



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“APLICACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA
EMPRESA TRANSACER S.A.C., PUENTE
PIEDRA 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Br. Judith Roxana Alegre Ancajima
Br. Lidia Noemí, Ramos Pariasca

Asesor:

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **JUDITH ROXANA ALEGRE ANCAJIMA Y LIDIA NOEMI RAMOS PARIASCA**, denominada:

“APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA TRANSACER S.A.C., PUENTE PIEDRA 2017”

Mg.CPC. RUPERTO HERNAN ARIAS FRATELLI
ASESOR

Dra.GIULLIANNA DEL PILAR CISNEROS
DEZA

JURADO
PRESIDENTE

Mg. FREDY BALWIN MACAVILCA CAPCHA
JURADO

Dr. NOE VALDERRAMA MARQUINA
JURADO

DEDICATORIA

A Dios por su apoyo incondicional,
a mis Padres por estar presente en mis logros ,
a mi Esposo por su apoyo
y a mis hijos bellos que siempre me dieron
la fuerza de seguir adelante .

Judith .

Dedico el presente trabajo a Dios
Por ser guía en mi vida porque sin él
no sería posible lograr lo que anhelamos
A mis padres que desde el cielo me iluminan,
A mi hija, esposo y hermanos por su apoyo incondicional.

Lidia.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por todo lo brindado día a día
por ayudarnos a vencer los obstáculos presentados
y ser guía en nuestro camino

A nuestros padres, por su amor incondicional

A nuestros hijos a quienes hemos sacrificado para lograr nuestra meta

A la Universidad Privada del Norte,

Al Mg. Hernan Arias Frateli,

por su apoyo incondicional y preocupación de
velar siempre por el bienestar de los estudiantes .

INDICE DE CONTENIDO

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Formulación del problema.	13
1.3 Justificación del problema.	13
1.4 Limitaciones.	14
1.5 Objetivos.	14
1.5.1 Objetivo General.	14
1.5.2 Objetivos Específicos.	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes.	15
2.2 Bases Teóricas.	17
2.3 Definición de términos básicos.	24
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1 Hipótesis	26
3.2 Variables	26
3.3 Operacionalización de variables.	26
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	28
4.1 Tipo de diseño de investigación	28
4.2 Material de estudio.	28
4.2.1 Unidad de estudio.	28
4.2.2 Población.	28
4.2.3 Muestra.	28
4.3 Técnicas, procedimientos e instrumentos.	28

4.3.1 De recolección de información.	28
CAPÍTULO V. RESULTADOS	30
5.1 Resultados descriptivos	30
5.1.1 Resultado de la variable Manual de procedimientos aplicados a créditos y cobranzas	30
5.1.2 Resultado de la variable liquidez	37
CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	55
Anexo 1. Matriz de consistencia	56
Anexo 2. Cuestionarios	59
Anexo3. Estados Financieros	61
Anexo 4. Diseño de manual de créditos y cobranzas	64
Anexo 5. Encuesta N.º 1	74
Anexo 5. Encuesta N.º 2	75
Anexo 5. Encuesta N.º 3	76
Anexo 5. Encuesta N.º 4	77
Anexo 5. Encuesta N.º 5	78
Anexo 5. Encuesta N.º 6	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2	27
Tabla 3. Elaboración de un manual de créditos y cobranzas	30
Tabla 4. Áreas de aplicación del manual	30
Tabla 5. Políticas y normas de operación consignado en el manual	31
Tabla 6. Responsables del diseño del manual	31
Tabla 7. Normas de los procedimientos de créditos y cobranzas	32
Tabla 8. diagramas de procesos en los créditos y cobranzas	32
Tabla 9. Capacidad de pago de los clientes	33
Tabla 10. Identifica el historial de morosidad de los clientes	33
Tabla 11. Diagnóstico de los ingresos de los clientes	34
Tabla 12. Seguimiento a las cuentas por cobrar	34
Tabla 13. Identificar la cartera de morosos	35
Tabla 14. Identificar cuentas por vencer	35
Tabla 15. Cartas de recordatorio de deudas	36
Tabla 16. Coordinación con el área legal	36
Tabla 17. Capacidad de pago de la empresa	37
Tabla 18. Disposición de recursos	37
Tabla 19. Posibilidades de inversión	37
Tabla 20. Solvencia económica	38
Tabla 21. Atención de las obligaciones de pago	39
Tabla 22. Bienes para crecer económicamente	39
Tabla 23. Condiciones de posicionamiento comercial	40
Tabla 24. Activos circulantes y pasivos adecuados	40
Tabla 25. Capacidad de cubrir las obligaciones	41
Tabla 26. Ratio de Liquidez General o Razon Corriente	44
Tabla 27. Ratio de Liquidez Absoluta o Prueba defensiva	44
Tabla 28. Ratio de Capital de Trabajo	44
Tabla 29. Correlación de la hipótesis general	45
Tabla 30. Correlación de la primera hipótesis específica	46
Tabla 31. Correlación de la segunda hipótesis específica	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujograma de crédito	68
Figura 2. Flujograma de cobranzas	70
Figura 3. Flujograma de facturación	71
Figura 4. Flujograma de contabilidad	73

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo aplicar un Manual de procedimientos a Crédito y Cobranzas en la empresa TRANSACER S.A.C., ubicada en C.P. ZAPALLAL 1era Etapa Calle José Dávila 230 en el Distrito de Puente Piedra, para así poder corregir las irregularidades y así poder tener una mejor gestión en cuanto a los cobros; el periodo de investigación fue el año 2017 contrastándolo con el 2016. TRANSACER se dedica al diseño, fabricación y montaje de todo tipo de carrocerías metálicas en general, disponen de una completa gama de carrocerías para satisfacer cualquier necesidad de Transporte.

La investigación se inició con una descripción de la realidad problemática hallada en la empresa TRANSACER durante las operaciones realizadas en el año 2016, así como una descripción de sus operaciones de ya que no cuentan con una base de datos actualizada de las cuentas por cobrar, debido a que no existía un departamento encargado de controlar y negociar dichos cobros, en dicho ejercicio. Asimismo, se analizó la documentación y los Estados de Situación Financiera de TRANSACER, con la finalidad de acceder y verificar como se ha estado gestionando los cobros y en qué tiempo.

En tal sentido, en el 2017 se ha aplicado un Manual de procedimientos para mejorar la Liquidez en la empresa; por lo que en la presente investigación se analiza cual ha sido su impacto con relación a la liquidez de la empresa TRANSACER S.A.C.

Posteriormente se describe las variables de investigación “Manual de Procedimientos aplicados a créditos y cobranzas” “Liquidez”.

La presente investigación es de diseño transversal de tipo descriptiva, correlacional.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, Gestión, políticas, liquidez.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to apply a Manual of Procedures to Credit and Collections in the company TRANSACER S.A.C., located in C.P. ZAPALLAL 1st Stage José Dávila Street 230 in the Puente Piedra District, in order to correct the irregularities and thus have a better management regarding the charges; the research period was 2017, contrasting it with 2016. TRANSACER is dedicated to the design, manufacture and assembly of all types of metal bodies in general, they have a complete range of bodies to meet any transport need.

The investigation began with a description of the problematic reality found in the TRANSACER company during the operations carried out in 2016, as well as a description of its operations since they do not have an updated database of accounts receivable, due to that there was no department in charge of controlling and negotiating such collections, in that year. Likewise, the documentation and the Financial Situation States of TRANSACER were analyzed, in order to access and verify how the collections have been managed and in what time.

In this sense, in 2017 a Procedures Manual has been applied to improve Liquidity in the company; so in the present investigation it is analyzed what has been its impact in relation to the liquidity of the company TRANSACER S.A.C.

Subsequently, the research variables "Manual of Procedures Applied to Loans and Collections" "Liquidity" are described.

The present investigation is of transversal design of a descriptive, correlational type.

Key words: Accounts receivable, Management, policies, liquidity.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Las empresas que venden al crédito cada vez deben enfrentar nuevos retos, debido a la alta tasa de morosidad de sus clientes, ello a su vez, genera diversas disyuntivas en el área de créditos y cobranzas, ya que en la práctica no estarían cumpliendo con los procedimientos y gestión adecuada en los procesos de otorgar créditos y posterior cobranza.

Las empresas lo conforman un grupo de instituciones y agentes económicos que en conjunto facilitan flujos de capital financiero para propósitos de inversión y financiamiento comercial. Es así, que cada año buscan incrementar sus ganancias a través del aumento de venta al crédito, pero esto a su vez, genera también el riesgo del aumento de una cartera pesada. En Colombia por ejemplo continúa el aumento de créditos, a pesar de las altas tasas de interés, así mismo la morosidad y la cartera vencida registra un crecimiento anual de 25.34%, siendo una cifra bastante considerable, aún más, cuando parte de este aumento se encuentran los créditos hipotecarios que subieron a 19.6%. Entonces de qué manera estos aumentos pueden influir en la rentabilidad de estas entidades que otorgan préstamos, y como se puede evitar una futura crisis financiera de un país, existen varios factores detrás del cumplimiento de obligaciones por parte de los involucrados (Cárdenas, 2014).

Otro claro ejemplo es la realidad de México, donde el 2015 las pequeñas y medianas empresas registraron un aumento del 17% en deudas por cobrar, debido a deficiencias en los procedimientos crediticios. Esta situación no solo perjudica la empresa, sino al grupo de trabajo que labora en ella, así como a los clientes que si están al día en sus pagos (Chavarín, 2016). Este fenómeno se ha ido incrementado a través del tiempo, existen muchas entidades que otorgan créditos, ahora es mucho más sencillo acceder a uno, ya que las herramientas que se utilizan permiten que las evaluaciones se realicen de manera más sencilla. No solo las entidades crediticias, sino empresas que ofrecen productos y servicios, si bien ofrecen diversos tipos de servicios financieros su principal objetivo es la colocación de créditos al mercado, el cual le genera una ganancia a través de los intereses.

En el Perú existe empresas desde la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, que otorgan créditos bajo diferentes criterios y niveles de riesgo, en el caso de las empresas más grandes cuentan con mejores procesos de información, sin embargo, las Microempresas

no cuentan con las herramientas necesarias para medir el riesgo de su inversión en los créditos brindados. Las empresas en General optarían por vender al contado, pero por las presiones de la competencia y con el objetivo de obtener una mejor cartera de clientes, obligan a la mayoría de estas ofrecer crédito. De tal forma que se ha empleado esta modalidad de venta con frecuencia en la actualidad.

Debido a este beneficio otorgado al cliente, toda empresa debería de tener una adecuada política de crédito para lograr obtener un nivel de liquidez acorde con los objetivos fijados por la empresa, tomando en cuenta su efectividad en el control de las cuentas por cobrar, así como las políticas de selección de clientes, la rentabilidad y riesgo de la organización. El Adecuado control de créditos y cobranzas, es pieza clave en la empresa tanto para incrementar ventas como para permitir la recuperación del capital, atreves de un cobro efectivo.

Es en este contexto que se desarrolla el estudio, delimitándola en la Empresa TRANSACER, ubicada en el distrito de Puente Piedra – Lima, que es una de las empresas reconocidas por su trayectoria, conocimiento e innovación en el diseño, fabricación y montaje de todo tipo de carrocerías metálicas en general.

En el ejercicio 2016, el área Contable y administrativo como parte de sus diversas funciones se encarga de la facturación, y del crédito y cobranza. A pesar de contar con profesionales competentes no cuenta con una base de datos actualizada de las cuentas por cobrar. Debido a que no hay un departamento encargado de controlar y negociar dichos cobros, generando que los clientes no cumplan con los pagos dentro de los plazos establecidos y muchas veces fijen ellos mismos las fechas de vencimiento tomándose en algunas ocasiones plazos mayores a 90 días, perjudicando de esta manera la liquidez a corto plazo para el pago a proveedores y la rentabilidad de la empresa. La gerencia actual debe seguir el cumplimiento de ciertas políticas de cobranza, porque mientras más tiempo pase la organización en cobrar sus deudas la capacidad de solvencia, desarrollo, expansión y rentabilidad disminuye; produciéndose de tal manera que la empresa se vea obligada a recurrir a otros préstamos con intereses a corto plazo y sobregiros bancarios.

En el 2017, para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa se diseñó y aplicó un manual de procedimientos con la finalidad de optimizar el análisis de otorgar créditos y acciones para cobrarlos, de esa manera disminuir los porcentajes de morosidad y atraso en los pagos, fortaleciendo así la liquidez de la compañía.

1.2 Formulación del problema.

Problema general

¿De qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017?

Problemas específicos

¿De qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017?

¿De qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017?

1.3 Justificación del problema.

Justificación teórica:

Posterior a la exploración bibliográfica se pudo establecer que son escasos los estudios en el ámbito nacional relacionados al Manual de procedimientos aplicados a créditos y cobranzas; por lo que los resultados y conclusiones encontradas podrán ser incorporados a la gnosis de la contabilidad, gestión, finanzas, etc. Sistematizándose en cada uno de estos campos, siendo un referente para otros investigadores.

