



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA C.A. LOAYZA SRL, DISTRITO DE MOCHE – TRUJILLO 2012-2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Kelly Nataly Gutierrez Caballero
Br. Amparito Magaly Reyes Tantaquispe

Asesor:

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar

Trujillo – Perú
2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Nombres y Apellidos**, denominada:

**“LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y SU RELACION CON LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA C.A. LOAYZA SRL, DISTRITO DE MOCHE
– TRUJILLO 2012-2017.”**

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar
ASESOR

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Rossana Magaly Cancino Olivera
JURADO

Mg. Luigi Vatslav Cabos Villa
JURADO

DEDICATORIA

A Dios por guiarnos día a día, darnos las fuerzas para seguir adelante e iluminar el sendero de nuestras vidas.

A nuestros padres por su apoyo incondicional, sus consejos, su comprensión y por brindarnos los recursos necesarios para estudiar. Nos han dado todo lo que somos como personas y con esfuerzo nos han acompañado en este proceso, sin dudar en ningún instante de ver realizados nuestros sueños, que también son sus sueños.

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores:

Por brindarnos excelente formación académica, consejos para afrontar la vida y por formar parte de nuestras amistades.

A nuestro Asesor:

Henry Elder Ventura Aguilar por todo el apoyo que nos brindó, los consejos y el tiempo que dedicó para alcanzar el objetivo de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. <i>Gestión de créditos y cobranzas</i>	26
2.2.2. <i>Administración del crédito y cobranzas</i>	29
2.2.3. <i>Posición financiera</i>	31
2.2.4. <i>Análisis de negocios</i>	32
2.2.5. <i>Indicadores en la gestión de créditos</i>	34
2.2.6. <i>Cobranza</i>	34
2.2.7. <i>Rentabilidad</i>	36
2.2.8. <i>Análisis de la rentabilidad</i>	39
2.2.9. <i>Definición de términos básicos</i>	42
3. METODOLOGÍA.....	44
3.1. Operacionalización de variables.....	44
3.2. Diseño de investigación.....	46
3.3. Unidad de estudio.....	46
3.4. Población.....	46
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	46
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	46
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	47
4. RESULTADOS.....	49
4.1. Análisis de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.....	49
4.2. Caracterizar el comportamiento de la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. ..	55

4.3.	Relación entre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.....	60
5.	DISCUSIÓN.....	61
	CONCLUSIONES.....	63
	RECOMENDACIONES.....	64
	REFERENCIAS.....	65
	ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 variable independiente.....	44
Tabla N° 2 Variable dependiente.....	45
Tabla N° 3 Datos de créditos y cobranzas - rentabilidad.....	60
Tabla N° 4 Relación entre la gestión de créditos y cobranzas - rentabilidad.....	60
Tabla N° 5 Gestión de créditos.....	69
Tabla N° 6 Ventas al crédito.....	69
Tabla N° 7 Incobrables.....	70
Tabla N° 8 Razón de inversión de las cuentas por cobrar.....	70
Tabla N° 9 Rotación de cuentas por cobrar.....	70
Tabla N° 10 Plazo de cobranza.....	71
Tabla N° 11 Margen bruto.....	71
Tabla N° 12 Margen operativo.....	71
Tabla N° 13 Margen neto.....	71
Tabla N° 14 Rentabilidad de la inversión.....	72
Tabla N° 15 Rentabilidad del patrimonio.....	72
Tabla N° 16 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2012.....	84
Tabla N° 17 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2013.....	85
Tabla N° 18 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2014.....	86
Tabla N° 19 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2015.....	87
Tabla N° 20 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2016.....	88
Tabla N° 21 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2017.....	89
Tabla N° 22 Registro de créditos calificados y otorgados año 2012.....	90
Tabla N° 23 Registro de créditos calificados y otorgados año 2013.....	91
Tabla N° 24 Registro de créditos calificados y otorgados año 2014.....	92
Tabla N° 25 Registro de créditos calificados y otorgados año 2015.....	93
Tabla N° 26 Registro de créditos calificados y otorgados año 2016.....	94
Tabla N° 27 Registro de créditos calificados y otorgados año 2017.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Indicadores de gestión de créditos.....	49
Figura N° 2 Ventas al crédito.....	50
Figura N° 3 Cuentas incobrables.....	51
Figura N° 4 Razón de inversión de las cuentas por cobrar.....	52
Figura N° 5 Rotación de las cuentas por cobrar.....	53
Figura N° 6 Plazo de cobranza.....	54
Figura N° 7 Margen bruto.....	55
Figura N° 8 Margen operativo.....	56
Figura N° 9 Margen neto.....	57
Figura N° 10 Rentabilidad de la inversión.....	58
Figura N° 11 Rentabilidad del patrimonio.....	59

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito analizar la relación de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., Distrito de Moche, durante el periodo 2012 – 2017. La empresa en estudio está dedicada a la venta por menor de combustibles desde el año 1970. Para el desarrollo de la investigación se identificó las fuentes de información entre ellos los estados financieros de la empresa, luego se revisó los principales documentos tales como; registros financieros, registros de créditos, reportes de ventas, reportes de cobranzas y reportes de cuentas incobrables, etc. Posterior a ello, se analizaron y organizaron los datos en figuras y tablas; finalmente, para contrastar la hipótesis se utilizó el análisis de coeficiente de correlación. La investigación concluyó que la falta de una gestión eficiente en el otorgamiento de créditos y en la ejecución de la cobranza genera a la empresa costos adicionales que termina afectando su rentabilidad.

Palabras clave: Gestión, Créditos, Cobranzas y Rentabilidad.

ABSTRACT

The purpose of the research was to analyze the relationship between the management of credits and collections, and the profitability of the company C.A. Loayza SRL, located in the district of Moche, during the period 2012 - 2017. The company under study is dedicated to the retail sale of fuels since 1970. For the development of this research, sources of information were identified, including the financial statements of the company, then reviewed the main documents such as; financial records, credit records, sales reports, collections reports and uncollectible accounts reports, etc. After that, the data were analyzed and organized in figures and charts; and finally, to test the hypothesis, the correlation coefficient analysis was used. The investigation concluded that the lack of an efficient management in the granting of credits and in the execution of the collection generates to the company additional costs that ends up affecting its profitability.

Keywords: Management, Credits, Collections and Profitability.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad hay muchos factores externos e internos que amenazan la rentabilidad de una empresa; sin embargo, hay factores que las empresas pueden controlar mediante una adecuada gestión interna en todas sus áreas permitiendo optimizar sus recursos. Hoy en día las empresas brindan muchos beneficios a sus clientes con la intención que continúen sus operaciones con ellos, pero no analizan los posibles riesgos a futuro. En este sentido, las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas empresas. Así mismo, buscan herramientas que pueden optimizar sus actividades, esto se da por los continuos cambios en su entorno que obligan a las empresas a tomar medidas que satisfagan las necesidades de los consumidores y generar un óptimo nivel de rentabilidad.

Según Castro (2014) “La administración de gestión de cobranzas debe ser efectiva; ya que, influye de manera importante en la rentabilidad y el riesgo de la empresa, sin un eficiente proceso controlado de este rubro se provocaría un aumento en el mismo, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros”.

Disponer de condiciones de cobro y pago definido, así como un seguimiento de las mismas permitirá un mejor desempeño de la empresa frente a sus obligaciones con sus proveedores y bancos. Además, una mala gestión en los cobros y pagos forzarán a buscar soluciones que impliquen costos innecesarios.

Gonzales (2013) en su estudio la gestión de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Hierros San Félix C.A durante el periodo 2011, basada en el estudio y análisis de las ventas, mencionó como resultado; “las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A. se ve afectada de alguna u otra manera tomando en cuenta el tiempo establecido para el vencimiento de las facturas ya que es inversamente proporcional a la rentabilidad, es decir mientras más largo sea el tiempo de la cobranza será menos rentable la organización; lo que perjudica la ganancia y provocaría retraso en las obligaciones que contrae con los proveedores, pagos a terceros y finalmente la inversión se retrasaría recuperando a largo plazo.”

Así mismo, Pinedo (2012) En su estudio gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C - año 2012, encontró como resultado: “Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes sólo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado mas no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento que tienen los posibles clientes en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva

a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa”.

También, Saldaña, Perez, Cruz, & Rodriguez (2015) Analizó la gestión de cobranzas y su relación en la rentabilidad de la empresa Ecological Amazon Foods SAC durante el periodo 2011-2013; encontró como resultado que la “rentabilidad neta de la empresa Ecological Amazon Foods es de 5% al 6% en referencia a los valores o indicadores históricos, la cual no es aceptable para dicha empresa ya que las expectativas u objetivos son superiores a 8%; sin embargo, en las proyecciones se puede notar que la empresa estaría maximizando sus utilidades. Además, se pudo notar que las cuentas por cobrar se estarían manteniendo en un 4% de las ventas”.

Del mismo modo, Jacome (2014) explicó que al realizar un diagnóstico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan se establece que no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse”.

De igual manera, Uceda & Villacorta (2014) en su estudio, 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, afirmó, “que muchos de los problemas de las empresas empiezan con los créditos mal otorgados, que al tiempo se convierten en problemas de cobranza, dando por consecuencia que las cuentas no cobradas, le empiecen a disminuir sus utilidades y afectar su liquidez.” Por esta razón, aplicar estrategias y procedimientos para otorgar un crédito, facilita disminuir el riesgo de morosidad y a no incurrir en costos y gastos debido al proceso de cobranzas.

Tal como afirmó, Carrasco, Odar, Farro, & Espino (2014). En su investigación, evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, concluyó que, “con el fin de obtener mayores utilidades y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa, así como implementar controles internos como herramienta útil y eficaz que permita controlar, a través de sus técnicas y procedimientos, los créditos que se otorgan en la empresa, minimizar pérdidas e incrementar los ingresos.”

La empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. Está ubicada en el Distrito de Moche, Trujillo – Perú, fue fundada por el Sr. Santiago Loayza en el año 1970, su actividad comercial es la venta al por menor de combustibles líquidos, actualmente cuenta con 23 colaboradores, y está representada por el Gerente General el Sr. Jorge Loayza Tello.

Durante 46 años en el mercado se ha mantenido estable en el mercado de combustibles; sin embargo, en los últimos años la rentabilidad ha disminuido. Esto se ha debe a la disminución

de las ventas, aumento de competencia y al incremento de las cuentas por cobrar en los últimos 6 años.

Por ello, en el análisis se encontró diferentes variables que la gerencia no ha tomado en cuenta para una buena administración; las cuales son: el crecimiento de la competencia, las variaciones y descuentos en precios de venta, la innovación en los sistemas de información, las capacitaciones al personal en servicio al cliente, el plan de marketing y análisis financieros. Además, ciertas áreas organizacionales no cuentan con una buena gestión como es el “Área de Créditos y Cobranzas”. Esto se ve reflejado en la cartera de clientes morosos que arrastran deudas de 6 años atrás.

En dicha área existen principios y parámetros muy poco convencionales para su función. Al cliente solicitante del crédito sólo se le evalúa en el sistema Equifax, el cual es un reporte de Créditos Infocorp, que permite el acceso a que el cliente pueda adquirir el crédito, sin tener ninguna deuda en otra empresa u entidad bancaria. Así mismo, a los clientes con crédito se les otorga como máximo 15 días de plazo para efectuar el pago de su facturación de no ser así se realiza el corte de crédito. Estas dos “políticas” no han proporcionado la efectividad necesaria y ha tenido un impacto negativo en la organización porque presenta un alto volumen de deudores. Esta realidad se constata en los estados financieros desde el 2012 hasta el 2017.

La ausencia y el desconocimiento de la gestión de créditos y cobranzas pueden ocasionar un déficit de liquidez y muchas veces el fracaso de la organización. Por esta razón se planteó brindar los conocimientos, principios y estrategias necesarias para analizar la gestión de créditos y su relación con la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida la gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la rentabilidad de la empresa C. A. Loayza S.R. Ltda del Distrito de Moche, durante el periodo 2012-2017?

1.3. Justificación

El Distrito de Moche tiene muchas zonas industriales y por ende muchas empresas desarrollan sus actividades empresariales; sin embargo, existen empresas que actúan de forma empírica al otorgar créditos a sus clientes, no teniendo en cuenta como esta decisión podría afectar en un futuro al crecimiento de la misma; ya que, no se cuenta con el personal correcto para dicha área ni mucho menos con los conocimientos idóneos para la evaluación del riesgo.

Por ello el estudio, la gestión de créditos y cobranzas, y su relación con la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., en el periodo 2012-2017, a través de los resultados se

propuso aportar soluciones frente a la mala gestión. Además, analizar e implementar nuevas estrategias, principios o procesos que demuestren la necesidad que existe y la importancia que se debe tener en dicha área, porque el mal manejo o falta de conocimiento en la gestión podría brindar información errónea y afectar la rentabilidad en la organización. Al mismo tiempo, con esta investigación se busca beneficiar a las empresas de diversos rubros y a los miembros de esta área mediante el conocimiento de la realidad financiera de la empresa y puedan aplicar las soluciones concretas y contribuir con los objetivos y éxito de la organización.

Esta investigación es relevante porque permite estudiar la gestión de créditos y cobranzas, con el objetivo de alcanzar mejor rentabilidad en la organización C.A. Loayza S.R.Ltda. a través de la mayor rotación y pronta recuperación del capital; a pesar de que, desde el mercado competitivo donde los clientes crediticios buscan alargar los plazos de pago mientras que las empresas pretenden la pronta retribución el capital invertido.

La presente investigación tuvo como finalidad que mediante las teorías y los conceptos básicos de gestión de créditos y cobranzas encontrar soluciones a situaciones que se relacionan con rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

1.4. Limitaciones

- Presupuesto para el desarrollo de la investigación
- Acceso a la información de los estados financieros

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., en el Distrito de Moche, en el periodo 2012-2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., en el Distrito de Moche, en el periodo 2012-2017.
- Caracterizar el comportamiento de la rentabilidad de la empresa de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., en el Distrito de Moche, en el periodo 2012-2017.
- Medir la relación de la gestión de créditos y cobranzas con la rentabilidad económica y financiera de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., en el Distrito de Moche, en el periodo 2012-2017.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La investigación presentó diversos estudios realizados tanto en el ámbito internacional como nacional, que guardan relación con este estudio.

Rentería (2016). Realizó una investigación en la empresa de Solca Núcleo de Loja sobre la relación de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa, su metodología consistió en la utilización de herramientas de análisis financiero, realizó un análisis vertical al estado de situación financiera, mediante la aplicación de indicadores de rotación de cartera y periodo promedio de cobro. La utilización de herramientas de análisis financiero permitió llevar a cabo un estudio a los Estados Financieros de Solca Núcleo de Loja presentados al final de cada periodo contable, lo que permitió conocer en forma representativa la situación económica y financiera de la institución. Llego a la conclusión que, sí hay efecto de la administración de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la entidad. Las cuentas por cobrar afectan tanto su liquidez y rentabilidad porque al no ser estas recuperadas a tiempo no se dispone del efectivo necesario para ser frente a los gastos en las que se ve encaminada la entidad satisfactoriamente. La institución ha podido sustentar sus obligaciones porque dispone de otros recursos que no le han permitido verse en quebrantos económicos perjudiciales. Además, las cuentas por cobrar tardan en convertirse en efectivo el cual se presenta alto en la mayoría de los años de estudio, estas son recuperadas en un tiempo mayor a un año desde que son otorgadas de esta manera la institución no dispone del efectivo que sus cuentas por cobrar deberían efectuar para que se planifique de mejor manera sus actividades económicas

Este estudio permitió determinar que la gestión de créditos y cobranzas dentro de las empresas es de suma importancia para la rentabilidad de la misma; por ello, una buena administración de las cuentas por cobrar va a generar mejores índices de liquidez para que las empresas puedan hacer frente a sus obligaciones financieras. Así mismo, para poder establecer la relación entre ambas variables de estudio es necesario emplear las herramientas de análisis financiero como el análisis vertical y los indicadores de rotación de cartera.

El estudio de Montesdeoca (2015) sobre la gestión de crédito y cobranza y la cartera vencida en importadora Alvarado Vasconez Cia. Ltda. Su metodología consistió en la observación, estudio y análisis de los siguientes componentes: balance general, análisis de cartera vencida, créditos aperturados, manual de políticas y procedimientos. Para la verificación de la hipótesis utilizó el estadígrafo de la T de Student. Determinó las siguientes conclusiones; los procedimientos de Gestión de crédito y cobranza de esta empresa son inadecuados, las políticas y procedimientos entorno al crédito y cobranza de la organización no son eficientes,

este hecho se refleja en el aumento del porcentaje de morosidad. Además de esto, la cartera vencida de la organización está en constante crecimiento lo cual afecta directamente a la liquidez de la organización, se pudo afirmar que por el engranaje de cuentas incobrables, carteras vencidas, políticas y procedimientos inadecuados la empresa está sintiendo las repercusiones en la rentabilidad al ejecutar su actividad comercial. Como el valor del z calculada es de 2.2229, que corresponde a la t de student y dio como valor superior a 1.7171, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la alterna, (H_1) es decir: Por los mecanismos de Gestión de Crédito y aplicados por Importadora Alvarado Vasconez Cía. Ltda., existe relación con la cartera vencida.

La cartera vencida es un constante riesgo para las empresas; por esta razón, este estudio nos mostró que es necesario realizar el análisis documental a los estados financieros, analizar la cantidad de créditos otorgados y a verificar si la empresa cuenta con políticas y procedimientos; puesto que, la falta de un control adecuado, afecta la solvencia económica de la empresa, esta investigación constituye una fuente útil para la tesis que se está realizando.

Romero (2015) tuvo como objetivo estudiar el Modelo de crédito, cobranzas y gestión financiera en la Empresa Centro de Servicio Técnico Singer; así mismo, implementar un modelo de crédito y cobranzas para mejorar su gestión financiera, su metodología consistió, en entrevistas al gerente “Centro De Servicio Técnico Singer”, además encuestó a 44 personas compuestos por personal de la empresa en estudio y sus clientes. También utilizó el método cuantitativo como el uso de los números, utilizó cuadros estadísticos los cuales le permitió exponer su informe en saldos numéricos. Analizó los informes financieros a través de ratios financieros, la cantidad de créditos otorgados y saldos de las deudas incobrables que estos han generado y qué medidas que se ha realizado para la recuperación de cartera. Concluyó, que existe una alta tasa de morosidad la cual no es muy favorable para la empresa, debido a la mala administración en la recuperación de cartera por parte de los delegados involucrados en el área de crédito y cobranza. Con la aplicación del modelo de crédito y cobranza, el mismo que está compuesto por una estructura organizacional adecuada, política y procedimientos efectivos, métodos de cobranza apropiados, análisis, evaluación y otorgamiento eficaz de cobranza eficiente, se mejora la gestión financiera de la empresa; de tal forma, que el gerente general pueda tomar las decisiones correctas para el mejoramiento de la organización.

Este modelo evidencia que la mala administración de las cobranzas aumenta la morosidad de pago por parte de los clientes; por lo tanto, para el desarrollo de la tesis es necesario analizar cuanto representa las cuentas incobrables del total de créditos otorgados y compararlos en periodos para poder definir los factores que han afectado al crecimiento o la disminución. Al mismo tiempo, es imprescindible el análisis de los estados financieros para mostrar la rentabilidad de la empresa.

Según, Mendoza (2015) estudió y propuso un modelo de crédito/cobranzas y gestión financiera de Almacén Tres Elefantes Franquiciado de Disensa en el Cantón Quinindé, su metodología consistió en una entrevista al gerente del almacén tres elefantes, también aplicó encuesta a 83 personas que fueron conformados por trabajadores del departamento de finanzas, administrativo, contabilidad y clientes de la empresa en estudio, se analizaron los estados financieros. De igual forma hicieron uso de la observación general a las actividades operativas, llegando a la conclusión que gracias a la entrevista con el Gerente General del Almacén Tres Elefantes se pudo dar relevancia a la necesidad de diseñar un modelo de crédito y cobranzas para la empresa debido a que es de gran necesidad mejorar los procedimientos existentes. De igual manera no cuentan con un proceso de Gestión Financiera, no existen cálculo de ratios para conocer la situación financiera de la empresa, tampoco hay fuentes de financiamiento para sostener nuevos proyectos de la empresa provocando así que no se pueda invertir en mejoras del Almacén. Así mismo, con la encuesta dirigida a los empleados se supo determinar que no existe ningún tipo de modelo para el área de Créditos y Cobranzas de la empresa, existe cartera vencida, que no cuentan con un Departamento de Crédito que controle los procesos crediticios, y de cobro generando un gran problema en el ámbito financiero de la empresa por lo que con esta información generó validez a la propuesta. Con la aplicación del modelo de crédito y cobranzas contribuirá con el almacén a mejorar los procedimientos y políticas existentes para realizar un control ágil y oportuno de sus cuentas por cobrar y de esta manera contribuir con liquidez suficiente a fin de que el almacén cumpla con sus compromisos adquiridos.

