguido mantenerse en el mercado, proyectando siempre en aplicar nuevas estrategias que le permitan expandirse y crecer aproximadamente entre 10% a 12% cada año.

A nivel mundial, tomando como referencia la publicación de Atradius, una reconocida empresa de seguros de crédito en Ámsterdam redactó lo siguiente: “Para el 2018 los pagos tardíos por parte de los clientes fueron menos frecuentes, la

proporción promedio de facturas pendientes de pago aumento al 50%. Las empresas se vieron considerablemente afectadas. El 21.5% de los encuestados tuvieron que corregir el flujo de caja, el 20.3% tuvo que posponer los pagos a los proveedores y el 17.5% perdió ganancias. La proporción de políticas de crédito y cobranza empresariales incobrables disminuyó levemente, mientras que la quiebra continúa siendo el motivo principal de las condonaciones”.

En el Perú, las empresas realizan la mayor parte de sus ventas al crédito, las cuales, desde el punto de vista contable, se registra dentro de las políticas de crédito y cobranza.

Las políticas de crédito y cobranza son un factor de mucha importancia dentro del Activo exigible, en la mayoría de los casos se genera con la finalidad de conservar al cliente y expandirse en el mercado por medio de la apertura de un historial crediticio con la Empresa, sin embargo, a causa de un mal control interno o políticas de cobro y crédito no establecidas es que dichas cuentas pueden repercutir en forma negativa dentro de la Organización e incluso afectar la liquidez empresarial.

La empresa en estudio, Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. No es la excepción cuando hablamos de otorgar crédito a sus clientes, por lo que en el año 2018 se ha detectado algunas inconsistencias en relación a las políticas de crédito y cobranza y la carencia en el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza en tal sentido que, influye significativamente en la liquidez de empresa.

Como desenlace de lo antes mencionado se ha podido revelar que las facturas pendientes por cobrar, influye en la liquidez de la Empresa, afectando en primer plano al cumplimiento de las obligaciones con los proveedores y posteriormente

con el pago de los impuestos tributarios; y por último y no menos importante, limita a la empresa al momento de planificar proyecciones de inversión a futuro.

Palacios y Estrada (2015) en su trabajo de investigación *Análisis de las políticas de crédito y cobranza por medio de los indicadores de liquidez, solvencia y de gestión de la empresa promologics S.A.* previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA en la Universidad de Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador, sostienen que para Promologic S.A. es indispensable que sus cuentas sean llevadas con total transparencia puesto que evidencian la sanidad con que se ha ejecutado las operativas internas. Esto ayuda a que la empresa pueda crecer en el mercado evidenciando su correcta aplicación de normativas internas y externas, sin embargo, al carecer de elementos esenciales como son las políticas internas de políticas de crédito y cobranza y cobranzas, se reduce la posibilidad de que tanto el personal como los directores encuentren el equilibrio en las buenas prácticas, evitando asumir gastos adicionales.

Durán (2015) en su tesis de grado *El control interno de las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía*, para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador, argumenta que el negocio no cuenta con un departamento destinado al cobro de valores en relación a los créditos por ventas a los clientes, valores que caen en registros de libros no autorizados según dispone

las normativas de Contabilidad y de acuerdo a los lineamientos contables de la NIC; lo cual no garantiza la eficacia operativa de solvencia y liquidez de la misma.

Cárdenas y Belasco (2014) en su trabajo de investigación *Incidencia de la morosidad de las políticas de crédito y cobranza en la rentabilidad y la liquidez*, en una Empresa prestadora de servicios de salud en Colombia concluyen diciendo que en cuanto a la variable de liquidez, se encuentra relacionada con la morosidad de cartera, en la que el estudio reflejó una baja rotación en las políticas de crédito y cobranza (promedio de 2 veces al año) y una alta morosidad de más de 200 días en convertirse en efectivo, movimientos que han incidido en la liquidez del hospital, al no contar con la disponibilidad de recursos para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, generando desconfianza en los proveedores, acreedores, profesionales especializados, trabajadores de planta y contratados.

Según Arana (2018) en su investigación *La morosidad de las políticas de crédito y cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa corporación Green Valley S.A.C.* para obtener el grado de Contador Público en la Universidad Privada del Norte de la Ciudad de Trujillo, Perú, expone que uno de los motivos por el cual las políticas de crédito y cobranza influye en la liquidez de la Empresa es porque se da mayor importancia al área de ventas, enfocando sus recursos a retener a los clientes y captar nuevos, se dan facilidades a los clientes, ofreciendo promociones y otorgando líneas de créditos para la compra de agroquímicos y/o nutrientes, se da facilidad de pagar a plazos o se vende a consignación, ven como prioridad no perder la venta y no dan real importancia a la evaluación del cliente antes de otorgar el crédito.

Por otro lado, Cueva y Vargas (2017) en su trabajo de investigación *Gestión de políticas de crédito y cobranza y su efecto en la liquidez de la empresa de “Servicios Pronefros S.A.C.”* para obtener el grado de Contador Público en la Universidad Peruana de las Américas de la Ciudad de Lima, Perú, concluyen

diciendo que durante la gestión económica del 2015 no utilizó los “indicadores de calidad de cartera de créditos y rentabilidad”, lo cual permite evaluar la calidad a los clientes en su conjunto, y determinar los escenarios de liquidez general o corriente, liquidez ácida, aplicado a los Estados Financieros: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, como el Estado de Flujo de Fondos, a fin de medir el flujo de nivel de fondos ingresados y los saldos pertinentes.

Pérez y Ramos (2016) en su Tesis *Implementación de un sistema de control interno en las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C.* para optar el título de Contador Público en la Universidad Privada del Norte de la Ciudad de Trujillo, Perú, afirman que se analizó la incidencia de la implementación de un sistema de control interno en las políticas de crédito y cobranza en Bagservis S.A.C. al 30 de junio del 2016 y que determinaron que influye significativamente en la liquidez porque ha permitido recuperar S/ 257,826 soles que no pagaron oportunamente los clientes, con lo cual la liquidez incrementó en un 70% con la recuperación de la cartera vencida se incrementó el saldo en caja y bancos, se pagó obligaciones financieras por S/ 120,621 soles, así como también las cuentas por pagar comerciales disminuyen a S/ 15,744 soles y otros pasivos por S/ 13,754 soles.

Se ha considerado dentro de la literatura describir las siguientes variables:

- **Políticas de crédito y cobranza:**

Según lo que menciona Cardozo (2006) políticas de crédito y cobranza representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad.

Por otro lado, para Jiménez y Pérez de la Torre (2009) define a las políticas de crédito y cobranza como la concesión de crédito al cliente significa cambiar la liquidez presente, procedente de las ventas al contado, por la esperanza futura de la misma; además, supone un incremento del fondo de maniobra para garantizar la falta actual de tesorería como consecuencia de la supresión del cobro al contado; en definitiva, mayor seguridad financiera, aunque menor liquidez para la empresa. (Pág.241).

- **Políticas de Crédito:**

Bajo el sustento de Horne y Wachowicz (2010) Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización son los principales elementos que influyen sobre el nivel de las políticas de crédito y cobranza de una corporación. Por supuesto que las condiciones económicas están en gran parte más allá del control del administrador financiero. (Pág.247).

Si tomamos en cuenta la Evaluación de Riesgos, Berk y Peter (2008) nos dicen que, La decisión de cuanto riesgo crediticio se corre juega un papel muy importante para determinar qué cantidad de dinero destina la empresa a sus políticas de crédito y cobranza.

Si bien una política restrictiva resultaría en un volumen de ventas pequeño, la compañía tendría una inversión más pequeña en políticas de crédito y cobranza. Por el contrario, una política menos selectiva produciría ventas mayores, pero el nivel de políticas de crédito y cobranza también aumentaría. (Pág.836)

- **Políticas de Cobranza:**

Para Ettinger (2009) las políticas de cobranza representan los procedimientos que aplican todas las empresas para el cobro de las políticas de crédito y cobranza en la fecha de sus vencimientos. Las políticas de cobranza pueden ser evaluadas por el número de clientes insolventes o incobrables. En realidad, este número depende también de las políticas de crédito, en las cuales la empresa se basa para conceder créditos a los clientes, existen cuatro motivos, necesarios para hacer los cobros; cuanto más se retrasen en los pagos los clientes, mayor será la probabilidad de que con el tiempo, se convierta en una pérdida por cuentas incobrables; una política de cobranza sencilla pero firme, contribuye a conservar el respeto de los clientes, que pueden reflejarse en sus reacciones, a los esfuerzos de venta de la compañía.

El prestigio de una compañía por sus políticas de cobro, eficiente y alerta, constituye en sí mismo, un formato importante que influye en la puntualidad de los pagos. (pág. 35).

Para reforzar el párrafo anterior, Michael y Eugene (2007) nos dicen que: La política de cobranza se mide por la firmeza o flexibilidad con que se procura recaudar las cuentas de pago lento. Una política rigurosa acelera la cobranza, pero podría enfadar a los clientes y hacer que compren en otra parte. (Pág. 534).

- **Liquidez:**

Para Halsey (2007) la importancia de la liquidez radica en que permite invertir en capital para la empresa y poder crecer en el sector donde nos encontramos, pero también es de vital importancia porque se relaciona con la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en los tiempos estipulados.

Por otro lado, Valverde (2015) menciona también que el concepto de liquidez empresarial está relacionado con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento (p. 53).

- **Ratios de Liquidez:**

Con el sustento de Briseño (2006), nos dice que, estos indicadores miden la capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo, en cuanto al dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. (Pág. 25).

De manera general los Ratios Financieros tal como lo indica Flores (2013) son cocientes que relacionan diferentes magnitudes extraídas de las partidas de los estados financieros, con la finalidad de buscar una Relación lógica y relevante para una adecuada toma de decisiones, por parte de la gerencia de una empresa (Pág. 85).



### **Ratio de liquidez general o Corriente:**

Mide básicamente el estado de liquidez de la Empresa y refleja en qué medida las deudas a corto plazo son cubiertas por elementos del Activo.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### **Ratio de liquidez Inmediata o Disponibilidad:**

Este ratio se vincula con el ratio de liquidez general, porque mide también la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, sin embargo, la diferencia radica en que se considera la liquidez con la que dispone la Organización, considerando el dinero que se tiene en caja y el banco; determinando el importe de efectivo con el que cuenta la Empresa por cada solo de deuda adquirida en un periodo de corto plazo.

$$\text{Liquidez Inmediata} = \frac{\text{Disponible en Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### **Ratio de Prueba Ácida:**

Además de complementar el cumplimiento de obligaciones a corto plazo, mide apropiadamente la liquidez de la Empresa, descartando las existencias y los gastos pagados y realizados de manera anticipada.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

## 1.2. Operacionalización de Variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Políticas de crédito y cobranza	Es la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende, las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. (Merton y Bodie, 2014)	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de evaluación</li> <li>• Condiciones de venta</li> <li>• Cantidad de vehículos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario a la muestra de estudio</li> <li>• Revisión Documental</li> <li>• Análisis documental</li> </ul>
		Políticas de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de cobro</li> <li>• Cumplimiento de los procedimientos de cobranza</li> <li>• Índice de morosidad</li> <li>• Ratios de rotación de las políticas de crédito y cobranza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la documentación</li> <li>• Cuestionario a la muestra de estudio</li> <li>• Estados Financieros</li> </ul>
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Liquidez	Es la capacidad de la empresa para satisfacer sus necesidades a corto plazo a medida que estas vencen; no solo se refieren a la solvencia total sino también a la habilidad de convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes de la Empresa. (Castillo, 2012).	Ratios de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidez Corriente (AC/PC)</li> <li>• Liquidez Inmediata (Tesorería/PC)</li> <li>• Ratio de prueba ácida (AC-existencias/PC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Financieros</li> </ul>

Fuente: *Elaboración Propia*

### 1.3. **Formulación del problema**

¿De qué manera influye las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. – 2018?

### 1.4. **Objetivos**

#### 1.4.1. **Objetivo general**

Determinar la influencia de las políticas de crédito y cobranza en la Liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte durante el periodo 2018.

#### 1.4.2. **Objetivos específicos**

- Analizar la situación de las políticas de crédito y cobranza en la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. – 2018.
- Analizar la liquidez en la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. – 2018.
- Describir la influencia de las políticas de crédito y cobranza en la Liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte durante el periodo 2018.
- Proponer alternativas de solución para respetar las políticas de crédito

### 1.5. **Hipótesis**

#### 1.5.1. **Hipótesis general**

Las políticas de crédito y cobranza influyen significativamente en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. durante el año 2018

#### 1.5.2. **Hipótesis específicas**

- Las políticas de crédito y cobranza influyen en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.
- Las políticas de crédito y cobranza no influyen en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Según su finalidad, el tipo de investigación es Básica, orientada esencialmente a determinar de qué manera es que influyen las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la Empresa.