Justificación aplicativa o práctica:

El estudio se justifica desde el aspecto práctico, debido que la investigación parte de la observación de un problema generado en los procesos de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez de la empresa TRANSACER S.A.C. La gestión que se lleva a cabo en generar los créditos y cobranzas no alcanza los objetivos propuestos, lo que limita ingresos económicos a la empresa y en la misma proporción hay un evidente problema de liquidez, que garantice nuevas inversiones, así como cumplir con los clientes activos.

Ello se ve reflejado en la exposición de motivos del proyecto de creación de un manual de procedimientos aplicados a Créditos, cuyo objetivo será optimizar los procesos antes de generar los créditos y en la cobranza. Dicho manual facilitará los mecanismos para brindar créditos a clientes confiables y que no cuenten con un historial de moras y pagos atrasados.

Justificación valorativa:

El estudio y la propuesta ayudarán a mejorar los procesos en créditos y cobranzas de la empresa, favoreciendo en optimizar su liquidez; con ello permitir su presencia y crecimiento en el mercado del diseño, fabricación y montaje de todo tipo de carrocerías.

Justificación académica:

Permitirá poner en práctica los conocimientos aprendidos en la carrera, generando cambios en un contexto real, y que presenta problemas y limitantes en la gestión de cobranza. Con el diseño del manual de procedimientos se podrá cambiar esta realidad.

1.4 Limitaciones.

- El tiempo que disponen los trabajadores para absolver las preguntas del cuestionario.
- El tiempo en trasladarse a la empresa a investigar.
- Los recursos económicos disponibles para el desarrollo de la investigación.

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo General.

Determinar de qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

1.5.2 Objetivos Específicos.

Determinar de qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

Evaluar de qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.

Antecedentes Internacionales

(Morante, 2017), en su tesis, “Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas, en la compañía OTELO& FABELL”. Tuvo como objetivo diseñar un manual de procedimientos en el área de créditos y cobranzas para mejorar el buen funcionamiento de las actividades de la compañía OTELO&FABELL. Para dar cumplimiento a su objetivo utilizó la metodología descriptiva de diseño no experimental, aplicando encuestas a los ejecutivos de ventas, pudiendo detectar el desconocimiento sobre la existencia de un Manual de Procedimientos. Concluyendo que la aplicación del manual disminuirá la cartera vencida y ayudará en agilizar las cobranzas. Puntualizó la necesidad de capacitar al personal sobre el alcance del manual, y así hacer efectivo los objetivos en el procedimiento de créditos y cobranzas.

(Velarde, 2017), en su tesis “Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Ángel Aguilar”. La investigadora propuso desarrollar un manual de crédito y cobranza ya que en la empresa es uno de los factores del área operativa que más influye en la rentabilidad, cuyo objetivo principal fue mejorar la rotación de las cuentas por cobrar. Asimismo, la metodología que utilizó es de diseño no experimental con una población conformada por 14 trabajadores del área de créditos y cobranzas, la empresa no cuenta con un manual de créditos y cobranzas por lo que se otorgan créditos sin mayor evaluación y con el tiempo se genera una alta tasa de morosidad. Llegando a la conclusión que con la implementación del manual de crédito y cobranza se disminuirá la tasa de morosidad y elevará la liquidez de la empresa.

(Solano, 2016), en su tesis “Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez”. Investigación realizada en la Universidad de Guayaquil; el autor propone un manual de créditos y cobranza para mejorar la liquidez, empleando la metodología descriptiva de carácter aplicado, con una muestra de 11 trabajadores. Concluyo que la propuesta ayudó a disminuir la cartera vencida, mejorando así la liquidez, de igual forma se alcanzó mantener una cartera sana que proyecta como máximo un 5% de morosidad al año.

(Lozano & Luna, 2016), en su Tesis “Diseño de manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Química S.A. 2017”. Realizada en la Universidad de Guayaquil, diseño un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para elevar la liquidez, utilizando la metodología descriptiva de diseño no experimental. La muestra lo conformaron 15 trabajadores de la empresa. Concluyendo que el manual de créditos y cobranzas mejora la liquidez significativamente. Asimismo, la liquidez de la empresa descendió en 17% debido a la alta tasa de morosidad.

(Tirado, 2015), en su tesis “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”; mencionó que su objetivo fue identificar la relación entre las políticas de crédito y cobranzas y la liquidez. Desarrollado bajo un enfoque mixto (cuanti-cualitativo), del tipo de estudio de campo y documental, con una población de 36 trabajadores de la empresa Fadicalza. Concluyendo que la empresa tiene una alta tasa de morosidad por el bajo nivel de las cobranzas y porque las políticas de crédito son deficientes, no existiendo un manual de procedimientos que definan las políticas de cobranza, demostrando una relación directa entre las políticas de crédito y cobranzas y la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza.

Antecedentes Nacionales

(Nole, 2015), en su tesis “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A –2015”. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos, cuya metodología fue descriptiva-correlacional de diseño no experimental; la muestra de estudio fue conformada por 50 trabajadores. Concluyendo que en la actualidad la gestión de cobranzas alcanzó el nivel deficiente en un 94% y el nivel de morosidad fue alta en un 99%. Estos porcentajes indican que es importante el diseño y aplicación de estrategias de cobranza.

(Muñoz, 2016), en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016”.; en la presente investigación señaló como objetivo establecer la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez, contando con una metodología básica, causal de diseño no experimental de corte longitudinal, la unidad de análisis fueron los documentos por cobrar. Asimismo, llego a la conclusión que la gestión de cuentas por cobrar influye significativamente (<0.05) en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C.

(Atoche, 2016), en su tesis “Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2015”. Tuvo como objetivo establecer la incidencia entre las políticas de crédito y cobranza y la situación económica y financiera de la empresa, con una metodología descriptiva de nivel correlacional y diseño no experimental. Concluyendo que existe correlación significativa (<0.05) entre las políticas de crédito y cobranza y la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C.

(Crísolo & Romero, 2016), en su tesis “Propuesta de un manual de políticas de procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C. en el Milagro, Huanchaco, periodo 2014-2015”. Mencionan que su objetivo fue determinar la relación entre el Diseño del Manual de políticas de procedimientos de cuentas por cobrar y la liquidez de una empresa de carrocerías. La metodología que emplearon fue de diseño no experimental, de corte transversal. El estudio concluyó que la gestión de créditos y cobranzas es deficiente, por lo que la administración encargada de dicha área requiere de capacitación continua para mejorar la gestión de créditos. El manual de procedimientos ayudará a disminuir la cartera morosa, y bajar los porcentajes de deudas.

(Uceda & Villacorta, 2014), en su tesis “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013”. Realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, proponen como objetivo establecer la relación entre Las políticas de ventas al crédito y la morosidad. La metodología usada fue descriptiva-correlacional de diseño no experimental. La muestra empleada fue de 100 clientes de la empresa. Asimismo, Concluyeron que hay relación significativa entre las políticas de ventas al crédito y la morosidad de los clientes, un 60% se encuentran morosos.

2.2 Bases Teóricas.

Procedimientos de créditos y cobranzas

Definición

Los procedimientos de cobranza no solo describen los pasos para cobrar en cuentas morosas, sino que también incluyen pasos para evitar que las cuentas se vuelvan morosas. Proporcionar a los nuevos clientes de crédito los términos de venta e información de pago e incluir esta información en recibos de crédito y estados de cuenta puede servir para recordar a los clientes su obligación de crédito. Los procedimientos de

cobranza interna deben incluir un cronograma para contactar al cliente con cuentas atrasadas (Gómez, 2014).

Un manual de procedimientos de créditos y cobranzas incluye la misión y los objetivos del departamento, los límites de aprobación de crédito, revisiones y responsabilidades, y que establezca la política de cobro, incluido el impacto en las líneas de crédito, las fechas de asignación a las agencias, etc. (Ormazabal, 2014).

Al igual que con una política de crédito, las prácticas de cobro deben ser flexibles. Si una empresa se encuentra en medio de una gran promoción que requiere la cooperación del cliente, es posible que desee modificar su tiempo normal hasta que termine la promoción. Por el contrario, si una empresa está en un aprieto de efectivo y necesita más efectivo que nuevas ventas, se endurecería. Debido a que la recolección es una de las cosas menos atractivas que hace una compañía, por lo que asegurarse de mantener un procedimiento efectivo en otorgar créditos y después cobrarlos es una necesidad de las compañías, si es que requieren mantenerse en el mercado (Trejo, Ríos, & Martínez, 2016).

Las cuentas por cobrar se encuentran entre los activos más grandes y más líquidos en los libros de la mayoría de las compañías. Una cartera de cuentas por cobrar gestionada adecuadamente puede agilizar el flujo de caja y respaldar los requisitos de efectivo corporativos. El objetivo final de las cuentas por cobrar: aumentar el capital de trabajo. Las empresas tradicionalmente han visto las cuentas por cobrar como una función básica. Sin embargo, comienzan a darse cuenta de que la mejora del proceso puede generar importantes ganancias financieras para la empresa. Menos saldos de cuenta pendientes significan menos cancelaciones de deuda incobrable y una mayor rentabilidad (Boscán, 2009).

En general, el crédito se define como el proceso de otorgar un préstamo, en el cual una parte transfiere la riqueza a otra con la expectativa de que se pagará en su totalidad más el interés. La definición de colecciones está conectada al término crédito. Las recaudaciones generalmente se refieren a las ventas del período actual y las ventas de crédito del último período combinado. Sin embargo, también puede definir ambos términos de varias otras maneras. Por otra parte, Cobrar las cuentas es el recibo de un cheque, giro u otro instrumento negociable a los efectos de restituir un préstamo, se puede utilizar este término no solo para la compensación y pago de cheques, sino también para otros servicios bancarios, como la recolección de artículos devueltos o cheques sin fondos, la recolección de cupones y cobros. En finanzas generales, las

cobranzas también se refieren a la conversión de cuentas en efectivo (Trejos, Ríos y Martínez, 2016).

Ninguna compañía puede obligar a sus clientes a pagar sus cuentas. Las empresas pueden, sin embargo, tomar una serie de medidas para garantizar el pago. Las empresas exitosas aprovechan el flujo de efectivo con la administración efectiva de cuentas por cobrar. Reconocen que menos saldos de cuenta pendientes significan menos cancelaciones de deuda incobrable y una mayor rentabilidad. A continuación, se incluye una discusión sobre las mejores prácticas utilizadas por las principales compañías para administrar de manera efectiva sus cuentas por cobrar (Salmerón, 2016).

Preceptos para diseñar un manual de política crediticia

Una política de crédito es imprescindible para todas las empresas que ofrecen a sus clientes servicios y mercancías a crédito. Una buena política describe los procedimientos para evaluar la solvencia de un cliente, para extender el crédito a los clientes que tienen mayor probabilidad de pagar sus cuentas a tiempo y para establecer límites de compras basados en el historial crediticio y la capacidad de pago del cliente. Cuando todos los empleados lo respetan, una política de crédito ayuda a minimizar el riesgo de una empresa de no recibir el efectivo de una venta realizada a crédito (Hernández, Meneses, & Benavides, 2005).

Explicar el propósito de la política de crédito al comienzo del manual:

- Indicar las responsabilidades generales del departamento de crédito, incluido el deber de evaluar la solvencia del cliente y minimizar la posible pérdida resultante de la concesión de crédito a los clientes. Incluya los deberes, las responsabilidades y la autoridad de cada miembro del departamento de crédito y proporcione los nombres de los empleados y la información de contacto (Hernández, Meneses, & Benavides, 2005).

Incluir los términos de crédito de pago que la compañía extenderá a sus clientes:

- El número de días desde la fecha de la factura hasta el vencimiento del pago en efectivo. Expresar los términos de crédito como un número. Por ejemplo, si los términos de crédito de una empresa son netos 30 y la factura de un cliente tiene fecha del 30 de noviembre, el monto total de la factura vence el 30 de diciembre del mismo año (Hernández, Meneses, & Benavides, 2005).

Resuma la solicitud de crédito de la compañía y el procedimiento de aprobación:

- Claramente cómo los clientes deben solicitar crédito y los documentos y referencias que deben proporcionar con la aplicación. Indique los empleados responsables de revisar las aplicaciones del cliente y el proceso utilizado para evaluar la solvencia del cliente y los límites de crédito específicos (Hernández, Meneses, & Benavides, 2005).

Especifique los procedimientos de la corporación para cobrar sus facturas de clientes pendientes:

- Indique claramente la acción de cobro específica que se toma en relación con la cantidad de días que la factura de un cliente está vencida. Por ejemplo, una empresa puede optar por enviar por correo una carta morosa a un cliente con una factura 15 días después de la fecha de vencimiento, pero realizar una llamada de cortesía a un cliente con una factura con vencimiento de 30 días. Para cuentas más morosas, se puede establecer un acuerdo de pago tardío, se puede emplear una agencia de cobro para cobrar la deuda o se pueden tomar acciones legales (Hernández, Meneses, & Benavides, 2005).