En este estudio el autor nos expresó un modelo para el área de créditos y cobranzas basado en la determinación de políticas y procesos el cual fue comparado con la empresa C.A Loayza SRL demostrando que las políticas son ineficientes para el control y riesgo que genera las ventas al crédito y el aumento de las cuentas por cobrar. Esta investigación aportó información muy valiosa para nuestra indagación.

Velasco & Diaz (2014) investigaron la gestión administrativa y su relación con la efectividad del departamento de crédito y cobranzas de Almacenes La Ganga, Cantón El Empalme. Su metodología se basó en una entrevista al jefe del departamento de quince ítems; de igual manera, trece ítems para encuestar a 11 empleados y 89 clientes del Empalme, y de esta manera poder conocer los problemas que afectan al almacén. También empleó el método de observación directa, hizo un análisis documental para medir la gestión administrativa y procesos administrativos que se desarrollan en el Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga. Concluyendo que a través de las políticas de créditos que se usa en la empresa se logró determinar la relación del departamento del área de crédito con la morosidad de los clientes, hace mención sobre los empleados encuestados, quienes respondieron con un 70% que para obtener un mejoramiento en la entrega de un crédito, es

rapidez en el trámite ya que tiene una demora bastante alta por parte del sistemas Equifax que es un programa que permite el acceso a que el cliente pueda adquirir el crédito, sin tener ninguna deuda en otro almacén u entidad bancaria, además hay que considerar el mejor trato al cliente para obtener excelente venta. Por último, hizo referencia y resalta la importancia de realizar un análisis en el departamento de créditos y cobranzas ya que la empresa se está viendo afectada por la deficiente gestión administrativa debido a la falta de capacitación del personal, porque no cuenta con los recursos ni políticas necesarias, y esto ocasionaría una baja venta en el mercado. Este aporte a la investigación detalló sobre el análisis para la otorgación de créditos y es necesario la eficiente evaluación del riesgo que representa cada cliente; sin embargo, el capital humano también es influyente en dicha área porque si no existe la persona adecuada con conocimientos previos no será posible un buen análisis ni la efectividad de las políticas que pueda implementar la organización.

Este trabajo nos ha proporcionado valiosa información sobre diferentes formas que afectan al departamento de créditos y cobranzas. Cabe resaltar que es importante contar con políticas adecuadas y el personal idóneo para dicha área. Al analizar este estudio se ha encontrado similitud en una de las herramientas de análisis para la otorgación de créditos llamado Equifax; sin embargo, se enfatiza que dicha herramienta es suficiente para la otorgación de créditos. En este sentido se tuvo muy en cuenta al momento de aplicar los diferentes métodos de análisis en la empresa en estudio.

Rivero (2014) en su estudio y propuesta de una estrategia financiera para el mejoramiento de la gestión de cobranzas en Empresa Venezolana del Vidrio C.A. se determinó, que su metodología es de tipo descriptiva, utilizó encuestas a cinco personas, pertenecientes al personal que trabaja en el Departamento de Crédito y Cobranza de Empresa Venezolana del Vidrio, C.A que ocupan los siguientes cargos: Un Gerente que se encarga de coordinar, organizar y supervisar el proceso 50 de financiamiento. Una Supervisora que verifica las estrategias del proceso de financiamiento y otorga créditos a las empresas, tres Analistas quienes emiten, registran y controlan los reportes de cuentas por cobrar de las carteras de clientes. Además, hizo uso de técnicas de análisis de datos que es a través de tablas estadísticas. Encontró como resultado que la cartera de clientes no se actualiza a diario, sino de forma mensual, por lo cual, si las ventas se realizan diariamente, existe un vacío de información sobre la liquidez de la empresa, y la gerencia debe esperar que se actualicen los saldos para generar una información real a los socios de la organización. Existen facturas vencidas del año 2012, así mismo a los trabajadores nuevos no se les da la inducción correspondiente, al cargo que ocupan y no conocen cuales son las funciones que deben cumplir dentro del departamento. Debido a las debilidades detectadas en el departamento se genera un excedente en la morosidad en las cuentas por cobrar, no se definen políticas de gestión de cobranzas disminuyendo la posibilidad de otorgar límites de crédito y esto genera disminución a la entrada de liquidez en la empresa. En su propuesta

para el departamento de crédito y cobranzas, definiendo las funciones de cada una de las personas a cargo de este departamento, igualmente se determinó el proceso de cobranzas donde se nombran los pasos a seguir en el mismo, lo que permitirá desarrollar las labores de créditos y cobranzas de una manera efectiva, eficaz y eficiente.

La investigación ha orientado la tesis hacia el registro de cuentas por cobrar de la empresa C.A Loayza SRL, teniendo en cuenta cada cuanto tiempo el encargado del área entrega reportes o estados de cuenta a los clientes y sí este comunica a la gerencia el importe de cuentas por cobrar. De ahí que, se pudo definir que la información debe ser constante porque no se puede permitir datos erróneos ni esperar hasta la actualización mensuales debido a que el consumo de los clientes en la empresa C.A. Loayza SRL es diaria y por ende muchos clientes pueden sobrepasar en unos cuantos días el límite de crédito permitido y si no se hace uso de la información antes mencionada se puede cometer errores que afecten la rentabilidad en la organización.

En el estudio que realizó Vasquez (2014) sobre la incidencia de la auditoría de Gestión al proceso de cobranza y la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Machachi, su metodología fue mediante la observación concentrada de informes financieros, la entrevista a profundidad y encuestas, la población está compuesta por un directivo, 7 funcionarios y 192 clientes microcrédito de la empresa en estudio. Mediante una formula estadística se determinó la muestra a cuál fue 130 personas que están formados por directivos, funcionarios y clientes microcrédito del departamento de cobranza y mediante el CHI 2 se contrasta la hipótesis. Obteniendo como resultados que los procesos de Cobranza que se aplican en la Institución son realizados de manera empírica; es decir que no se utiliza el manual de procedimientos de cobranza existente, los procesos utilizados no se encuentran respaldados. La rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Machachi se ve amenazada por el incremento de cartera vencida que presenta, el alto índice de morosidad, y los gastos de cobranza elevados. Como χ^2 calculada está en la zona de rechazo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se afirma que El ineficiente proceso de Cobranza incide en la rentabilidad del Banco Nacional de fomento Sucursal Machachi; por lo que se debe realizar una Auditoría de Gestión. Con el desarrollo de la Auditoría de Gestión al proceso de cobranza se conseguirá mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en el desarrollo de sus operaciones proporcionando así un grado de seguridad razonable.

Esta investigación se relaciona mucho con la tesis; puesto que, acredita que el proceso para otorgar un crédito y para ejecutar la cobranza no se debe dar de forma empírica ni mucho menos basarse en confianza sin tener ningún respaldo tal como es el caso de la empresa C.A. Loayza SRL. Por ello, una auditoria de gestión permitiría identificar claramente los problemas que se ocasionan en la gestión de créditos y cobranzas y desde este punto dar soluciones más eficaces, sin duda alguna este estudio permite dar mayor importancia a los

procesos, herramientas y técnicas que se puedan implementar dentro de la gestión de este departamento.

Por otro lado, Mayorga (2014) en su investigación sobre la relación de la auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. Su metodología consistió en la aplicación de encuestas a 38 personas del talento humano de la COAC, encargado de la recuperación de la cartera vencida, ampliando este universo al talento humano del departamento contable de la institución y a los oficiales de crédito, detalle documental de los factores endógenos y exógenos de los gastos que incurren. Así mismo, hizo un análisis financiero y para la validación de la hipótesis utilizó el método de Coeficiente de Correlación llegando a la conclusión que si existe relación entre las variables de estudio además que la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida si afecta a la rentabilidad de la cooperativa debido a que por motivos de los mismos procesos se incurre en gastos y costos que son representativos para la cooperativa.

La tesis antes mencionada enfocó la investigación facilitando el método de análisis y a la vez a tener en cuenta que existen gastos generados en el proceso de cobranzas y que pueden afectar la rentabilidad. Por ello, este estudio aportó información valiosa para la investigación que se está realizando a la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

De manera semejante, Vaca (2014) realizó una investigación en la Cooperativa Cámara de Comercio de la Ciudad de Ambato, sobre la relación de la auditoría de gestión aplicada a los procesos de los departamentos de crédito y cobranzas y la rentabilidad. Con el objetivo de analizar los procesos de concesión de crédito y cobranzas e identificar las deficiencias en los procesos de concesión de crédito y cobranzas que afectan la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. Su metodología se basó en encuestas a 30 empleados de los departamentos de créditos y cobranzas, y la comprobación de la hipótesis se realizó por medio del método estadístico de Chi-cuadrado para conocer si es factible el estudio y relación entre las variables de la investigación, encontrando como resultado que los datos obtenidos de las encuestas permitieron conocer que las políticas de crédito no se realizaron adecuadamente, lo cual se deben a la ineficiente revisión de los documentos que avalan la solvencia del solicitante del crédito, incrementando el riesgo de incurrir en créditos mal colocados que generan mayores recursos de recuperación al momento que incurren en mora. Además, una Auditoría de Gestión a los procesos de los departamentos de créditos y cobranzas se relaciona positivamente en la Rentabilidad de la Cooperativa Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato en el 2012.

El aporte de esta investigación ha conllevado al análisis de los registros de créditos solicitados, créditos evaluados y créditos otorgados por la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. proporcionando saber que no solo bastan políticas y análisis para conceder créditos, sino que

hay que dar un adecuado seguimiento, control y filtrar las solicitudes de crédito y si estas han sido tomadas en cuenta no sólo para la evaluación; sino, para el otorgamiento del crédito.

Estas observaciones se relacionaron también con el estudio, Loor (2014) el control interno en el departamento de crédito-cobranza de la Cooperativa Innovación Andina Ltda. Provincia de Cotopaxi, su metodología consistió en técnicas de recopilación de datos como la observación, el análisis de sus estados financieros, entrevista y encuestas que fueron aplicadas a 12 personas responsables y empleados del departamento de crédito y cobranza, para profundizar la problemática referida a la falta de control interno que se debe llevar en esta área de la institución, encontrando como resultado que la situación actual de la Cooperativa Innovación Andina Ltda. muestra que existen funciones, procedimientos y políticas que dirijan a cada uno de los miembros de la entidad y consta de un manual de control interno en el área de crédito y cobranza que le guíen a cumplir sus metas y objetivos, ya que por desconocimiento de su importancia muchas veces el personal no aplica de manera eficiente, evitando que su accionar sea el correcto, como lo anuncia la NIC 8 cuyo objetivo es seleccionar y modificar políticas contables para que los resultados sean íntegros, lo que determinó que los resultados en sus procesos presenten atrasos y que los estados financieros no sean confiables. En la comprobación de la hipótesis muestra que a evaluación del Control Interno permite conocer los resultados del Departamento de Crédito- Cobranza de la Cooperativa Innovación Andina Ltda. Provincia de Cotopaxi en el periodo 2012.

Este estudio concedió conocimiento importante sobre la valoración del personal que se contrata para determinadas áreas. En el caso de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. tiene semejanza con la investigación antes detallada debido a que muchas veces los manuales, procedimientos y reglas deben ser conocidos por todo el personal y que cada uno de ellos debe ser capacitado en el área en función y así evitar procesos obsoletos, pérdida de documentación e impedir la generación retrasos y gastos que pueda incurrir la empresa

Con el mismo objetivo de análisis Pinedo (2012) contribuyo en la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C mediante un estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia con la liquidez, en su metodología aplico encuestas que fueron de las áreas de finanzas, área administrativa, área de contabilidad. Se revisó los estados de cuenta para contrastar con las compras con los ingresos. Además, se utilizó la estadística descriptiva como técnica para el análisis de datos, diseñando tablas de frecuencias absolutas y porcentuales para mostrar las respuestas de los sujetos haciendo uso del programa estadístico SPSS (Statistical 57 Package for Social Sciencies), Versión 22, del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95% mediante la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado. Concluyendo que la no existencia de políticas de crédito incide en la operatividad y el riesgo de liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. También carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los

posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. No cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato.

Este análisis nos condujo a plantear tácticas que apoyen la gestión de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. porque la necesidad de información para la toma de decisiones es fundamental en el crecimiento de rentabilidad; como ya lo habíamos mencionado antes, no sólo basta dar créditos a confianza, es de vital importancia que las empresas analicen y estudien que tipo de cliente es al que se le va otorgar el crédito y sí este puede cumplir con sus obligaciones financieras. Además, este estudio nos condujo analizar las compras de la empresa la cual genera compras diarias de combustible por un monto superior a los S/ 33,450 Soles y de no recuperar parte de ello diariamente se puede incurrir en una liquidez negativa e incluso perder el capital por la acumulación de cuentas por cobrar.

Paralelamente, Caiza (2011) en su trabajo la gestión en la colocación de créditos y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. Definió, que esta investigación se ha realizado con el fin de lograr un mejoramiento continuo de la gestión en la colocación de créditos. En su metodología aplicó una encuesta a 9 personas hombres y mujeres integrado por consejo administrativo y operativo, también aplicó encuestas a las personas que mantienen créditos que es un total de 493, además realizó análisis documental de los estados financieros, se revisó cada cuanto tiempo las políticas de créditos y cobranzas han sido renovadas, y para contrastar la hipótesis utilizó herramientas estadísticas como Chi-cuadrado. Por lo tanto, se acepta la HI: Se obtiene como resultado que la gestión en la colocación de créditos, Si se relaciona con la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. En el año 2010. Se sugiere que debe ser analizado correctamente los documentos de los socios y debe existir una capacitación permanente para el departamento de créditos para alcanzar con éxito los propósitos establecidos.

Este estudio se ha aprovechado para conocer si la empresa en investigación ha renovado sus políticas desde el tiempo de fundación; dado que, la mejora continua en los procesos y actividades es importante para alcanzar la rentabilidad organizacional.

En su estudio, Tantarico & Vidal (2015) sobre la morosidad de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Comercial J.U. SAC. En su metodología aplicó encuestas y entrevistas a los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Comercial J.U. SAC y para contrastar la hipótesis utilizó el CHI cuadrado, llego a la conclusión, que la mala gestión de los cobros afectan a la liquidez y rentabilidad de la empresa, igualmente se determinó que existe un alto grado de morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa comercial J.U S.A.C ya que posee un índice de morosidad de 55% y

que el 30% termina siendo cuentas incobrables; así, la no aplicación de políticas crediticias eficientes que aseguren los resultados del cobro dificulta la generación de rentabilidad.

Este estudio conduce a la investigación al análisis de la cartera de morosidad. A su vez, es preciso saber y estar informados de cuánto dinero se tiene en cuentas por cobrar, en cuánto tiempo estas se podrán recuperar y lo más determinante es saber cómo la cartera de morosidad puede afectar a la empresa debido que muchas veces pueden ser incobrables y darse como perdida.

Lizarraga (2010) estudió sobre la gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate, en su metodología aplicó entrevistas a 200 trabajadores y 45 encuestas a hombres y mujeres de 10 empresas y empleó encuestas piloto a 10 personas (gerentes; administradores, personal técnico) al azar de diferentes empresas para comprobar la calidad de la información. Además, analizó documentos relacionados con las variables en estudio como estados financieros, fuentes de financiamiento y rotación de la cartera de morosidad. Para contrastar las hipótesis se usó la prueba CHI Cuadrado procesada en Software estadístico SPSS versión 17. Concluyendo que las cuentas por cobrar en manos de un buen administrador es una herramienta importante para optimizar el capital de trabajo y como consecuencia maximizar el valor de la empresa, el impacto en la rentabilidad, liquidez y riesgo. Debe llevarse un estricto control de la programación de cobranza, a fin de contar con la disponibilidad oportuna para concretar las operaciones comerciales del negocio. Efectivamente si se dispone del financiamiento de las ventas, entonces impactará significativamente en la reducción del nivel de cuentas por cobrar de las empresas de fabricación de plástico.

Esta tesis atribuye a análisis las fuentes de financiamiento de la empresa C.A Loayza S.R.Ltda. y a la vez preguntarnos cómo ha podido solventar obligaciones financieras puesto que la cartera de morosidad ha ido creciendo anualmente.

Garcia & Sanchez (2007) realizaron una investigación en la empresa Volvo, ciudad de Trujillo, sobre la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez. Su metodología consistió en la observación y en las entrevistas obtenidas con el gerente y el contador de la empresa en estudio, también analizaron los manuales de créditos y cobranzas y estados financieros. Como resultado se obtuvo que la empresa carece de políticas de crédito y gestión de cobranza, además la empresa afronta una difícil situación financiera que se manifiesta en problemas de liquidez sobre ventas decrecientes, un periodo de cobranza promedio creciente que es ocasionado por la falta de políticas y empirismo en la gestión administrativa.

De este modo, se puede sustentar que los procesos, políticas y desorganización en el área de créditos y cobranzas en la empresa C.A Loayza S.R.Ltda. generan el aumento de las cuentas por cobrar y el crecimiento del periodo de cobro. Por este motivo, las empresas deben

actualizar sus políticas y evitar generar incertidumbre y una mala gestión manifestándose de manera directa en la rentabilidad.

Castillo & Suyon (2016) Investigaron sobre el proceso de créditos y cobranzas y la mejora en la situación económica y financiera de la empresa comercial Inversiones D"Kar SAC. Su metodología consistió en la observación y análisis de todos los documentos sobre los créditos y cobranzas y los estados financieros de la empresa comercial inversiones D"Kar SAC, periodo 2014 y el periodo desde enero hasta octubre 2015, además aplicaron encuestas entrevistas a los empleados del departamento de crédito y cobranza de la empresa en estudio. Para analizar los datos recogidos utilizaron flujogramas, matriz de riesgo y contabilizaron la información obtenida. Concluyeron, que el elevado índice de morosidad es principalmente a consecuencia, de una deficiente evaluación, de los clientes en el otorgamiento de crédito. Se vienen otorgando créditos a familiaridad, sin la exigencia de todos los requisitos establecidas en las políticas de créditos con que cuenta la empresa, que el periodo de incumplimiento de cobranza ha aumentado, situación que ha conllevado a que los clientes no cumplan con el pago oportuno de sus créditos, trayendo consigo una eventual negatividad de liquidez a la empresa.

Esta indagación concede verificar el proceso que se realizar en la empresa para otorgar un crédito, teniendo en cuenta los requisitos establecidos. Se debe agregar que, el incumplimiento de las cobranzas en el periodo establecido va afectar las operaciones económicas de la organización.

Paredes (2016) en su investigación sobre la mejora de la organización de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos en la rentabilidad de la institución Asociación Mujeres En Acción. Su metodología se basó; en el desarrollo de encuestas para conocer según los principales funcionarios, si los procesos para el otorgamiento y la recuperación de créditos están bien estructurados y si se cumplen, antes y después. Además, analizó los estados financieros de la institución en estudio a través de indicadores de rentabilidad como el ROE y el ROA. Llego a la conclusión que la organización de los procesos de otorgamiento de créditos mejoró la rentabilidad de la institución, ya que el análisis de la evolución de los indicadores se observa que luego de la organización de dichos procesos lo índices de rentabilidad se incrementan a más del doble de lo que se encontraban antes de implementarse la solución. Tal como hace mención el estudio de Paredes se puede reconocer que la recuperación de créditos en la empresa C.A Loayza S.R.Ltda. no está estructurado ni mucho menos existe un cronograma para cada empresa. A la vez, esta investigación atribuye con indicadores de rentabilidad que facilitan el análisis de la investigación.