Según su diseño, el modelo de indagación es No Experimental, dónde el enfoque primordial es evaluar las diferentes maneras en la que las Políticas de crédito y cobranza de la Empresa, influyen en la Liquidez empresarial.

Según su enfoque, el tipo de estudio es Cualitativo, en dónde se busca analizar las diferentes causas que originan que la Empresa incurra en un margen de políticas de crédito y cobranza, de tal forma que repercute directamente en la liquidez.

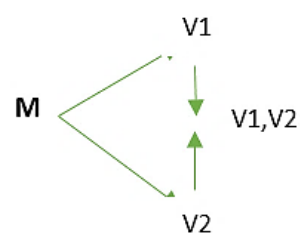
Según su alcance, el tipo de investigación es Explicativo, lo que implica fundamentar la asociación que existe entre ambas variables; y Descriptivo, porque de manera puntual se refiere a identificar los puntos claves que originan el acopio de las políticas de crédito y cobranza y posteriormente retribuir pautas para contrarrestar la situación actual.

Donde:

M: Muestra

V1: Variable Independiente – Políticas de crédito y cobranza

V2: Variable Dependiente – Liquidez



Según su fuente de datos, Investigación documentaria, el cual se canaliza por medio de la revisión relacionada al cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza de la Empresa y el análisis de los Estados Financieros 2017 en relación al 2018.

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

### 2.2.1. Población:

La Población como elemento de estudio está constituido por 07 personas, las cuales integran el equipo de trabajo Administrativo y operacional de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. ubicada en la Av. Perú N° 1260, tal como se indica en el siguiente cuadro:

**Cuadro 01:** *Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C*

Área	Número de Trabajadores
<b>Gerencia</b>	1
<b>Contabilidad</b>	2
<b>Administración</b>	1
<b>Facturación</b>	1
<b>Cobranzas</b>	1
<b>Operaciones</b>	1
Total	<b>7</b>

Fuente: Elaboración Propia

### 2.2.2. Muestra:

Tomando como base las variables en estudio, la unidad de análisis seleccionada como muestra son los elementos de la Población.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.3.1. Técnicas de recolección y análisis de datos:

Las técnicas empleadas para el desarrollo de la presente investigación, se enfoca de manera primordial en la recopilación de información para validar y complementar el cumplimiento de los objetivos propuestos, tenemos:

- **Observación:** La finalidad de este análisis se enfoca en percibir las actividades principales que generan una cuenta por cobrar, desde la captación del cliente, hasta las diferentes pautas que se considera hasta el momento de cerrar una venta al crédito, a través de una guía de observación, que permitirá identificar las principales falencias y la situación actual de la Empresa.
- **Entrevista:** Se aplicará una entrevista no estructurada a las áreas comprometidas, las cuales son parte de la muestra seleccionada para llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación, el objetivo es estar al tanto de la situación real de la Empresa y las posibles decisiones en la que pueda incurrir en el futuro en base a los proyectados de trabajo.
- **Encuesta:** Esta técnica básica y fundamental permitirá, a través de un cuestionario, acopiar información valiosa que permitirá llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo.
- **Análisis Documental:** Este proceso apunta específicamente a la revisión de los Estados Financieros, tomando como punto de partida las variables de la investigación y la relación que existe entre ambas.

### **2.3.2. Instrumentos de recolección y análisis de datos:**

Dentro de los instrumentos dispuestos, se ha considerado el cuestionario, el cual está estructurado por una serie de preguntas que, enfatizan en las dos variables de la Investigación, tomando como base el cumplimiento y desarrollo de los objetivos planteados.

### **2.4.Procedimiento**

Como primer ítem, luego de haber establecido las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se procedió al desarrollo y aplicación de las mismas.

En todo lo que concierne a la observación, se enfoca exclusivamente a el proceso administrativo en el que incurrió la Empresa hasta haber adquirido una cuenta por cobrar; luego, a través de una entrevista libre a Gerencia y a los responsables de las áreas de: Administración, Contabilidad, Facturación, Cobranza y Operaciones, referente a la situación verídica y las expectativas que se manejan de acuerdo a los últimos reportes generados por la Empresa; posteriormente, en la encuesta, por medio de un cuestionario práctico y neutral se buscó enfatizar los puntos clave de cada área en relación a las variables de investigación y en miras a la contribución del cumplimiento de los objetivos planteados; finalmente, en el análisis documental, el estudio se enfocó en el análisis de los Estados Financieros, con el cual se enfatizó en dar respuesta a la pregunta de investigación y a la asociación que existe entre ambas variables de estudio.

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

La empresa Mega Conversiones Gas del Norte, ubicada en la Av. Perú N° 1260, inicio sus actividades en abril del 2013, además de realizar servicios complementarios a la mecánica de autos, el giro principal de la Empresa es la conversión e instalación de vehículos a Gas, en las modalidades de GNV y GLP.

Si bien en cierto en sus inicios, la totalidad de sus ventas eran al contado, sin embargo, conforme la empresa iba creciendo e implementando sus servicios, comenzó a partir del cuarto año, a otorgar crédito y facilidades de pago por los servicios adquiridos.

Actualmente, por la trayectoria de calidad y los buenos lazos laborales, desde hace dos años se estableció un convenio de trabajo para instalación a gas de los vehículos de las concesionarias de: Cordaez Lima, Anorza y Hyundai Gildemeister.

Tomando en cuenta lo comentado el párrafo anterior, cabe recalcar que, si bien es cierto en el primer año de iniciado el convenio de trabajo, los ingresos económicos de la Empresa han sido muy productivos y provechosos, por lo que la Empresa, contrató más personal técnico especializado y maquinaria para la implementación y eficiencia de la planta de trabajo; sin embargo, a fines del 2017 se comenzó a generar un retraso en el pago de la facturación emitida, lo que trajo como consecuencia un desbalance en la liquidez de la compañía para el periodo del 2018, el cual de acuerdo a los estudios desarrollados, refleja que, del 100% de sus ventas , el 25% es al contado, y del 75% de las ventas al crédito, el 55% tienen condición de morosidad.



### **3.1. Analizar la situación de las políticas de crédito y cobranza.**

#### **3.1.1. Políticas de crédito – Persona jurídica:**

- **La prórroga del crédito otorgado será de 30 días calendario, entrando en vigencia a partir del día siguiente de haber sido acreedor a la deuda.**

El primer paso para este punto es la emisión de facturas, actividad que está estipulada a realizarse los últimos dos días hábiles de cada mes, posterior a ello se envía un correo al área encargada de cada cliente, en donde se detalla la facturación emitida, los importes correspondientes y de ser el caso se incluye la facturación pendiente de pago para el control y monitoreo respectivos.

- **No presentar pérdida en los Estados financieros de los dos últimos años.**

Generalmente en este ítem, se considera los resultados reflejados en el estado de situación financiera anual de los dos últimos años, considerando siempre que, el margen de utilidad obtenida en el año actual sea progresivo en relación al año anterior.

- **Conocer el establecimiento de trabajo y/o producción del cliente.**

Para este caso, la primera actividad es agendar una visita previa coordinación con el cliente, posterior a ello, en el transcurso de la visita a las instalaciones, se toma en cuenta la infraestructura de planta, la maquinaria, hasta los procedimientos de trabajo, sobre todo en la parte operativa, la visita dura aproximadamente tres horas, finalizando así uno de los puntos más certeros y relevantes de las políticas de la Organización.

- **Estimar buenas referencias de sus principales proveedores y entidades financieras con las que tenga mayor frecuencia de operaciones.**

Para este punto la característica más destacable son las referencias de sus principales proveedores, con el cual, por medio de una llamada a la persona responsable del negocio, se solicita las referencias del cliente evaluado, destacando sobre todo el estado de deuda y la frecuencia de pago actuales.

- **El bloque de vehículos por convertir al crédito, debe ser máximo 10 unidades móviles.**

Para finalizar este último punto de las políticas de ventas al crédito, una de las pautas establecidas dentro del convenio o contrato de trabajo a realizar es que los topes de vehículos a convertir al crédito son máximos diez unidades, cantidad mínima establecida para mantener un punto de equilibrio que permita cubrir la compra y pago de equipos adquiridos para los servicios de instalación.

### 3.1.2. Cuestionario aplicado a el área administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Tabla N°.1. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1

*¿Se cumple las políticas de venta al crédito establecidas por la empresa?*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	0	0 %
No	7	100 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 1 refleja que, el 100% del área administrativa de la compañía constata que no se cumplen las políticas de venta al crédito establecidas por la Empresa, alegando también que, gran parte de ello se debe a que, por las relaciones laborales de confianza en la Dirección, hacen que se exceptúe la parte formal del protocolo dentro del proceso, efectuando sólo lo concerniente a la parte operativa.

Figura N°1. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1

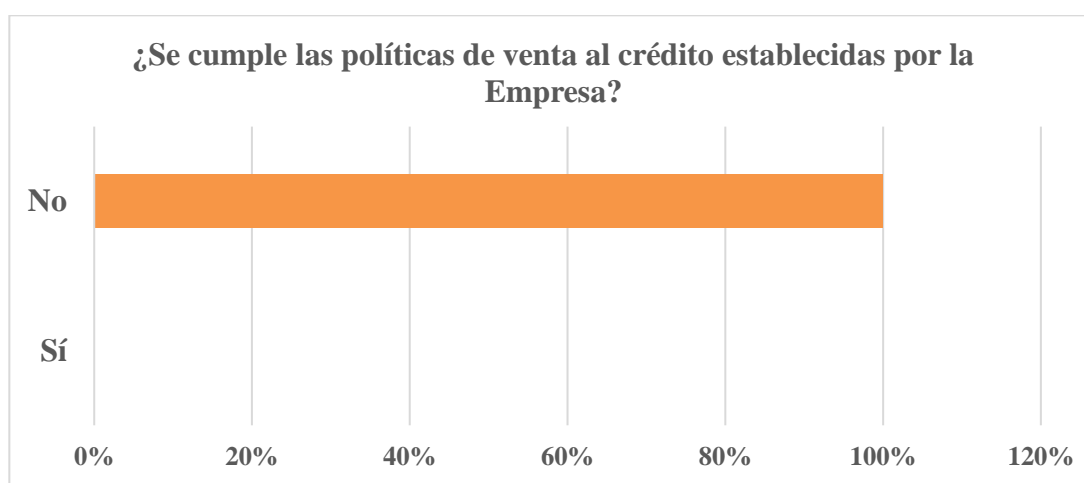


Tabla N°.2. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2

*¿De acuerdo a su criterio, que factores internos de la Empresa influye en el incumplimiento de las políticas de venta al crédito?*

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a. No llevar el control de vencimiento de las facturas</b>	2	29%
<b>b. No considerar las referencias financieras de los clientes</b>	1	14%
<b>c. Priorizar sólo el factor operativo de la Empresa</b>	4	57%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 2 indica que, el factor más considerable para el incumplimiento de las políticas de venta al crédito es con un 57% priorizar solo el factor operativo de la Empresa, manifestando que más allá de las políticas establecidas, la parte operacional de la Compañía en conjunto con la parte Directiva, se enfoca en producir al 100% , es decir: vehículo que ingresa a planta, debe ser atendido y salir de inmediato al finalizar el proceso de conversión; de lo contrario a quedarse por pendiente, significa tener un espacio reducido para trabajar y acumulación de trabajo posterior.

Figura N°2. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2

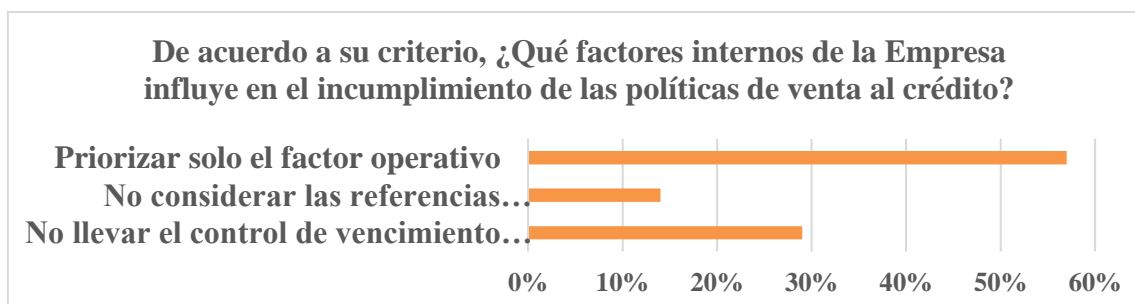


Tabla N°.3. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3

*¿Considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes?*

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	5	71 %
<b>No</b>	2	29 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 3, de acuerdo al cuestionario refleja que, un 71% considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes, debido a que sería más factible al momento de identificar responsabilidades, además de darle la importancia debida al cierre de ventas cuya eficiencia de pago se verá posterior a la realización y entrega del trabajo.