Procedimientos para cuentas por cobrar

Toda empresa que otorga créditos debe contar con procedimientos por cobrar, de tal forma que pueda recabar lo prestado dentro de los plazos establecidos. Entre los procedimientos destacan:

Responsabilidades del empleado de cuentas por cobrar:

- Reserve todos los recibos de efectivo diariamente, y suministre a todos los deudores un recibo de la empresa.
- Actualizar el libro de los deudores el mismo día en que se recibe el efectivo.
- Obtener cheques de crédito para solicitudes de crédito.
- Generar facturas fiscales siguiendo el consejo del coordinador de ventas.
- Imprimir y enviar estados de cuenta mensuales a clientes con saldos pendientes en el libro mayor de deudores.
- Realizar un seguimiento verbal de todos los montos pendientes con los deudores e investigue los reclamos por notas de ajuste impositivo según sea necesario.
- Procesar las notas de ajuste de impuestos según lo recomendado por el gerente de ventas y aprobado por el controlador financiero (Castillo, 2007).

Estrategias por cuentas por cobrar

- Controlar todos los pagos
- Actuar rápidamente si los clientes no están pagando a tiempo
- Pasar tiempo en clientes rentables

- Mantener la confianza y la buena voluntad con buenos clientes
- Aumentar la cantidad de veces que trata con buenos clientes con un ver valores de venta más altos
- Observar que no hay muchas personas que le deben dinero en lugar de pagarlo, su sobregiro es perjudicial para la empresa.
- Realizar una verificación de crédito completa
- Ponerse en contacto con el cliente para obtener una explicación de la morosidad
- Enviar cartas de demanda
- Usar agencias de cobro de deudas
- Detener más crédito
- Negociar planes de pago
- Negociar descuentos por tiempos de pago más cortos
- Seguir con deuda vencida tan pronto como sea posible, es decir, tome en serio la cobranza de deudas (Castillo, 2007).

Liquidez

La liquidez de una empresa es su capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Las razones de liquidez intentan medir la capacidad de una empresa para saldar sus obligaciones de deuda a corto plazo. Esto se hace comparando los activos más líquidos de una empresa, aquellos que pueden convertirse fácilmente en efectivo, con sus pasivos a corto plazo. En general, cuanto mayor sea el nivel de cobertura de los activos líquidos a los pasivos a corto plazo, mejor. Una compañía con una baja tasa de cobertura debería levantar una bandera roja para los inversores, ya que puede ser una señal de que la empresa tendrá dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo y, por consiguiente, para ejecutar sus operaciones diarias (Bedoya, 2016).

Los índices de liquidez se basan en diferentes porciones de los activos actuales y pasivos corrientes de la empresa tomados del balance de la empresa. Consideraremos la relación actual, los ratios rápidos, la relación de efectivo y el ciclo de conversión de efectivo como medidas clave de la liquidez de una empresa (Sánchez, 2012).

Liquidez es el término utilizado para describir qué tan fácil es convertir activos en efectivo. El activo más líquido y todo lo demás se compara con efectivo. Esto se debe a que siempre se puede usar fácil e inmediatamente. Los certificados de depósito son ligeramente menos líquidos, ya que generalmente hay una penalización por convertirlos en efectivo antes de su fecha de vencimiento. Los bonos de ahorro también son bastante líquidos, ya que pueden venderse en un banco con bastante facilidad. Por último, las

acciones, bonos, opciones y productos básicos se consideran líquidos, ya que generalmente se pueden vender fácilmente y puede recibir el dinero en pocos días. Cada uno de los anteriores se puede considerar como efectivo o equivalentes de efectivo porque se pueden convertir en efectivo con poco esfuerzo, aunque a veces con una pequeña penalización (Celaya, 2014).

En el mercado, la liquidez tiene un significado ligeramente diferente, aunque todavía está vinculada a la facilidad con la que los activos, en este caso las acciones, pueden convertirse en efectivo. Se dice que el mercado de una acción es líquido si las acciones se pueden vender rápidamente y el acto de vender tiene poco impacto en el precio de la acción. En general, esto se traduce en el lugar donde se intercambian las acciones y el nivel de interés que los inversores tienen en la empresa (Bedoya, 2016).

La liquidez contable mide la facilidad con que una persona o empresa puede cumplir sus obligaciones financieras con los activos líquidos disponibles para ellos. La cantidad de efectivo que una compañía tiene a mano o puede generar rápidamente revela cuán saludable es financieramente la compañía. Los altos niveles de efectivo disponible indican que la empresa puede pagar la deuda fácilmente cuando se producen las fechas de vencimiento. Los tipos de activos que tiene una empresa y la comerciabilidad de esos activos es donde comienza una discusión sobre la liquidez financiera (Riaño, 2014).

La liquidez es una medida de la capacidad de su empresa para cubrir sus deudas y obligaciones inmediatas y de corto plazo (es decir, con vencimiento dentro de un año). Dicho de otra manera, es una manera de describir qué tan bien puede cubrir sus pasivos actuales utilizando sus activos actuales (Riaño, 2014).

Estrategias para mejorar la liquidez

La liquidez es la capacidad de una empresa para pagar las facturas a su vencimiento, por ello toda empresa debe contar con estrategias para garantizar la liquidez, tales como:

- **Cuentas de barrido:** use cuentas de barrido a través de su institución financiera. Esto permitirá ganar intereses sobre cualquier exceso de saldos de efectivo "barriendo" o transfiriendo los fondos a una cuenta que devenga intereses cuando los fondos no sean necesarios y retirándolos a su cuenta operativa cuando los necesite (Fontalvo, 2012).
- **Gastos generales:** evalúe los costos generales y vea si hay oportunidades para disminuirlos. La reducción de gastos indirectos tiene un impacto directo en la

rentabilidad. Los gastos generales, incluidos el alquiler, la publicidad, el trabajo indirecto y los honorarios profesionales, son gastos indirectos en los que usted incurre para operar el negocio fuera del material directo y el trabajo directo (Fontalvo, 2012).

- **Activos improductivos:** si tiene activos improductivos que el negocio solo está almacenando, entonces es hora de deshacerse de ellos. La única razón por la que debe gastar dinero en activos como edificios, equipos y vehículos es generar ingresos (Fontalvo, 2012).
- **Cuentas por cobrar:** supervise las cuentas por cobrar de manera efectiva para asegurarse de que está facturando correctamente a sus clientes y de que está recibiendo pagos puntuales (Fontalvo, 2012).
- **Cuentas por pagar:** negocie plazos de pago más largos con sus proveedores siempre que sea posible para mantener su dinero por más tiempo (Fontalvo, 2012).
- **Sorteos del propietario:** controle la cantidad de dinero que se está sacando del negocio para fines no comerciales, como los sorteos del propietario. Tomar demasiado dinero puede poner un drenaje de efectivo innecesario en el negocio (Fontalvo, 2012).
- **Rentabilidad:** revise la rentabilidad de sus diversos productos y servicios. Evalúe dónde se pueden aumentar los precios de manera regular para mantener o aumentar la rentabilidad. A medida que aumenten los costos y los mercados cambien, también es posible que los precios deban ajustarse (Fontalvo, 2012).

Hay dos razones financieras principales utilizadas para medir el índice de liquidez de una compañía:

- **La razón** actual es igual a los activos actuales divididos entre los pasivos corrientes. Esto debería tener una proporción objetivo de 2 a 3, lo que indica que tiene fondos líquidos adecuados para pagar sus obligaciones actuales (Fontalvo, 2012).
- **La relación rápida** es igual a los activos actuales (menos inventario) dividido entre los pasivos actuales. Esto debería tener una proporción objetivo de 1 a 2, que indica sus fondos líquidos sin vender su inventario (Fontalvo, 2012).

2.3 Definición de términos básicos.

Cartera Morosa

La cartera morosa es la suma de los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es de decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación inicialmente, también incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones” (Barrantes, 2009).

Cuentas por pagar y cobrar

Las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar son entradas del libro mayor que se registra si utiliza la contabilidad de acumulación. Ambas cuentas se registran cuando se incurre en ingresos y gastos, no cuando se intercambia efectivo. Cree una entrada de cuentas por cobrar cuando ofrezca crédito a sus clientes. Haga una entrada de cuentas por pagar cuando compre algo a crédito (Fontalvo, 2012).

Evaluaciones Crediticias

Cuya, et al (2009) nos dicen que la correcta administración de la información que proporciona inicialmente un nuevo cliente al solicitar una facilidad crediticia constituye el inicio en su relación con el área comercial de la entidad financiera (Cuya, 2009).

Estados de Resultados

El objetivo del Estado de resultados es medir los logros alcanzados y los esfuerzos desarrollados por la empresa durante el periodo que se presenta, y éste en combinación con los otros estados financieros básicos podrá: Evaluar la rentabilidad de la empresa, estimar su potencial de crédito, estimar la cantidad, el tiempo y la certidumbre de un flujo de efectivo, evaluar el desempeño de la empresa, medir riesgos, repartir dividendos (Ferrer, 2009).

Facturación

Una factura es un documento proporcionado al comprador que detalla los productos y servicios que se han prestado, los costos de esos productos y servicios, así como la fecha en que se espera el pago (Bedoya, 2016).

Índice rápido

El índice rápido se calcula deduciendo los inventarios y pagos anticipados de los activos circulantes y luego dividiéndolos por los pasivos corrientes, dando una medida de la capacidad de cumplir con los pasivos corrientes de los activos que se pueden vender fácilmente. Una mejor forma para que una corporación comercial pueda cumplir sus obligaciones es de los flujos de efectivo, en lugar de a través de la venta de activos (Barrantes, 2009).

Liquidez

La liquidez se refiere a la capacidad de una compañía para convertir sus activos en efectivo para pagar sus pasivos cuando vencen (Fontalvo, 2012).

Ratio actual

La proporción actual es la relación más simple y menos estricta. Los activos corrientes son aquellos que razonablemente se pueden convertir en efectivo en un año (Boscán, 2009).

Ratio de efectivo

El índice de efectivo es el más exigente de los índices de liquidez, excluyendo las cuentas por cobrar, así como los inventarios y otros activos circulantes. Más que la proporción actual o la proporción de prueba de ácido, evalúa la capacidad de una entidad para mantenerse solvente en caso de una emergencia. Incluso las empresas altamente rentables pueden tener problemas si no tienen la liquidez para reaccionar ante eventos imprevistos (Bedoya, 2016).

Riesgo Crediticio

Es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contrapartes, o terceros obligados, fallen en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general. (Barrantes, 2011).

Solvencia

La solvencia se relaciona con la capacidad general de una compañía para pagar sus obligaciones de deuda y continuar las operaciones comerciales, mientras que la liquidez se enfoca más en las cuentas financieras actuales. Una empresa debe tener más activos totales que pasivos totales para ser considerados solventes y más activos corrientes que pasivos corrientes para ser considerados líquidos. Aunque la solvencia no se correlaciona directamente con la liquidez, las razones de liquidez presentan una expectativa preliminar con respecto a la solvencia de una empresa (Boscán, 2009).

Tiempo perdido

El activo más importante de muchas empresas es el tiempo, y pasar la mayor parte de su tiempo a los clientes como sea posible. Las horas desperdiciadas en la gestión de los procesos de facturación y pago y los repetidos seguimientos con los clientes para obtener el pago (o que los proveedores envíen el pago) le quitan un tiempo valioso y pueden gastarse en las necesidades del cliente (Barrantes, 2009).

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis General

La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

Hipótesis Específicas

La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

3.2 Variables

Variable 1: Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas

Variable 2: Liquidez

3.3 Operacionalización de variables.

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	Un manual de procedimientos de créditos y cobranzas no solo describe los pasos para cobrar en cuentas morosas, sino que también incluyen pasos para evitar que las cuentas se vuelvan morosas. Proporcionar a los nuevos clientes de crédito los términos de venta e información de pago e incluir esta información en recibos de crédito y estados de cuenta.	Aplicación del manual	Objetivos de los procedimientos
			Áreas de aplicación
			Políticas o normas de operación
		Diseño del manual	Responsables
			Normas
			Diagramas de los procesos
		Procedimientos a los créditos	Identificación del cliente
			Historial de morosidad
			Diagnóstico de ingresos
		Procedimientos de las cobranzas	Seguimiento de cuentas por cobrar
			Cartera de morosos
			Identificar cuentas por vencer
Cartas de recordatorio de deudas			
			Coordinación con el área legal

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. *Operacionalización de la variable 2*

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Liquidez	La liquidez de una empresa es su capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Las razones de liquidez intentan medir la capacidad de una empresa para saldar sus obligaciones de deuda a corto plazo. Esto se hace comparando los activos más líquidos de una empresa, aquellos que pueden convertirse fácilmente en efectivo, con sus pasivos a corto plazo.	Disponibilidad de efectivo	Capacidad de pago
			Disponibilidad de recursos
			Posibilidad de invertir
			Solvencia económica
			Atención de obligaciones de pago
			Bienes
		Capital de trabajo	Posicionamiento comercial
			Activos circulantes y los pasivos
			Cubrir las obligaciones a corto plazo

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de diseño de investigación

La investigación es transversal, de tipo descriptiva, correlacional, ya que buscó establecer la relación entre los Procedimientos aplicados a créditos y cobranzas y la Liquidez.