Al mismo tiempo, Paucar & Rodriguez (2015) tuvo como propósito estudiar la optimización de los procesos operativos de la cobranza y la mejora de la situación económica y financiera en

la empresa Ingeniería en Mantenimiento y Sanitización S. A en Trujillo, 2015. Su metodología consistió en fichas de observación, diagramas de flujo y entrevistas a los procesos operativos y de cobranza de la empresa. Concluyendo que se observó la presencia de procesos operativos y de cobranza inadecuados como: los requerimientos, la compra y la recepción. Además, se diagnosticó constantes rectificaciones en facturación; a consecuencia de ello, surgen los retrasos en la facturación y entrega de estos que generan costos para la empresa y desinformación para la gerencia. También se concluye que no tienen definidos procesos operativos y de cobranzas, es decir, sólo realiza sus operaciones basándose en experiencias del sector.

En contraste con el estudio anterior, podemos encontrar afinidad con las actividades desarrolladas en la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.; lo cual, nos permite analizar el periodo de facturación y entrega del comprobante al cliente. Por otro lado, la importancia de implementar políticas que apoyen en beneficio de la empresa.

Todos estos estudios internacionales, nacionales y locales poseen información adecuada y precisa para el estudio de las variables, gestión de créditos, cobranzas y rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., la información que hay en ellas como las herramientas, métodos nos permitieron tener una mejor perspectiva de cómo hay que analizar y medir los resultados obtenidos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de créditos y cobranzas

2.2.1.1. Gestión:

Giorgio (1997) definió a la gestión eficaz como la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a medio y largo plazo.

En resumen, la gestión eficaz consiste en una mayor capacidad relativa (en comparación con los competidores) para gestionar los breakthroughs; es decir, desarrollar la habilidad para:

- Elegir los objetivos correctos.
- Elaborar planes eficaces y coherentes.
- Convertir los objetivos planificados en resultados.
- Consolidar los resultados alcanzados.

Rubio (2008) sostuvo, que la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados.

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.
- Identificar - mejorando o corrigiendo - los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

2.2.1.2. Estructura del departamento de crédito y cobranza

Morales & Morales (2014). Al proceso de otorgamiento de crédito sigue el de la cobranza, pero por el conjunto de operaciones que desarrollan ambos departamentos se considera que sus actividades son complementarias y entrelazadas.

Este departamento se divide principalmente en dos funciones básicas:

- a. **Crédito:** Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes, para lo cual realiza las siguientes operaciones:
1. Análisis para la apertura de nuevas cuentas.
 2. Control del archivo de antecedentes de crédito.
 3. Vigilar que las investigaciones de crédito sean las adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas.
 4. Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito.
 5. Controlar que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas para el caso.
 6. Autorizar los créditos y la ampliación de los mismos a favor de terceros, para la enajenación de material bibliográfico.
 7. Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.
 8. Informes a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etcétera.
- b. **Cobranza:** Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades:
1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
 2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
 3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
 4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicables.
 5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.

6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás

2.2.1.3. Características principales de las políticas de crédito y cobranza.

Van Horne & Wachowicz (2010). La política de crédito puede tener una influencia significativa sobre las ventas. Si nuestros competidores extienden el crédito sin restricciones y nosotros no, nuestra política puede tener un efecto de desaliento en el esfuerzo de marketing de la empresa. El crédito es uno de los muchos factores que influyen en la demanda de un producto. En consecuencia, el grado en el que el crédito logre promover la demanda dependerá de que otros factores se estén empleando. En teoría la empresa debe disminuir su estándar de calidad para las cuentas aceptadas siempre y cuando la rentabilidad de las ventas generadas exceda los costos agregados de las cuentas por cobrar.

Pere (2009) señala las características más resaltantes que debe poseer las políticas de crédito y cobranza.

- La política de crédito de una empresa ha de ser totalmente coherente con la política comercial y compatible con los recursos financieros que dispone la compañía.
- Una política de créditos restrictiva no es compatible con una política comercial que quiera aumentar las ventas a corto plazo, y una política de créditos liberal es incompatible cuando la empresa carece de recursos financieros y su crédito bancario es limitado.
- Ha de ser fácilmente comprensible por todo el mundo y explicar claramente los términos técnicos para que sean inteligibles para todo el personal.
- Ha de haber sido fruto de un consenso entre los departamentos implicados en el crédito comercial.
- Ha de ser obligado cumplimiento para todo el mundo.

2.2.2. Administración del crédito y cobranzas

Robles (2012). Es muy importante conocer a quién se le otorga el crédito, pues se debe tener la certeza de que se recuperará el monto otorgado del financiamiento.

Entre los factores más importantes que se deben considerar para el otorgamiento de créditos están los siguientes:

- Plazo
- Monto
- Tasa de interés
- Tiempo
- Requisitos para otorgar el crédito
- Cobranza
- Sanciones por incumplimiento
- Beneficios por pronto pago

Brealey, Myers, & Allen (2010). Señala que, cuando una compañía vende productos a otra, en general no espera que se le paguen de inmediato. Estas cuentas no pagadas, o crédito comercial, componen el grueso de las cuentas por cobrar. El resto está integrado por el crédito al consumo, es decir, cuentas que esperan ser pagadas por el consumidor final. La administración del crédito comercial requiere responder a cinco grupos de preguntas:

1. ¿Cuánto tiempo se concederá a los clientes para que paguen sus cuentas? ¿Está preparada la empresa para ofrecer un descuento por un pago puntual?
2. ¿Se requiere un pagaré formal del comprador o simplemente se le pide que firme un recibo?
3. ¿Cómo determinar qué clientes tienen más probabilidades de pagar sus cuentas?
4. ¿Cuánto crédito puede conceder la empresa a cada cliente? ¿Juega a la segura rechazando cualquier prospecto dudoso? ¿O acepta el riesgo de algunas deudas incobrables como parte del costo de construir una gran clientela regular?
5. ¿Cómo cobrar cuando las cuentas se vencen? ¿Qué hacer con los que se rehúsan a pagar o con los morosos?

2.2.2.1. Clasificación de los créditos.

Añez (2009). Sugiere que es necesario realizar análisis para la otorgación de créditos de acuerdo a su clasificación:

- a. Créditos para grandes empresas y medianas empresas (corporativos)
- b. Pequeñas empresas y comercio (Crédito PYME)
- c. Crédito de personas (crédito de consumo)

2.2.2.2. Análisis del crédito.

Van Horne & Wachowicz (2010). Una vez que la empresa ha establecido los términos de venta que ofrecerá, debe evaluar a los solicitantes de crédito individuales y considerar las posibilidades de una deuda incobrable o de un gasto lento.

El procedimiento de evaluación incluye tres pasos

1. Obtener información del solicitante.
2. Analizar esta información para determinar la solvencia del solicitante.
3. Tomar la decisión el crédito. La decisión de crédito, a la vez, establece si debe extenderse el crédito y cuál es el límite de este.

2.2.2.2.1. Fuentes de información

Existen varios servicios que brindan información crediticia de los negocios, pero el costo de recolectar información podría sobrepasar la rentabilidad limitada de la cuenta. Por ello, la cantidad de información recolectada necesita considerarse en relación con el tiempo y el gasto requerido.

- **Estados financieros:** Es una de las fuentes de información más deseables. Con frecuencia existe una correlación entre la negativa de una compañía a proporcionar sus estados y una posición financiera débil.
- **Informes y clasificaciones de crédito:** Se dispone de clasificaciones de crédito de varias agencias.
- **Verificación en el banco:** Otra fuente de información para el analista de crédito al investigar una compañía determinada es el banco de esta última. Casi todos los bancos tienen departamentos de créditos que darán información sobre sus clientes comerciales. Al llamar o escribir al banco en el que el solicitante tiene una cuenta, el analista puede obtener información como el

saldo promedio, préstamos otorgados, experiencia con el cliente y algunas veces información financiera más extensa.

- **Verificación comercial:** Una compañía puede preguntar a otros proveedores acerca de sus experiencias son una cuenta.
- **Experiencia de la propia compañía:** Es muy útil revisar la oportunidad de los pagos anteriores. Con frecuencia, el departamento de crédito hará una evaluación por escrito de ella calidad de la administración de la compañía a la que se le puede extender el crédito. Estas evaluaciones son muy importantes, pues pertenecer a las tres “C” del análisis de crédito: carácter (disposición del deudor de cumplir con sus obligaciones), capacidad (habilidad del deudor para generar efectivo y cumplir con sus obligaciones) y capital (valor neto del deudor y la relación entre valor neto y deuda).

Van Horne & Wachowicz (2010). Después de recopilar la información del crédito, las empresas deben realizar un análisis de crédito de los solicitantes. En la práctica, la recopilación de datos y su análisis están muy relacionados. Si, con base en la información inicial del crédito, una cuenta importante parece relativamente riesgosa, el analista de crédito deseara obtener más datos. Con base en los estados financieros de un solicitante de crédito, el analista de crédito deberá estudiar las razones, de balance general y de estado de resultados. Tendrá particular interés en la liquidez del solicitante y en su capacidad de pagar sus deudas a tiempo. Son especialmente relevantes razones como la prueba del ácido, la rotación de las cuentas por cobrar e inventarios, el periodo promedio de pago y la razón entre deuda y capital contable.

2.2.3. Posición financiera

La posición financiera de la empresa es igual que las operaciones y la rentabilidad en un aspecto básico que debe vigilarse, pues si se debilita quizás los objetivos estratégicos no se alcancen.

2.2.3.1. Componentes de la posición financiera

- **Estructura financiera:** Es la relación que tienen entre las fuentes de financiamiento, ya sean externas (pasivos) o internas (capital).
- **Liquidez:** Se refiere a si se tienen los recursos necesarios para cumplir con los compromisos de pago y que tan hábil es la empresa para convertir esos recursos en ya que las deudas deben pagarse con efectivo.

2.2.4. Análisis de negocios

Wild, Subramanyam, & Hasley (2007). El análisis de estados financieros es parte del análisis de negocios. El análisis de negocios es la evaluación de las perspectivas y riesgos de una compañía con el propósito de tomar decisiones de negocios. Estas dediciones de negocios se extienden a la evaluación de capital y de deuda, la evaluación de riesgo de crédito, las predicciones de utilidades, la prueba de auditorías las negociaciones de compensación. El análisis de negocios ayuda a tomar decisiones informadas, contribuyendo a estructurar la decisión mediante la evaluación del ambiente de negocios de una compañía de sus estrategias y de su desempeño y posición financiera.

2.2.4.1. Condiciones de la empresa y económicas

El balance general describe los activos de una empresa en un momento dado y la manera en que se financia dichos activos. El estado de resultados presenta los resultados de las operaciones durante un cierto periodo. El ingreso aumenta los activos, incluido el activo en efectivo y no en efectivo (tanto circulante como no circulante). Los gastos son al consumo de los activos (o el incurrir en pasivos). En consecuencia, el ingreso neto está ligado a los flujos de efectivos por los ajustes en las cuentas del balance general.

Es posible que una empresa rentable le resulte difícil cumplir con sus obligaciones actuales y necesite dinero en efectivo para una ampliación. El éxito derivado del aumento en las ventas puede producir problemas de liquidez y restringir el efectivo debido a la creciente base de activos. En consecuencia, podría haber insuficiencia de efectivo para cubrir las obligaciones que están a punto de vencerse. También es importante distinguir el desempeño a través de las actividades empresariales. Es importante en particular separar el desempeño de operaciones y la rentabilidad de las actividades de inversión y financiamiento. Los estados de flujos de efectivo revelan las implicaciones de las actividades lucrativas para el efectivo. Señala los activos adquiridos y como se financian. Describe en que difieren el ingreso neto y los flujos de efectivo de las operaciones. La capacidad de generar flujos de efectivo a partir de las operaciones es vital para la salud financiera. Ninguna empresa sobrevive a la larga sin generar efectivo de las operaciones. Sin embargo, es necesario interpretar con cuidado los flujos de efectivo y las tendencias, así como comprender las condiciones económicas.

Las empresas en malas condiciones pueden incrementar los flujos de efectivo reduciendo las cuentas por cobrar y los inventarios, pero, por lo general, esto se logra a costa de los servicios a los clientes, con que las utilidades crecen aún más estos factores son síntomas de crisis actuales y futuras y déficit de efectivo, incluida la baja en el crédito comercial.

2.2.4.2. Análisis de los estados financieros

Describen los componentes de un informe anual (documento estatutario) a menudo sirve para hacerles publicidad a los productos, servicios y logros de una compañía entre los accionistas y otras personas.

Van Horne & Wachowicz (2010). El análisis financiero implica el uso de diferentes estados financieros. Estos tienen varias funciones. Por principio de cuentas en el balance general se presenta un resumen de los activos, pasivos y capital propio de una empresa en determinado momento. Posteriormente el estado de resultados es un resumen de los ingresos y gastos de las empresas en determinado periodo, que casi siempre es de un año o trimestre, siendo un resumen de su rentabilidad.

2.2.4.3. Información del balance general

El balance general de Aldine Manufacturing correspondiente al año fiscal que concluyó el 31 de marzo de 20X2, y el 31 de marzo de 20X1. Los activos aparecen en la parte superior según su grado relativo de liquidez (es decir su cercanía al efectivo). El efectivo y los equivalentes de efectivo son los activos más líquidos, y aparecen primero. Cuanto más lejos este un activo del efectivo, menos líquido será. Las cuentas por cobrar están un paso antes del efectivo, y los inventarios, a dos pasos. Las cuentas por cobrar son pagares de los clientes, que se deben convertir en efectivo en determinado periodo de facturación, por lo general entre 30 y 60 días. Los inventarios se utilizan en la producción de un artículo, que primero se debe vender y generar una cuenta por cobrar antes de dar el siguiente paso y convertirse en efectivo. Debido a que los activos fijos, las inversiones a largo plazo y otros activos a largo plazo son los menos líquidos, aparecen al último.

En la parte inferior de la tabla se incluyen los pasivos y el capital de los accionistas de la empresa. Estos rubros se ordenan de acuerdo a la proximidad en que posiblemente serán pagados. Todos los pasivos corrientes se deben pagar en un año, aunque la deuda a largo plazo se cubra en un periodo más prolongado. El capital de los accionistas será “cubierto” solo a través de pagos regulares de dividendos y, quizá, con un dividendo final de liquidación. El capital de los accionistas o activos netos, consta de varias subcategorías. Las acciones ordinarias (a la par) y el capital pagado adicional representan la suma total de dinero pagado a una empresa a cambio de acciones ordinarias. Las utilidades retenidas representan las ganancias acumulativas de una compañía después del pago de dividendos desde el inicio de operaciones de la empresa; en consecuencia, son utilidades que han sido retenidas (o reinvertidas) en la empresa.

2.2.5. Indicadores en la gestión de créditos

Núñez & Cubillos (2012) Permite medir el impacto en el logro de los resultados. Se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos, es decir el logro de los resultados planificados y comparados en el tiempo.

Rincón (2015). Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna. Para el área de créditos se puede medir en un determinado tiempo a través de:

- Total créditos solicitados
- Total créditos evaluados
- Total créditos calificados
- Total créditos otorgados
- **Ventas al crédito:** Es necesario conocer cuánto del valor total de ventas se ha realizado a través de los créditos otorgados.

$$\text{Ventas al credito} = \frac{\text{Monto total ventas a credito}}{\text{Ventas totales}}$$

2.2.6. Cobranza

2.2.6.1. Políticas de cobranza.

Van Horne & Wachowicz (2010). La compañía determina su política completa de cobranza mediante la combinación de procedimientos de cobro que emprende. Estos procedimientos incluyen envío de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. Una de las variables principales de la política es la cantidad relativamente mayor de gastos en el procedimiento de cobranza. Una empresa no puede darse el lujo de esperar demasiado antes de iniciar el procedimiento de cobro. Por otro lado, si inicia el procedimiento demasiado pronto, puede molestar a los buenos clientes que, por alguna razón, no han hecho sus pagos para la fecha acordada. Cualesquiera que sean los procedimientos, estos deben establecerse con firmeza

Molina (2005). Las políticas de cobranza deberán tomar en consideración lo siguiente:

- Deberán fijarse las bases para el otorgamiento de los descuentos, rebajas y bonificaciones.
- Si los clientes deberán o no pagar sus abonos en las oficinas de la empresa, o si en la recuperación de la cartera se hará a través de cobradores. Se deberán

precisar en ellas que beneficios recibirán los clientes cumpliendo el primer caso, y a qué sanción se verán sujetos si se atrasan en sus pagos.

- Deberán establecer el horario para recibir los pagos de los clientes en caja.
- Deberán establecer si la cobranza y el resultado de la misma tendrá que ser rendida por los cobradores diariamente o bien con que periodicidad se hará.
- Si se aceptan pagos parciales, “para abono en cuenta”, o bien solo se recibirán pagos completos de facturas por parte de los clientes.
- Para efectos de la vía legal, deberán establecerse las bases que servirán para determinar bajo qué condiciones se turnara una cuenta o documento por cobrar al abogado o al departamento legal.
- Para efectos de considerar una cuenta o documento por cobrar como incobrable, deberán fijarse las condiciones y requisitos para ello, además de lo señalado en las leyes fiscales.

2.2.6.2. Ratios operativas

Mondino & Pendás (2005) Miden la efectividad de distintas actividades dentro de una empresa. Por lo general vinculan variables de flujo con variables de stock.

- a. **Problemas de cobro:** Existen distintas ratios vinculados con esta faceta, por ejemplo:

$$\text{Incobrables} = \frac{\text{Incobrables del periodo}}{\text{Cuentas por cobrar del periodo}}$$

2.2.6.3. Ratios de gestión

Revista de Asesoría Especializada (2009) Afirmó, que miden la productividad y la eficiencia con que la empresa emplea sus activos, tomando como base los niveles de ventas, reflejados en el incremento de su volumen comercial. En este sentido, se usan para evaluar el desempeño de áreas específicas y compararlas con parámetros representativos de dichas áreas

- a. **Rotación de Cuentas por Cobrar:** Indica las veces en las que la inversión (cuentas por cobrar) ha sido recuperada durante el ejercicio, y por ende puede ser utilizada para medir su cobranza. Señalando el número de veces que el saldo promedio de las cobranzas por ventas al crédito pendientes ha sido liquidado durante el año. Debe precisarse que, para hacer la evaluación del resultado, se necesita compararlo con el plazo medio de crédito que la empresa otorga a sus clientes.

2.2.6.4. Ratios de gestión de las cuentas por cobrar

Robles (2012). La administración financiera de las cuentas por cobrar se puede determinar utilizando las siguientes razones:

- **Razón de cuentas por cobrar** = $\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas totales al crédito}}$
- **Razón de inversión en cuentas por cobrar** = $\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activo Total}}$
- **Rotación de cuentas por cobrar** = $\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$
- **Plazo de cobranza** = $\frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de clientes}}$

Estas razones financieras de cuentas por cobrar permiten conocer los niveles en los cuales se deben mantener los saldos de estas cuentas para el control, y así no existan riesgos de tener problemas de insolvencia y liquidez. Hay algunos negocios que, por sus características, no pueden otorgar crédito a los clientes, como las tiendas de autoservicio, las farmacias, entre otros, y entonces todas sus operaciones son al contado riguroso.

2.2.7. Rentabilidad

Rodriguez (2012). Afirmó, que la rentabilidad es uno de los factores claves para que la empresa logre su permanencia en el largo plazo, también es un parámetro que muestra la relación que existe entre las utilidades y las inversiones necesarias para lograrlas, además la rentabilidad puede traducirse en un indicador de la eficiencia de cómo la administración está haciendo su trabajo.

Díaz (2012). Definió, la rentabilidad como la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos y gestión humana.

Libman, Pánchenko, & Tarunin (2009). Argumentó, que es el rendimiento, ganancia que produce una empresa. Se tiene en cuenta tanto al planificar las obras a realizar como al planificar la producción y procesos. Por ello, la importancia de desarrollar una gestión rentable en la empresa la que no sólo evitará las pérdidas, sino que, además, va a permitir obtener una

ganancia, un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa. La rentabilidad caracteriza la eficiencia económica del trabajo que la empresa realiza.