Figura N°3. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3

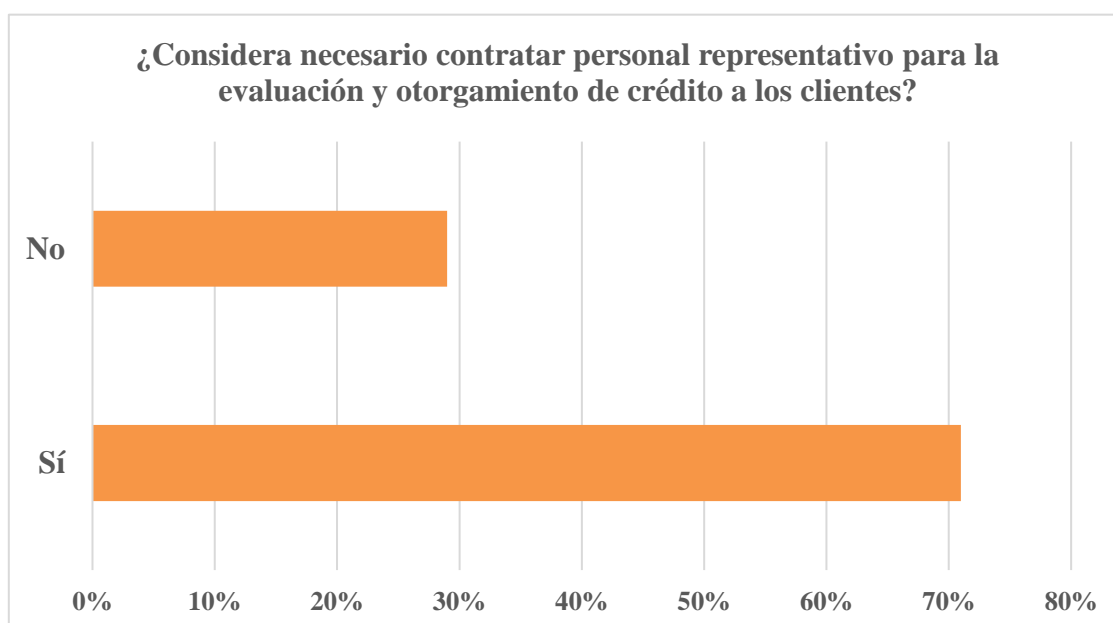


Tabla N°.4. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4

*¿Existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito?*

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	7	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 4, indefectiblemente sí existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito, posterior a ello conforme a los pagos efectuados, ya sea en efectivo a través de un recibo de pago o como en su mayoría por medio bancario es que se asocia cada factura con su respectivo voucher de pago; consecutivo a ello, existe un registro de control que se actualiza con cada amortización a cuenta y a fin de mes es enviado al cliente, adjunto a la nueva facturación emitida, de ser el caso.

Figura N°4. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4

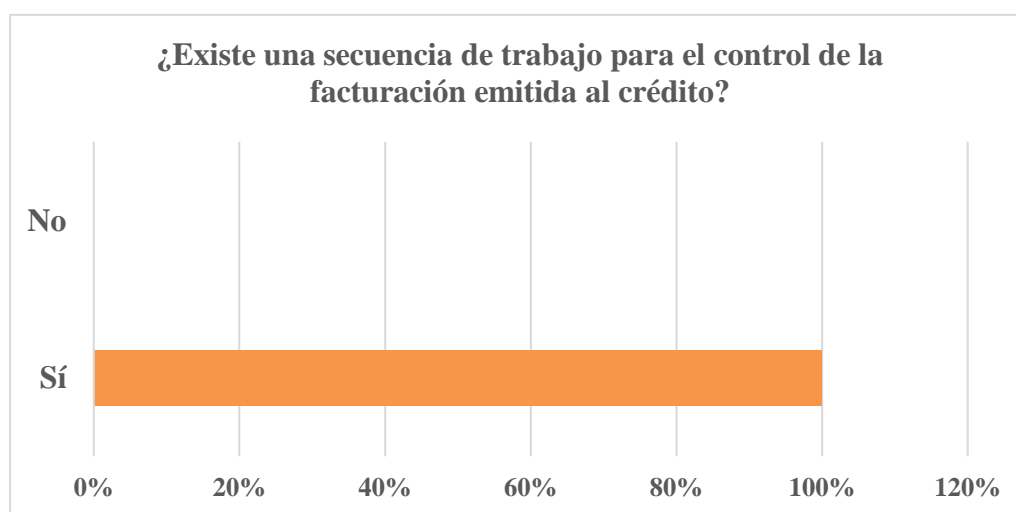


Tabla N°.5. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5

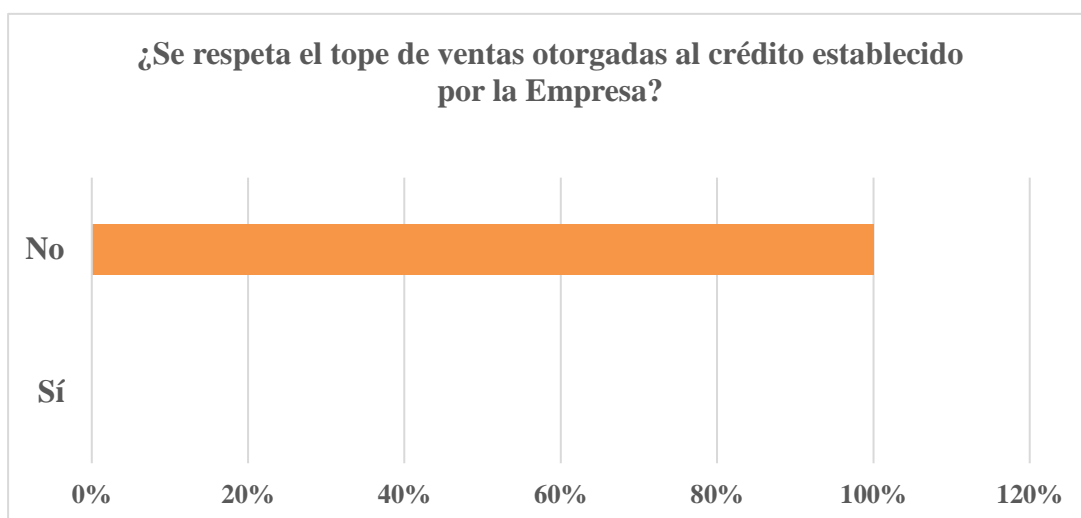
*¿Se respeta el tope de ventas otorgadas al crédito establecido por la Empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	0	0%
<b>No</b>	7	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 5, tal como reflejan los resultados, No se respeta el tope para las ventas otorgadas al crédito de la Empresa; si bien es cierto dentro de las políticas de ventas al crédito hay un tope de conversión de 10 vehículos por cliente, sin embargo, al no respetar ese margen establecido por priorizar la parte operativa es que la facturación emitida al crédito por los servicios ya prestados, contrarresta algún margen que le permita a la Compañía, mantenerse un punto de equilibrio.

Figura N°5. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5



### 3.1.3. Cantidad de vehículos instalados al crédito – 2018

Tabla N°.6. Cantidad de vehículos instalados al crédito – 2018

Periodo	Número de vehículos	Monto S/
Enero	30	S/ 54,000.00
Febrero	30	S/ 54,000.00
Marzo	30	S/ 54,000.00
Abril	25	S/ 45,000.00
Mayo	38	S/ 68,400.00
Junio	43	S/ 77,400.00
Julio	15	S/ 27,000.00
Agosto	25	S/ 45,000.00
Setiembre	18	S/ 32,400.00
Octubre	28	S/ 50,400.00
Noviembre	17	S/ 30,600.00
Diciembre	33	S/ 59,400.00
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>S/ 597,600.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla N° 6, El indicador representa el 100% de vehículos instalados a GLP – GNV, bajo la modalidad de crédito, según el convenio de conversión de los dos clientes potenciales de la Empresa: Cordaez, Anorza y Hyundai Gildemeister.



### **3.1.4. Cobranza**

#### **3.1.4.1. Procedimientos de cobro:**

Antes de enumerar los procedimientos de cobro más relevantes para el desarrollo de la presente investigación, es importante recalcar que, los pagos serán actualizado mínimo dos veces al mes, con la finalidad de que la información proporcionada al área de cobranzas sea verídica.

- Transcurrido los 30 días calendario, se procede a enviar un correo con el reporte de deudas actualizado, con el objetivo de subsanar algún inconveniente u observación de la facturación emitida, procedimiento que dura en regularizar exactamente 05 días.
- En posterior se concreta una cita con el cliente deudor, para que el responsable de Cobranzas haga una visita, en la cual se tomará en cuenta los siguientes ítems.
  - El cliente Sí tiene la intención de cumplir con el pago, pero realmente no está en las condiciones de cumplir, dentro del periodo de acuerdo al contrato establecido, por lo que está dentro de las alternativas empresariales, el aceptar pagos a cuenta, y de ser el caso reprogramar la deuda, de acuerdo a las posibilidades reales de pago del cliente.
  - El cliente, a pesar de tener las condiciones de pago, no tiene la intención de cancelar la deuda, por lo que, la única medida a tomar es la vía Judicial, tomando como base, las cláusulas establecidas en el contrato.

### 3.1.5. Cuestionario aplicado a el área administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Tabla N°.7. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1

*¿Considera que la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa?*

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Sí	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 7, indiscutiblemente la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa, puesto a que una gestión de cobranza exitosa significa ingreso de efectivo a la Compañía, producto de una labor atendida y entregada del cual solo se esperaba la cancelación por los servicios prestados con anterioridad; ocurre lo contrario cuando la gestión de cobranzas no tiene resultados positivo, debido a que está pendiente el retorno de una actividad en la cual se invirtió en herramientas, accesorios y mano de obra que fue asumida por la Empresa al momento de entregar conforme el servicio de instalación.

Figura N°6. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1

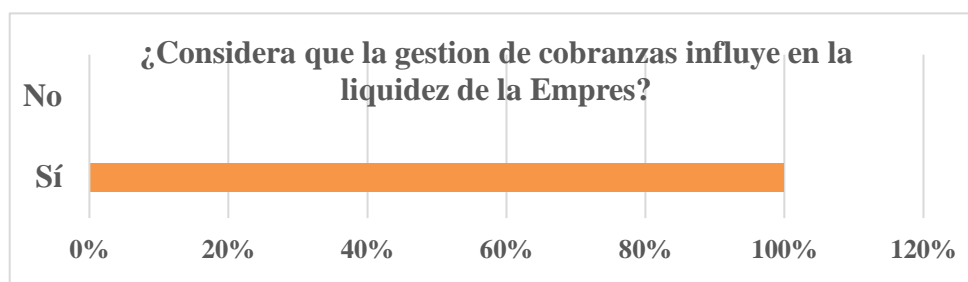


Tabla N°.8. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2

*¿Existe un mecanismo implementado por la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las políticas de crédito y cobranza?*

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	0	0%
<b>No</b>	7	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 8, No existe un mecanismo para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las políticas de crédito y cobranza, dentro del 100%, el área encargada indica que, respecto a la parte Contable, no se ha dado hasta la fecha, el caso en el que se tenga que aplicar algún tratamiento contable para la facturación pendiente, porque si bien es cierto hay retraso en el pago pero que de cierta forma los clientes pagan en bloques que son significativos para la recuperación de liquidez empresarial, por otro lado, en la parte administrativa, se rige básicamente al cumplimiento de los puntos establecidos dentro de las Políticas de ventas al crédito.