Los estudios descriptivos solo intentan describir el nivel actual de las variables, son correlacionales cuando hay más de una variable para ser analizadas, ya que se busca la relación causa y efecto entre variables; es transversal cuando el estudio se hace en un tiempo específico, midiendo las variables en esta temporalidad" (Quezada, 2010).

Los estudios correlacionales buscan establecer la causa y efecto de dos componentes o variables de estudio, así interpretar la fuera de correlación del fenómeno de estudio (Corbetta, 2010).

4.2 Material de estudio.

4.2.1 Unidad de estudio.

La unidad de estudio es la Empresa Transacer S.A.C.

4.2.2 Población.

La población fue integrada por 6 trabajadores del área de Créditos y Cobranzas en la empresa Transacer S.A.C.

4.2.3 Muestra.

Al contar con una población pequeña se tomó al 100% de la población, por lo que la muestra es de tipo Censal, es decir los 6 trabajadores del área de Créditos y Cobranzas en la empresa Transacer S.A.C.

4.3 Técnicas, procedimientos e instrumentos.

4.3.1 De recolección de información.

Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta Censal al personal, es decir las preguntas fueron dirigidas al total del personal que integra el área de créditos y cobranzas.

La encuesta es una de las principales técnicas de recolección de información, usualmente empleado en ciencias sociales y administrativas y que permiten respuestas que responde a las interrogantes del estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2008).

Asimismo, se utilizó la técnica de análisis documental referente a los Estados Financieros; además de las utilizadas para establecer el marco teórico y conceptual. Sirviendo como referente teórico en todo el estudio, incidiendo a su vez en los antecedentes de estudio, referentes que sirvieron para establecer investigaciones previas, así como comparativo de resultados en la discusión de resultados.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 Resultado de la variable Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas

Tabla 3. *Elaboración de un manual de créditos y cobranzas*

La elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos A veces	2	33,3	33,3	33,3
Casi siempre	1	16,7	16,7	50,0
Siempre	3	50,0	50,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 3 se aprecia que el 33.3% de encuestados indicaron que a veces la elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos, el 16.7% señaló casi siempre y el 50.0% siempre.

Tabla 4. *Áreas de aplicación del manual*

Todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casi siempre	2	33,3	33,3	33,3
Siempre	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 4 se aprecia que el 33.3% de encuestados indicaron que casi siempre todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra y el 66.7% señaló siempre.

Tabla 5. *Políticas y normas de operación consignadas en el manual*

Para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	16,7	16,7
	Casi siempre	2	33,3	50,0
	Siempre	3	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 5 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que a veces para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación, el 33.3% señaló casi siempre y el 50.0% siempre.

Tabla 6. *Responsables del diseño del manual*

La conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	2	33,3	33,3
	Siempre	4	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 6 se aprecia que el 33.3% de encuestados indicaron que casi siempre la conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual y el 66.7% señaló siempre.

Tabla 7. Normas de los procedimientos de créditos y cobranzas

Las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	33,3	33,3	33,3
Válidos Siempre	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 7 se aprecia que el 33.3% de encuestados indicaron que las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual y el 66.7% señaló siempre.

Tabla 8. Diagramas de procesos en los créditos y cobranzas

Todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	50,0	50,0	50,0
Válidos Casi siempre	1	16,7	16,7	66,7
Siempre	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 8 se aprecia que el 50.0% de encuestados indicaron que a veces todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas, el 16.7% señaló casi siempre y el 33.3% siempre.

Tabla 9. *Capacidad de pago de los clientes*

Para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
A veces	1	16,7	16,7	16,7
Casi siempre	3	50,0	50,0	66,7
Siempre	2	33,3	33,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que a veces para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes, el 50.0% señaló casi siempre y el 33.3% siempre.

Tabla 10. *Identifica el historial de morosidad de los clientes*

Para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
A veces	1	16,7	16,7	16,7
Casi siempre	1	16,7	16,7	33,3
Siempre	4	66,7	66,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 10 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que a veces para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes, el 16.7% señaló casi siempre y el 66.7% siempre.

Tabla 11. *Diagnóstico de los ingresos de los clientes*

Para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
A veces	2	33,3	33,3	33,3
Casi siempre	1	16,7	16,7	50,0
Siempre	3	50,0	50,0	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 11 se aprecia que el 33.3% de encuestados indicaron que a veces para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes, el 16.7% señaló casi siempre y el 50.0% siempre.

Tabla 12. *Seguimiento a las cuentas por cobrar*

Para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	1	16,7	16,7	16,7
Siempre	5	83,3	83,3	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 12 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que casi siempre para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar y el 83.3% señaló siempre.

Tabla 13. *Identificar la cartera de morosos*

Es necesario identificar la cartera de morosos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	1	16,7	16,7
Válidos	Siempre	5	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 13 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que casi siempre es necesario identificar la cartera de morosos y el 83.3% señaló siempre.

Tabla 14. *Identificar cuentas por vencer*

Es necesario identificar las cuentas por vencer				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	2	33,3	33,3
Válidos	Siempre	4	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 14 se aprecia que el 33.3% de encuestados indicaron que casi siempre es necesario identificar las cuentas por vencer y el 66.7% señaló siempre.

Tabla 15. *Cartas de recordatorio de deudas*

Se debe promover las cartas de recordatorio de deudas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	16,7	16,7
	A veces	1	16,7	33,3
Válidos	Casi siempre	1	16,7	50,0
	Siempre	3	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 15 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que casi nunca se debe promover las cartas de recordatorio de deudas, el 16.7% señaló a veces, el 16.7% respondió casi siempre y el 50.0% indicó siempre.

Tabla 16. *Coordinación con el área legal*

Debe haber una coordinación constante con el área legal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	1	16,7	16,7
Válidos	Siempre	5	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 16 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que casi siempre debe haber una coordinación constante con el área legal y el 83.3% señaló siempre.

5.1.2 Resultado de la variable liquidez

Tabla 17. *Capacidad de pago de la empresa*

La empresa tiene capacidad de pago					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi nunca	1	16,7	16,7	16,7
	A veces	4	66,7	66,7	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 17 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que casi nunca la empresa tiene capacidad de pago, el 66.7% contestó a veces y el 16.7% refirió siempre.

Tabla 18. *Disposición de recursos*

Considera que la empresa dispone de recursos necesarios					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Nunca	2	33,3	33,3	33,3
	Casi nunca	2	33,3	33,3	66,7
	A veces	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 18 se aprecia que el 33.3% de encuestados indicaron que nunca la empresa dispone de recursos necesarios, el 33.3% contestó casi nunca y el 33.3% refirió a veces.

Tabla 19. *Posibilidades de inversión*

La empresa está en posibilidad de invertir

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi nunca	1	16,7	16,7
	A veces	3	50,0	66,7
	Casi siempre	2	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 19 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que casi nunca la empresa está en posibilidad de invertir, el 50.0% contestó a veces y el 33.3% refirió a veces.

Tabla 20. *Solvencia económica*

La empresa cuenta con solvencia económica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Casi nunca	1	16,7	16,7
	A veces	3	50,0	66,7
	Casi siempre	2	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 20 se aprecia que el 16.7% de encuestados indicaron que casi nunca la empresa cuenta con solvencia económica, el 50.0% contestó a veces y el 33.3% casi siempre.

Tabla 21. *Atención de las obligaciones de pago*

La empresa puede atender sus obligaciones de pago					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi nunca	2	33,3	33,3	33,3
	A veces	2	33,3	33,3	66,7
	Casi siempre	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 21 se aprecia que el 33.3% de encuestados creen que casi nunca la empresa puede atender sus obligaciones de pago, el 33.3% contestó a veces y el 33.3% refirió casi siempre.

Tabla 22. *Bienes para crecer económicamente*

En la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Casi nunca	2	33,3	33,3	33,3
	A veces	3	50,0	50,0	83,3
	Casi siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 22 se aprecia que el 33.3% de encuestados creen que casi nunca en la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente, el 50.0% contestó a veces y el 16.7% refirió casi siempre.

Tabla 23. *Condiciones de posicionamiento comercial*

La empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	16,7	16,7
	A veces	3	50,0	66,7
	Casi siempre	2	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 23 se aprecia que el 16.7% de encuestados creen que casi nunca la empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente, el 50.0% contestó a veces y el 33.3% refirió casi siempre.

Tabla 24. *Activos circulantes y pasivos adecuados*

La empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	33,3	33,3
	A veces	3	50,0	83,3
	Casi siempre	1	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 24 se aprecia que el 33.3% de encuestados creen que casi nunca la empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados, el 50.0% contestó a veces y el 16.7% refirió casi siempre.

Tabla 25. *Capacidad de cubrir las obligaciones*

La empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	1	16,7	16,7
	A veces	3	50,0	66,7
Válidos	Casi siempre	1	16,7	83,3
	Siempre	1	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación: En la tabla 25 se aprecia que el 16.7% de encuestados creen que casi nunca la empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo, el 50.0% contestó a veces, el 16.7% refirió casi siempre y el 16.7% siempre.

TRANSACER S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO

Al 31 de diciembre del año 2017 y 2016

Expresado en Soles

Cuentas	2017	2016	ANALISIS HORIZONTAL	
			Aumento (Disminución)	
			soles	%
ACTIVO				
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	31.761	1.761	30.000	1703,6%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	125.071	156.400	-31.329	-20,0%
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	34.306	38.160	-3.854	-10,1%
Cuentas por cob.a entidades relacionad.	94.300	74.600	19.700	26,4%
Existencias	306.493	212.392	94.101	44,3%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	591.931	483.313	108.618	22,5%
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Activos Impuestos a Ganancias Diferidos	38.623	32.062	6.561	20,5%
Propiedades , Planta y Equipo (Neto)	258.199	245.627	12.572	5,1%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	296.822	277.689	19.133	6,9%
TOTAL ACTIVOS	888.753	761.002	127.751	16,8%
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVOS CORRIENTES				
Tributos por pagar	99.985	125.400	-25.415	-20,3%
Cuentas por pagar comerciales	121.811	76.445	45.366	59,3%
Otras cuentas por pagar	81.740	83.808	-2.068	-2,5%
Otros Pasivos Financieros, Prestamos	13.533	8.674	4.859	56,0%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	317.069	294.327	22.742	7,7%
PASIVO NO CORRIENTE				
PASIVOS NO CORRIENTES				
Otros Pasivos Financieros, Prestamos	186.413	98.822	87.591	88,6%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	186.413	98.822	87.591	88,6%
TOTAL PASIVOS	503.482	393.149	110.333	28,1%
PATRIMONIO				
PATRIMONIO				
Capital Emitido	308.725	308.725	0	0,0%
Resultados Acumulados	59.128	46.891	12.237	26,1%
Resultado del ejercicio	17.418	12.237	5.181	42,3%
TOTAL PATRIMONIO	385.271	367.853	17.418	4,7%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	888.753	761.002	127.751	16,8%

Interpretación: Se puede observar que hubo una mejora significativa de S/ 30,000 en las cuentas de efectivo de la empresa. Asimismo, se puede apreciar que hubo una mejor gestión en las cuentas por cobrar logrando disminuir en un 20% la recuperación de estas cuentas. Ambas mejoras generaron mayor liquidez para el 2017.

TRANSACER S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO
Al 31 de diciembre del año 2017 y 2016
Expresado en Soles

CUENTAS	ANALISIS VERTICAL			
	2017		2016	
	soles	%	soles	%
ACTIVO				
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	31.761	3,6%	1.761	0,2%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	125.071	14,1%	156.400	20,6%
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	34.306	3,9%	38.160	5,0%
Cuentas por cob.a entidades relacionad	94.300	10,6%	74.600	9,8%
Existencias	306.493	34,5%	212.392	27,9%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	591.931	66,6%	483.313	63,5%
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Activos Impuestos a Ganancias Diferido	38.623	4,3%	32.062	4,2%
Propiedades , Planta y Equipo (Neto)	258.199	29,1%	245.627	32,3%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	296.822	33,4%	277.689	36,5%
TOTAL ACTIVOS	888.753	100,0%	761.002	100,0%
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVOS CORRIENTES				
Tributos por pagar	99.985	11,3%	125.400	16,5%
Cuentas por pagar comerciales	121.811	13,7%	76.445	10,0%
Otras cuentas por pagar	81.740	9,2%	83.808	11,0%
Otros Pasivos Financieros, Prestamos	13.533	1,5%	8.674	1,1%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	317.069	35,7%	294.327	38,7%
PASIVO NO CORRIENTE				
PASIVOS NO CORRIENTES				
Otros Pasivos Financieros, Prestamos	186.413	21,0%	98.822	13,0%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	186.413	21,0%	98.822	13,0%
TOTAL PASIVOS	503.482	56,7%	393.149	51,7%
PATRIMONIO				
PATRIMONIO				
Capital Emitido	308.725	34,7%	308.725	40,6%
Resultados Acumulados	59.128	6,7%	46.891	6,2%
Resultado del ejercicio	17.418	2,0%	12.237	1,6%
TOTAL PATRIMONIO	385.271	43,3%	367.853	48,3%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	888.753	100,0%	761.002	100,0%

Interpretación: En el análisis vertical, se puede observar que hubo una mejora significativa en las cuentas de efectivo de la empresa, pasando de 0.2% en el 2016 a un 3.6% en el 2017. Asimismo, se puede apreciar que hubo una mejor gestión en las cuentas por cobrar logrando disminuir de 20.6% en el 2016 a 14.1% en el 2017. Ambas mejoras generaron mayor liquidez para el 2017.