Zamora (2008). Manifestó, la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

2.2.7.1. Factores determinantes de la rentabilidad

Díaz (2012) Afirmó que, la rentabilidad depende de un margen adecuadamente calculado y de los diferentes elementos económicos y financieros puestos a disposición de la empresa para el desarrollo de su actividad. Pero también, de factores de gestión –principalmente a corto plazo-, cabe incluir los diferentes componentes de ese margen. Con lo cual estaríamos hablando de beneficios financieros, beneficios económicos, beneficios de gestión, beneficios de personal, ... otros.

- Los primeros tienen relación con las fuentes financieras de la empresa, esto es con su patrimonio neto, con el pasivo a largo plazo y con el pasivo a corto plazo.
- Los segundos con la estructura económica, es decir con el activo y sus distintos apartados.
- Los de gestión hacen referencia a los ingresos y a los diferentes gastos de la compañía.
- Los de personal constatan la eficiencia de los trabajadores en función de su número, remuneraciones, procesos, actividades y valoración.

Aching (2006). Sostuvo, que la rentabilidad de la empresa está en relación con los siguientes factores:

- Con sus ventas
- Activos
- Capital
- La actividad de generar eficiencia en los procesos que conllevan al aumento del mismo.

Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo para la toma de decisiones y políticas en la administración de los fondos.

Pérez, Correa, & Acosta (2002). Detalló que este aspecto se confirma por el algoritmo See5,

- Descubre a la tasa de **participación de los fondos ajenos** en el total de recursos empleados y al porcentaje de financiación externa, como los principales factores más relevantes.
- **La solvencia y liquidez** constituyen el segundo factor cuyo incremento produce un aumento significativo en la rentabilidad, puesta de manifiesto por una superior capacidad de devolución de deudas por pagar y cobrar con los recursos generados.
- **La estructura económica**, es decir la distribución de los activos de la empresa en fijos y circulantes, constituye el tercer factor explicativo que establece que un elevado porcentaje de empresas no rentables se caracterizan por mantener un nivel de existencias y tesorería inferior y un mayor peso de los deudores.
- **Las políticas de promoción y gestión** destinadas a potenciar la capacidad de supervivencia de la empresa, deberían enfocarse en la mejora de la estructura financiera, incrementando la capacidad de autofinanciamiento, solvencia y liquidez, lo que se traduce en generación de empleo y riqueza.

Francisco (1998) Determinó, que existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad:

- Intensidad de la inversión
- Productividad
- Participación de Mercado
- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- Calidad de producto/servicio
- Tasa de crecimiento del mercado
- Integración vertical
- Costos operativos
- Esfuerzo en actividades y operaciones

Paredes & García (2014) Argumenta, que los empresarios deben actuar sobre los factores determinantes:

- Aumentar las ventas
- Mejorar la mezcla de ventas y clientes
- Reducir costos de los recursos
- Mejorar procesos
- Eliminar actividades que no dan valor

2.2.8. Análisis de la rentabilidad

Berk, DeMarzo, & Harford (2010). Existe gran cantidad de indicadores de rentabilidad, y cada uno nos proporciona informaciones distintas. Para saber que indicador hay que utilizar es importante entender bien qué tipo de rentabilidad se está buscando. Un competidor estará más interesado en la rentabilidad operativa de la empresa para saber lo eficiente y rentable que está siendo con el nivel de precios actuales. Por otro lado, un accionista contemplará también la rentabilidad operativa, pero principalmente está interesado en la rentabilidad del capital que ha invertido en la empresa.

La cuenta de resultados proporciona una información muy útil relacionada con la rentabilidad de las empresas y la relación que tiene con el valor de sus acciones.

2.2.8.1. Indicadores de rentabilidad

Sanchez (2002) afirmó, que cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

- Tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.
- Un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

2.2.8.1.1. Rentabilidad económica

La gran enciclopedia de economía (2009). Sostuvo, que es expresada normalmente en tanto por ciento, mide la capacidad generadora de renta de los activos de la empresa o capitales invertidos y es independiente de la estructura financiera o

composición del pasivo. Es el ratio o indicador que mejor expresa la eficiencia económica de la empresa.

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Activos Totales}}$$

2.2.8.1.2. Rentabilidad financiera

Es una razón que refleja el efecto del comportamiento de distintos factores; nos muestra el rendimiento extraído a los capitales propios, o sea, los capitales aportados por los propietarios y a diferencia de la rentabilidad económica, utiliza la utilidad neta.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capitales propios}}$$

2.2.8.2. Ratios de rentabilidad

Mondino & Pendás (2005) Son ratios que pretenden reflejar los resultados económicos de una gestión. Por lo general vinculan distintos componentes de la Cuenta de Resultados con variables tales como Ventas, Costo de Mercaderías Vendidas, Activo Total, Activo Operativo, Activo Fijo, Activo Fijo + Capital de Trabajo Operativo, Patrimonio Neto, etcétera.

1. **Margen bruto de explotación:** el margen bruto de una empresa es la relación entre el beneficio bruto y los ingresos (ventas):

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

El margen bruto refleja únicamente la capacidad de la empresa de vender un producto por un importe superior a la de los costes directos de su elaboración. Todos los demás gastos del negocio (los que no están relacionados directamente con la fabricación de los productos vendidos) tienen que quedar cubiertos por este margen.

2. **Margen operativo:** Debido que los ingresos de explotación reflejan todos los gastos del negocio, otra ratio de rentabilidad importante es el margen operativo, el cociente de los resultados de explotación por los ingresos por ventas:

$$\text{Margen operativo} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas totales}}$$

El margen operativo refleja cuánto ganan las empresas antes de pagar intereses e impuestos por cada dólar que ingresan por la venta de sus productos.

3. **Margen neto:** Es la relación entre sus beneficios netos y las ventas:

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas totales}}$$

El margen neto de explotación muestra la fracción de cada dólar ingresado disponible para los accionistas después del pago de los gastos de la empresa, más los intereses y los impuestos.

4. **ROA:** Se utiliza para medir la eficiencia de los activos totales de la misma independientemente de las fuentes de financiación utilizadas y de la carga fiscal del país en el que la empresa desarrolla su actividad principal

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo Total}}$$

5. **ROE:** expresa el porcentaje de beneficios totales que genera la empresa para sus accionistas.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio despues de impuestos}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

2.2.9. Definición de términos básicos

- **Cobranza:** Rae (2016) Recibir dinero como pago de una deuda.
- **Cuentas por cobrar:** Rae (2016) Análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base, bien la fecha de la factura o bien la fecha de vencimiento. Este análisis se utiliza como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación.
- **Crédito:** Según, Economía (2009) definió que el termino crédito se utiliza en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento que consisten en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado.
- **Crédito evaluado:** Redaccion El Tiempo (2000). Argumentó, que son los criterios que tienen las entidades, en el otorgamiento de préstamos a los clientes, midiendo la capacidad de pago del deudor. Esto comprende también determinar la liquidez actual, las coberturas y la idoneidad de las garantías, que comprende, entre otros aspectos.
- **Gastos de cobranza:** Secretaria de Hacienda y Crédito Público (2014). Se originan por el cobro de algún documento o cuenta.
- **Gestión:** Rementeria (2008). Definió como la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal
- **Gestión de cobranzas:** Conexión ESAN (2017). Sostiene, que es lograr el pago oportuno o al más breve plazo de lo adeudado. La línea del área de créditos y cobranzas debe basarse en generar rentabilidad, entendiéndose esto como lograr los mayores ingresos e incurrir en los menores costos.
- **Gestión de créditos:** Navarro (2012). Sostuvo, que está basada en política y actividades de crédito efectivas siempre que se ejecute de forma correcta. Es de mucha importancia que las empresas desarrollen una estrategia de crédito clara y efectiva a fin de poder gestionar sus cuentas a cobrar de la mejor manera posible, ya sea en momentos de auge y especialmente en los de decadencia.

- **Gestión de créditos y cobranzas:** Mantilla & Ruiz (2017). Indicaron que representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo
- **Políticas de crédito:** Gonzalez (2016). Son principios generales de crédito a los que debemos ceñirnos a fin de disponer de una cartera que satisfaga los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y rentabilidad.
- **Ratio:** Pérez & Gardey (2010). Sostuvo, que es la razón o cociente de dos magnitudes relacionadas entre sí. Los ratios financieros o contables son los coeficientes que aportan unidades financieras de medida y comparación. A través de ellos, se establece la relación que presentan dos datos financieros y es posible analizar el estado de una organización en base de sus niveles óptimos
- **Rentabilidad:** Ardilla (2009) Es la remuneración al capital invertido. Se expresa en porcentaje sobre dicho capital. Aplicada a un activo, es su cualidad de producir un beneficio o rendimiento, habitualmente en dinero.

a) **Hipótesis**

La gestión de créditos y cobranzas se relaciona positivamente en la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. Distrito de Moche, en el periodo 2012-2017.

3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

Tabla N° 1 variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente: Gestión de créditos y cobranzas	Representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. Mantilla & Ruiz (2017)	Gestión de créditos	Créditos evaluados (%) = Cantidad créditos evaluados/ Cantidad créditos solicitados
			Cientes con crédito calificado (%) = Cantidad cliente con créditos calificados / Cantidad clientes créditos evaluados
			Cientes con créditos otorgados (%) = Cantidad clientes créditos otorgados / Cantidad de créditos calificados
			Ventas totales al crédito (%) = Monto venta total a crédito / Monto total ventas
		Gestión de cobranzas	Incobrables = Incobrables del periodo / Cuentas por cobrar del periodo (%)
			Razón de inversión en cuentas por cobrar = Cuentas por cobrar/ Activo total. (%)
			Rotación de cuentas por cobrar = Ventas a crédito/ Total de cuentas por cobrar.
			Plazo de cobranza = 360 días/rotación de cuentas por cobrar

Tabla N° 2 Variable dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Dependiente: Rentabilidad	La capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones, inferiores deudas, más producción, más ventas, más beneficios, mayor crecimiento.	Rentabilidad Económica	Margen Bruto= Utilidad bruta/ventas (%)
			Margen Operativo= Utilidad Operativa/ Ventas (%)
			Margen Neto= Utilidad Neta/Ventas (%)
			Rentabilidad de la inversión ROA= Utilidad Neta/Activo Total (%)
	Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos y gestión humana. Díaz (2012)	Rentabilidad Financiera	ROE=Utilidad Neta/Patrimonio Neto (%)

3.2. Diseño de investigación

El estudio se denomina No Experimental, debido a que no se alteran las variables, solo se observan las diferentes situaciones que se da en el área de créditos y cobranzas de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda., para después analizarlos y encontrar la relación de la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Hernández, Fernández, & Baptista (2006) Definieron la investigación no experimental como estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Longitudinal: En este sentido, se basa en el análisis de la gestión de créditos y cobranzas y la rentabilidad en el periodo 2012-2017, este modelo de investigación ofrece indicadores más precisos de los cambios que han sufrido las variables con el transcurso del tiempo en la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

3.3. Unidad de estudio

La rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda que se caracteriza por ser mediana empresa y vende combustible al contado y al crédito.

3.4. Población

Está compuesto por los registros económicos y financieros de la empresa sobre rentabilidad y gestión de créditos y cobranzas.

3.5. Muestra (muestreo o selección)

Lo constituyeron los registros económicos y financieros de la empresa sobre rentabilidad y gestión de créditos y cobranzas del periodo 2012 al 2017.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnica análisis documental: Se examinaron los diferentes documentos de la empresa, como registros económicos y financieros con la finalidad que proporcione a la investigación una base consistente; por ello, se hizo uso del análisis documental basado en los estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. en el periodo 2012-2017 para poder analizar la variable dependiente del estudio.

En cuanto al estudio de la variable independiente se ha utilizado el registro de créditos solicitados, registro de créditos otorgados, registro de cuentas incobrables y registro de cuentas por cobrar anualmente; a la vez se ha hecho uso de la cartera de morosidad.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para el desarrollo de la investigación se identificaron las fuentes de información documental. Se recopilaron los datos basados en los estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. en el periodo 2012 - 2017. Así mismo, los registros anuales de créditos solicitados, calificados y otorgados, y la cartera de morosidad de dichos años. Luego, se procedió a organizar los datos en el archivo Excel en tablas y figuras.

De igual modo, se calcularon las ratios de la variable independiente:

- $Créditos\ evaluados\ (\%) = \frac{Cantidad\ de\ créditos\ evaluados}{Cantidad\ de\ créditos\ solicitados}$
- $Cientes\ con\ créditos\ calificados\ (\%) = \frac{Cantidad\ de\ clientes\ con\ créditos\ calificados}{Cantidad\ de\ clientes\ con\ créditos\ evaluados}$
- $Cientes\ con\ créditos\ otorgados\ (\%) = \frac{Cantidad\ clientes\ créditos\ otorgados}{Cantidad\ de\ clientes\ con\ créditos\ calificados}$
- $Ventas\ totales\ al\ crédito\ (\%) = \frac{Monto\ de\ ventas\ totales\ al\ crédito}{Monto\ total\ de\ ventas}$
- $Incobrables = \frac{Incobrables\ del\ periodo}{Ventas}$
- $Razón\ de\ inversión\ en\ cuentas\ por\ cobrar = \frac{Cuentas\ por\ cobrar}{Activo\ Total}$
- $Rotación\ de\ cuentas\ por\ cobrar = \frac{Ventas\ a\ crédito}{Cuentas\ por\ cobrar}$
- $Plazo\ de\ cobranza = \frac{360\ días}{Rotación\ de\ clientes}$

Para el análisis de la rentabilidad se utilizó los estados financieros de la empresa en estudio, la información se organizó en tablas y figuras en Excel y luego se aplicaron las fórmulas respectivas:

- $\text{Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$
- $\text{Margen operativo} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas totales}}$
- $\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas totales}}$
- $\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo Total}}$
- $\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio despues de impuestos}}{\text{Patrimonio Neto}}$

Finalmente, para contrastar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación, se recopiló información del margen bruto- rotación de cuentas por cobrar, resumen total de créditos otorgados –rentabilidad, resumen de deudas incobrables-rentabilidad, plazo de cuentas por cobrar – rentabilidad. Después se utilizó la herramienta de análisis Excel para organizar los datos en tablas; así mismo, poder realizar el coeficiente de correlación. El coeficiente de correlación, está definido por la siguiente expresión:

Formula

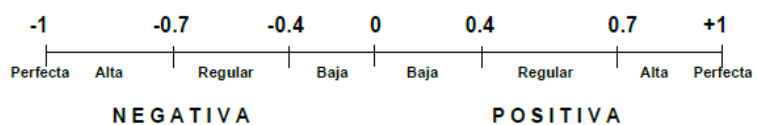
$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_Y}{N}$$

Interpretación

$X_1 \rightarrow Y_1$

$X_2 \rightarrow Y_2$

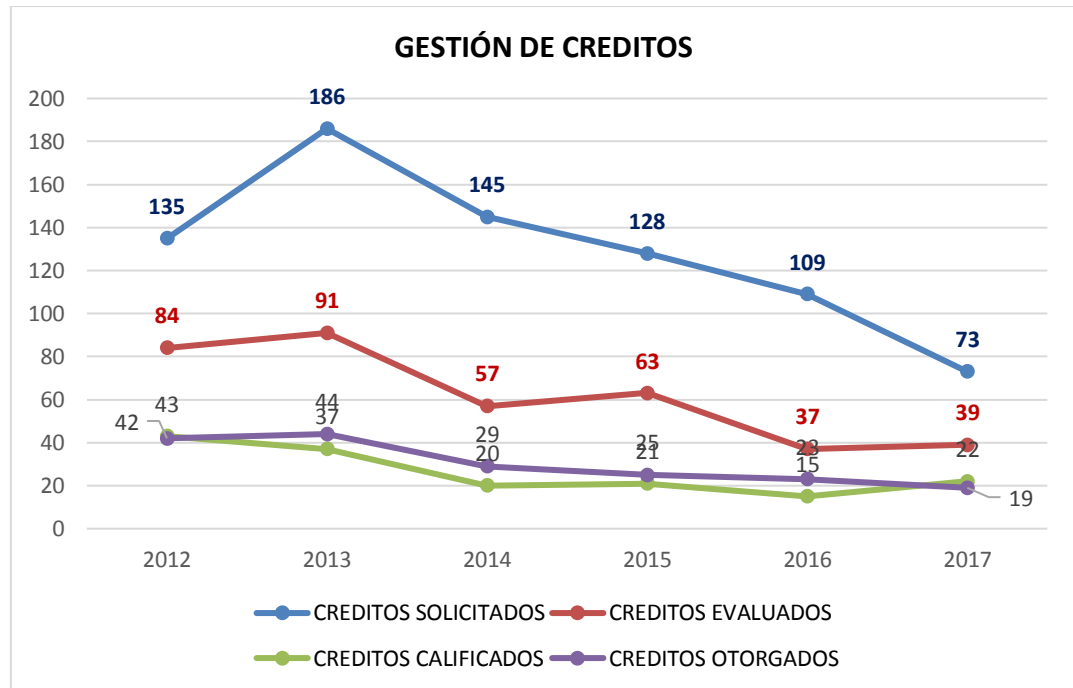
$X_3 \rightarrow Y_3$



4. RESULTADOS

4.1. Análisis de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Figura Nº 1 Indicadores de gestión de créditos



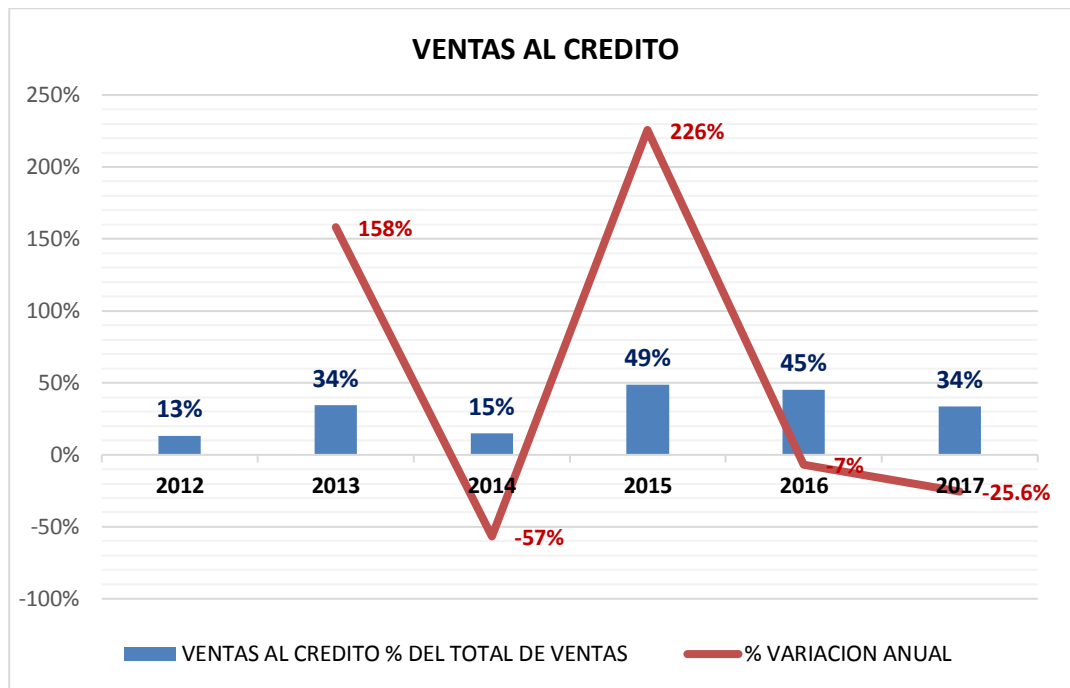
Fuente: Registro de crédito solicitado, registro de créditos evaluados, registro de créditos calificados, registro de créditos otorgados de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
Elaboración: propia

En la figura nº1 se observa que en el año 2012 la cantidad de clientes que solicitaron créditos fueron 135; sin embargo, para el 2013 creció en un 38 % (ver anexo nº01) siendo favorable para la empresa. En el 2014 tuvo un comportamiento descendente hasta el 2017 llegado con 73 clientes que solicitaron créditos. En cuanto a los créditos evaluados ha tenido un comportamiento creciente y decreciente; ya que, en los años 2012 al 2013 se ha presentado un crecimiento de 38% (ver anexo nº 01); sin embargo, desde el 2014 hasta el 2017 ha disminuido con un total de 39 clientes evaluados de acuerdo a las normas de la empresa en estudio.