Figura N°7. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2

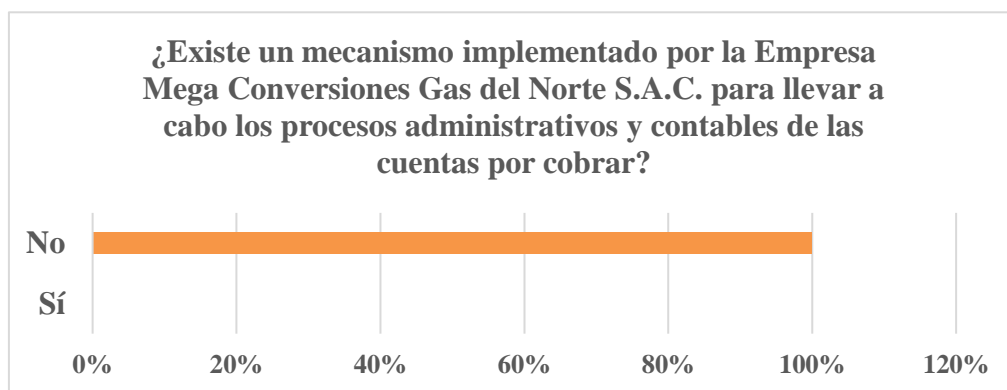


Tabla N°.9. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3

*¿Se coteja con periodos anteriores los resultados obtenidos de las políticas de crédito y cobranza, como parte de un procedimiento de control?*

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	0	0%
<b>No</b>	7	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 9, indica que no existe un procedimiento de control de las políticas de crédito y cobranza en relación a periodos anteriores; sin embargo, como está estipulado en las políticas de ventas al crédito, las facturas pendientes por pagar de los clientes, son enviados a fin de mes, junto a la facturación del mes actual.

Figura N°8. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3

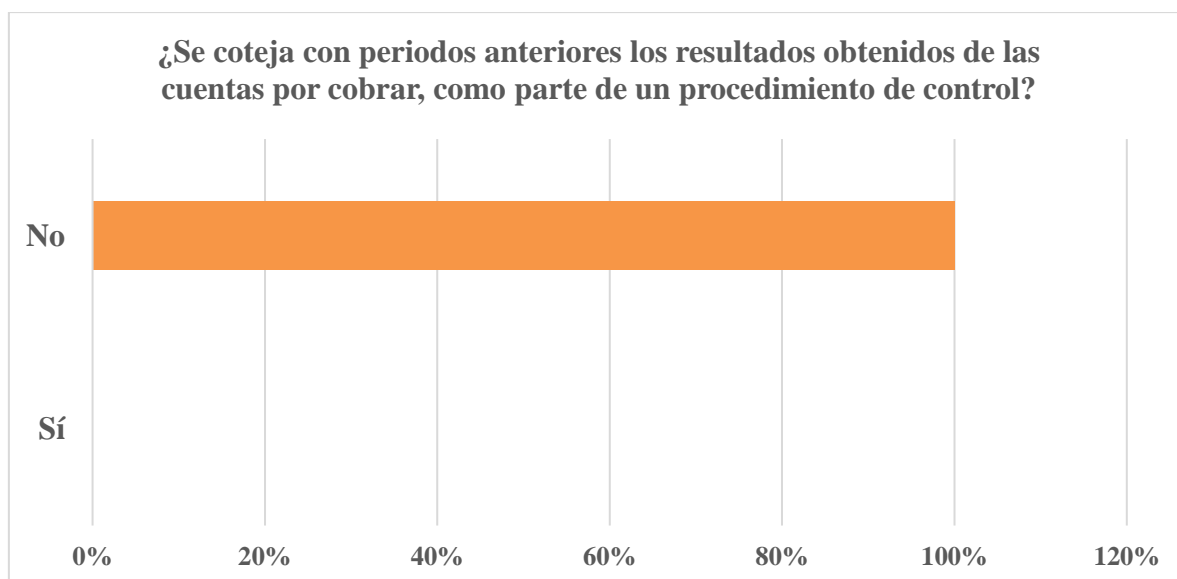


Tabla N°.10. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4

*¿Se remite dentro del plazo establecido, el reporte de la facturación pendiente por pagar de los clientes?*

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	7	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 10, muestra que en efecto sí se remite la facturación pendiente por pagar dentro del plazo establecido, tal como lo determinan las políticas de ventas al crédito de la Empresa: “Se envía un correo al área encargada de cada cliente, en donde se detalla la facturación emitida, los importes correspondientes y de ser el caso se incluye la facturación pendiente de pago para el control y monitoreo respectivos”.

Figura N°9. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4

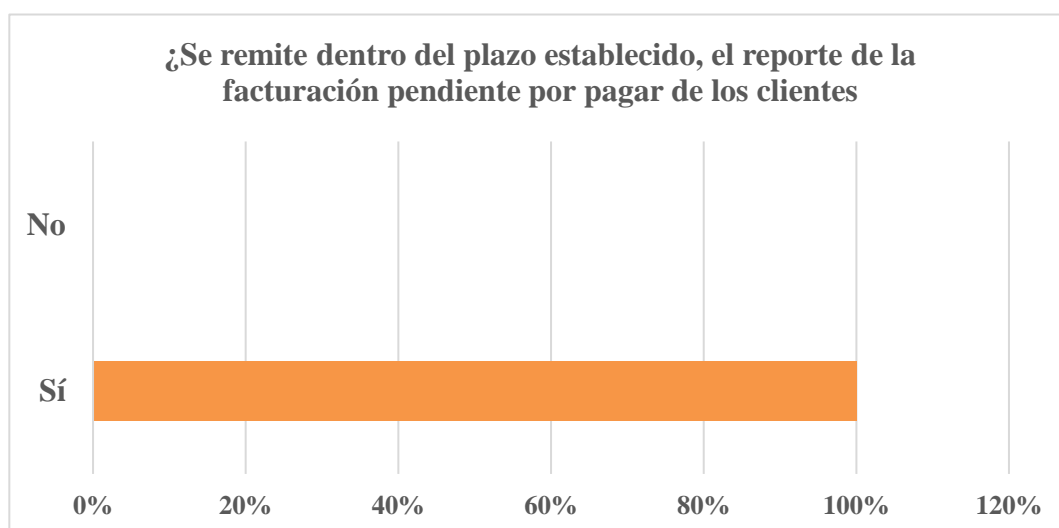


Tabla N°.11. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5

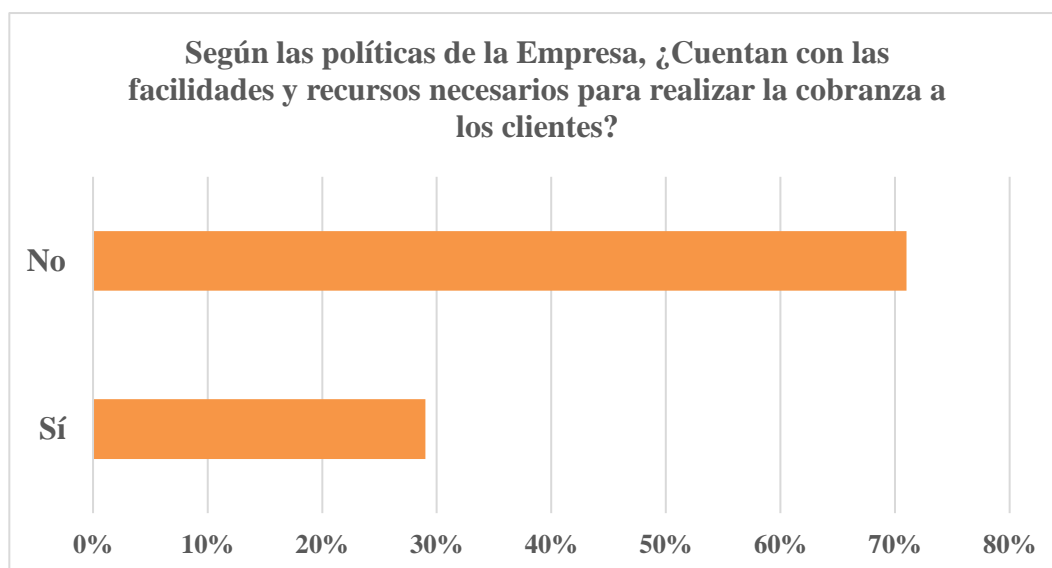
*Según las políticas de la Empresa, ¿Cuentan con las facilidades y recursos necesarios para realizar la cobranza a los clientes?*

<b>Alternativa</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	2	29%
<b>No</b>	5	71%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Resultados obtenidos por los representantes del Área Administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: La tabla N° 11, muestra que en su mayoría con un 71 %, de acuerdo a las políticas de la Empresa, no cuentan con las facilidades y recursos necesarios para la cobranza a los clientes, uno de los puntos dentro de las políticas de la Compañía que se destacó fue que existen trabas burocráticas al momento de asignarle el efectivo al personal destacado para la visita al cliente moroso.

Figura N°10. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5



### 3.1.6. Índices de Morosidad

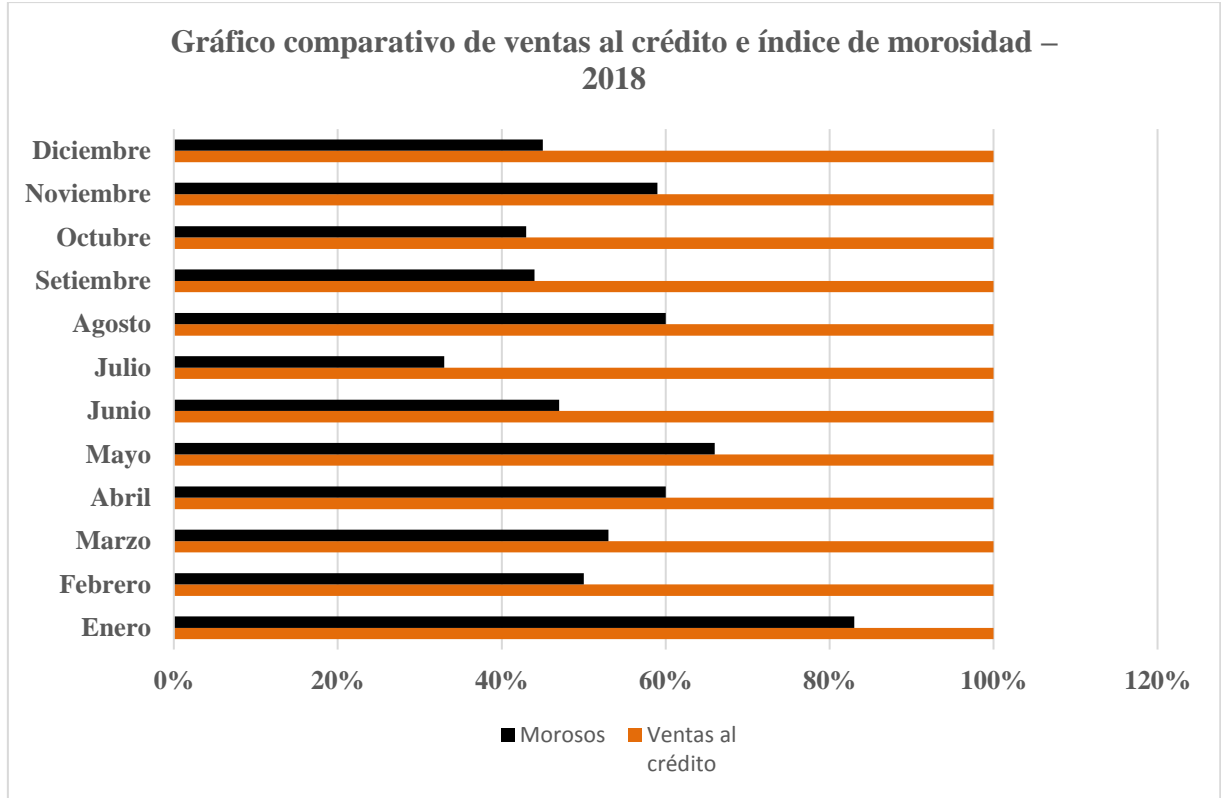
Tabla N°.12. *Índice de morosidad – 2018*

Periodo	Ventas al Crédito		Morosos		
	N° vehículos	Monto s/	N° vehículos	Importe	%
Enero	30	S/54,000.00	25	S/45,000.00	83%
Febrero	30	S/54,000.00	15	S/27,000.00	50%
Marzo	30	S/54,000.00	16	S/28,800.00	53%
Abril	25	S/45,000.00	15	S/27,000.00	60%
Mayo	38	S/68,400.00	25	S/45,000.00	66%
Junio	43	S/77,400.00	20	S/36,000.00	47%
Julio	15	S/27,000.00	5	S/9,000.00	33%
Agosto	25	S/45,000.00	15	S/27,000.00	60%
Setiembre	18	S/32,400.00	8	S/14,400.00	44%
Octubre	28	S/50,400.00	12	S/21,600.00	43%
Noviembre	17	S/30,600.00	10	S/18,000.00	59%
Diciembre	33	S/59,400.00	15	S/27,000.00	45%
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>S/597,600.00</b>	<b>S/181.00</b>	<b>S/325,800.00</b>	<b>55%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla N° 12, representa el índice de morosidad mensual del periodo 2018, el cual refleja que, en el transcurso del año más el 50% de las ventas al crédito califican bajo la condición de moroso; predominando directamente en la liquidez de la Empresa debido a que todas las ventas realizadas al contado representan sólo un 25% y del 75% de ventas al crédito, sólo se está recuperando un 20%.