RATIO DE LIQUIDEZ GENERAL O RAZON CORRIENTE		
ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE		
2017	$\frac{591.931}{317.069} =$	1.867
2016	$\frac{483.313}{294.327} =$	1.642

Tabla 26

Interpretación: En cuanto al ratio de liquidez corriente apreciamos que ha mejorado de 1.642 a 1.867; es decir que existen mayores posibilidades de cubrir las obligaciones corrientes de la empresa.

RATIO DE LIQUIDEZ ABSOLUTA O PRUEBA DEFENSIVA		
EFECTIVO Y EE/PASIVO CORRIENTE		
2017	$\frac{31.761}{317.069} =$	0.100
2016	$\frac{1.761}{294.327} =$	0.006

Tabla 27

Interpretación: En cuanto a la prueba defensiva observamos que ha mejorado significativamente de 0.006 en el 2016 a 0.100 en el 2017; es decir que existen mayores posibilidades de cubrir las obligaciones corrientes de la empresa, a pesar que aún persiste el nivel bajo por cuanto por cada sol de deuda corriente la empresa cuenta con solo S/ 0.10 para afrontarlo en forma inmediata.

RATIO DE CAPITAL DE TRABAJO					
ACTIVO CORRIENTE -PASIVO CORRIENTE					
2017	591.931	-	317.069	=	274,862
2016	483.313	-	294.327	=	188.986

Tabla 28

Interpretación: En cuanto al capital de trabajo observamos ha mejorado de S/ 188.986 en el 2016 a S/ 274.862 en el 2017; es decir que existen mayor disponibilidad de capital de trabajo para cubrir las obligaciones corrientes de la empresa en el corto plazo.

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Contrastación de la hipótesis general

Ho: La aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas no mejora la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

Ha: La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

Tabla 269. *Correlación de la hipótesis general*

		Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	Liquidez
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,971**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	6	6
	Coefficiente de correlación	,971**	1,000
Liquidez	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	6	6

Fuente: Elaboración propia

De los resultados que se aprecian en la tabla 26, el grado de correlación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .971 lo cual significa que existe relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05 , y permite aceptar la hipótesis general. Por tanto, la Aplicación de un Manual de Procedimientos de a Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017.

Asimismo, del análisis financiero realizado y presentado en los resultados de la presente investigación se evidencia que efectivamente en el 2017 existe una mejora en la liquidez de la empresa con relación al ejercicio 2016 donde aún no se aplicaba dicho manual.

Este resultado guarda relación con las conclusiones presentadas por Morante (2017) quién indicó que la aplicación del manual disminuirá la cartera vencida y ayudará en agilizar las cobranzas. Puntualizó la necesidad de capacitar al personal sobre el alcance del manual, y así hacer efectivo los objetivos en el procedimiento de créditos y cobranzas. De igual forma Velarde (2017) en su tesis "Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Ángel Aguilar" llegó

a la conclusión que con la implementación del manual de crédito y cobranza se disminuirá la tasa de morosidad y elevará la liquidez de la empresa.

Los resultados presentados confirman que la optimización de los procedimientos en los créditos y cobranzas mejora la liquidez de una empresa.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Ho: La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas no se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

Ha: La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

Tabla 30. *Correlación de la primera hipótesis específica*

			Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	Disponibilidad de efectivo
Rho de Spearman	Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	Coeficiente de correlación	1,000	,971**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Disponibilidad de efectivo	N	6	6
		Coeficiente de correlación	,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	6	6

Fuente: Elaboración propia

De los resultados que se aprecian en la tabla 27, el grado de correlación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .971 lo cual significa que existe relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, y permite aceptar la hipótesis planteada. Por tanto, el Manual de Procedimientos Aplicados a Créditos y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017.

Asimismo la prueba defensiva realizada y presentada en los resultados de la presente investigación, se evidencia que efectivamente en el 2017 ha mejorado significativamente de 0.006 en el 2016 a 0.100 en el 2017; es decir que existen mayor posibilidades de cubrir las obligaciones corrientes de la empresa, a pesar que aún persiste el nivel bajo por cuanto por cada sol de deuda corriente la empresa cuenta con solo S/ 0.10 para afrontarlo en forma inmediata

con disponibilidad en efectivo; mejorando la liquidez de la empresa con relación al ejercicio 2016 donde aún no se aplicaba dicho manual.

Este resultado se asemeja a lo hallado por Solano (2016) quién indicó que un manual de créditos y cobranzas ayudó a disminuir la cartera vencida, mejorando así la liquidez, de igual forma se alcanzó mantener una cartera sana que proyecta como máximo un 5% de morosidad al año, elevando así la disponibilidad de efectivo.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Ho: La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas no se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

Ha: La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017

Tabla 31. *Correlación de la segunda hipótesis específica*

		Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	Capital de trabajo
Rho de Spearman	Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,971**
		N	,001
			6
	Capital de trabajo	Coefficiente de correlación	,971**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
			6

Fuente: Elaboración propia

De los resultados que se aprecian en la tabla 28, el grado de correlación entre las variables determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .971 lo cual significa que existe relación positiva y alta entre las variables, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, y permite aceptar la hipótesis planteada. Por tanto, el Manual de Procedimientos Aplicados a Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017.

En cuanto, del análisis financiero realizado en el capítulo de resultados, observamos que el capital de trabajo ha mejorado de S/ 188.986 en el 2016 a S/ 274.862 en el 2017; es decir se evidencia una mayor disponibilidad de capital de trabajo para cubrir las obligaciones corrientes de la empresa en el corto plazo, mejorando la liquidez de la empresa con relación al ejercicio 2016 donde aún no se aplicaba dicho manual.

Según el estudio de Nole (2015) la gestión de cobranzas alcanzó el nivel deficiente en un 94% y el nivel de morosidad fue alta en un 99%. Estos porcentajes indican que es importante el diseño y aplicación de estrategias de cobranza para mantener el capital de trabajo; de igual forma Muñoz (2016) reveló en su investigación que la gestión de cuentas por cobrar influye significativamente (<0.05) en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C, por lo que si se quiere contar con un capital de trabajo permanente se debe modificar los procedimientos en la gestión de cobranzas.

Finalmente Atoche (2016) concluyó que existe correlación significativa (<0.05) entre las políticas de crédito y cobranza y la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C., estimando que si se mantiene esta política se equilibrará el capital de trabajo.

CONCLUSIONES

Primera: La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017; lo cual es corroborado por el análisis financiero realizado y presentado en los resultados de la presente investigación donde se evidencia que efectivamente en el 2017 existe una mejora en la liquidez de la empresa con relación al ejercicio 2016 donde aún no se aplicaba dicho manual. En tal sentido, el diseño y aplicación de un manual de procedimientos en los créditos y cobranzas es necesario si es que se quiere mantener la liquidez de una empresa; dicho manual debe estar diseñado acorde a las particularidades de la empresa y en función de sus necesidades.

Segunda: La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017; lo cual se evidencia con la prueba defensiva realizada y presentada en los resultados de la presente investigación que señala que efectivamente en el 2017 ha mejorado significativamente de 0.006 en el 2016 a 0.100 en el 2017; es decir que existen mayor posibilidades de cubrir las obligaciones corrientes de la empresa; mejorando la liquidez de la empresa con relación al ejercicio 2016 donde aún no se aplicaba dicho manual. En tal sentido, la disponibilidad de efectivo, permitirá realizar nuevas inversiones, así como generar fluidamente nuevos créditos, pero ello debe ir de la mano con la adecuada gestión de cobranzas.

Tercera: La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017; por cuanto observamos que el capital de trabajo ha mejorado de S/ 188.986 en el 2016 a S/ 274.862 en el 2017; lo cual evidencia una mayor disponibilidad de capital de trabajo para cubrir las obligaciones corrientes de la empresa en el corto plazo, mejorando la liquidez de la empresa con relación al ejercicio 2016 donde aún no se aplicaba dicho manual. Para que una empresa pueda seguir permaneciendo en el mercado, y sobre todo contar con el capital de trabajo para seguir funcionando, requiere asegurar el retorno de préstamos y créditos, por lo que es importante mantener procedimientos efectivos en la gestión de créditos y cobranzas.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al personal directivo del área de Créditos y Cobranzas en la empresa TRANSACER S.A.C, continuar con la Aplicación del Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas como herramienta para optimizar su liquidez, el uso del manual debe estar enfocado en controlar e inspeccionar los créditos de tal forma que garantice el retorno del monto prestado. Parte esencial de un manual de créditos y cobranzas es la difusión de los procesos a realizar entre el personal, capacitándolos en el uso adecuado del manual, con ello disminuir el porcentaje de morosidad.

Segunda: Se recomienda al personal directivo del área de Créditos y Cobranzas en la empresa TRANSACER S.A.C, diseñar un plan de trabajo en función de los objetivos financieros de la empresa, este plan de trabajo debe enfocarse en garantizar la disponibilidad del efectivo. Asimismo, es importante contar reevaluar futuros prestamos aquellos que no hayan regularizado sus pagos, esto a su vez, revertirá en el retorno del capital y asegurará la disponibilidad de efectivo para seguir realizando préstamos o para invertir en la organización.

Tercera: Se recomienda al personal directivo del área de Créditos y Cobranzas en la empresa TRANSACER S.A.C, en Aplicar correctamente el manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas, ello impactará positivamente en garantizar el capital de trabajo. El éxito de la aplicación del manual propuesto implica la capacitación del personal. A mayor conocimiento del manual se podrá elevar, fortalecer e incrementar el capital de trabajo, ya que se disminuirá la morosidad de los clientes.

REFERENCIAS

- Atoche, L. (2016). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C del distrito Salaverry*. Tesis de contador público, Universidad César Vallejo, Facultad de contabilidad, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/329/atoche_bl.pdf?sequence=1
- Barrantes, M. (2009). *Administración Bancaria* (Vol. II). Perú: Instituto de Formación Bancaria.
- Bedoya, J. (2016). Ciclos de crédito, liquidez global y regímenes monetarios: una aproximación para América Latina. *Desarrollo*, 14(4). Obtenido de www.cielo.org.co/pdf/dys/n78a08.pdf
- Boscán, M. (abril-junio de 2009). Análisis del crédito comercial en pequeñas y medianas empresas de derivados lácteos. (U. d. Zulia-Maracaibo, Ed.) *Revista venezolana de Gerencia.*, 14(46), 248-259. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29011523007>
- Cárdenas, M. V. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 16-25.
- Castillo, Y. (2007). La administración del capital de trabajo: un reto empresarial. *Científica "Visión de Futuro"*, 8(2). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935467004.pdf>
- Celaya, R. (septiembre-diciembre de 2014). ¿Cómo determinar su riesgo empresarial? (U. EAN, Ed.) *Revista Escuela de Administración de Negocios*, v(52), 69-75. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20605206.pdf>
- Chavarín, R. (24 de junio de 2016). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Ex.econ.finanz*, 10(1), 2-26.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGrawHill.
- Crísolo, L., & Romero, V. (2016). *Propuesta de un manual de políticas de procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carrocerías & Estructuras Metálicas Flores S.A.C*. Tesis para optar el título de contador público, Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Contabilidad y finanzas, Trujillo. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/74955/1/IF-CRISOLOGO%20Y%20ROMERO.pdf>

- Cuya, Y. (2009). *Administración Bancaria* (Vol. II). Perú: Instituto de Formación Bancaria.
- Ferrer, A. (2009). *Actualidad Empresarial*. Perú: Instituto Pacífico.
- Fontalvo, J. (2012). Evaluación del mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector. (U. A. Caribe, Ed.) *Prospectiva*, 10(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4962/496250733014.pdf>
- Gómez, L. (diciembre de 2014). La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. Un estudio de caso. *Revista científica de la UCSA*, 1(1), 24-32. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v1n1/v1n1a04.pdf>
- Hernández, L., Meneses, L., & Benavides, J. (2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. *Estudios Gerenciales*, 5(97). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Lozano, G., & Luna, I. (2016). *Diseño de manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Química S.A. 2017*. Universidad Técnica de Ambato, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%C3%B1o%20manual%20politic%20de%20credit%20y%20cobranzas.pdf>
- Morante, E. (2017). *Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía OTELO& FABELL*. Tesis, Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil, Ingeniería comercial, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2078/1/T-ULVR-1879.pdf>
- Muñoz, L. P. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C.* Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Contador público, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque*. Tesis