Del mismo modo, para los créditos calificados. Desde el año 2012 al 2014 existe un porcentaje decreciente; a pesar de ello, en el año 2017 el crecimiento fue muy abrupto con un 47% más que el año 2016 (ver anexo nº 01).

Finalmente, los créditos que fueron otorgados presentan datos muy indistintos a los datos de los créditos calificados desde el año 2013 al 2016 (ver anexo nº 01); no obstante, se evidencia desde el año 2012 al 2017 la disminución de clientes con créditos otorgados.

Figura Nº 2 Ventas al crédito

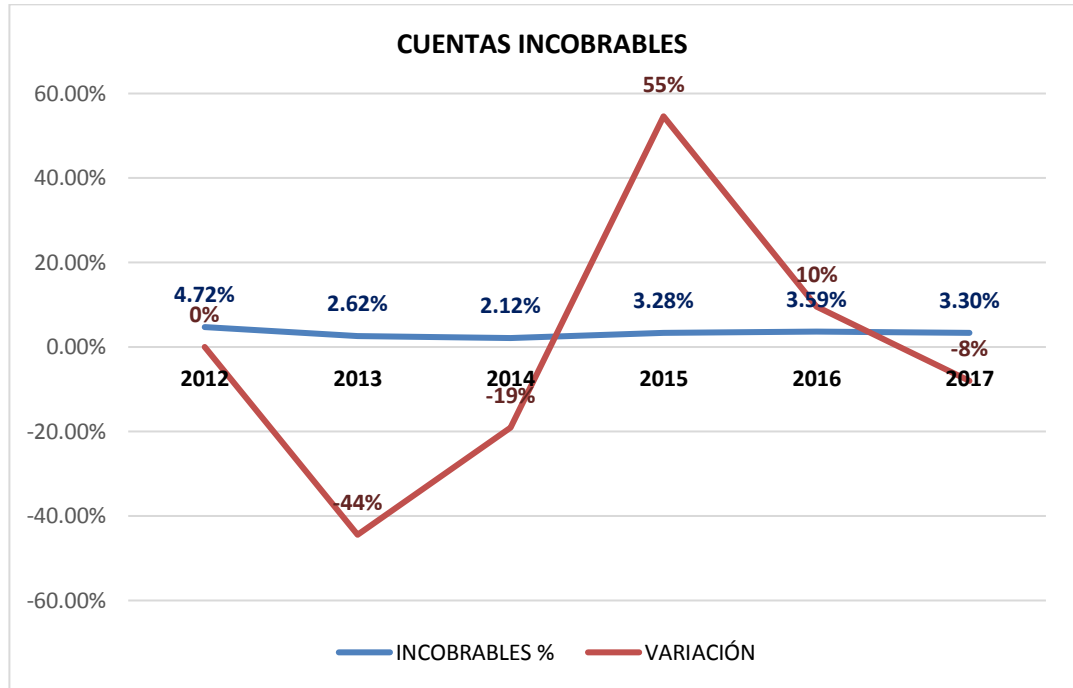


Fuente: Reporte de ventas cliente con crédito y Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

En la figura nº2, se pudo evidenciar que existe gran porcentaje del total de ventas anuales que se han realizado a través de los créditos otorgados. En el año 2012 sólo el 13% fueron ventas hechas a través de créditos con un total de S/ 2, 686,625 del total de ventas S/ 20, 156,454. En el año 2013 aumento el nivel de ventas al crédito con una variación 158% con respecto al año anterior (ver anexo nº2) y el porcentaje de ventas realizadas a través de créditos representa el 34% del total de ventas. Para el año 2014, el porcentaje de ventas al crédito fue el 15%. Sin embargo, para el 2015 represento el 49% con un valor de S/ 6, 851,520 teniendo en cuenta que las ventas disminuyeron y provocando como efecto el aumento de la cartera de morosidad y la falta de liquidez. Finalmente, para el año 2016 y 2017 tienen una tendencia a disminuir las ventas que se realizaron al crédito debido a que han bajado las ventas y por ende han disminuido los créditos.

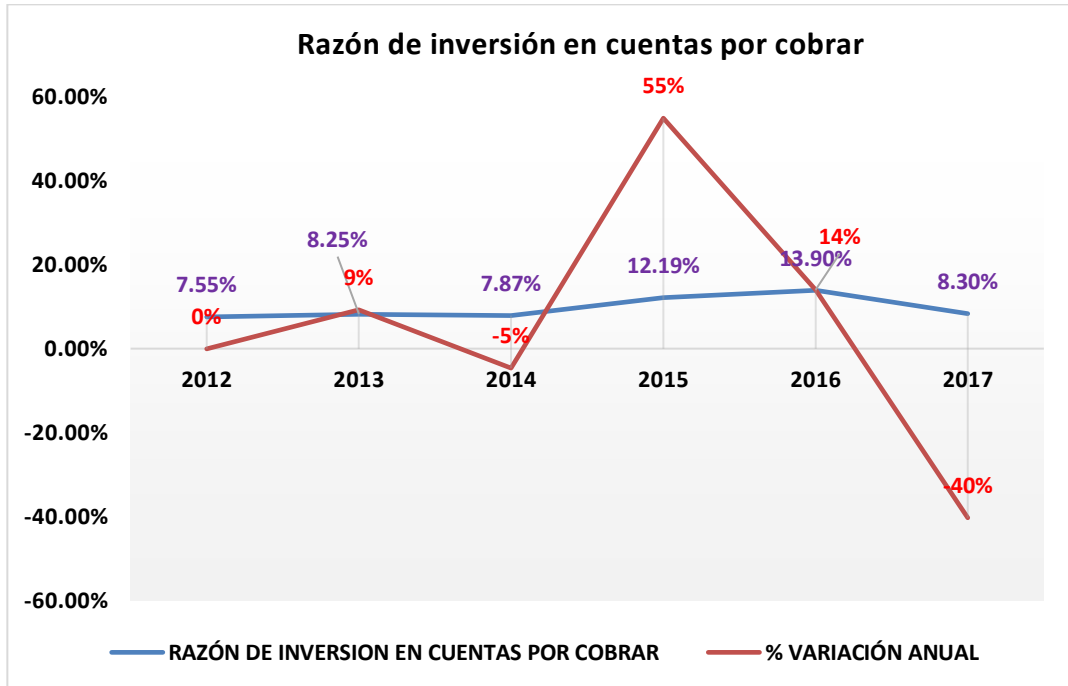
Figura Nº 3 Cuentas incobrables



*Fuente: Reporte de cobranza y Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
 Elaboración: propia*

En la figura nº 3, demuestra que en el año 2012 el 4.72% de las ventas fueron incobrables y destinadas como perdida, presentando una disminución de ingreso de efectivo hasta el año 2014. Sin embargo, para el año 2015 aumento a 3.28% con una variación del 55% en comparación con el año anterior. Así mismo, en el año 2016 aumento a 3.59% con una variación de 10%. Finalmente, para el año 2017 disminuyo en 8% comparando con el año anterior (ver anexo nº3).

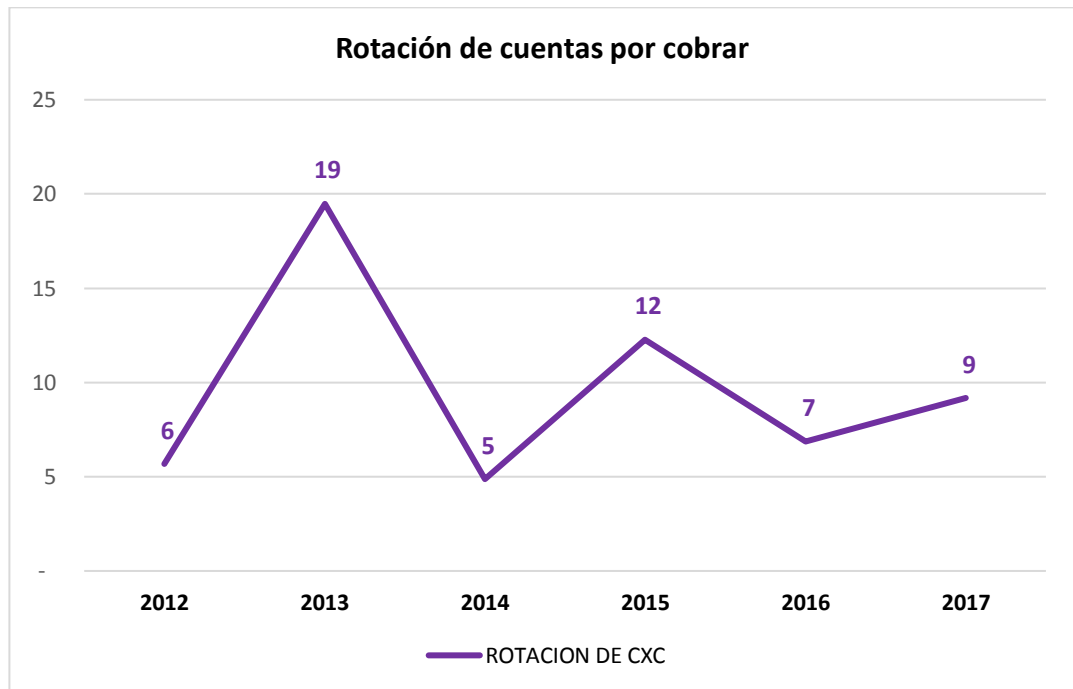
Figura Nº 4 Razón de inversión de las cuentas por cobrar



Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
 Elaboración: propia

En la figura nº4 se observa que la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. en su modalidad de ventas al crédito con el objetivo de captar más clientes, en el año 2012, la inversión de cuentas por cobrar fue de tan solo 7.55%; sin embargo, tuvo una caída de -5% del año 2013 al 2014. Para el 2015 estos resultados cambiaron permitiendo un crecimiento de 55% y en el año 2017 disminuye en -40% (ver anexo nº 4).

Figura Nº 5 Rotación de las cuentas por cobrar

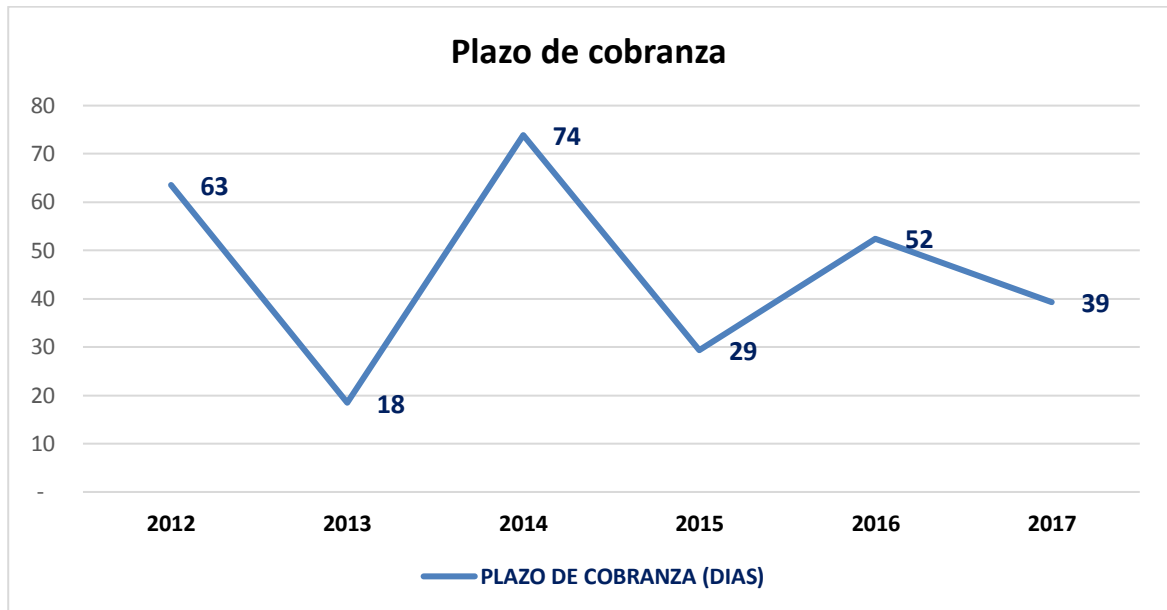


Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

La figura nº5 muestra que en el año 2012 la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. cobro 6 veces al año; siendo su política de pago a 15 días de plazo; por lo que las veces de rotación fueron desfavorables para cumplir con sus metas de cobro. De igual manera, para el año 2013 la rotación aumento a 19. Sin embargo, para el año 2014 fue la rotación más baja con solo 5 veces al año perjudicando notoriamente a la empresa y generando alto índice de cuentas incobrables. Para el año 2017 la empresa se vio obligada a realizar cobros judiciales para la recuperación de su cartera de morosidad (ver anexo nº 5).

Figura Nº 6 Plazo de cobranza

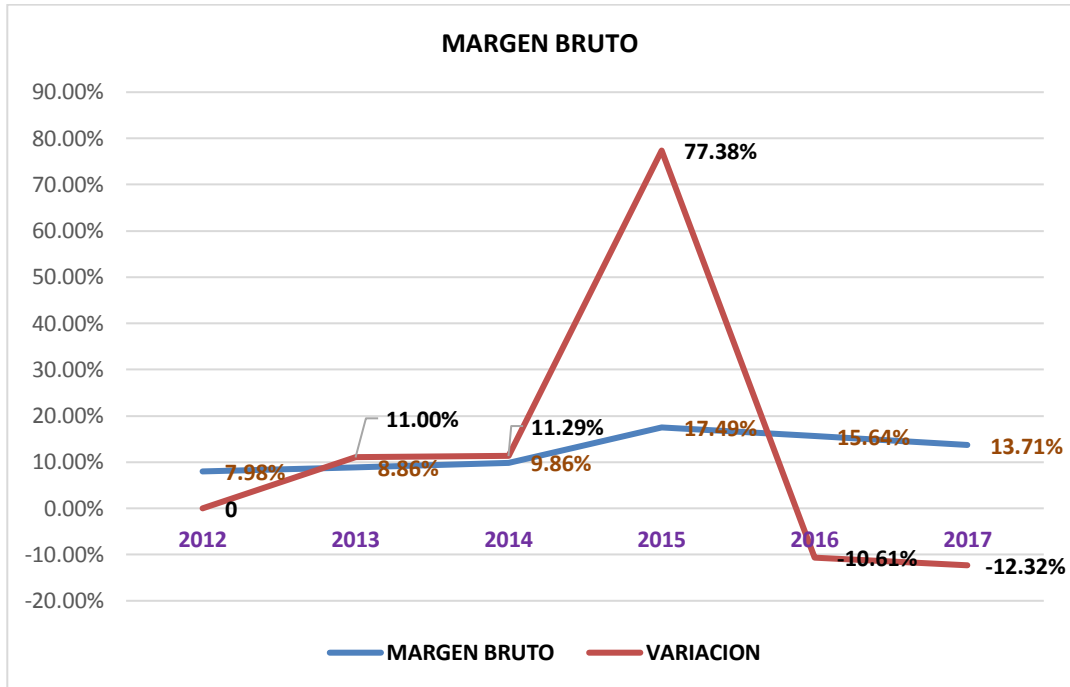


Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
 Elaboración: propia

En la figura nº6 se percibe que en el 2012 el plazo de cobranza era de 63 días; por lo cual la empresa contaba con liquidez generada en años anteriores que ayudaban a sostener los gastos; sin embargo, la empresa comenzó a tener dificultad en la disposición de compras de combustible por la falta de pago de sus clientes. Para el año 2013 mejoró a 29 días el plazo de cobro, pero para el año 2014 nuevamente comenzó a tener dificultades debidas que el plazo es de 74 días para poder recuperar el dinero invertido. Así, sucesivamente se evidencia hasta el año 2017 en el cual busca mejorar el tiempo de recuperación de la inversión con 46 días (ver anexo nº6), pero aun así es preocupante; ya que, la política de crédito es a 15 días y podría la empresa tener dificultades con sus proveedores e incluso con su personal al no cumplir con sus obligaciones económicas

4.2. Caracterizar el comportamiento de la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

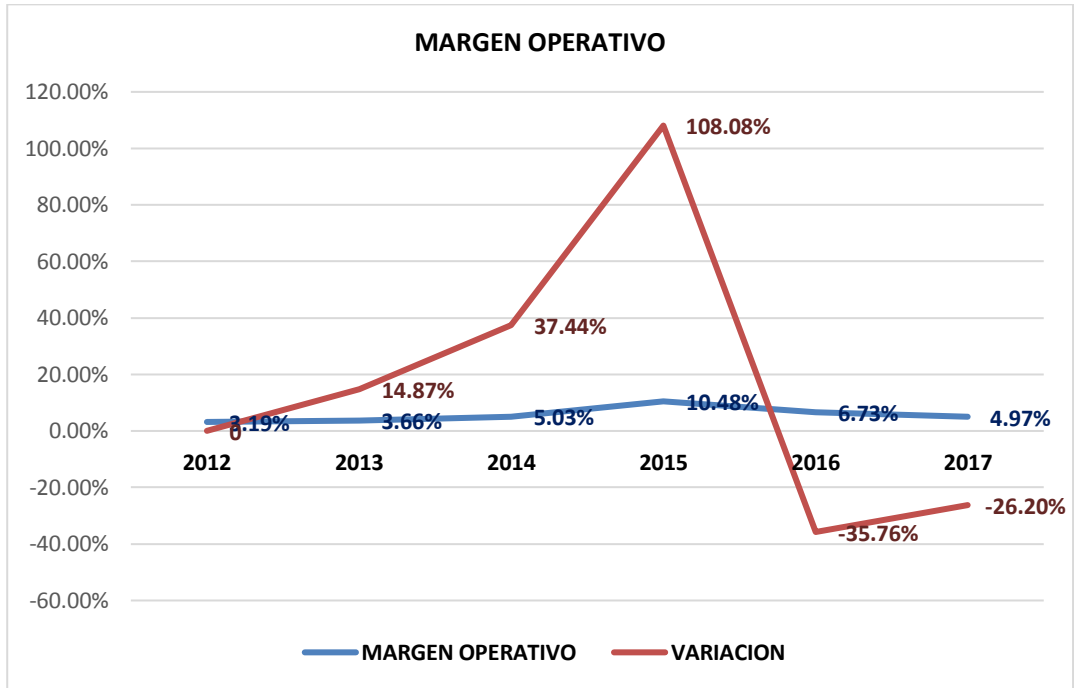
Figura N° 7 Margen bruto



*Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
 Elaboración: propia*

En la figura n°7 se observa que el margen bruto ha aumentado consecutivamente, en el 2012 es de 7.98% y en el 2015 es de 17.49%, esto se debió a que en el 2015 el costo de ventas ha sido menor al resto de años anteriores. La variación ha sido muy significativa en el último año es de -12.32% (ver anexo n°7).

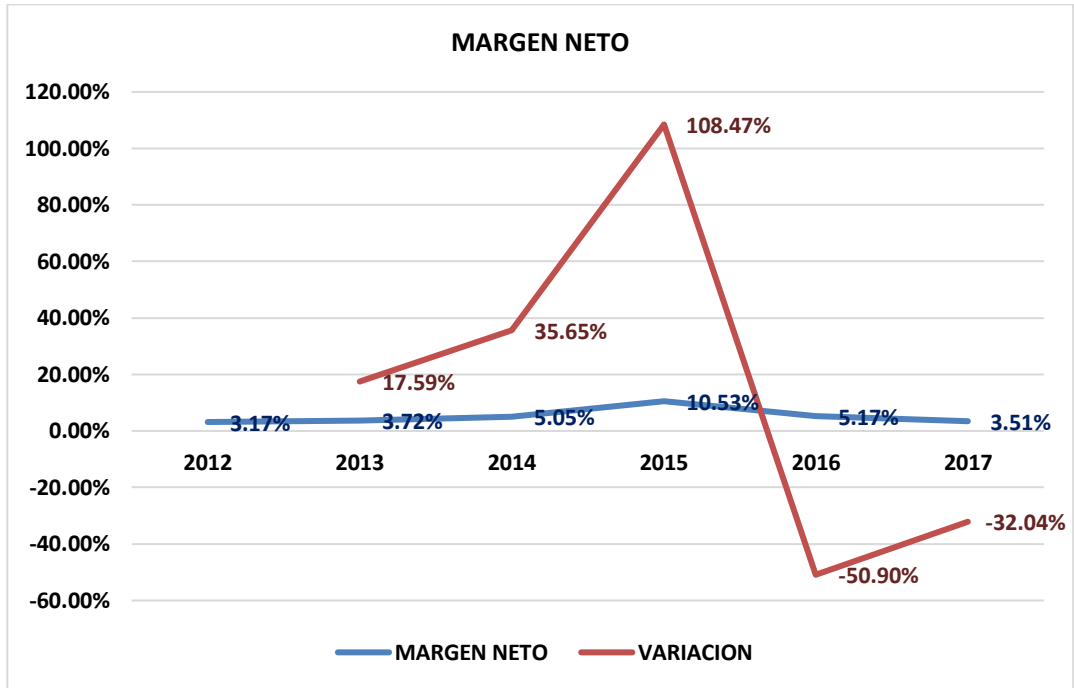
Figura Nº 8 Margen operativo



*Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
 Elaboración: propia*

En la figura nº8 se presenta una variación muy significativa a través de los 6 años de estudio. Desde el año 2012 hasta el año 2015 presentaron tendencia ascendente; siendo su máximo margen operativo el año 2015 con 10.48%. Para el año 2016 se evidencia una variación negativa de -35.76% en comparación con el año anterior. Finalmente, el año 2017 también tuvo la misma tendencia negativa de -26.2% (ver anexo nº 8).