Figura N°11. *Gráfico comparativo de ventas al crédito e índice de morosidad – 2018*





### 3.1.7. Ratios de Rotación

Tabla N°.13. *Ratios de Rotación de las Cuentas por Cobrar*

<b>Fórmula</b>	<b>Periodo 2018</b>	<b>Resultado %</b>	<b>Resultado Días</b>
<b>Ventas</b>	940,224.00	7.48	48
<b>Cuentas por cobrar</b>	125,750.00		

Fuente: Datos obtenidos de los Estados Financieros de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, las políticas de crédito y cobranza de la Compañía rotaron en promedio 7.48 veces durante el periodo del 2018, lo que indica que la Empresa está cobrando cada 48 días lo que por política de crédito debería hacerlo en un plazo máximo de 30 días, repercutiendo así directamente en la disminución de la liquidez de la Compañía, e indirectamente conlleva a que la Empresa adquiera deudas con sus principales proveedores, generando consigo problemas de Stock en almacén por la falta de pago, lo cual de acuerdo al giro del negocio no es conveniente tener esa divergencia con nuestros abastecedores, porque siempre será prioritario tener el stock suficiente y necesario para la prestación de servicios, los cuales, de acuerdo a lo solicitado se atiende y entregan en un plazo máximo de dos días, por lo que es indispensable contar con la liquidez idónea para el cumplimiento de nuestras obligaciones comerciales.

### 3.2. Analizar la Liquidez en la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. – 2018.

Tabla N°.14. *Ratios de Liquidez Corriente*

<b>Fórmula</b>	<b>Periodo 2018</b>	<b>Resultado %</b>
<b>Activo Corriente</b>	147,730.00	
<b>Pasivo Corriente</b>	160,875.00	0.92

Fuente: Datos obtenidos de los Estados Financieros de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: El resultado de los ratios de Liquidez Corriente refleja claramente que la deuda adquirida es superior a los activos con los que dispone la Empresa y evidencia también que, por cada sol de deuda, la Compañía, dispone de 0.92 céntimos para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, determinando así que, la Empresa carece de liquidez al cierre de este periodo en estudio, básicamente como consecuencia del acopio de las cuentas pendientes por cobrar. Otro punto importante de este análisis es que es destacable llevar a cabo el control apropiado del cumplimiento de las políticas de venta al crédito, debido a que el incumplimiento de las mismas es la principal causa de que la Empresa no disponga de liquidez para que pueda cumplir con sus responsabilidades y deudas adquiridas a corto plazo.

Tabla N°.15. *Ratios de Liquidez Inmediata*

<b>Fórmula</b>	<b>Periodo 2018</b>	<b>Resultado %</b>
<b>Tesorería</b>	3,759.00	
<b>Pasivo Corriente</b>	160,875.00	0.02

Fuente: Datos obtenidos de los Estados Financieros de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: El desenlace de esta relación es que la Compañía dispone con 2% de liquidez sin recurrir a sus flujos de ventas o algún tipo de financiamiento por parte de un tercero para efectuar el pago de sus obligaciones a corto plazo; cabe recalcar que la cifra sobresaliente que corresponde a los pasivos de la compañía se debe a los resultados generados por la falta de liquidez, lo que conllevó en su momento a que la Empresa incurriera en deudas con parte de sus proveedores y buscara el financiamiento en una entidad financiera para que pueda solventar los gastos fijos e indispensables para el funcionamiento de la Compañía; la acumulación de cuentas por pagar comerciales no es muy recomendable para este tipo de negocio en donde más de un 65% de la mercadería adquirida es para ser empleada en la prestación de un servicio inmediato, por lo que se espera disponer de la liquidez para cubrir la deuda adquirida, en paralelo al tiempo de haber culminado la prestación del servicio al cliente.

Tabla N°.16. *Ratio de Prueba Ácida*

<b>Fórmula</b>	<b>Periodo 2018</b>	<b>Resultado %</b>
<b>Activo Corriente - Existencias</b>	132,489.00	
<b>Pasivo Corriente</b>	160,875.00	0.82

Fuente: Datos obtenidos de los Estados Financieros de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.

Interpretación: Por cada solo de deuda la Empresa dispone de 0.82 céntimos de liquidez para el cumplimiento de sus obligaciones, descartando los pagos a cuenta realizados por la mercadería adquirida; nuevamente se puede cerciorar que, hay una reducción notoria en la liquidez de la Compañía al cierre del periodo 2018, los resultados reflejados realmente es desfavorable para la Empresa debido a que por la misma situación de deuda en la que se encuentra, ni siquiera considerando la venta total de la mercadería disponible en stock es que la Entidad podría disponer de liquidez para cubrir otras obligaciones pendientes a corto plazo, lo cual indica que en la medida posible es necesario cumplir con las políticas de venta al crédito establecidas, para que el dinero por los servicios prestados, retorne máximo en un plazo de 30 días, así existiría un punto de equilibrio entre adquirir y pagar las deudas primordiales que se generan en relación al funcionamiento de la Empresa.

### 3.3. Describir la influencia de las políticas de crédito y cobranza en la Liquidez

#### 3.3.1. Influencia de las Cuentas por cobrar en la Liquidez

Tabla N°.17. Margen de *Recuperación de las Cuentas por Cobrar - 2018*

Periodo	Total ventas al crédito	Total cobrado	Pendiente por cobrar	%
Enero	S/54,000.00	S/9,000.00	S/45,000.00	17%
Febrero	S/54,000.00	S/27,000.00	S/27,000.00	50%
Marzo	S/54,000.00	S/25,200.00	S/28,800.00	47%
Abril	S/45,000.00	S/18,000.00	S/27,000.00	40%
Mayo	S/68,400.00	S/23,400.00	S/45,000.00	34%
Junio	S/77,400.00	S/41,400.00	S/36,000.00	53%
Julio	S/27,000.00	S/18,000.00	S/9,000.00	67%
Agosto	S/45,000.00	S/18,000.00	S/27,000.00	40%
Setiembre	S/32,400.00	S/18,000.00	S/14,400.00	56%
Octubre	S/50,400.00	S/28,800.00	S/21,600.00	57%
Noviembre	S/30,600.00	S/12,600.00	S/18,000.00	41%
Diciembre	S/59,400.00	S/32,400.00	S/27,000.00	55%
<b>TOTAL</b>	<b>S/597,600.00</b>	<b>S/271,800.00</b>	<b>S/325,800.00</b>	<b>45%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En base al estudio realizados de los objetivos 1 y 2, se determina que, del 100% de las ventas al crédito, solo se está recuperando un 45%, el cual está representado por S/ 271,800.00 soles, y quedando pendiente por cobrar un 55% del crédito otorgado, ascendiente a S/ 325,800.00 soles; cantidad que en efecto influye en la liquidez de la Compañía, porque si bien en cierto no necesariamente se necesita recuperar el efectivo para considerarlo como ingreso de caja, sino para poder realizar los pagos a proveedores que en conjunto con la prestación de servicio, aprovisionaron los materiales e implementos para la realización del mismo; por otro lado se estima también, recuperar con ello, la ganancia obtenida por cada prestación. El 55% de las políticas de crédito y cobranza simboliza para la visión de la Empresa, una cantidad representativa para la inicial de un Local propio, que de haber contado con la liquidez en el plazo considerado

para hacer efecto el pago de las ventas otorgadas al crédito, hubiera sido el inicio de una gran inversión para la Compañía.

### **3.3.2. Alternativas de solución para respetar las políticas de crédito**

Una de las políticas más destacables dentro de las políticas de venta establecidas por la Empresa es que el tope máximo para la instalación de vehículos al crédito sean diez unidades, considerando en principio, la estabilidad y el punto de equilibrio económico de la Compañía.

Según los estudios desarrollados, se ha evaluado que la Empresa, al margen del contrato de trabajo suscrito con las concesionarias y más allá de las actividades administrativas, existe preponderancia por el área operacional de la Compañía, cuyo objetivo es el despacho de vehículos en un plazo máximo de dos días, de acuerdo al servicio de instalación solicitada y coordinada bajo la aprobación de Gerencia.

Partiendo de que se prioriza la parte operacional de la Empresa para la atención del servicio de instalación a gas de los vehículos, al margen de su historial crediticio con la Compañía, es que se ha decidió proponer dos alternativas de solución para contrapesar los trabajos realizados con la retribución correspondiente por el mismo hecho.

- **Establecer una fuente de financiamiento para nuestros clientes – Financiera TFC.**

Para tener una opción de financiamiento a través de esta Empresa es muy sencillo, el cliente solo se debe cumplir tres requisitos solicitados por la misma financiera, que por cierto además están relacionadas al giro del negocio de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. quien sería un intermediario para la aprobación del crédito asignado para cada cliente

**Requisitos:**

- Ser titular del vehículo a instalar.
- No estar en la lista de INFOCORP.
- Tener como máximo, financiamiento en dos entidades financieras.

Mega Conversiones Gas del Norte, tendría acceso a un sistema brindado por la misma financiera, que le permitirá corroborar si el cliente evaluado, cumple con los requisitos definidos; posterior a ello, se enviará una data a la financiera TFC con la documentación destinada al archivo de cada cliente.

Una vez aprobado el crédito, Financiera TFC tiene un plazo definido por política de desembolsar el dinero en un plazo de 5 días hábiles posteriores a la aprobación, por el importe correspondiente al servicio de instalación pactado con el cliente; así la deuda por el servicio adquirido sería directamente con la financiera y no con la Empresa en estudio.

Esta alternativa se adaptaría de la siguiente manera:

**Para personas jurídicas**, a partir de las diez unidades que se considera como tope en las políticas de venta al crédito, los vehículos a convertir en posterior, luego de ser adquirido en la concesionaria, el cliente procederá a acercarse a las instalaciones de Gas del Norte para la evaluación correspondiente y solicitar el servicio de conversión, en posterior a ser aprobado el crédito, la financiera desembolsará el dinero en un plazo de 5 días hábiles a la concesionaria, quien es posterior al plazo máximo de 2 días, hará el pago por el Servicio de Conversión a Gas del Norte; cerrando prácticamente una venta al contado, porque el ingreso del servicio prestado retornaría a la Asociación en el plazo de una semana, un margen bastante favorable en relación al plazo para la cobranza de las ventas otorgadas al crédito.

**Para personas naturales,** A cada cliente que llegue a la Empresa, interesado en instalar a gas su vehículo, se le ofrece la alternativa de financiamiento a través de TFC, quien posterior a la evaluación realizada y aprobada, pasaría a cancelar el pago del servicio en cómodas cuotas ante la financiera, quien en un plazo de 5 días hábiles haría el desembolso total del servicio a Gas del Norte.

#### **Implementar un POS inalámbrico**

Esta alternativa sería considerada para los clientes exclusivamente de Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. el cual queda a criterio de cada cliente, pagar el servicio con tarjeta de crédito Visa o MasterCard, u optar por la opción de financiamiento en TFC.

#### **3.3.3. Post aplicación de Alternativas de solución - ventas al crédito**

Conforme refleja el análisis de liquidez de la Empresa, los ratios de medición no arrojan resultados apropiados de acuerdo al giro del negocio; es por ello que, considerando la ejecución de las propuestas anteriores, los nuevos resultados serían óptimos para que la Compañía disponga de liquidez, debido a que ya se ha comprobado que, en efecto, las políticas de crédito y cobranza repercuten en el aumento o disminución de la liquidez de la Compañía.