- de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Facultad de administración. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4152/1/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf>
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*.
- Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Administración, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4152/1/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf>
- Ormazabal, F. (abril de 2014). Variables que afectan la tasa de incumplimiento de créditos de los chilenos. *Revista de análisis económico*, 29(1). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-88702014000100001
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial Macro.
- Riaño, M. (2014). Administración del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad en el sector textil de Cúcuta, periodo 2008-2011. *Respuestas*, 18(1), 86-98.
- Salmerón, A. (2016). Aspectos del crédito hipotecario en el bienestar de las personas trabajadoras. El caso de la banca comercial y el fonovavit en México. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 413-426. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537039.pdf>
- Sánchez, X. (enero-junio de 2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. (U. Libre, Ed.) *Revista entramado.*, 8(1), 90-98. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265424601007.pdf>
- Solano, B. G. (2016). *Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19792/1/tesis%20cpa%20universidad%20de%20guayaquil%20manual%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Economía. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

- Trejo, J., Ríos, M., & Martínez, M. (enero de 2016). Análisis de la administración del riesgo crediticio en México para tarjetas de crédito. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 11(1).
Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462016000100103
- Uceda, L., & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L.* Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENES.pdf
- Velarde, K. (2017). *Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Ángel Aguilar.* Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas para mejorar la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento	Estadística
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas mejora la liquidez en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017</p>	<p>Variable 1: Aplicación de un Manual de procedimientos de créditos y cobranzas</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de un manual - Diseño del manual - Procedimientos a los créditos - Procedimientos de las cobranzas 	<p>Población:</p> <p>La población fue integrada por 6 trabajadores del área de Créditos y Cobranzas en la empresa TRANSACER S.A.C.</p> <p>Muestra:</p> <p>Al contar con una población pequeña se tomó al 100% de la población, por lo que la muestra es de tipo Censal, es decir los 6 trabajadores del área de Créditos y Cobranzas en la empresa</p>	<p>Tipo:</p> <p>Transversal Descriptivo-correlacional</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta Documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario Estados Financieros</p>	<p>Estadística descriptiva:</p> <p>Tablas de frecuencia.</p> <p>Estadística inferencial:</p> <p>Estadístico de correlación de Rho Spearman</p>

<p>Preguntas específicas ¿De qué manera La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017?</p> <p>¿De qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar de qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos Aplicados de y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017</p> <p>Evaluar de qué manera la Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017</p>	<p>Hipótesis específicas La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con la disponibilidad de efectivo en TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017</p> <p>La Aplicación de un Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas se relaciona con el capital de trabajo en la empresa TRANSACER S.A.C., Puente Piedra 2017</p>	<p>Variable 2: Liquidez</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de efectivo - Capital de trabajo 	<p>TRANSACER S.A.C.</p>			
---	---	---	--	-------------------------	--	--	--

Anexo 2. Cuestionarios

CUESTIONARIO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS APLICADOS A CRÉDITOS Y COBRANZAS

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: ____ 2. Estado civil: _____ 3. Área de trabajo: _____ 4. Nivel de educación: _____

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
ELABORACIÓN DEL MANUAL					
La elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos					
Todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra					
Para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación					
DISEÑO DEL MANUAL					
La conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual					
Las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual					
Todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas					
PROCEDIMIENTOS A LOS CRÉDITOS					
Para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes					
Para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes					
Para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes					
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS					
Para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar					
Es necesario identificar a cartera de morosos					
Es necesario identificar las cuentas por vencer					
Se debe promover las cartas de recordatorio de deudas					
Debe haber una coordinación constante con el área legal					

CUESTIONARIO DE LA LIQUIDEZ

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: ____ 2. Estado civil: _____ 3. Área de trabajo: _____ 4. Nivel de educación:

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO					
La empresa tiene capacidad de pago					
Considera que la empresa dispone de recursos necesarios					
La empresa está en posibilidad de invertir					
La empresa cuenta con solvencia económica					
La empresa puede atender sus obligaciones de pago					
En la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente					
La empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente					
CAPITAL DE TRABAJO					
La empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados					
La empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo					

Anexo 3: Estados Financieros

TRANSACER S.A.C.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO

Al 31 de diciembre del año 2017 y 2016

Expresado en Soles

ACTIVO					PASIVOS Y PATRIMONIO				
ACTIVOS CORRIENTES					PASIVOS CORRIENTES				
	2017	%	2016	%		2017	%	2016	%
Efectivo y Equivalente de Efectivo	31.761	3,6%	1.761	0,2%	Tributos por pagar	99.985	11,3%	125.400	16,5%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	125.071	14,1%	156.400	20,6%	Cuentas por pagar comerciales	121.811	13,7%	76.445	10,0%
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	34.306	3,9%	38.160	5,0%	Otras cuentas por pagar	81.740	9,2%	83.808	11,0%
Cuentas por cob.a entidades relacionad.	94.300	10,6%	74.600	9,8%	Otros Pasivos Financieros, Prestamos	13.533	1,5%	8.674	1,1%
Existencias	306.493	34,5%	212.392	27,9%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	317.069	35,7%	294.327	38,7%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	591.931	66,6%	483.313	63,5%	PASIVO NO CORRIENTE				
ACTIVOS NO CORRIENTES					Otros Pasivos Financieros, Prestamos	186.413	21,0%	98.822	13,0%
Activos Impuestos a Ganancias Diferidos	38.623	4,3%	32.062	4,2%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	186.413	21,0%	98.822	13,0%
Propiedades , Planta y Equipo (Neto)	258.199	29,1%	245.627	32,3%					
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	296.822	33,4%	277.689	36,5%	TOTAL PASIVOS	503.482	56,7%	393.149	51,7%
					PATRIMONIO				
					Capital Emitido	308.725	34,7%	308.725	40,6%
					Resultados Acumulados	59.128	6,7%	46.891	6,2%
					Resultado del ejercicio	17.418	2,0%	12.237	1,6%
					TOTAL PATRIMONIO	385.271	43,3%	367.853	48,3%
TOTAL ACTIVOS	888.753	100,0%	761.002	100,0%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	888.753	100,0%	761.002	100,0%

TRANSACER S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO

Al 31 de diciembre del año 2017 y 2016



Expresado en Soles

CUENTAS	2017	2016	ANALISIS HORIZONTAL	
			Aumento (Disminución)	
			soles	%
ACTIVO				
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	31.761	1.761	30.000	1703,6%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	125.071	156.400	-31.329	-20,0%
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	34.306	38.160	-3.854	-10,1%
Cuentas por cob.a entidades relacionad.	94.300	74.600	19.700	26,4%
Existencias	306.493	212.392	94.101	44,3%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	591.931	483.313	108.618	22,5%
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Activos Impuestos a Ganancias Diferidos	38.623	32.062	6.561	20,5%
Propiedades , Planta y Equipo (Neto)	258.199	245.627	12.572	5,1%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	296.822	277.689	19.133	6,9%
TOTAL ACTIVOS	888.753	761.002	127.751	16,8%
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVOS CORRIENTES				
Tributos por pagar	99.985	125.400	-25.415	-20,3%
Cuentas por pagar comerciales	121.811	76.445	45.366	59,3%
Otras cuentas por pagar	81.740	83.808	-2.068	-2,5%
Otros Pasivos Financieros, Prestamos	13.533	8.674	4.859	56,0%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	317.069	294.327	22.742	7,7%
PASIVO NO CORRIENTE				
PASIVOS NO CORRIENTES				
Otros Pasivos Financieros, Prestamos	186.413	98.822	87.591	88,6%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	186.413	98.822	87.591	88,6%
TOTAL PASIVOS	503.482	393.149	110.333	28,1%
PATRIMONIO				
PATRIMONIO				
Capital Emitido	308.725	308.725	0	0,0%
Resultados Acumulados	59.128	46.891	12.237	26,1%
Resultado del ejercicio	17.418	12.237	5.181	42,3%
TOTAL PATRIMONIO	385.271	367.853	17.418	4,7%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	888.753	761.002	127.751	16,8%

TRANSACER S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO
Al 31 de diciembre del año 2017 y 2016
Expresado en Soles

CUENTAS	ANALISIS VERTICAL			
	2017		2016	
	soles	%	soles	%
ACTIVO				
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	31.761	3,6%	1.761	0,2%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	125.071	14,1%	156.400	20,6%
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	34.306	3,9%	38.160	5,0%
Cuentas por cob.a entidades relacionad	94.300	10,6%	74.600	9,8%
Existencias	306.493	34,5%	212.392	27,9%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	591.931	66,6%	483.313	63,5%
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Activos Impuestos a Ganancias Diferido	38.623	4,3%	32.062	4,2%
Propiedades , Planta y Equipo (Neto)	258.199	29,1%	245.627	32,3%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	296.822	33,4%	277.689	36,5%
TOTAL ACTIVOS	888.753	100,0%	761.002	100,0%
PASIVOS Y PATRIMONIO				
PASIVOS CORRIENTES				
Tributos por pagar	99.985	11,3%	125.400	16,5%
Cuentas por pagar comerciales	121.811	13,7%	76.445	10,0%
Otras cuentas por pagar	81.740	9,2%	83.808	11,0%
Otros Pasivos Financieros, Prestamos	13.533	1,5%	8.674	1,1%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	317.069	35,7%	294.327	38,7%
PASIVO NO CORRIENTE				
PASIVOS NO CORRIENTES				
Otros Pasivos Financieros, Prestamos	186.413	21,0%	98.822	13,0%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	186.413	21,0%	98.822	13,0%
TOTAL PASIVOS	503.482	56,7%	393.149	51,7%
PATRIMONIO				
PATRIMONIO				
Capital Emitido	308.725	34,7%	308.725	40,6%
Resultados Acumulados	59.128	6,7%	46.891	6,2%
Resultado del ejercicio	17.418	2,0%	12.237	1,6%
TOTAL PATRIMONIO	385.271	43,3%	367.853	48,3%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	888.753	100,0%	761.002	100,0%

Anexo 4. Diseño de manual de créditos y cobranzas

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</p>	
<p>Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos</p>		<p>Fecha de elaboración: 06/07/2018</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS Y COBRANZAS

Introducción

El presente Manual ha sido elaborado con la finalidad de brindar información sobre la situación actual que atraviesa la Empresa Transacer S.A.C., donde se ha identificado problemas en el área de créditos y cobranzas ya que la empresa no cuenta con liquidez debido a que dicha área no lleva un control adecuado de las cuentas por cobrar, es por ello que la Empresa no puede cumplir con sus obligaciones frente a terceros.

1. Objetivos

- Implementar políticas de Crédito; Lineamiento que dispone el Gerente financieros, para otorgar crédito, evaluando la solvencia del cliente y minimizando la posible pérdida de la concesión de crédito, en la cual se debe incluir:
 - a) Solicitar al cliente su documento de identidad en caso sea persona natural, de lo contrario copia literal si fuera jurídico, luego proceder a la evaluación.
 - b) Establecer normas claras sobre el grado de capacidad financiera del cliente donde se limite el máximo de crédito de acuerdo a su historial crediticio.
 - c) Días de crédito que la empresa otorgue a sus clientes, es decir el número de días en que se cobren las facturas, no deben superar los 60 días.
 - d) Se debe establecer un contrato donde se formalice el crédito con las condiciones pactadas por la empresa.

- Implementar políticas de Cobro; Tener claro los procedimientos a seguir en caso de incumplimiento.
 - a) Los cobros serán de acuerdo al plazo establecido.
 - b) Se les brindara la cuenta bancaria de la empresa para que realicen el depósito o transferencia en la fecha de vencimiento.
 - c) En caso de no cumplir con la fecha establecida, se les enviara correos comunicando las acciones legales a seguir.
 - d) En caso de que incumplan los gastos legales serán asumidos por el cliente según los términos estipulados del contrato.

- Otorgar Responsabilidad al jefe de créditos y cobranzas para que solicite la información requerida al cliente en forma eficiente y especificar los puntos claramente, adjuntando los documentos requeridos

- Especificar los procedimientos de la empresa, para el cobro de sus facturas.

2. Alcance

Este Manual de Procedimientos Aplicados a Créditos y Cobranzas, se hará entrega al personal encargado del área para mejorar el control ya que esta área se encargará de los procesos de cobros, de acuerdo a las políticas establecidas, desde el momento que se genera la orden de servicio y/o pedido, hasta el momento de la cancelación.

3. Responsabilidades del Gerente Financiero

El Gerente de la empresa tendrá las siguientes responsabilidades:

- Revisar las políticas de Créditos
- Revisar si los procesos van de acuerdo a lo establecido.
- Controlar y Verificar el cobro en los plazos establecidos.
- Analizar, aprobar y/o desaprobar las solicitudes de crédito

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	
Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos	Fecha de elaboración: 06/07/2018	

4. Responsabilidades del Departamento de Crédito y Cobranza.

La función del departamento de cobranza es indispensable para lograr la recuperación de la cartera vencida teniendo la responsabilidad de llevar una buena organización y supervisión de la siguiente manera:

- Mantener la organización, supervisión y actualización de las cuentas por cobrar de manera constante.
- Proponer estrategia para agilizar la recuperación de acuerdo a las políticas establecidas.
- Planificar la implementación de controles administrativos que permita la disminución de cartera vencida.
- Investigar a los posibles clientes que soliciten crédito o prestación de servicio.
- Establecer soluciones en relación a las cuentas incobrables.