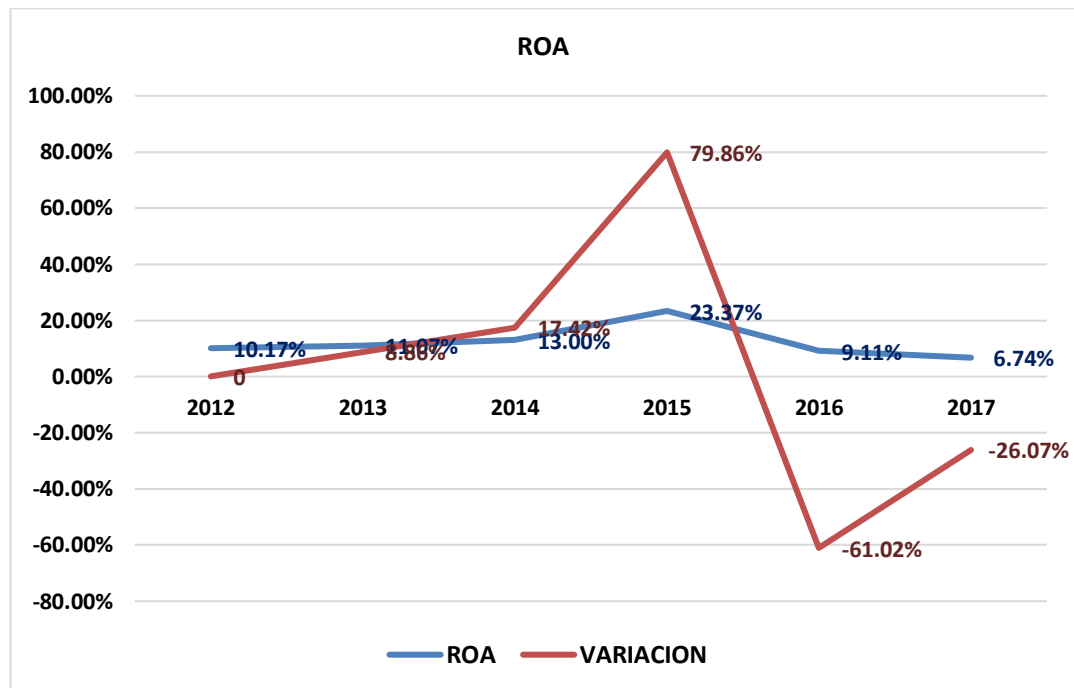
Figura Nº 9 Margen neto



*Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
 Elaboración: propia*

En la figura nº09; el margen neto en el 2012 es de solo 3.17%; sin embargo, en los años siguiente ha aumentado, pero en el 2015 el margen neto llego a un porcentaje de 10.53%; por otro lado, la variación que se muestra en el gráfico de margen neto es muy significativa, se puede observar que la variación del año 2014 con respecto al 2015 es de 108.47%. En el año 2016 presenta 5.17% con una disminución del 50.9% con respecto del año anterior. Finalmente, para el 2017 es margen operativo es 3.51%, también incurriendo en disminución de 31.04% de variación al año anterior (ver anexo nº9).

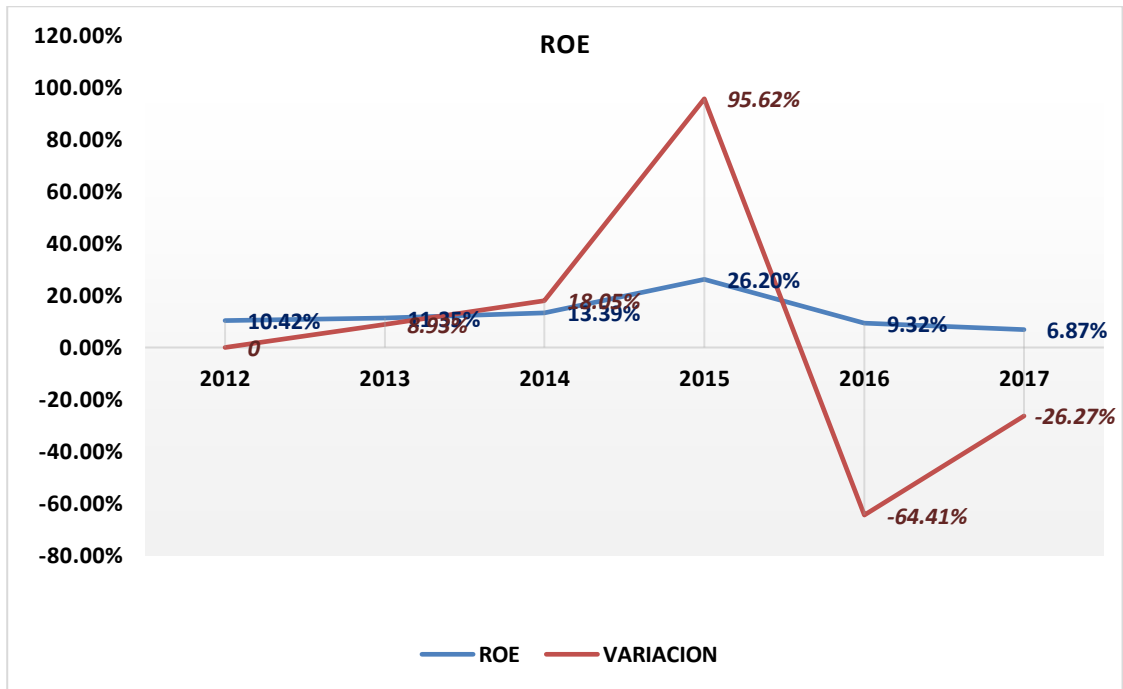
Figura N° 10 Rentabilidad de la inversión



*Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
 Elaboración: propia*

En la figura n°10 se aprecia que el rendimiento de la inversión que se ha realizado en la empresa en estudio ha sido ascendente. En el año 2012 la inversión que fue realizada tuvo un rendimiento de 10.17%; sin embargo, en el año 2015 obtuvieron un rendimiento de 23.37%. La variación ha sido muy significativa, pero lo más resaltante es en el año 2015 con respecto al año anterior con un 79.86%. Para el año 2016, el rendimiento de la inversión fue de 9.11% evidenciándose una caída del -61.02% comparable al año 2015. Lo mismo se muestra para el año 2017 solo un rendimiento de 6.74% (ver anexo n°10).

Figura N° 11 Rentabilidad del patrimonio



*Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
 Elaboración: propia*

En la figura n°11 se percibe que el beneficio para los accionistas ha aumentado, en el año 2012 el retorno de inversión fue del 10.42%; sin embargo, en el 2015 es de 26.20%, la variación más significativa es en el año 2015 con respecto al año anterior es de 95.62%. Sin embargo, para el 2016 solo fue de 9.32% evidenciando una variación negativa de -64.41%, la misma tendencia se presenta para el año 2017 con un resultado de beneficio del 6.87% (ver anexo n° 11).

4.3. Relación entre la gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Tabla N° 3 Datos de créditos y cobranzas - rentabilidad

Rotación de cuentas por cobrar	Créditos Otorgados	Deudas Incobrables	Plazo de cuentas por cobrar	MB	MO	MN	ROE	ROA
5.669635	42	0.0471695	63.4961	0.08	0.03	0.03	0.10	0.10
19.477225	44	0.0262065	18.4831	0.09	0.04	0.04	0.11	0.11
4.872046	29	0.0211910	73.8909	0.10	0.05	0.05	0.13	0.13
12.258112	25	0.0327613	29.3683	0.17	0.10	0.11	0.26	0.23
6.859415	23	0.0359023	52.4826	0.16	0.07	0.05	0.09	0.09
9.162660	19	0.0330376	39.2898	0.14	0.05	0.04	0.07	0.07

Fuente: Estados financieros y registros de cuentas por cobrar de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

Tabla N° 4 Relación entre la gestión de créditos y cobranzas - rentabilidad

	Rotación de cuentas por cobrar	Créditos otorgados	Deudas Incobrables	Plazo de cuentas por cobrar	MB	MO	MN	ROE	ROA
Rotación de cuentas por cobrar	1								
Créditos otorgados	0.37512	1							
Deudas incobrables.	-0.30981	0.14750	1						
Plazo cuentas por cobrar	-0.92423	-0.08460	0.13760	1					
MB	-0.01307	-0.80191	-0.00340	-0.29968	1				
MO	0.04266	-0.58897	-0.10256	-0.26617	0.89804	1			
MN	0.12123	-0.37222	-0.15160	-0.26616	0.73508	0.95730	1		
ROE	0.21229	-0.07703	-0.14526	-0.26534	0.47383	0.80544	0.94124	1	
ROA	0.21004	-0.05049	-0.16313	-0.24719	0.44454	0.78767	0.93176	0.99906	1

Fuente: Estados financieros y registros de cuentas por cobrar de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.
Elaboración: propia

En los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de las variables, se observa que el plazo de cuentas por cobrar se relaciona de manera negativa con el margen bruto mostrando un coeficiente de correlación de -0.30; del mismo modo, con el margen operativo -0.27, con el margen neto -0.27, con el ROE -0.26 y con el ROA -0.25. De modo similar, la rotación de cuentas por cobrar con el margen bruto de relaciona de forma negativa -0.013 debido que la empresa otorga créditos sin discriminar el precio, siendo este el mismo al contado o al crédito y no obtiene ningún beneficio en el tiempo que se esperar para la recuperación del efectivo. Por otro lado, la rotación de cuentas por cobrar con el margen operativo tiene una relación positiva 0.043, con el margen neto 0.12, con el ROE 0.21 y con el Roa 0.21.

5. DISCUSIÓN

El estudio realizado en la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. se encontró que la falta de políticas en la gestión de créditos y cobranzas ha ocasionado la disminución de la liquidez; es decir, que la rotación de la cartera ha disminuido consecutivamente ocasionando problemas en las cuentas por pagar con tercero; además, ha disminuido la posibilidad de poder reinvertir. Ante estos acontecimientos la empresa no ha tomado ninguna medida de corrección en el otorgamiento de créditos; generalmente, se utiliza tres criterios como Equifax, recomendaciones y análisis de estados financieros, estos instrumentos han sido implementados desde que la empresa inicio sus operaciones y son ineficientes porque no miden el riesgo de otorgar el crédito.

Se encontró similitud con el estudio de Pinedo (2012), este menciona que la no existencia de políticas de crédito se relaciona con la gestión, la operatividad y el riesgo de liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. También carece de una política de crédito deficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes sólo se toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, mas no se realiza un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento que tienen los posibles clientes en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. No cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 15 días de acuerdo a contrato.

El estudio sobre la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda. ha sido positiva moderada dado por la captación de nuevos clientes con pagos en efectivo; sin embargo, ha presentado un comportamiento bastante variable desde el año 2012 al 2017, en el último año ha tenido una tendencia decreciente, esto se debe porque la empresa ha tenido menos ventas y se ha realizado inversiones como la remodelación de los ambientes. Por otro lado, el ROA en el 2016 tuvo una caída de -61.02% con respecto al año anterior (ver tabla N°14) esto significa que solo tuvo una rentabilidad de 9.11% con respecto a los activos, el ROE también decreció en el último año de estudio, sólo se obtuvo un rendimiento de 9.32% (ver tabla N° 15) respecto al patrimonio que tiene, estas dificultades se deben a que existe un alto índice de morosidad lo cual genera a la vez el endeudamiento de la empresa para solventar sus obligaciones financieras y proveedores

Es evidente la semejanza con el estudio de Paredes (2016) que analizó los estados financieros de la institución Asociación Mujeres en Acción, su estudio fue a través de indicadores de rentabilidad como el ROE y el ROA. Se llegó a la conclusión, que la organización de los procesos de otorgamiento de créditos mejoró la rentabilidad de la institución; dado por, el análisis de la evolución de los indicadores. Es así que se observa que después de haber organizado los procesos lo índices de rentabilidad se incrementan a más del doble de lo que se encontraban antes de implementarse la solución.

Por otro lado, Mayorga (2014) considero en su investigación la recuperación de la cartera vencida y análisis financieros y para la validación de la hipótesis utilizó el método de Coeficiente de Correlación llegando a la conclusión que si existe relación entre las variables de estudio además que la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida si afecta a la rentabilidad de la empresa debido a que por motivos de los mismos procesos se incurre en gastos y costos que son representativos.

El estudio de Mayorga coincide con la investigación que se realizó a la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda; ya que, se encontró que la relación entre la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad es negativa porque la empresa no cuenta con una adecuada política de créditos y cobranzas, esto genera costos innecesarios que afectan su rentabilidad.

CONCLUSIONES

1. La gestión de créditos y cobranzas se relaciona de manera inversa con la rentabilidad, siendo un reflejo de la mala gestión debido a que se otorgan créditos y no se cobra ninguna tasa de interés, afectando de esta manera la rentabilidad. También no se ha tenido ningún control al evaluar al solicitante para otorgar el crédito ni las políticas necesarias para realizar la cobranza ocasionando el estancamiento de la liquidez. Además, la mala gestión en las cuentas por cobrar afectó la rentabilidad de la empresa; considerando que, al no ser estas cobradas en su debido tiempo genero problemas de liquidez.
2. La gestión de créditos y cobranzas tiene una tendencia decreciente sólo el 2013 presento una variación positiva con 44 créditos otorgados. Sin embargo, a partir de ello la cantidad de estos ha ido disminuyendo, el 2017 se otorgaron sólo 19 créditos. Esto es consecuencia que no se ejecuta un buen análisis al otorgar los créditos, no se cuenta con el personal idóneo, ni se ha establecido políticas que aseguren que el crédito será recuperado en su debido tiempo. También, se ve reflejado en el índice de cuentas incobrables, que en el 2015 tuvo una pérdida de S/ 31,944 a causa de una deficiente evaluación de los clientes al otorgar el crédito. Además, la rotación de la cartera ha sido muy lenta, incrementándose el plazo de cobranza. En el 2014 fueron de 74 días, teniendo en cuenta que lo establecido por la empresa sólo es de 15 días.
3. Se identificó que la rentabilidad presento una tendencia positiva, el margen bruto se incrementó de 7.98% a 17.49% en los años del 2012 y 2015 respectivamente, reflejando un crecimiento de 77.38%. No obstante, en el 2016 la tendencia es decreciente con -10.61% y el 2017 con -12.32%. Esto se ve caracterizado en la cartera morosa que ha presentado una tendencia negativa. En el año 2012 las cuentas por cobrar eran de S/ 473,862 y en el año 2016 alcanzo un monto de S/ 889,747, en el 2017 disminuyo a 506,047.47. Estas dificultades se dan porque no existe un control o exigencia que se aplique a los clientes para el cumplimiento puntual de los pagos. Por otro lado, la empresa viene trabajando de forma empírica como; por ejemplo, todas las empresas tienen crédito a 15 días sin discriminar el valor monetario que se le ha otorgado siendo una técnica inconsistente porque muchas empresas superan consumos semanales aproximadamente de S/ 20mil Soles.
4. La gestión de créditos y cobranzas tiene una relación inversa en la rentabilidad económica y financiera de la empresa. Es decir, que el coeficiente de correlación de las variables refleja que el periodo de cuentas por cobrar se relaciona de manera negativa con el margen bruto manifestando un coeficiente de correlación de -0.30; del mismo modo, con el margen operativo -0.27, con el margen neto -0.27, con el ROE -0.26 y con el ROA -0.25. De modo similar, la rotación de cuentas por cobrar con el margen bruto de relaciona de forma negativa -0.013 debido que la empresa otorga créditos sin discriminar el precio, siendo este el mismo al contado o al crédito y no obtiene ningún beneficio en el tiempo que se esperar para la recuperación del efectivo.

RECOMENDACIONES

1. Es indispensable que la gerencia implemente políticas de créditos y cobranzas; puesto que, se pueda estudiar y evaluar el riesgo del posible cliente crediticio. Además, es de vital importancia que se encomiende a una persona encargada del seguimiento y cumplimiento de los pagos en las fechas establecidas. Solo así, es como la empresa podrá asegurar el cobro de forma eficaz para que más adelante se pueda disponer y elevar el flujo de efectivo y la rentabilidad de la empresa.
2. La empresa C.A. Loayza SRL debe capacitar a su personal del área de créditos y cobranzas con el objetivo de mejorar los procedimientos para la evaluación y el otorgamiento de los créditos. Además, se debe implementar estrategias para mejorar la administración de las cuentas por cobrar y así poder evitar el aumento del periodo de cobro lo cual ocasiona el aumento de las cuentas incobrables y por ende afecta la rentabilidad de la organización.
3. La gerencia de la empresa C.A. Loayza SRL que es quien firma las autorizaciones de los créditos debe considerar que al otorgar un crédito existen 3 reglas indispensables y que son influyentes en la toma de decisiones, el plazo, el monto y la tasa de interés del crédito, que dependen directamente de la evaluación que se realiza al posible postor y que ayudan a prever riesgos de perder el capital y la ganancia. Paralelo a ello, se debe comunicar a los clientes crediticios los procedimientos y estrategias de cobranzas. Del mismo modo, implementar cartas de compromiso de pago, garantías para los créditos otorgados y establecer consultas de asesoría legal con el objetivo de agilizar el pronto pago, disminuir la cartera de morosidad y aumentar la rentabilidad.
4. La actualización y el conocimiento de la información es de vital importancia para la toma de decisiones. Por ello, se recomienda a la empresa C.A. Loayza SRL evaluar su situación financiera trimestralmente para poder conocer las condiciones generales y sobre todo poder evaluar si los indicadores de la gestión de créditos y cobranzas apoyan a lograr el objetivo de generar una empresa rentable

REFERENCIAS

- Achig, R. A., & Pepinos, O. S. (2013). *propuesta para mejorar la rentabilidad de la empresa Distrifood S,AC*. Quito.
- Aching, C. (2006). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/cag2/6.htm>
- Alvarado Castillo, E. M., & Suyon Obando, Y. V. (2016). *El proceso de creditos y cobranzas y la mejora en la situacion económica y financiera de la empresa comercial D´KAR SAC*. Trujillo.
- Añez, M. (2009). *Aspectos básicos del analisis del credito*. El Cid Editor.
- Ardilla, S. M. (11 de Octubre de 2009). *Calameo*. Obtenido de <http://es.calameo.com/read/0000730799a89f8d649bf>
- Berk, J., DeMarzo, P., & Harford, J. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas*. Madrid: Pearson Educación.
- Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2010). *Principios de finanzas corporativas*. Mexico: McGraw-Hill .
- Caiza, T. S. (2011). *Gestion de la colocacion de creditos y su efecto en la rentabilidad*. Ecuador.
- Carrasco, Odar, Farro, & Espino. (2014). *Evaluacion del control interno a las cuentas por cobrar*. Chiclayo.
- Carreto, J. (2008). *Manual de procedimientos*.
- Castillo, & Suyon. (2016). *Procesos de creditos y cobranzas y la mejora en la situacion economica y financiera de la empresa comercial inversion*. Trujillo.
- Castro, J. (09 de Diciembre de 2014). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. *Corponet*.
- Conexión ESAN. (4 de Agosto de 2017). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/las-herramientas-de-gestion-de-la-cobranza/>
- Diaz, A. M., & Romero, J. R. (2013). *Gestion de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad*. Huacho.
- Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Economía, E. d. (2009). Obtenido de credito: <http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm>
- Florez, G. M. (2013). *Recuperacion De Carteray Gestion De Cobranzas*. Cuenca-Ecuador.
- Francisco, E. (Abril de 1998). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=189050>
- García, & Sanchez. (2007). *Gestion de creditos y cobranzas y su incidencia en la situacion financiera de la empresa Comercializadora de repuestos para camiones, volvo ciudad de trujillo*. Trujillo.
- Giorgio, M. (1997). *La gestión eficaz*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gonzales, E. V. (2013). *Incidencia de la gestion de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011*. Guayana.
- Gonzalez, F. (8 de Octubre de 2016). Obtenido de politicas de credito: <https://prezi.com/bmekegx6xykd/formas-de-pago-y-regularizacion-de-cuenta/>