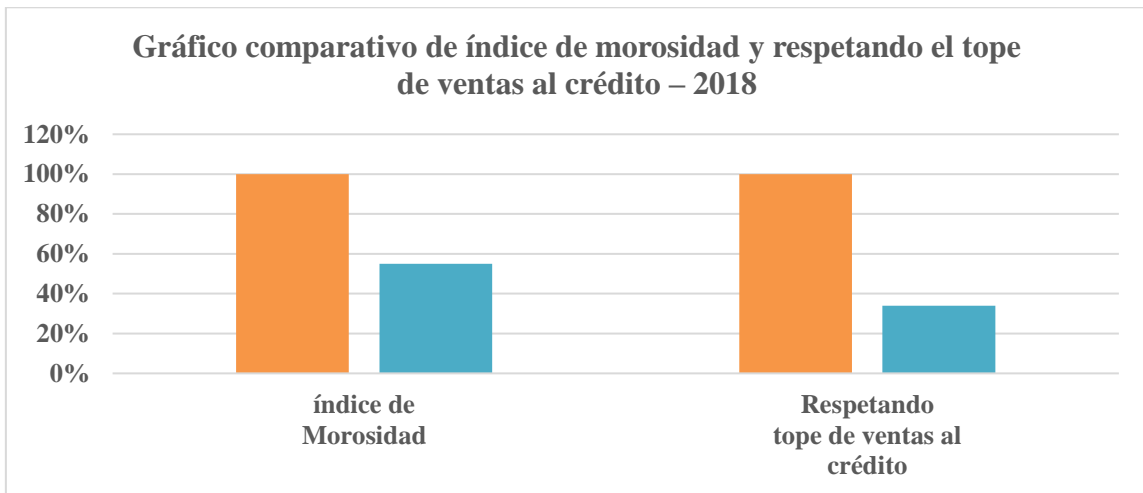
Tabla N°.18. Aplicación del tope de ventas al crédito

Periodo	Total de Ventas al Crédito		Margen de crédito		
	N° vehículos	Monto s/	N° vehículos	Importe	%
<b>Enero</b>	30	S/54,000.00	10	S/18,000.00	33%
<b>Febrero</b>	30	S/54,000.00	10	S/18,000.00	33%
<b>Marzo</b>	30	S/54,000.00	10	S/18,000.00	33%
<b>Abril</b>	25	S/45,000.00	10	S/18,000.00	40%
<b>Mayo</b>	38	S/68,400.00	10	S/18,000.00	26%
<b>Junio</b>	43	S/77,400.00	10	S/18,000.00	23%
<b>Julio</b>	15	S/27,000.00	5	S/9,000.00	33%
<b>Agosto</b>	25	S/45,000.00	10	S/18,000.00	40%
<b>Setiembre</b>	18	S/32,400.00	8	S/14,400.00	44%
<b>Octubre</b>	28	S/50,400.00	10	S/18,000.00	36%
<b>Noviembre</b>	17	S/30,600.00	10	S/18,000.00	59%
<b>Diciembre</b>	33	S/59,400.00	10	S/18,000.00	30%
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>S/597,600.00</b>	<b>113</b>	<b>S/203,400.00</b>	<b>34%</b>

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: El bosquejo evidencia, cuál sería la situación de deuda de la Compañía para el periodo 2018, siempre y cuando se haya considerado respetar el tope de vehículos a convertir, establecido en las políticas de ventas al crédito, es por ello que se muestra por cada periodo, sólo diez unidades pendientes por cobrar; cabe recalcar también que hay un margen de reducción de 21% en relación a 55% que era el porcentaje de morosidad en relación a las ventas al crédito, generadas por la hacinación de las facturar emitidas, al margen de si se tomó o no en cuenta, el tope de crédito establecido por la Empresa; del 55% que representaba el índice de morosidad, la empresa tiene ahora 34% por cobrar, lo cual es un resultado muy positivo para el aumento de liquidez de la Compañía.

Figura N°12. *Gráfico comparativo de índice de morosidad y respetando el tope de ventas al crédito – 2018*



- **Mejores resultados en los Ratios de Liquidez, respetando las políticas de crédito**

Tabla N°.19. *Ratios de Liquidez Corriente*

<b>Fórmula</b>	<b>Sin respetar las políticas de crédito</b>	<b>Resultado %</b>	<b>Respetando las políticas de crédito</b>	<b>Resultado %</b>
<b>Activo Corriente</b>	147,730.00	0.92	105,304.00	1.21
<b>Pasivo Corriente</b>	160,875.00		87,254.00	

Fuente: Datos obtenidos de los Estados Financieros de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. después de respetar las políticas al crédito

Interpretación: Existe una diferencia notoria en los resultados reflejados, considerando que sí se respetaran las políticas de crédito, muy aparte de la formalidad Administrativa de visitar al cliente y solicitar referencias de pago a sus principales proveedores y entidad financiera relacionada; entra a tallar el trabajo conjunto entre la parte Administrativa y operacional de la compañía, uno de los puntos establecidos en las políticas de crédito de la Empresa, es que el tope de conversión de vehículos al crédito es de 10 unidades, por lo que al respetar el margen implantado y poniendo en práctica las alternativas propuestas de financiamiento, la empresa dispone de mayor liquidez en relación a los resultados anteriores; lo cual se ve reflejado en que ahora cuenta con 1.21 de liquidez por cada sol de deuda que adquiera a corto plazo, mostrando una variación positiva para el incremento de liquidez en la Sociedad.

Tabla N°.20. *Ratios de Liquidez Inmediata*

<b>Fórmula</b>	<b>Sin respetar las políticas de crédito</b>	<b>Resultado %</b>	<b>Respetando las políticas de crédito</b>	<b>Resultado %</b>
<b>Tesorería</b>	3,759.00	0.02	27,455.00	0.31
<b>Pasivo Corriente</b>	160,875.00		87,254.00	

Fuente: Datos obtenidos de los Estados Financieros de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. después de respetar las políticas al crédito

Interpretación: Después de aplicar correctamente las políticas de venta al crédito, e implementado las alternativas de solución propuestas, hay una reducción indiscutible de morosidad, lo cual se ve reflejado directamente en la minoración de políticas de crédito y cobranza comerciales y un aumento notorio en caja; con el cual la Empresa compensa las deudas adquiridas con sus principales proveedores, disminuyendo también sus cuentas por pagar comerciales; uno de los puntos a favor de los resultados obtenidos es que coloca a la Compañía en un vector favorable antes la evaluación de las Entidades Bancarias, considerándolo de tal forma que, sea accesible para calificar a un préstamo que le permita cubrir el 50 % más la inicial del costo para la inversión de un local propio; el 30% de liquidez que dispone la Corporación, es un margen positivo para el negocio, debido a que puede mantener con ello, el cumplimiento de las obligaciones básicas para el funcionamiento del establecimiento y manejar el tema del abastecimiento de la mercadería al crédito.

Tabla N°.21. *Ratios de Prueba Ácida*

<b>Fórmula</b>	<b>Sin respetar las políticas de crédito</b>	<b>Resultado %</b>	<b>Respetando las políticas de crédito</b>	<b>Resultado %</b>
<b>Activo Corriente - Existencias</b>	132,489.00	0.82	86,309.00	0.99
<b>Pasivo Corriente</b>	160,875.00		87,254.00	

Fuente: Datos obtenidos de los Estados Financieros de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. después de respetar las políticas al crédito

Interpretación: Con 0.99 céntimos de liquidez contaría la Empresa por cada sol de deuda adquirida a corto plazo, sin considerar el pago anticipado por la mercadería; resulta siendo un índice bastante provechoso para la Compañía, debido a que, existen alternativas de ampliación de pago de 30 a 45 días por los abastecedores principales del negocio, lo que en el momento más necesario, sería favorable para que la Corporación mantenga la liquidez con la que cuenta a su favor, mientras transcurre el plazo externo concedido por los abastecedores, tiempo en el cual se podría recuperar la ganancia invertida en la adquisición de existencias, teniendo así un ingresos de efectivo disponible para caja.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Si nos enfocamos en la importancia del proceso administrativo de la Empresa, se puede decir que, es vital que se lleve un adecuado control de cada uno de ellos, especialmente si se trata de las cuentas de la Organización, debido a que de eso depende la estabilidad financiera de la Compañía, para saber si la Empresa dispone del efectivo para cumplir con sus obligaciones o caso contrario identificar qué es lo que dificulta ese proceso, como es el caso de Gas del Norte, quien aparentemente tiene ventas al crédito que debió retornar en el plazo máximo de 30 días, sin embargo, dichas ventas representan un índice de morosidad de más del 50%, afectando de manera directa en la disminución de la liquidez Empresaria; de la misma forma refuerzan los autores Palacios y Estrada (2015) argumentando que, es indispensable que sus cuentas sean llevadas con total transparencia puesto que evidencian la sanidad con que se ha ejecutado las operativas internas.

Siguiendo dentro de la parte administrativa de la Organización, desde la perspectiva de la formalidad y el respeto a los lineamientos establecidos para los diferentes procesos de trabajo, cabe recalcar lo que menciona Durán (2015) en los estudios desarrollados en su Empresa; el negocio no cuenta con un departamento destinado al cobro de valores en relación a los créditos por ventas a los clientes, valores que caen en registros de libros no autorizados según dispone las normativas de Contabilidad y de acuerdo a los lineamientos contables de la NIC, lo cual no garantiza la eficacia operativa de solvencia y liquidez de la misma. En este punto el tema matriz es que, referente a las ventas al crédito y la cobranza de la misma debe estar designado a un responsable de área que con toda seguridad genere reportes de

la situación actual en la que se encuentra la liquidez empresarial, de tal forma que se puedan de acuerdo a ello, tomar las decisiones más asertivas para la Organización; estrategia que, de acuerdo a los estudios realizados, sí aplica la Empresa de la presente investigación.

Para destacar otro punto importante del presente trabajo, existe una relación afín entre la liquidez y el índice de morosidad de cartera, en el sentido que, a mayor índice de morosidad, menor será la liquidez con la que cuente la Compañía, lo que sucede exactamente con la Empresa en el periodo de 2018 que existe un incremento destacable en las cuentas por pagar, generando divergencia entre sus proveedores y colaboradores por el retraso de pagos a causa de la falta de liquidez; asimismo los autores Cárdenas y Belasco (2014) en su trabajo de investigación concluyen diciendo que, en cuanto a la variable de liquidez, se encuentra relacionada con la morosidad de cartera, movimientos que, al no contar con la disponibilidad de recursos para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, genera desconfianza en los proveedores, acreedores, profesionales especializados, trabajadores de planta y contratados; concordando con la situación de la Empresa en investigación.

Por otro lado, Arana (2018) expone que uno de los motivos por el cual las políticas de crédito y cobranza influyen en la liquidez de la Empresa, es porque se da mayor importancia al área de ventas, enfocando sus recursos a retener a los clientes y captar nuevos, se dan facilidades, ofreciendo promociones y otorgando líneas de créditos de pagar a plazos o se vende a consignación, ven como prioridad no perder la venta y no dan real importancia a la evaluación del cliente antes de otorgar el crédito. En este punto similar ocurre en Mega Conversiones Gas del Norte, el cual priorizan la parte operativa de la Empresa, más allá de los procesos administrativos

y las políticas de crédito establecidas, lo cual al finalizar el año 2018, repercutió directamente en la liquidez de la Organización.

Desde otra perspectiva Cueva y Vargas (2017) argumentan diciendo que, los indicadores de calidad de cartera de créditos y rentabilidad, permite evaluar la calidad a los clientes en su conjunto, y determinar los escenarios de liquidez general o corriente, liquidez ácida, aplicado a los Estados Financieros; estando dentro de lo correcto y congeniando con el análisis realizado a la Empresa en investigación, tal como lo muestran los resultados reflejados en los ratios de liquidez, los cuales determinan que la Organización no cuenta con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo; lo opuesto ocurre luego de formular la propuesta de mejora que contrarresta la situación actual, mejorando notablemente los resultados obtenidos a través de la medición aplicada.

Para finalizar, es importante definir y verificar el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza, porque en efecto repercute en la liquidez empresaria, tal como los argumentan los autores Pérez y Ramos (2016) diciendo que el control interno en las políticas de crédito y cobranza influye significativamente en la liquidez porque ha permitido recuperar lo que no pagaron oportunamente los clientes, con lo cual la liquidez incrementó en un 70% y con la recuperación de la cartera vencida se incrementó el saldo en caja y bancos, se pagó obligaciones financieras, así como también las cuentas por pagar comerciales disminuyeron, entre otros pasivos; lo cual tiene bastante similitud con la situación real de Gas del Norte, quien debido al índice de morosidad, no disponía de la liquidez necesaria para las obligaciones básicas del funcionamiento de la organización, lo cual se revertió con las alternativas de financiamiento a los clientes, cerrando



prácticamente una venta al crédito, permitiendo a la Compañía, recuperar más del 60% de liquidez para saldar sus deudas comerciales y financieras.