5. Procedimientos de Créditos

Se le otorgará el crédito dependiendo de la validación que realice el departamento de crédito de acuerdo a la capacidad de endeudamiento del cliente, evaluando también el comportamiento de pago con otras financieras y/o empresas, dicha evaluación no debe ser mayor a 48 horas obtenidas la documentación.

6. Entrega de Documentación

Los documentos a presentar para la evaluación dependerán del tipo de persona ya sea persona natural con negocio o persona jurídica, para ello antes se debe adjuntar lo siguiente:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	
Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos	Fecha de elaboración: 06/07/2018	

a) Persona Natural con Negocio:

- DNI, Carnet de Extranjería.
- Recibo de servicios de domicilio (luz, agua, teléfono debidamente cancelado)
- Tres últimos pagos a Sunat.
- Antigüedad mínima del negocio (18 meses)

b) Persona Jurídica:

- Copia Literal y vigencia de poder
- Ficha Ruc
- Tres últimas declaraciones a Sunat
- Última declaración anual
- Licencia de funcionamiento

7. Aprobación del Crédito

Una vez entregada la documentación tanto el jefe de créditos como el analista realiza las verificaciones, respectivas comunicando a la Gerencia y al Jefe de Créditos en qué condiciones se encuentra

El Gerente Financiero de la Empresa, da la aprobación del crédito, respecto a la verificación hecha por el jefe de créditos y cobranzas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	
Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos	Fecha de elaboración: 06/07/2018	

Flujograma de Crédito

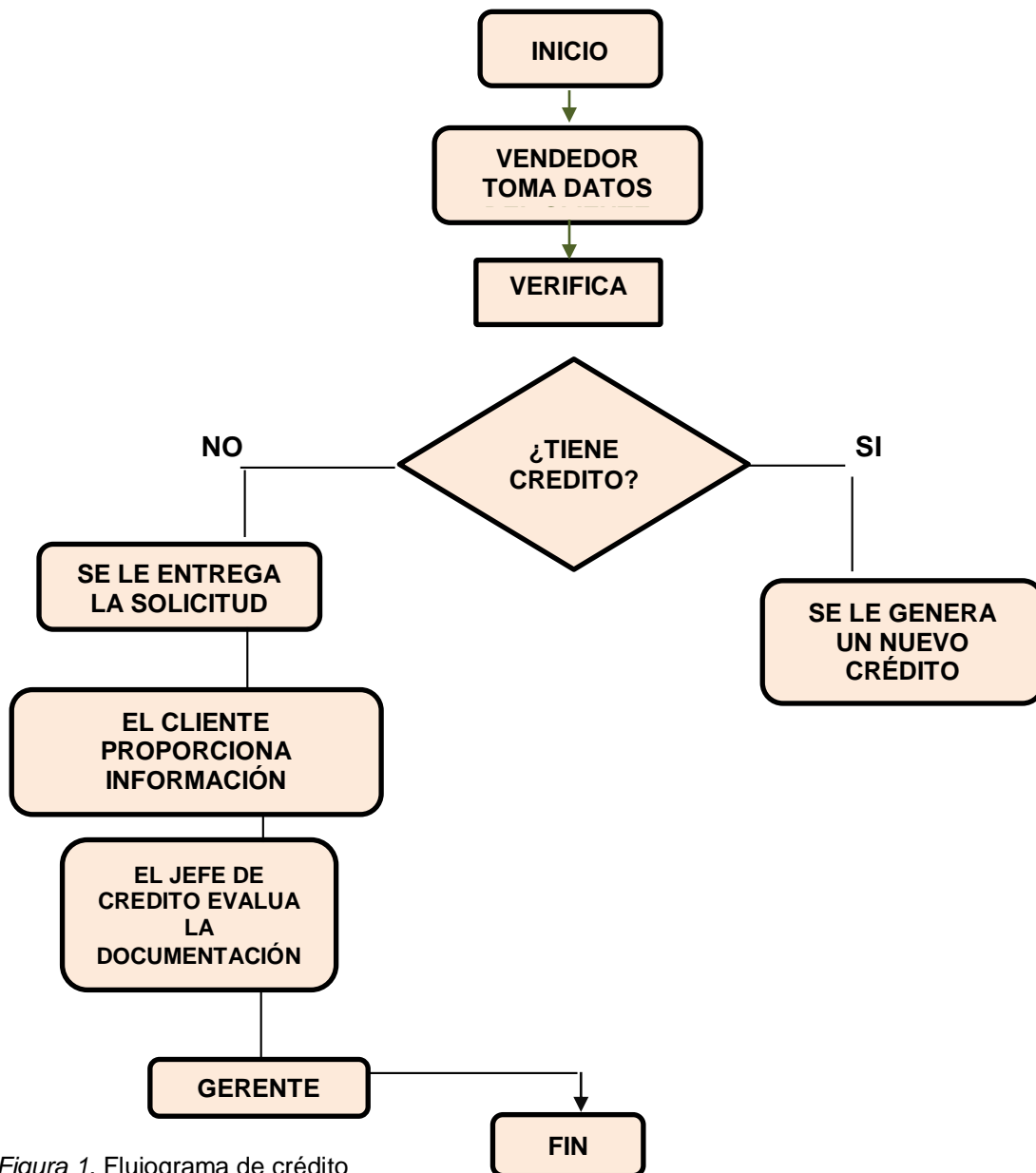


Figura 1. Flujograma de crédito

Fuente: Elaboración propia

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</p>	
<p>Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos</p>	<p>Fecha de elaboración: 06/07/2018</p>	



8. Procedimiento de Cobranza

El procedimiento de la cobranza se generará de acuerdo al reporte detallado de la cartera vencida o por vencer.

a) Ejecución del procedimiento de la cobranza

De acuerdo al proceso de cobro, el Jefe de Departamento créditos y cobranzas es el responsable de la recuperación de las cobranzas y se encarga de lo siguiente:

- Asignar cartera de cobranza al personal de cobranza de acuerdo a criterios establecidos.
- Supervisar permanentemente la gestión de cobranza y brindar el apoyo necesario al área.
- El encargado de cobranza hace seguimiento a los contratos verificando el tiempo asignado al cliente.
- En caso no hubiese pago alguno se procede a realizar el seguimiento vía telefónica, correos para poder confirmar el pago de las mismas.
- Una vez confirmado el pago se le indica al área encargada que verifique si la transacción fue realizada, para efectuar el registro en el sistema de Cuentas por Cobrar.
- Imprimir y enviar los estados de cuenta mensual con saldos pendientes a nuestros clientes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	
Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos	Fecha de elaboración: 06/07/2018	

Flujograma de cobranzas

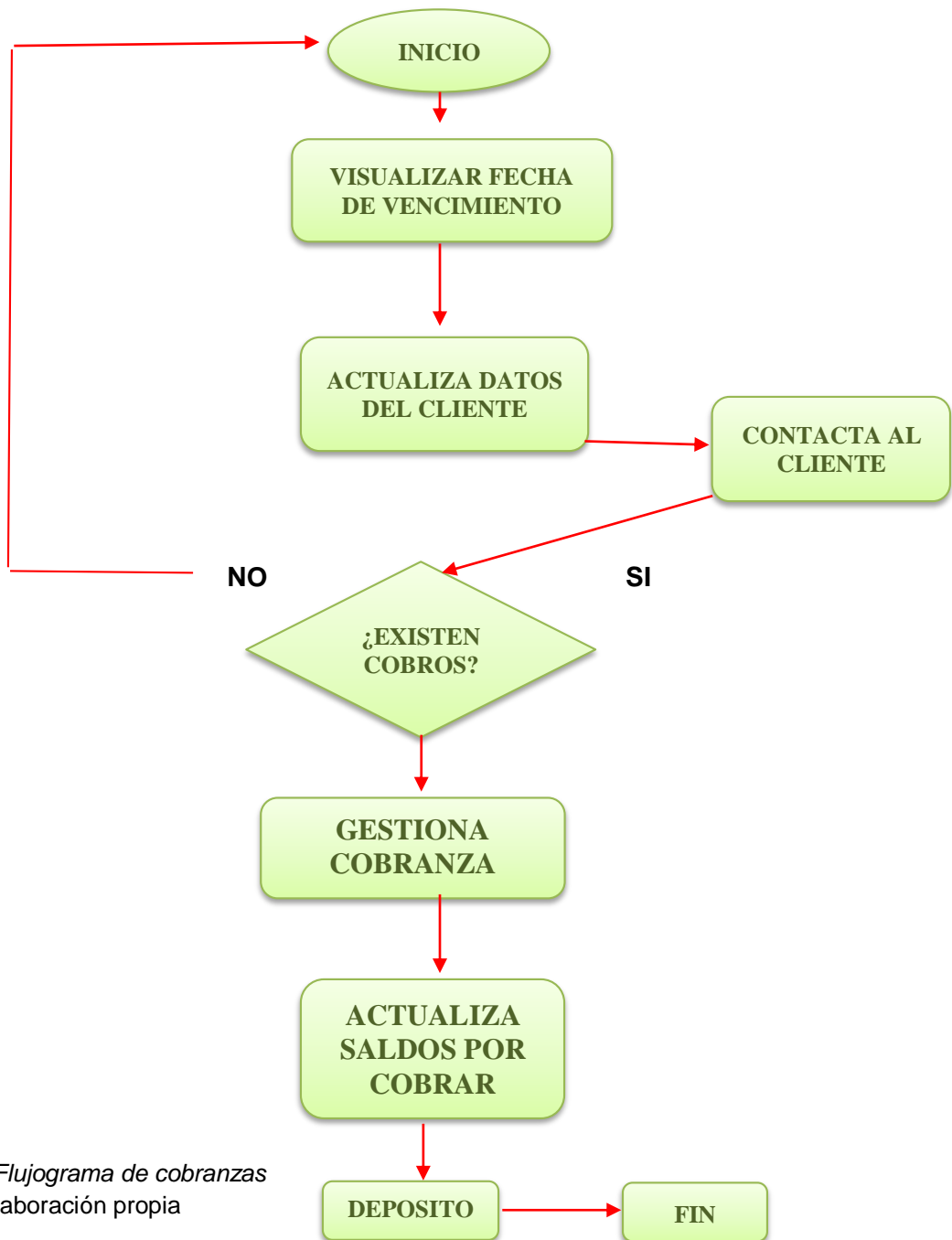


Figura 2. *Flujograma de cobranzas*
Fuente: Elaboración propia

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	
Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos	Fecha de elaboración: 06/07/2018	

a. **Políticas y normas para el procedimiento de facturación**

- Recibir la Orden de Servicio
- Ingresar toda la información solicitada en la factura si es aprobado el servicio.
- Adjuntar la documentación cuando se realice la venta para que sean contabilizadas.
- El asistente procesa la información en el sistema contable.

Flujograma de Facturación

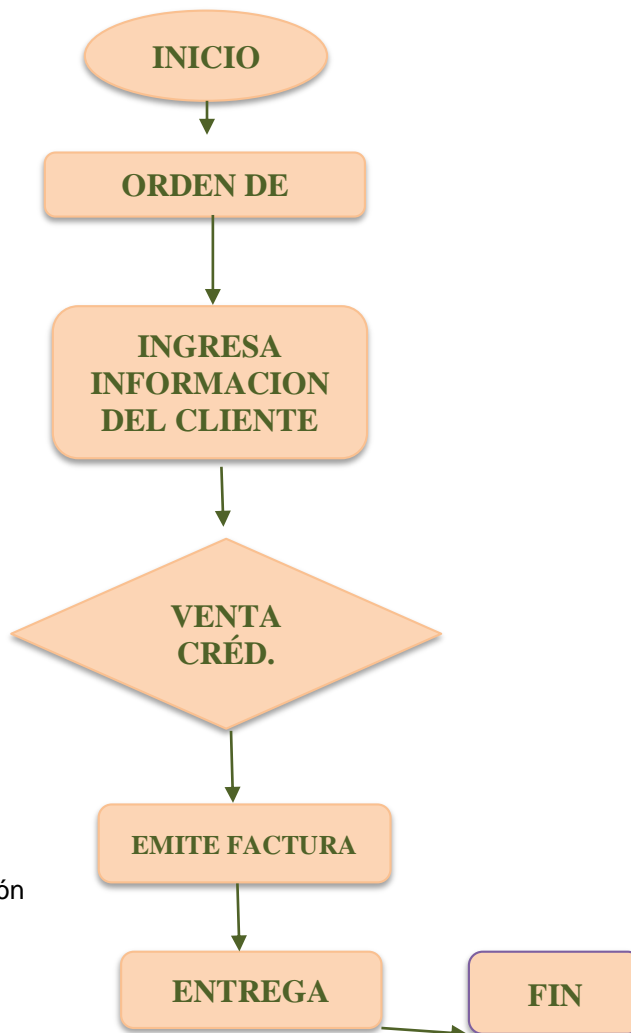


Figura 3. Flujograma de facturación

Fuente: Elaboración propia



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	
Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos	Fecha de elaboración: 06/07/2018	

Departamento de Contabilidad

Se encarga de coordinar y recabar información del área de créditos y cobranzas para poder garantizar el resultado de las diferentes operaciones con la finalidad de producir informes a la Gerencia para la toma de decisiones en la Empresa y prevenir con anticipación desastres financieros debido a la falta de cobranza.