- Guido, B. F. (2015). *Técnicas de terciarización de servicios en la gestión de cobranzas*. MAR DE PLATA-CHILE.
- Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc-Gran Hill.
- Jacome, J. A. (2014). *cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito camara del comercio*. Quevedo-Ecuador.
- Knook. (17 de Enero de 2016). Obtenido de Concepto de Gestión Financiera:
<http://knook.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- La gran enciclopedia de economía. (2009). *Economía48*. Obtenido de
<http://www.economia48.com/spa/d/rentabilidad-economica/rentabilidad-economica.htm>
- Libman, Pánchenko, & Tarunin. (14 de Septiembre de 2009). *Diccionario de economía política*. Recuperado el 2018, de Eumed.net:
<http://mijangos.byethost5.com/biblioteca/001diccionario.pdf>
- Lizarraga, V. K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar*. Lima -Peru.
- Loor, J. M. (2014). *Control interno en el departamento de crédito-cobranza*. Ecuador : Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Mantilla, D. K., & Ruiz, R. M. (2017). *Repositorio UPAO*. Obtenido de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3007/1/RE_CONT_DYANA.MANTILLA_RU BY.RUIZ_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR_DATOS.PDF
- Mayorga, F. (2014). *Auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera*. Ecuador.
- Mendoza, E. M. (2015). *modelo de créditos y cobranzas y gestión financiera*. Ecuador.
- Molina Aznar, V. (2005). *Estrategia de cobranzas en época de crisis*. Mexico: Ediciones Fiscales ISEF .
- Mondino, D., & Pendás, E. (2005). *Finanzas para empresas competitivas*. Buenos Aires - Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Montesdeoca, M. M. (2015). *Gestión de crédito y cobranza y la cartera vencida*. Ecuador.
- Morales, C. J., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Larousse - Grupo Editorial Patri.
- Murillo. (2008). *metodología de la investigación*.
- Navarro Sierra, M. A. (24 de Enero de 2012). *EOI.ES*. Obtenido de
<http://www.eoi.es/blogs/miguelangelnavarrosierra/2012/01/24/importante-es-tener-una-buena-gestion-del-credito/>
- Núñez, S., & Cubillos, M. (2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-definicion-de-indicadores-de-gestion/>
- Paredes. (2016). *organización de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos y la mejora en la rentabilidad d la institución asociación mujeres en acción*. Trujillo.
- Paredes, L. N., & García, A. (2014). *Books Google*. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=gOHhBAAAQBAJ&pg=PA245&lpg=PA245&dq=formas+de+elevar+la+rentabilidad+Alberto+Leer+y+C%C3%A9sar+Quir%C3%B3s&source=bl&>

- ots=UzwCfLC6XE&sig=iUIPcT9EKj7H0ayjwDbInGQtLIY&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3nNLz87XdAhWEiJAKHebXACkQ6AE
- Paucar, & Rodriguez. (2015). *la optimizacion de los procesos operativos y de la cobranza y la mejora de la situacion*. Trujillo.
- Pere, B. (2009). *Gestión del credito y el cobro*. Barcelona: Profit Editorial.
- Pérez, A., Correa, A., & Acosta, M. (2002). *Fundación Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=256418>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2010). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/ratio/>
- Pinedo, V. H. (2012). *gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidezde la empresa Contratista Corporacion Petrolera S.A.C*. Lima-Peru.
- Rae. (11 de Octubre de 2016). Obtenido de Asociacion de Academia de la Lengua Española: <http://dle.rae.es/?id=9XuV05s>
- Rangel, M. (2009). *Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad*. Estado, Trujillo.
- Redaccion El Tiempo. (13 de Abril de 2000). *El Tiempo*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1221050>
- Rementeria. (2008). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- Rentería, K. C. (2016). *Análisis de la gestion de las cuentas por cobrar*. Ecuador.
- Revista de Asesoría Especializada. (Setiembre de 2009). *Económico-Financiero*. Obtenido de <http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/25/20102C3250125311250106011/20102C325012531125010601120023.pdf>
- Rincón Bermúdez, R. D. (2015). *Los indicadores de Gestión Organizacional*. Obtenido de <https://reliabilityweb.com/sp/articulos/entry/los-indicadores-de-gestion>
- Rivero, A. (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento*. Venezuela : Universidad de Carabobo.
- Robles, C. L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Rodriguez Morales, L. (2012). *Análisis de Estados financieros*. Mexico: McGraw-Hill.
- Rodriguez, C. E. (2014). *Implementacion de politicas de cobranzas para sincerar el saldo contable*. Trujillo- Peru: UPAO .
- Romero, L. C. (Diciembre de 2015). Obtenido de Crédito y Cobranza;Gestión Financiera.
- Rubio, P. (Enero de 2008). *Introducción a la gestión empresarial*. Obtenido de Instotuto Europeo de Gestión Empresarial: http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Saldaña, G., Perez, H., Cruz, L., & Rodriguez., R. (2015). *Analisis de la gestion de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa ecological amazon foods sac*. Iquitos-Peru.
- Saldivia, S. J. (2005). *propuesta administrativa para la optimizacion de sistema de credito y cobranza*. universidad yacambu.
- Sanchez Ballesta, J. (2002). *Ciberconta*. unizar.es. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

- Secretaria de Hacienda y Crédito Público. (11 de Octubre de 2014). *Cultura de la legalidad*.
- Sierra, & Bravo. (2005). *La Obsevacion* .
- Tantarico, F. V., & Vidal. (2015). *morosidad de las cuentas por cobrar y su efecto en la loquidez y rentabilidad de la empresa comercial J.U.SAC*. Chimbote: universiad san pedro.
- Toro, I. D., & Parra, R. D. (2006). *metodologia de la investigacion*. Medellin.
- Uceda, L. K., & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar EIRL*. Trujillo. Recuperado el 8 de Noviembre de 2016
- Vaca, N. M. (2014). *Gestion aplicada a los procesos de los departamentos de credito y cobranzas*. Ecuador.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Vasquez, G. T. (2014). *Gestion de de procesos de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de un banco*. Ecuador.
- Velasco, & Diaz. (2014). *Gestión administrativa y su incidencia*. Quevedo.
- Wild, J., Subramanyam, K., & Hasley, R. (2007). *Analisis de estados financieros*. Mexico: McGraw-Hill.
- Zamora Torres, A. I. (Mayo de 2008). *Eumed.net*. Recuperado el 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

ANEXOS

ANEXO n.º 1.

Tabla N° 5 Gestión de créditos

INDICADORES DE GESTION DE CREDITOS

ITEM	AÑOS					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
CREDITOS SOLICITADOS	135	186	145	128	109	73
CREDITOS EVALUADOS	84	91	57	63	37	39
CREDITOS CALIFICADOS	43	37	20	21	15	22
CREDITOS OTORGADOS	42	44	29	25	23	19
% VARIACION ANUAL CREDITOS SOLICITADOS		38%	-22%	-12%	-15%	-33%
% VARIACION ANUAL CREDITOS EVALUADOS		8%	-37%	11%	-41%	5%
% VARIACION ANUAL CREDITOS CALIFICADOS		-14%	-46%	5%	-29%	47%
% VARIACION ANUAL CREDITOS OTORGADOS		5%	-34%	-14%	-8%	-17%

Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

ANEXO n.º 2.

Tabla N° 6 Ventas al crédito

ITEM	AÑOS					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
VENTA TOTAL AL CREDITO	2,686,625	7,013,013	2,924,227	6,851,520	5,103,145	3,936,741
TOTAL DE VENTAS	20,156,454	20,372,131	19,622,955	14,114,294	11,281,171	11,692,273
VENTAS AL CREDITO % DEL TOTAL DE VENTAS	13%	34%	15%	49%	45%	34%
% VARIACION ANUAL VENTAS AL CREDITO		158%	-57%	226%	-7%	-25.6%
% VARIACION ANUAL VENTAS TOTALES		1%	-4%	-28%	-20%	4%

Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: Propia

ANEXO n.º 3.

Tabla N° 7 Incobrables

ITEM	AÑOS					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
INCOBRABLES DEL PERIODO	22,352	14,818.00	12,719.00	25,394.00	31,944.00	16,718.63
CUENTAS POR COBRAR	473,862.00	565,430.27	600,205.00	775,121.00	889,747.21	506,047.47
INCOBRABLES %	4.72%	2.62%	2.12%	3.28%	3.59%	3.30%
VARIACIÓN	0%	-44%	-19%	55%	10%	-8%

Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: Propia

ANEXO n.º 4

Tabla N° 8 Razón de inversión de las cuentas por cobrar

ITEM	AÑOS					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
CUENTAS POR COBRAR	473,862	565,430.	600,205	775,121	889,747	506,047
ACTIVO TOTAL	6,275,549	6,851,505	7,624,249	6,356,307	6,400,563	6,097,782
RAZÓN DE INVERSIÓN EN CUENTAS POR COBRAR	7.55%	8.25%	7.87%	12.19%	13.90%	8.30%
% VARIACIÓN ANUAL	0%	9%	-5%	55%	14%	-40%

Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: Propia

ANEXO n.º 5

Tabla N° 9 Rotación de cuentas por cobrar

ITEM	AÑOS					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
VENTAS AL CRÉDITO	2,686,625	11,013,013	2,924,227	9,501,520	6,103,145	4,636,741
CUENTAS POR COBRAR	473,862	565,430	600,205	775,121	889,747	506,047.47
ROTACION DE CXC	6	19	5	12	7	9

Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

ANEXO n.º 6

Tabla N° 10 Plazo de cobranza

ITEM	AÑOS					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
DIAS	360	360	360	360	360	360
ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	6	19	5	12	7	9
PLAZO DE COBRANZA (DIAS)	63	18	74	29	52	39

Fuente: Registro de ventas al crédito y estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

ANEXO n.º 7

Tabla N° 11 Margen bruto

MARGEN BRUTO						
ITEM	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UTILIDAD BRUTO	1,609,199	1,805,404	1,935,372	2,469,260	1,764,310	1,603,294
VENTAS	20,156,454	20,372,131	19,622,955	14,114,294	11,281,171	11,692,273
MARGEN BRUTO	7.98%	8.86%	9.86%	17.49%	15.64%	13.71%
VARIACION	0	11.00%	11.29%	77.38%	-10.61%	-12.32%

Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

ANEXO n.º 8

Tabla N° 12 Margen operativo

MARGEN OPERATIVO						
ITEM	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UTILIDAD OPERATIVA	642,790	746,257	987,941	1,478,639	759,263	580,782
VENTAS	20,156,454	20,372,131	19,622,955	14,114,294	11,281,171	11,692,273
MARGEN OPERATIVO	3.19%	3.66%	5.03%	10.48%	6.73%	4.97%
VARIACION	0	14.87%	37.44%	108.08%	-35.76%	-26.20%

Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

ANEXO n.º 9

Tabla N° 13 Margen neto

MARGEN NETO						
ITEM	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UTILIDAD NETO	638,057	758,331	990,832	1,485,738	583,105	410,699
VENTAS	20,156,454	20,372,131	19,622,955	14,114,294	11,281,171	11,692,273
MARGEN NETO	3.17%	3.72%	5.05%	10.53%	5.17%	3.51%
VARIACION		17.59%	35.65%	108.47%	-50.90%	-32.04%

Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

ANEXO n.º 10

Tabla N° 14 Rentabilidad de la inversión

ROA						
ITEM	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UTILIDAD NETA	638,057	758,331	990,832	1,485,738	583,105	410,699
ACTIVO TOTAL	6,275,549	6,851,505	7,624,249	6,356,307	6,400,563	6,097,783
ROA	10.17%	11.07%	13.00%	23.37%	9.11%	6.74%
VARIACION	0	8.86%	17.42%	79.86%	-61.02%	-26.07%

Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

ANEXO n.º 11

Tabla N° 15 Rentabilidad del patrimonio

ROE						
ITEM	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UTILIDAD NETO	638,057	758,331	990,832	1,485,738	583,105	410,699
PATRIMONIO NETO	6,125,951	6,683,829	7,397,798	5,670,514	6,253,619	5,974,100
ROE	10.42%	11.35%	13.39%	26.20%	9.32%	6.87%
VARIACION	0	8.93%	18.05%	95.62%	-64.41%	-26.27%

Fuente: Estados financieros de la empresa C.A. Loayza S.R.Ltda.

Elaboración: propia

ANEXO n.º 12. Balance General 2012

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Expresado en Nuevos Soles - Trujillo, Abril del 2013

ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO				
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE				
10	<u>Efectivo y Equivalente en efectivo</u>			40	<u>Tributos y Contraprestaciones y Aportes a Pensiones y Salud</u>			
	101 Caja	21,330			401 Gobierno Central	814		
	104 Cuentas Corrientes	<u>714,025</u>	735,355		403 Contribuciones a Instituciones Públicas	4,299		
12	<u>Cuentas por cobrar comerciales - Terceros</u>				407 Administradoras Fondo de Pensiones	<u>3,365</u>	8,478	
	121 Facturas por Cobrar		473,862	41	<u>Remuneraciones y Participaciones por Pagar</u>			
14	<u>Cuentas por Cobrar a Socios y Personal</u>				415 Beneficios sociales de trabajadores		8,493	
	142 Socios		135,000	42	<u>Cuentas por pagar comerciales - Terceros</u>			
16	<u>Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros</u>				421 Facturas por Pagar	<u>132,627</u>	149,598	
	164 Depósitos otorgados en garantía		43,554					
19	<u>Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa</u>							
	191 Cuentas por cobrar comerciales - Terceros		-27,497					
20	<u>Mercaderías</u>							
	201 Combustibles	178,203						
	202 Lubricantes y Accesorios	<u>122,349</u>	300,552					
37	<u>Activo diferido</u>							
	374 Tributos diferidos		<u>393,881</u>	2,054,707				
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE				
33	<u>Inmuebles, Maquinaria y Equipo</u>			PATRIMONIO				
	331 Terrenos	3,299,986		50	<u>Capital</u>			
	332 Edificaciones y Construcciones	942,884			501 Capital Social		793,271	
	333 Maquinaria y Equipo de explotación	85,725		57	<u>Excedente de Revaluación</u>			
	335 Muebles y Enseres	73,539			571 Excedente de Revaluación voluntario		2,563,573	
	336 Equipos Diversos	<u>66,870</u>	4,469,004	59	<u>Resultados Acumulados</u>			
39	<u>Depreciación y Amortización Acumulada</u>				591 Utilidades Acumuladas		2,131,050	
	393 Depreciación			89	<u>Determinación del Resultado del Ejercicio</u>			
	* Edificaciones	88,088			891 Utilidad del Período	<u>638,057</u>	6,125,951	
	* Maquinaria y equipo explotación	33,544						
	* Muebles y enseres	65,905						
	* Equipos diversos	<u>60,625</u>	-248,162	4,220,842				
TOTAL ACTIVO				6,275,549	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			
					6'275,549			

ANEXO n.º 13. Estado de resultados 2012

C. A. LOAYZA S.R.L.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL POR EL PERIODO COMPRENDIDO

ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

VENTAS NETAS

GRIFO PANAMERICANA	14,604,524	
SERVICENTRO LARCO	<u>5,551,930</u>	20,156,454.00

COSTO DE VENTAS

GRIFO PANAMERICANA	13,709,379	
SERVICENTRO LARCO	<u>4,837,876</u>	-18,547,255

UTILIDAD BRUTA **1,609,199**

GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS -966,409

UTILIDAD DE OPERACION **642,790**

GASTOS FINANCIEROS -4,733

UTILIDAD NETA DEL PERIODO **638,057**

Trujillo,
Abril del 2013

ANEXO n.º 14. Balance General 2013

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

Expresado en Nuevos Soles - Trujillo, Abril del 2014

<u>ACTIVO</u>				<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>			
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>				<u>PASIVO CORRIENTE</u>			
10 <u>Efectivo y Equivalente en efectivo</u>				40 <u>Tributos y Contraprestaciones y Aportes a Pensiones y Salud</u>			
101 Caja	29,713			401 Gobierno Central	1,007		
104 Cuentas Corrientes	870,075	899,788		403 Contribuciones a Instituciones Públicas	3,856		
12 <u>Cuentas por cobrar comerciales - Terceros</u>				407 Administradoras Fondo de Pensiones	3,060	7,923	
121 Facturas por Cobrar		565,430		41 <u>Remuneraciones y Participaciones por Pagar</u>			
14 <u>Cuentas por Cobrar a Socios y Personal</u>				415 Beneficios sociales de trabajadores		11,295	
142 Socios		307,433		42 <u>Cuentas por pagar comerciales - Terceros</u>			
16 <u>Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros</u>				421 Facturas por Pagar		148,458	167,676
164 Depósitos otorgados en garantía		43,554					
19 <u>Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa</u>							
191 Cuentas por cobrar comerciales - Terceros		-27,497					
20 <u>Mercaderías</u>							
201 Combustibles	265,611						
202 Lubricantes y Accesorios	136,187	401,798					
37 <u>Activo diferido</u>							
374 Tributos diferidos/Créditos		381,985	2,572,491				
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>				<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>			0
33 <u>Inmuebles, Maquinaria y Equipo</u>							
331 Terrenos	3,299,986						
332 Edificaciones y Construcciones	1,017,470						
333 Maquinaria y Equipo de explotación	93,091						
335 Muebles y Enseres	73,539						
336 Equipos Diversos	78,385	4,562,471					
39 <u>Depreciación y Amortización Acumulada</u>							
393 Depreciación, Inmuebles, Maquinaria y Eqpo							
* Edificaciones	107,681						
* Maquinaria y equipo explotado	42,357						
* Muebles y enseres	66,684						
* Equipos diversos	66,735	-283,457	4,279,014				
TOTAL ACTIVO			6,851,505	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			6,851,505