#### **4.2 Conclusiones**

- De acuerdo a los estudios realizados se puede determinar que, las políticas de crédito y cobranza tienen una influencia significativa en la liquidez de la Empresa; cuando existe un acopio de las ventas al crédito pendientes por cobrar, repercute de inmediato en la disminución de la solvencia de la Compañía, a tal punto que, al verse incapaz de saldar obligaciones a corto plazo, incurre en un apalancamiento financiero que si no se toman decisiones oportunas para revertir esa situación, podría estar frente a un riesgo que implica la extinción de la Compañía; por otro lado, si se respetan las políticas establecidas por la Asociación, reforzando a la par con las alternativas propuestas de financiamiento, la liquidez empresarial aumenta significativamente, a tal punto que, retribuye la capacidad y oportunidad de inversión que tiene la sociedad, logrando posición y reconocimiento dentro del mundo financiero y comercial, lo cual es bastante favorable para la expansión y los objetivos empresariales a futuro.
- Respecto al análisis situacional de las políticas de crédito y cobranza de la Organización, se puede inferir que, en lo que corresponde al periodo 2018, no se respetan las políticas de venta al crédito establecidas, sobre todo con los clientes con el cual se estableció un contrato de trabajo de por medio; a raíz de ello, la Compañía se vio ante a una situación de aminoración de liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, afectando incluso las principales responsabilidades que tienen que ver con el giro y el

funcionamiento de la Entidad, más allá de los procedimientos administrativos, la prioridad ante todo era la parte Operacional de la Empresa, en tal sentido que se atendían los vehículos para instalación, sin considerar el récord de deuda del cliente.

- En relación al análisis de la Liquidez empresarial se puede deducir que, durante el periodo en estudio, fue la parte más afectada por el acopio de las Políticas de crédito y cobranza, cerrando el 2018 con una cifra pendiente de S/ 125,750.00 soles, cifra que infiere directamente sobre la solvencia de la Compañía, como consecuencia de ello, la empresa incurrió en fuertes compromisos de deuda con sus principales proveedores de hasta S/77,900.00 soles, debido a que, de tener las facilidades de pago a 30 días, terminaba cancelando los pedidos de stock en periodos superiores de hasta de 75 días y en la mayoría de casos, amortizaba solo un 30% de la deuda adquirida; por otro lado se vio en la necesidad de solicitar un crédito de S/25,000.00 soles para cumplir obligaciones básicas para el funcionamiento de la Organización, lo cual no es lo más recomendable empresarialmente hablando, porque lo ideal es sacar un préstamo para una inversión que te permita obtener beneficios a futuro, no para disponer de una liquidez inmediata que a largo plazo puede repercutir en la estabilidad económica de la Asociación.
- Respecto a la influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte, se puede concluir diciendo que, en efecto las políticas de crédito y cobranza sí influyen en la liquidez de la Compañía, dependiente de las ventas al crédito aplazadas por cobrar, lo que trajo como consecuencia que la

Compañía atravesara por una situación de austeridad durante el periodo 2018.

Para finalizar es necesario establecer una analogía en el sentido que; las ventas pendientes por cobrar es como el saldo contable en el estado de cuenta de la Empresa, un dinero que solo puede ver representado en cifras, pero no puede disponer de él.

- Como último punto, en la propuesta de alternativas de solución para respetar las políticas de crédito, resulta bastante favorable para la Empresa, empezando porque se respeta entre ellas el tope de conversiones establecida que es de diez unidades, y los servicios posteriores se brindan a través del financiamiento de TFC para las personas jurídicas y a través del Post para personas naturales, cerrando prácticamente una venta al contado, lo cual es bastante influente para la liquidez de la Compañía.

## REFERENCIAS

- Arana (2018) en su investigación La morosidad de las políticas de crédito y cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa corporación Green Valley S.A.C. para obtener el grado de Contador Público en la Universidad Privada del Norte de la Ciudad de Trujillo, Perú
- Cueva y Vargas (2017) en su trabajo de investigación Gestión de políticas de crédito y cobranza y su efecto en la liquidez de la empresa de “Servicios Pronefros S.A.C.” para obtener el grado de Contador Público en la Universidad Peruana de las Américas de la Ciudad de Lima, Perú.
- Pérez y Ramos (2016) en su Tesis Implementación de un sistema de control interno en las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis S.A.C. para optar el título de Contador Público en la Universidad Privada del Norte de la Ciudad de Trujillo, Perú
- Loyola, I. (2015). Gestión de por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Trujillo.
- Valverde, W. (2015). El impuesto general a las ventas en las ventas al crédito y su incidencia en la liquidez de empresa Inversiones Castillo S.A.C. en el año 2013. (Tesis para Licenciatura). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Tirado, M. (11 de agosto de 2015). Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la empresa de Calzado Fadicalza. (Tesis de Licenciatura). (U. T. Abanto, Ed.) Abanto, Ecuador.
- Palacios y Estrada (2015) Análisis de las políticas de crédito y cobranza por medio de los indicadores de liquidez solvencia y de gestión de la empresa Promologic S.A.

previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA en la Universidad de Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador

- Durán (2015) en su tesis de grado El control interno de las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía, para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador
- Cárdenas y Belasco (2014) en su trabajo de investigación Incidencia de la morosidad de las políticas de crédito y cobranza en la rentabilidad y la liquidez, en una Empresa prestadora de servicios de salud en Colombia
- Carrasco Odar, M. D., & Farro Espino, C. D. (2014). Evaluación Del Control Interno A La Políticas de crédito y cobranza de la Empresa de transportes Vanina E.I.R.L Para Mejorar La Eficiencia Y Gestión Durante El Periodo 2012. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado El 10 De junio De 2016.
- Flores, J. (2013). Flujo de caja. Perú: Pacifico editores S.A.C.
- Aranda Quiroz, T. R., & Cochachin Chilca, O. L. (2007). Incidencia De La Implementación de un Sistema de Control Interno en el área de caja, para mejorar la Gestión Administrativa de una Empresa de Servicios de Transportes de carga pesada: Universidad Privada Del Norte
- Ochoa, G. & Zaldívar, R. (2012). Administración Financiera. México: Mc Graw- Hill Internacional Editores S.A.
- Gómez, G. (2002). Planeación y organización de empresas. (8a. ed.). México: Mc Graw- Hill Internacional Editores S.A.

**ANEXOS**

**Anexo n°1: Estado de situación financiera – periodo 2018**

**MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre del 2018**  
 (Expresado en soles)

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja y bancos	3,759	Impuestos por pagar	18,712
Cuentas por cobrar comerciales	125,750	Cuentas por pagar comerciales	77,900
Inventarios	15,241	Directores y Gerentes	49,747
Gastos pagados por anticipado	2,980	Obligaciones financieras	14,516
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>147,730</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>160,875</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmuebles, maquinaria y equipos	189,708	Obligaciones financieras	6,735
Deprecia, amortización y agotamiento	6,113	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>6,735</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>183,595</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
		Capital	50,000
		Resultados Acumulados	92,355
		Utilidades del ejercicio	21,360
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>163,715</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>331,325</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>331,325</b>

**Anexo n°2: Estado de Ganancias y Pérdidas – periodo 2018**

**MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre del 2018**  
(Expresado en soles)

Ventas	940,224
Costo del servicio	754,570
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>185,654</b>
Gastos de Venta	30,428
Gastos de Administración	121,712
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>33,514</b>
Gastos financieros	3,216
<b>Utilidad antes del impuesto a la Renta</b>	<b>30,298</b>
Impuesto a la Renta	8,938
<b>Utilidad Neta</b>	<b>21,360</b>

**Anexo n°.3: Estado de situación financiera, donde se respetan las políticas de crédito**

**– periodo 2018**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja y bancos	27,455	Impuestos por pagar	8,528
Cuentas por cobrar comerciales	55,200	Cuentas por pagar comerciales	18,634
Inventarios	18,995	Directores y Gerentes	49,747
Gastos pagados por anticipado	3,654	Obligaciones financieras	10,345
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>105,304</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>87,254</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmuebles, maquinaria y equipos	539,600	Obligaciones financieras	377,747
Deprecia, amortización y agotamiento	16,188		
		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>377,747</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>523,412</b>		
		<b>PATRIMONIO</b>	
		Capital	50,000
		Resultados Acumulados	92,355
		Utilidades del ejercicio	21,360
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>163,715</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>628,716</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>628,716</b>



### Detalle global de las ventas respetando las Políticas de Crédito y Cobranza

Periodo	Ventas por Conversiones	Ventas Otros Servicios	Total Ventas	Al Contado	Al Crédito
Enero	72,000	9,600	81,600	63,600	18,000
Febrero	72,000	8,350	80,350	62,350	18,000
Marzo	72,000	10,350	82,350	64,350	18,000
Abril	60,000	12,780	72,780	54,780	18,000
Mayo	91,200	11,375	102,575	84,575	18,000
Junio	103,200	15,478	118,678	100,678	18,000
Julio	36,000	12,766	48,766	39,766	9,000
Agosto	60,000	15,140	75,140	57,140	18,000
Setiembre	43,200	13,836	57,036	42,636	14,400
Octubre	67,200	14,980	82,180	64,180	18,000
Noviembre	40,800	9,809	50,609	32,609	18,000
Diciembre	79,200	8,960	88,160	70,160	18,000
<b>Total</b>	<b>796,800</b>	<b>143,424</b>	<b>940,224</b>	<b>736,824</b>	<b>203,400</b>

**Caja y Bancos:** Al respetar las políticas de créditos y cobranzas permitirá que el ingreso de efectivo a la empresa sea mayor, influyendo directamente en la liquidez de la Empresa, a tal punto que ante una evaluación financiera resulta Calificado, como es el caso del periodo de marzo, que ingresó a caja S/ 371.012 soles adicional a los ingresos de ventas, como préstamo de un banco para el pago de la inicial y parte de la adquisición de un local propio, el detalle en el siguiente cuadro:

### Resumen de Flujo de Efectivo de Caja y Bancos

Mes	Saldo Inicial	Ingreso de Efectivo	Salida de Efectivo	Saldo Final
Enero	2,130	76,900	60,900	18,130
Febrero	18,130	73,550	59,750	31,930
Marzo	31,930	446,962	445,332	33,560
Abril	33,560	64,780	47,360	50,980
Mayo	50,980	98,175	83,780	65,375
Junio	65,375	113,378	69,700	109,053
Julio	109,053	51,636	94,402	66,287
Agosto	66,287	69,740	92,610	43,417
Setiembre	43,417	55,536	62,600	36,353
Octubre	36,353	77,880	92,130	22,103
Noviembre	22,103	47,139	51,440	17,802
Diciembre	17,802	80,360	70,707	27,455

**Cuentas por Cobrar:** La correcta política de créditos y cobranzas ocasiona un menor número de créditos otorgados y una mejor gestión de cobranza permitirá una rápida recuperación de las cuentas por cobrar tal como se detalla a continuación:

**Resumen de Cuentas por Cobrar y Cobranzas**

Mes	Cuentas por Cobrar	Cobranza	Saldo de Cuentas por Cobrar
Enero	18,000	13,300	4,700
Febrero	18,000	11,200	11,500
Marzo	18,000	11,600	17,900
Abril	18,000	10,000	25,900
Mayo	18,000	13,600	30,300
Junio	18,000	12,700	35,600
Julio	9,000	11,870	32,730
Agosto	18,000	12,600	38,130
Setiembre	14,400	12,900	39,630
Octubre	18,000	13,700	43,930
Noviembre	18,000	14,530	47,400
Diciembre	18,000	10,200	55,200

**Inventarios:** Un mayor flujo de efectivo ha permitido a la empresa incrementar su nivel de compras y de esta forma al finalizar el año 2018 tener un mayor stock de inventarios valorizado en S/ 18,995 que está compuesto por los siguientes suministros:

Ítem	Costo Total
Kits de sistema de Gas de V generación	7900
Tanque Toroidal	2300
Tanque Cilíndrico	5055
Precintos	270
Cintas y embalajes	190
Filtros de aceite	1,000.00
Filtros de aire	700.00
Lubricantes	1,280.00
Refrigerantes	300.00
<b>Total</b>	<b>18,995.00</b>

**Gastos Pagados por Anticipado:** Se ha pagado por anticipado parte de los honorarios de tramitador que está gestionando las licencias, permisos, etc. del local propio adquirido con préstamo bancario por un importe de S/ 674.00 soles.