Sus funciones principales son:

- Recabar documentos y entregar al auxiliar contable
- El auxiliar registrar información de forma estandarizada y entrega resultados al contador.
- El contador analiza resultados y prepara información.
- Los Estados Contables deberán de ser analizados y presentados a Gerencia para la toma de decisiones.
- Todo cierre de cuenta se realiza 31 de diciembre de cada año, para lo cual toda la contabilidad debe estar al día.
- Los Estados Contables a presentar son: Estado de situación Financiera, Estados de Resultados, Estado de cambio en el Patrimonio Neto, Estado de Flujo de efectivo.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</p>	
<p>Elaborado por: Judith Alegre/Lidia Ramos</p>	<p>Fecha de elaboración: 06/07/2018</p>	

Flujograma de Contabilidad

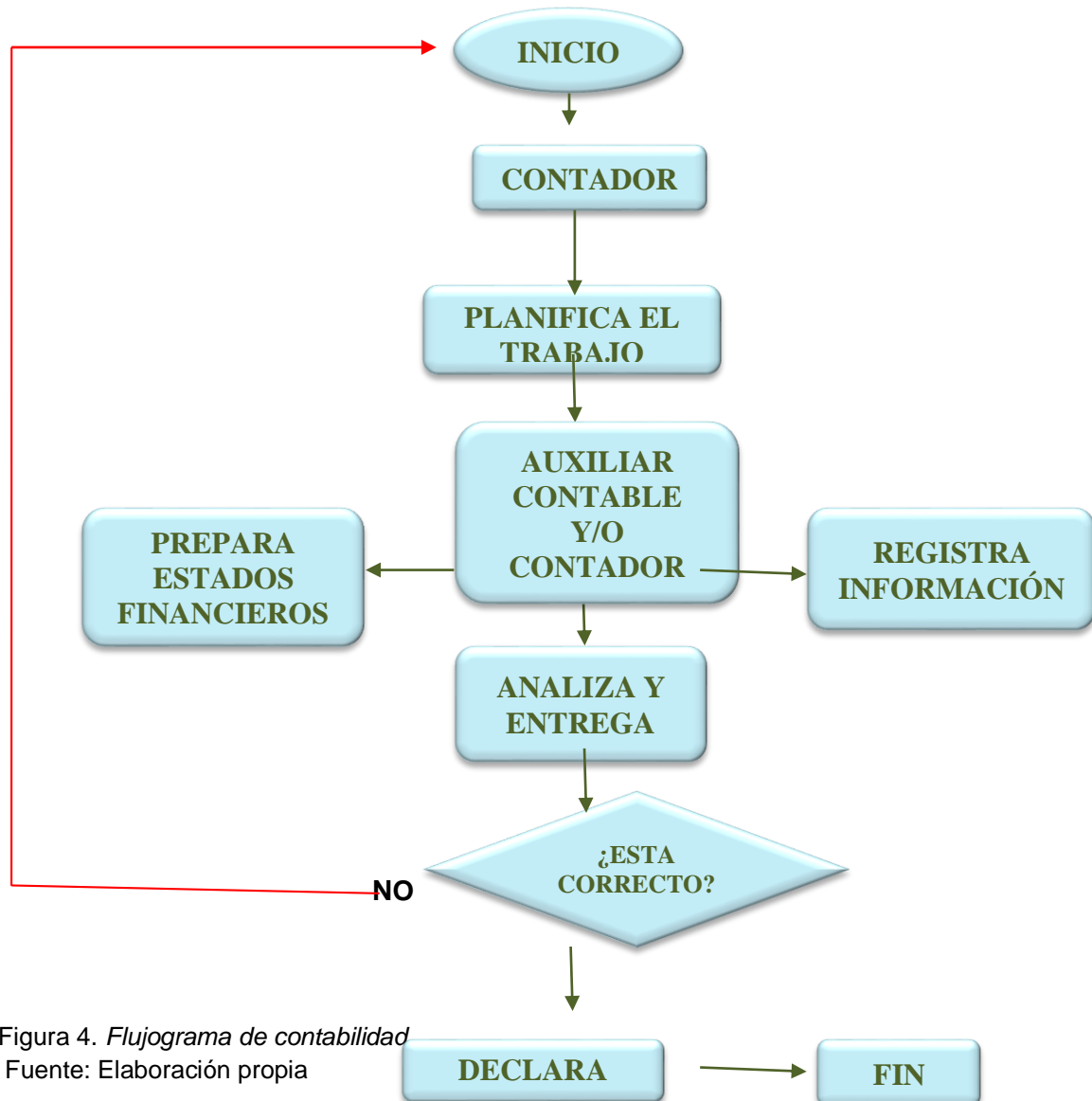


Figura 4. *Flujograma de contabilidad*
Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Encuesta N.º 1

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: 39 años 2. Estado civil: Casada 3. Área de trabajo: Administrativo 4. Nivel de educación: Superior
5. Cargo: **Administradora**

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
2 Casi nunca
3 A veces
4 Casi siempre
5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
ELABORACIÓN DEL MANUAL					
La elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos			X		
Todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra				X	
Para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación			X		
DISEÑO DEL MANUAL					
La conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual				X	
Las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual				X	
Todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas			X		
PROCEDIMIENTOS A LOS CRÉDITOS					
Para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes			X		
Para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes			X		
Para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes			X		
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS					
Para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar				X	
Es necesario identificar a cartera de morosos				X	
Es necesario identificar las cuentas por vencer				X	
Se debe promover las cartas de recordatorio de deudas		X			
Debe haber una coordinación constante con el área legal				X	
DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO					
La empresa tiene capacidad de pago		X			
Considera que la empresa dispone de recursos necesarios	X				
La empresa está en posibilidad de invertir		X			
La empresa cuenta con solvencia económica		X			
La empresa puede atender sus obligaciones de pago		X			
En la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente		X			
La empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente		X			
CAPITAL DE TRABAJO					
La empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados		X			
La empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo		X			

Anexo 5. Encuesta N.º 2

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: 42 Años 2. Estado civil: Casada 3. Área de trabajo: Administrativo 4. Nivel de educación: Superior
5. Cargo: Asistente de Gerencia

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
2 Casi nunca
3 A veces
4 Casi siempre
5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
ELABORACIÓN DEL MANUAL					
La elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos			X		
Todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra				X	
Para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación				X	
DISEÑO DEL MANUAL					
La conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual				X	
Las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual				X	
Todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas			X		
PROCEDIMIENTOS A LOS CRÉDITOS					
Para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes				X	
Para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes				X	
Para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes			X		
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS					
Para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar					X
Es necesario identificar a cartera de morosos					X
Es necesario identificar las cuentas por vencer				X	
Se debe promover las cartas de recordatorio de deudas			X		
Debe haber una coordinación constante con el área legal					X
DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO					
La empresa tiene capacidad de pago			X		
Considera que la empresa dispone de recursos necesarios	X				
La empresa está en posibilidad de invertir			X		
La empresa cuenta con solvencia económica			X		
La empresa puede atender sus obligaciones de pago		X			
En la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente		X			
La empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente			X		
CAPITAL DE TRABAJO					
La empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados		X			
La empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo			X		

Anexo 5. Encuesta N.º 3

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: 35 Años 2. Estado civil: Soltero 3. Área de trabajo: Ventas 4. Nivel de educación: Superior

5. Cargo : Vendedor

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
ELABORACIÓN DEL MANUAL					
La elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos					X
Todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra					X
Para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación				X	
DISEÑO DEL MANUAL					
La conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual					X
Las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual					X
Todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas			X		
PROCEDIMIENTOS A LOS CRÉDITOS					
Para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes				X	
Para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes					X
Para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes				X	
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS					
Para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar					X
Es necesario identificar a cartera de morosos					X
Es necesario identificar las cuentas por vencer					X
Se debe promover las cartas de recordatorio de deudas				X	
Debe haber una coordinación constante con el área legal					X
DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO					
La empresa tiene capacidad de pago			X		
Considera que la empresa dispone de recursos necesarios		X			
La empresa está en posibilidad de invertir			X		
La empresa cuenta con solvencia económica			X		
La empresa puede atender sus obligaciones de pago			X		
En la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente			X		
La empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente			X		
CAPITAL DE TRABAJO					
La empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados			X		
La empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo			X		

Anexo 5. Encuesta N.º 4

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: 43 Años 2. Estado civil: Casado 3. Área de trabajo: Administrativo 4. Nivel de educación: Superior
5. Cargo : Jefe de Créditos

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
2 Casi nunca
3 A veces
4 Casi siempre
5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
ELABORACIÓN DEL MANUAL					
La elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos				X	
Todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra					X
Para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación					X
DISEÑO DEL MANUAL					
La conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual					X
Las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual					X
Todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas					X
PROCEDIMIENTOS A LOS CRÉDITOS					
Para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes					X
Para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes					X
Para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes					X
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS					
Para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar					X
Es necesario identificar a cartera de morosos					X
Es necesario identificar las cuentas por vencer					X
Se debe promover las cartas de recordatorio de deudas					X
Debe haber una coordinación constante con el área legal					X
DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO					
La empresa tiene capacidad de pago			X		
Considera que la empresa dispone de recursos necesarios			X		
La empresa está en posibilidad de invertir				X	
La empresa cuenta con solvencia económica				X	
La empresa puede atender sus obligaciones de pago				X	
En la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente			X		
La empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente				X	
CAPITAL DE TRABAJO					
La empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados			X		
La empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo				X	

Anexo 5. Encuesta N°5

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: 39 Años 2. Estado civil: Contadora 3. Área de trabajo: Contable 4. Nivel de educación: Superior
5. Cargo : Contadora

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
2 Casi nunca
3 A veces
4 Casi siempre
5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
ELABORACIÓN DEL MANUAL					
La elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos					X
Todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra					X
Para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación					X
DISEÑO DEL MANUAL					
La conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual					X
Las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual					X
Todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas					X
PROCEDIMIENTOS A LOS CRÉDITOS					
Para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes					X
Para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes					X
Para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes					X
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS					
Para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar					X
Es necesario identificar a cartera de morosos					X
Es necesario identificar las cuentas por vencer					X
Se debe promover las cartas de recordatorio de deudas					X
Debe haber una coordinación constante con el área legal					X
DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO					
La empresa tiene capacidad de pago					X
Considera que la empresa dispone de recursos necesarios			X		
La empresa está en posibilidad de invertir				X	
La empresa cuenta con solvencia económica				X	
La empresa puede atender sus obligaciones de pago				X	
En la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente				X	
La empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente				X	
CAPITAL DE TRABAJO					
La empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados				X	
La empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo					X

Anexo 5. Encuesta N.º 6

I. DATOS PERSONALES

1. Edad: 27 Años 2. Estado civil: Soltera 3. Área de trabajo: Contable 4. Nivel de educación: Superior
5. Cargo: Asistente Contable

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1 Nunca
2 Casi nunca
3 A veces
4 Casi siempre
5 Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
ELABORACIÓN DEL MANUAL					
La elaboración de un manual de créditos y cobranzas debe contemplar los objetivos de los procedimientos					X
Todo manual debe establecer que áreas de aplicación integra					X
Para la elaboración del manual se debe establecer políticas o normas de operación					X
DISEÑO DEL MANUAL					
La conformación de un manual de créditos y cobranzas debe identificar los responsables del diseño del manual					X
Las normas de los procedimientos de créditos y cobranzas debe ser un punto esencial en un manual					X
Todo manual debe contener los diagramas de procesos en los créditos y cobranzas				X	
PROCEDIMIENTOS A LOS CRÉDITOS					
Para evaluar un crédito se debe identificar la capacidad de pago de los clientes				X	
Para evaluar un crédito se debe identificar el historial de morosidad de los clientes					X
Para evaluar un crédito se debe establecer un diagnóstico de los ingresos de los clientes					X
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS					
Para las cobranzas de los créditos se debe ejecutar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar					X
Es necesario identificar a cartera de morosos					X
Es necesario identificar las cuentas por vencer					X
Se debe promover las cartas de recordatorio de deudas					X
Debe haber una coordinación constante con el área legal					X
DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO					
La empresa tiene capacidad de pago			X		
Considera que la empresa dispone de recursos necesarios		X			
La empresa está en posibilidad de invertir			X		
La empresa cuenta con solvencia económica			X		
La empresa puede atender sus obligaciones de pago			X		
En la actualidad se cuenta con los bienes necesarios para crecer económicamente			X		
La empresa tiene las condiciones de posicionarse comercialmente			X		
CAPITAL DE TRABAJO					
La empresa cuenta con activos circulantes y los pasivos adecuados			X		
La empresa está en capacidad de cubrir las obligaciones a corto plazo			X		