**Inmuebles maquinarias y equipos:** El mejor flujo de efectivo permitirá obtener un crédito en una entidad financiera y realizar la compra de un local propio y de esa forma cumplir con el plan estratégico de la empresa.

Fecha de Adquisición	Activo	Valor
13/03/2018	Terrenos	99,722
13/03/2018	Edificaciones y Construcciones	250,170
<b>Total</b>		<b>349,892</b>

**Depreciación, amortización y agotamiento:** esta cuenta aumenta en S/ 10,075 debido a la compra de activos detallados en el punto anterior, incrementándose debido al aumento del activo edificaciones y construcciones cuya depreciación es la siguiente:

Activo	Valor	Tasa de Depreciación	Depreciación Anual	Depreciación de Periodo (294 días)
Edificaciones y Construcciones	250,170	5%	12,508.50	10,075

**Impuestos a Pagar:** Esta cuenta se redujo en S/ 10,184 originado por la mayor disponibilidad de efectivo por parte de la empresa.

Impuesto	Importe
IGV	8,700.00
Renta 3° Categoría	1,244.00
Renta 1° Categoría	240.00
<b>Total</b>	<b>10,184.00</b>

**Cuentas por Pagar Comerciales:** Esta cuenta se redujo en S/ 59,266 debido a la mayor disponibilidad de efectivo lo cual permitió cumplir con las obligaciones a sus proveedores.

**Obligaciones Financieras a Corto Plazo:** Se pagaron cuotas de forma anticipada a fin de gestionar nuevo préstamo, se canceló de forma anticipada el monto de S/ 4,171

**Obligaciones a Largo Plazo:** Esta cuenta aumento en S/ 371,102 debido al otorgamiento de crédito para la compra de local propio donde pueda desarrollar sus actividades.

**Anexo n°.4: Cuestionario aplicado al área administrativa de la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C.**

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Ayala Castillo Vidi  
Cargo: Gerente  
Área: Gerencia

1. ¿Se cumple las políticas de venta al crédito establecidas por la empresa?
  - a) Si
  - No
2. ¿De acuerdo a su criterio, que factores internos de la Empresa influye en el incumplimiento de las políticas de venta al crédito?
  - a) No llevar el control de vencimiento de las facturas
  - No considerar las referencias financieras de los clientes
  - c) Priorizar solo el factor operativo
3. ¿Considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes?
  - a) Si
  - No
4. ¿Existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito?
  - Si
  - b) No
5. ¿Se respeta el tope de ventas otorgadas al crédito establecido por la Empresa?
  - a) Si
  - No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Pachivay Cruz Maria Esperanza  
Cargo: Cobranza  
Área: Administración

1. ¿Se cumple las políticas de venta al crédito establecidas por la empresa?
  - a) Sí
  - No
2. ¿De acuerdo a su criterio, que factores internos de la Empresa influye en el incumplimiento de las políticas de venta al crédito?
  - a) No llevar el control de vencimiento de las facturas
  - b) No considerar las referencias financieras de los clientes
  - Priorizar solo el factor operativo
3. ¿Considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes?
  - Sí
  - b) No
4. ¿Existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito?
  - Sí
  - b) No
5. ¿Se respeta el tope de ventas otorgadas al crédito establecido por la Empresa?
  - a) Sí
  - No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Alvarez Chuacate Milton Junior  
Cargo: Jefe de operaciones  
Área: Administración

1. ¿Se cumple las políticas de venta al crédito establecidas por la empresa?
  - a) Sí
  - b) No
2. ¿De acuerdo a su criterio, que factores internos de la Empresa influye en el incumplimiento de las políticas de venta al crédito?
  - a) No llevar el control de vencimiento de las facturas
  - b) No considerar las referencias financieras de los clientes
  - c) Priorizar solo el factor operativo
3. ¿Considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes?
  - a) Sí
  - b) No
4. ¿Existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito?
  - a) Sí
  - b) No
5. ¿Se respeta el tope de ventas otorgadas al crédito establecido por la Empresa?
  - a) Sí
  - b) No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: CABOS JORA ANITA DEL CARMEN

Cargo: FACTURACIÓN

Área: ADMINISTRACIÓN

1. ¿Se cumple las políticas de venta al crédito establecidas por la empresa?
  - a) Sí
  - No
2. ¿De acuerdo a su criterio, que factores internos de la Empresa influye en el incumplimiento de las políticas de venta al crédito?
  - a) No llevar el control de vencimiento de las facturas
  - b) No considerar las referencias financieras de los clientes
  - Priorizar solo el factor operativo
3. ¿Considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes?
  - Sí
  - b) No
4. ¿Existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito?
  - Sí
  - b) No
5. ¿Se respeta el tope de ventas otorgadas al crédito establecido por la Empresa?
  - a) Sí
  - No



**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: SEBASTIAN OLIVARES EDGAR RAUL

Cargo: ADMINISTRADOR

Área: ADMINISTRACION

1. ¿Se cumple las políticas de venta al crédito establecidas por la empresa?
  - a) Sí
  - No
2. ¿De acuerdo a su criterio, que factores internos de la Empresa influye en el incumplimiento de las políticas de venta al crédito?
  - a) No llevar el control de vencimiento de las facturas
  - No considerar las referencias financieras de los clientes
  - c) Priorizar solo el factor operativo
3. ¿Considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes?
  - Sí
  - b) No
4. ¿Existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito?
  - Sí
  - b) No
5. ¿Se respeta el tope de ventas otorgadas al crédito establecido por la Empresa?
  - a) Sí
  - No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Abanto Reyes Sarita Angelica  
Cargo: Contadora  
Área: Contabilidad

1. ¿Se cumple las políticas de venta al crédito establecidas por la empresa?
  - a) Si
  - b) No
2. ¿De acuerdo a su criterio, que factores internos de la Empresa influye en el incumplimiento de las políticas de venta al crédito?
  - a) No llevar el control de vencimiento de las facturas
  - b) No considerar las referencias financieras de los clientes
  - c) Priorizar solo el factor operativo
3. ¿Considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes?
  - a) Si
  - b) No
4. ¿Existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito?
  - a) Si
  - b) No
5. ¿Se respeta el tope de ventas otorgadas al crédito establecido por la Empresa?
  - a) Si
  - b) No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Andrade Cruzado Vanessa  
Cargo: Asistente contable  
Área: contabilidad

1. ¿Se cumple las políticas de venta al crédito establecidas por la empresa?
  - a) Si
  - No
2. ¿De acuerdo a su criterio, que factores internos de la Empresa influye en el incumplimiento de las políticas de venta al crédito?
  - No llevar el control de vencimiento de las facturas
  - b) No considerar las referencias financieras de los clientes
  - c) Priorizar solo el factor operativo
3. ¿Considera necesario contratar personal representativo para la evaluación y otorgamiento de crédito a los clientes?
  - a) Si
  - No
4. ¿Existe una secuencia de trabajo para el control de la facturación emitida al crédito?
  - Si
  - b) No
5. ¿Se respeta el tope de ventas otorgadas al crédito establecido por la Empresa?
  - a) Si
  - No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Ayala Pastillaga Uresti  
Cargo: Gerente  
Área: Gerencia

1. ¿Considera que la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa?  
 a) Sí  
 b) No
2. ¿Existe un mecanismo implementado por la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar?  
 a) Sí  
 b) No
3. ¿Se coteja con periodos anteriores los resultados obtenidos de las cuentas por cobrar, como parte de un procedimiento de control?  
 a) Sí  
 b) No
4. ¿Se remite dentro del plazo establecido, el reporte de la facturación pendiente por pagar de los clientes?  
 a) Sí  
 b) No
5. Según las políticas de la Empresa, ¿Cuentan con las facilidades y recursos necesarios para realizar la cobranza a los clientes?  
 a) Sí  
 b) No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Pacheco Cruz Mario Esperanza  
Cargo: Cobranza  
Área: Administración

1. ¿Considera que la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa?  
 Sí  
d) No
2. ¿Existe un mecanismo implementado por la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar?  
c) Sí  
 No
3. ¿Se coteja con periodos anteriores los resultados obtenidos de las cuentas por cobrar, como parte de un procedimiento de control?  
a) Sí  
 No
4. ¿Se remite dentro del plazo establecido, el reporte de la facturación pendiente por pagar de los clientes?  
 Sí  
b) No
5. Según las políticas de la Empresa, ¿Cuentan con las facilidades y recursos necesarios para realizar la cobranza a los clientes?  
a) Sí  
 No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Alvarez Charate Milton Junior  
Cargo: Jeefe de operaciones  
Área: Administración

1. ¿Considera que la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa?  
 c) Sí  
 d) No
2. ¿Existe un mecanismo implementado por la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar?  
 c) Sí  
 d) No
3. ¿Se coteja con periodos anteriores los resultados obtenidos de las cuentas por cobrar, como parte de un procedimiento de control?  
 a) Sí  
 b) No
4. ¿Se remite dentro del plazo establecido, el reporte de la facturación pendiente por pagar de los clientes?  
 a) Sí  
 b) No
5. Según las políticas de la Empresa, ¿Cuentan con las facilidades y recursos necesarios para realizar la cobranza a los clientes?  
 a) Sí  
 b) No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: CABOS JARA ANITA DEL CARMEN

Cargo: FACTURACIÓN

Área: ADMINISTRACIÓN

1. ¿Considera que la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa?  
 a) Sí  
 b) No
2. ¿Existe un mecanismo implementado por la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar?  
 c) Sí  
 d) No
3. ¿Se coteja con periodos anteriores los resultados obtenidos de las cuentas por cobrar, como parte de un procedimiento de control?  
 a) Sí  
 b) No
4. ¿Se remite dentro del plazo establecido, el reporte de la facturación pendiente por pagar de los clientes?  
 c) Sí  
 d) No
5. Según las políticas de la Empresa, ¿Cuentan con las facilidades y recursos necesarios para realizar la cobranza a los clientes?  
 a) Sí  
 b) No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: SEBASTIAN OLVAREZ, EDGAR RAÚL

Cargo: ADMINISTRADOR

Área: ADMINISTRACION

1. ¿Considera que la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa?  
 a) Sí  
 b) No
2. ¿Existe un mecanismo implementado por la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar?  
 c) Sí  
 d) No
3. ¿Se coteja con periodos anteriores los resultados obtenidos de las cuentas por cobrar, como parte de un procedimiento de control?  
 a) Sí  
 b) No
4. ¿Se remite dentro del plazo establecido, el reporte de la facturación pendiente por pagar de los clientes?  
 a) Sí  
 b) No
5. Según las políticas de la Empresa, ¿Cuentan con las facilidades y recursos necesarios para realizar la cobranza a los clientes?  
 a) Sí  
 b) No



**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Abanto Reyes Sorita Angelica  
Cargo: Contadora  
Área: Contabilidad

1. ¿Considera que la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa?  
 a) Sí  
 b) No
2. ¿Existe un mecanismo implementado por la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar?  
 c) Sí  
 d) No
3. ¿Se coteja con periodos anteriores los resultados obtenidos de las cuentas por cobrar, como parte de un procedimiento de control?  
 a) Sí  
 b) No
4. ¿Se remite dentro del plazo establecido, el reporte de la facturación pendiente por pagar de los clientes?  
 c) Sí  
 d) No
5. Según las políticas de la Empresa, ¿Cuentan con las facilidades y recursos necesarios para realizar la cobranza a los clientes?  
 a) Sí  
 b) No

**CUESTIONARIO APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA MEGA CONVERSIONES GAS DEL NORTE S.A.C.**

Apellidos y Nombres: Andrade Guizado Vanessa

Cargo: Asistente contable

Área: contabilidad

1. ¿Considera que la gestión de cobranzas influye en la liquidez de la Empresa?  
 Sí  
d) No
2. ¿Existe un mecanismo implementado por la Empresa Mega Conversiones Gas del Norte S.A.C. para llevar a cabo los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar?  
c) Sí  
 No
3. ¿Se coteja con periodos anteriores los resultados obtenidos de las cuentas por cobrar, como parte de un procedimiento de control?  
a) Sí  
 No
4. ¿Se remite dentro del plazo establecido, el reporte de la facturación pendiente por pagar de los clientes?  
 Sí  
b) No
5. Según las políticas de la Empresa, ¿Cuentan con las facilidades y recursos necesarios para realizar la cobranza a los clientes?  
a) Sí  
 No