ANEXO n.º 15. Estado de resultados 2013

C. A. LOAYZA S.R.L.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

VENTAS NETAS

GRIFO PANAMERICANA	14,495,737	
SERVICENTRO LARCO	<u>5,876,394</u>	20,372,131

COSTO DE VENTAS

GRIFO PANAMERICANA	13,386,660	
SERVICENTRO LARCO	<u>5,180,067</u>	<u>-18,566,727</u>

UTILIDAD BRUTA

1,805,404

GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS

-1,059,147

UTILIDAD DE OPERACION

746,257

GASTOS FINANCIEROS

-4,710

OTROS INGRESOS GRAVADOS

16,784

UTILIDAD NETA DEL PERIODO

S/. 758,331

Trujillo, Abril del 2014

ANEXO n.º 16. Balance General 2014

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Expresado en Nuevos Soles

<u>ACTIVO</u>				<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE	
10 Efectivo y Equivalente en efectivo				40 Tributos y Contraprestaciones y Aportes a Pensiones y Salud	
101 Caja	29,713			401 Gobierno Central	4,890
104 Cuentas Corrientes	<u>1'821,991</u>	1'841,816		403 Contribuciones a Instituciones Públicas	6,336
12 Cuentas por cobrar comerciales - Terceros				407 Administradoras Fondo de Pensiones	<u>3,168</u> 14,394
121 Facturas por Cobrar		600,205		41 Remuneraciones y Participaciones por Pagar	
14 Cuentas por Cobrar a Socios y Personal				415 Beneficios sociales de trabajadores	22,235
142 Socios		351,563		42 Cuentas por pagar comerciales - Terceros	
16 Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros				421 Facturas por Pagar	<u>189,822</u> 226,451
168 Otras cuentas por cobrar diversas		2,381			
19 Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa					
191 Cuentas por cobrar comerciales - Terceros		-27,498			
20 Mercaderías					
201 Combustibles	248,144				
202 Lubricantes y Accesorios	<u>99,314</u>	347,458			
37 Activo diferido					
374 Tributos diferidos		1,670			
40 Tributos por Pagar					
401 Gobierno Central / Créditos		274,005	3'391,600		
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE	
33 Inmuebles, Maquinaria y Equipo				PATRIMONIO	
331 Terrenos	3,299,986			50 Capital	
332 Edificaciones y Construcciones	1'017,470			501 Capital Social	215,323
333 Maquinaria y Equipo de explotación	110,947			508 Capital ACM	<u>577,948</u> 793,271
335 Muebles y Enseres	75,285			57 Excedente de Revaluación	
336 Equipos Diversos	<u>89,453</u>	4,593,141		571 Excedente de Revaluación voluntario	2,563,573
39 Depreciación y Amortización Acumulada				59 Resultados Acumulados	
393 Depreciación, Inmuebles, Maquinaria y Eqpo				591 Utilidades Acumuladas	3,050,122
* Edificaciones	158,555			89 Determinación del Resultado del Ejercicio	
* Maquinaria y equipo explotación	52,479			891 Utilidad del Período	<u>990,832</u> 7,397,798
* Muebles y enseres	73,622				
* Equipos diversos	<u>75,836</u>	-360,492	<u>4,232,649</u>		
TOTAL ACTIVO		S/. 7,624,249		TOTAL PASIVO Y F	7,624,249

ANEXO n.º 17. Estado de resultados 2014

C . A LOAYZA SRL

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL POR EL PERIODO COMPRENDIDO
ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

VENTAS NETAS

Combustibles	19'429,946	
Lubricantes, accesorios y otros	<u>193,009</u>	19,622,955

COSTO DE VENTAS

Combustibles	17'523,114	
Lubricantes, accesorios y otros	<u>164,469</u>	<u>-17,687,583</u>

UTILIDAD BRUTA

1,935,372

GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS

-947,431

UTILIDAD DE OPERACION

987,941

GASTOS FINANCIEROS

-2,088

INGRESOS FINANCIEROS GRAVADOS

5,888

OTROS INGRESOS GRAVADOS

629

GASTOS DIVERSOS

-1,538

UTILIDAD NETA DEL PERIODO

S/. 990,832

TRUJILLO, ABRIL 2,015

ANEXO n.° 18. Balance General 2015

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

Expresado en Soles -Trujillo, Abril del 2016

<u>ACTIVO</u>				<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>			
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>				<u>PASIVO CORRIENTE</u>			
10	<u>Efectivo y Equivalente en efectivo</u>			40	<u>Tributos y Contraprestaciones y Aportes a Pensiones y Salud</u>		
	101 Caja	97,438			401 Gobierno Central	365,456	
	104 Cuentas Corrientes	924,823	1'022,261		403 Contribuciones a Instituciones Públicas	5,498	
12	<u>Cuentas por cobrar comerciales - Terceros</u>				407 Administradoras Fondo de Pensiones	3,762	374,716
	121 Facturas por Cobrar		775,121	41	<u>Remuneraciones y Participaciones por Pagar</u>		
14	<u>Cuentas por Cobrar a Socios y Personal</u>				415 Beneficios sociales de trabajadores		6,166
	142 Socios		88,052	42	<u>Cuentas por pagar comerciales - Terceros</u>		
19	<u>Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa</u>				421 Facturas por Pagar		64,937
	191 Cuentas por cobrar comerciales - Te		-27,498	44	<u>Cuentas por Pagar a Socios</u>		
20	<u>Mercaderías</u>				441 Utilidades de socios	239,974	685,793
	201 Combustibles	182,211					
	202 Lubricantes y Accesor	85,829	268,040				
37	<u>Activo diferido</u>						
	374 Tributos diferidos		4,452				
							2,130,428
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>				<u>PATRIMONIO</u>			
33	<u>Inmuebles, Maquinaria y Equipo</u>			50	<u>Capital</u>		
	331 Terrenos	3,299,986			501 Capital Social	215,323	
	332 Edificaciones y Constr	1'031,426			508 Capital ACM	577,948	793,271
	333 Maquinaria y Equipo d	126,495		57	<u>Excedente de Revaluación</u>		
	335 Muebles y Enseres	75,285			571 Excedente de Revaluación voluntario		2,563,573
	336 Equipos Diversos	99,427	4,632,619	59	<u>Resultados Acumulados</u>		
39	<u>Depreciación y Amortización Acumulada</u>				591 Utilidades Acumuladas	2,313,670	5,670,514
	393 Depreciación, Inmuebles, Maquinaria y Eqpo						
	* Edificaciones	180,255					
	* Maquinaria y equipo	64,886					
	* Muebles y enseres	75,285					
	* Equipos diversos	86,314	-406,740				
			4,225,879				
	TOTAL ACTIVO		6,356,307		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		6,356,307

ANEXO n.º 19. Estado de resultados 2015

VENTAS NETAS		
Combustibles	13,837,999	
Lubricantes, accesorios y otros	<u>276,295</u>	14,114,294
COSTO DE VENTAS		
Combustibles	11,494,155	-
Lubricantes, accesorios y otros	<u>150,879</u>	11,645,034
<u>UTILIDAD BRUTA</u>		2,469,260
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS		<u>-990,621</u>
<u>UTILIDAD DE OPERACION</u>		1,478,639
INGRESOS FINANCIEROS GRAVADOS		6,894
OTROS INGRESOS GRAVADOS		205
UTILIDAD NETA DEL PERIODO		<u>1,485,738</u>
IMPUESTO A LA RENTA		<u>419,393.00</u>
UTILIDAD NETA DISTRIBUIBLE		<u><u>1,066,345</u></u>

ANEXO n.º 20. Balance General 2016

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

Expresado en Soles

<u>ACTIVO</u>				<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>				<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
10 <u>Efectivo y Equivalente en efectivo</u>				40 <u>Tributos y Contraprestaciones y Aportes a Pensiones y Salud</u>	
101 Caja	43,409			401 Gobierno Central	25,946
104 Cuentas Corrientes	<u>495,610</u>	539,019		403 Contribuciones a Instituci	4,670
12 <u>Cuentas por cobrar comerciales - Terceros</u>				407 Administradoras Fondo de	<u>3,395</u>
121 Facturas por Cobrar		889,747			34,011
14 <u>Cuentas por Cobrar a Socios y Personal</u>				41 <u>Remuneraciones y Participaciones por Pagar</u>	
141 Personal	38,130			415 Beneficios sociales de trabajadores	7,147
142 Socios	<u>321,496</u>	359,626		42 <u>Cuentas por pagar comerciales - Terceros</u>	
19 <u>Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa</u>				421 Facturas por Pagar	44,562
191 Cuentas por cobrar comerciales - Te	-27,498			44 <u>Cuentas por Pagar a Socios</u>	
20 <u>Mercaderías</u>				441 Utilidades de socios	61,224
201 Combustibles	181,951				<u>146,944</u>
202 Lubricantes y Accesorio	<u>67,490</u>	249,441			
37 <u>Activo diferido</u>					
371 Saldo a favor impuesto e	46,760				
374 Tributos diferidos	<u>10,772</u>	57,532			
		<u>2,067,867</u>			
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>				<u>PATRIMONIO</u>	
33 <u>Inmuebles, Maquinaria y Equipo</u>				50 <u>Capital</u>	
331 Terrenos	3,299,986			501 Capital Social	215,323
332 Edificaciones y Construc	1,157,069			508 Capital ACM	<u>577,948</u>
333 Maquinaria y Equipo de	134,358				793,271
335 Muebles y Enseres	75,285			57 <u>Excedente de Revaluación</u>	
336 Equipos Diversos	<u>110,700</u>	4,777,398		571 Excedente de Revaluación voluntar	2,563,573
34 <u>Intangibles</u>				59 <u>Resultados Acumulados</u>	
343 Programas de computadoras		12,410		591 Utilidades Acumuladas	<u>2,896,775</u>
39 <u>Depreciación y Amortización Acumulada</u>					<u>6,253,619</u>
393 Depreciación, Inmuebles, Maquinaria y Eqpo					
* Edificaciones	204,484				
* Maquinaria y equipo e)	78,152				
* Muebles y enseres	75,285				
* Equipos diversos	<u>99,191</u>	-457,112			
		<u>4,332,696</u>			
TOTAL ACTIVO		<u>6,400,563</u>		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>6,400,563</u>

ANEXO n.º 21. Estado de resultados 2016

C. A LOAYZA SRL

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL POR EL PERIODO COMPRENDIDO
ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

Expresado en Soles

VENTAS NETAS		
Combustibles	11,131,078	
Lubricantes, accesorios y otros	150,093	11,281,171
COSTO DE VENTAS		
Combustibles	9,378,827	
Lubricantes, accesorios y otros	138,034	-9,516,861
<u>UTILIDAD BRUTA</u>		1,764,310
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS		-1,005,047
<u>UTILIDAD DE OPERACION</u>		759,263
INGRESOS FINANCIEROS GRAVADOS		1,507
OTROS INGRESOS GRAVADOS		53,530
UTILIDAD NETA DEL PERIODO	S/.	814,300
IMPUESTO A LA RENTA		-231,195.00
UTILIDAD NETA DISTRIBUIBLE		583,105

Trujillo, Abril del 2016

ANEXO n.º 22. Balance General 2017

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>		<u>PASIVO CORRIENTE</u>	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	508,746	TRIBUTOS	11,150
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	517,267	PROVEEDORES	112,533
CUENTAS POR COBRAR A SOCIOS Y PERSONAS	435,096	TOTAL PASIVO CORRIENTE	123,682
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	2,035	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>	
CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	-27,498	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
MERCADERIAS	273,873	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,709,519	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>		<u>PATRIMONIO</u>	
INMUEBLES MAQUINARIAS Y EQUIPOS	4,777,398	CAPITAL	793,271
DEPRECIACION ACUMULADA	-547,003	EXCEDENTE DE REVALUACION	2,563,573
INTANGIBLES	12,410	RESULTADOS ACUMULADOS	2,206,558
ACTIVO DIFERIDO	145,459	RESULTADO DEL EJERCICIO	410,699
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	4,388,264	TOTAL PATRIMONIO	5,974,100
TOTAL ACTIVO	6,097,782.84	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6,097,783

ANEXO n.º 15. Estado de resultados 2017

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

VENTAS NETAS	11,692,273	
COSTO DE VENTAS	-	
	<u>10,088,978</u>	
RESULTADO BRUTO		1,603,294
GASTOS DE ADMINISTRACION		-537,548
GASTOS DE VENTA		-484,964
RESULTADO DE OPERACIÓN		580,782
GASTOS FINANCIEROS		-
INGRESOS FINANCIEROS		402
OTROS INGRESOS GRAVADOS		1,368
RESULTADO ANTES DE PARTICIPACIONES E IMPUESTOS		582,552
IMPUESTOS		
IMPUESTO A LA RENTA		-171,853
RESULTADO NETO		410,699

ANEXO n.º 23. Cuentas por cobrar 2012

Tabla N° 16 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2012

REPORTE AL 31 DE DICIEMBRE AL 2012

N°	CLIENTES	CUENTA POR COBRAR	VENTAS TOTALES	INCOBRABLES
1	ALICORP	10,099.90	116,162.25	-
2	ALMAPO SRL	29,816.74	412,451.80	-
3	ARMILDO HERRERA SAAVEDRA	10,719.45	1,347,805.00	-
4	AVICOLA SANTA FÉ	36,455.39	391,051.13	-
5	AZABACHE FILIBERTO	5,790.87	158,952.00	-
6	C&M SERVICIOS	6,071.82	168,218.59	-
7	C.A MOCHICA	-	126,323.00	-
8	CHUQUIPOMA RUBEN	8,101.81	87,935.00	1,245.00
9	CODI PEPITO	17,089.81	531,649.95	-
10	CREDITO PROVISIONAL	37,661.39	758,080.17	4,823.00
11	DISTRIBUIDORA PMA	37,099.21	1,555,044.25	-
12	EL ROCIO SA	8,161.78	1,390,198.86	-
13	ENRIQUE CASSINELLI	10,286.00	258,762.00	-
14	ENRIQUE RODRIGUEZ CABALLERO	19,084.56	3,049,144.10	-
15	FACTORIA INDUSTRIAL	5,229.52	916,143.49	-
16	GUERRERO IVAN	7,724.46	23,433.97	4,522.00
17	GRUPO RODCAR	10,006.80	89,572.00	123.00
18	ISELLA CASTRO	-386.14	8,952.00	-
19	LOS BRILLANTES SA	3,381.70	125,277.07	-
20	LUIS VERAU	8,185.00	18,185.00	1,823.00
21	MARISELLA JIMENEZ	4,018.40	25,896.00	1,300.00
22	MEGA CONSTRUCTORES	4,146.87	19,064.27	-
23	MERCEDES LILIANA TRUJILLO	6,902.20	120,957.84	-
24	MOLINERA INCA	5,714.49	15,144.49	-
25	MOROSOS	6,812.87	10,212.87	6,812.87
26	NIKOLAY JIMENEZ	6,800.00	8,900.00	-
27	RANSA COMERCIAL S.A	-0.00	200,251.45	-
28	SERVICIOS LOAYZA EIRL	6,392.07	11,792.07	-
29	TRANSP. & SERVICIOS GENERALES MECHITA SAC	7,301.20	23,809.19	1,253.00
30	TRANSPORTES B Y J	5,240.84	6,440.84	-
31	TRANSPORTES CARRANZA	17,298.47	20,064.82	-
32	TRANSPORTES CIMA	9,878.47	71,964.44	-
33	TRANSPORTES ROCKY	7,138.39	8,138.39	-
34	TRANSPORTES VALDI	16,119.86	333,371.67	-
35	AVICOLA DEL NORTE	10,127.16	126,199.35	-
36	RENOVA	7,801.99	251,716.96	450.00
37	TRANSPORTES LEYVA	8,500.00	11,500.00	-
38	TRANSPORTES INDUSTRIALES SAC	54,224.03	74,764.03	-
39	TRANSPORTES R & Q	-1,433.58	15,766.42	-
40	CONSTRUCTORA CHAN CHAN	10,320.00	32,614.58	-
41	ANCRO	-1,339.40	24,610.60	-
42	CODIGEN	11,317.60	91,881.15	-
TOTAL		473,862.00	13,038,403.06	22,351.87

ANEXO n.º 24. Cuentas por cobrar 2013

Tabla N° 17 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2013

REPORTE AL 31 DE DICIEMBRE 2013

N°	CLIENTES	CUENTA POR COBRAR	VENTAS TOTALES	INCOBRABLES
1	TRANSPORTES PILA SAC	11,321.00	195,882.49	-
2	INVERSIONES Y TRANSPORTES VIP SAC	17,807.91	495,269.81	-
3	EXPORT VALLE VERDE SAC	6,889.92	27,711.30	-
4	JIRO MAQUINARIAS SAC	20,277.62	120,277.62	4,000.00
5	ALMACENES POPULARES SRL	29,162.63	392,059.18	-
6	ANCRO SRL	-18.78	78,720.62	-
7	TRANSPORTES R Q SAC	-69.32	43,763.36	-
8	C Y M SERVICIOS S.A.C	6,496.81	49,314.47	-
9	FACTORIA INDUSTRIAL S.A.C	11,971.03	187,004.22	-
10	CARGO LAC SAC	-282.56	291,863.84	-
11	C.A. MOCHICA LTDA	12,209.00	38,474.80	-
12	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO	16,740.99	367,776.61	158.00
13	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA	10,448.08	1,109,009.97	-
14	TRANSPORTES TITAN	7,543.00	10,043.00	-
15	RAMIREZ	9,507.62	94,981.00	-
16	JAEN	8,765.21	189,466.50	368.00
17	ZETRAMSA	-	134,936.00	-
18	CREDITO PROVISIONAL	27,517.53	689,983.44	-
19	GUERREROS CARGO SAC	8,856.75	19,752.00	6,580.00
20	DISTRIBUIDORA PMA EIRL	42,699.75	865,367.85	-
21	CODY PEPITO	55,459.69	519,746.37	-
22	GRUPO RODCAR SRL	-	-	125.00
23	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO S.A.C	106,731.20	4,385,056.89	-
24	MEGA CONSTRUCTORES S.A.C	7,500.35	155,959.52	-
25	AVICOLA DEL NORTE SAC	11,500.47	739,906.71	-
26	EL ROCIO S.A	13,268.06	263,630.00	-
27	AVICOLA SANTA FÉ SAC	24,103.76	372,011.37	-
28	SERVICIOS LOAYZA EIRL	10,352.07	19,712.07	-
29	LOS BRILLANTES S.A	-	17,511.47	-
30	TRANSPORTES AMIGO VALDI SAC	-	460,600.23	-
31	TRANSPORTES CIMA EIRL	10,226.31	144,292.93	-
32	Ransa Comercial S.A	2,924.00	188,970.73	-
33	CONSTRUCTORA CHAN CHAN SAC	-	-	-
34	LEYVA	5,500.00	7,540.00	2,301.00
35	VEREAU	11,958.00	11,985.00	35.00
36	RUBEN CHUQUIPOMA	10,601.81	20,601.81	-
37	ROCKY	8,338.39	13,538.39	-
38	NIKOLAY JIMENEZ	10,600.00	118,500.00	-
39	MARISELA JIMENEZ	11,808.40	22,808.40	-
40	B Y J	9,086.84	15,986.84	1,251.00
41	CASSINELLI	5,086.00	10,086.00	-
42	AZABACHE FILIBERTO	2,926.87	5,162.87	-
43	ISELLA CASTRO	-386.14	-386.14	-
44	TRANSPORTES- INDUSTRIALES- SAC	-0.00		-
TOTAL		565,430.27	12,894,879.54	14,818.00

ANEXO n.º 25. Cuentas por cobrar 2014

Tabla N° 18 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2014

REPORTE AL 31 DE DICIEMBRE 2014

N°	CLIENTES	CUENTA POR COBRAR	VENTAS TOTALES	INCOBRABLES
1	C & M SERVICIOS SAC	17,017.59	158,489.78	0.00
2	INVERSIONES Y TRANSPORTES VIP SAC	34,117.89	108,987.32	0.00
3	ARMILDO HERRERA SAAVEDRA	19,291.18	367,011.85	0.00
4	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL	15,839.07	119,829.14	0.00
5	DISTRIBUIDORA PMA EIRL	41,805.85	130,250.49	0.00
6	RANSA COMERCIAL S.A	15,473.00	115,473.00	0.00
7	MULTISERVICIOS CRIS SAC	12,178.47	113,378.47	0.00
8	FERRADAS GONZALEZ LUIS ENRIQUE MELITON	13,420.00	26,020.00	4232.00
9	TRANSPORTES CRIS EIRL	13,457.08	22,382.08	0.00
10	SERV.GENERALE ADRIANO JOSE EIRL	15,500.00	130,800.00	145.00
11	EL ROCIO SA	14,096.88	178,747.67	0.00
12	AVICOLA SANTA FÉ SAC	39,307.70	442,174.12	0.00
13	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC	68,453.71	1,701,642.31	0.00
14	FACTORIA INDUSTRIAL SAC	16,645.66	1,226,128.99	0.00
15	MEGA CONSTRUCTORES SAC	13,546.43	140,242.09	0.00
16	CARGO LAC SAC	19,171.52	447,954.08	0.00
17	TRANSPORTES CIMA EIRL	19,397.69	166,887.91	0.00
18	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA	15,488.50	156,726.81	0.00
19	AVICOLA DEL NORTE SAC	19,961.53	323,356.02	0.00
20	PRODUCTOS MARINOS SAC	17,739.38	1,408,633.20	0.00
21	CREDITO PROVISIONAL	17,700.00	558,779.25	3242.00
22	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH	17,374.34	151,095.79	0.00
23	GUERREROS CARGO SAC	15,258.16	116,680.00	1500.00
24	TRANSPORTES R & Q SAC	8,606.37	158,275.69	0.00
25	LOS BRILLANTES S.A	15,719.88	132,303.50	0.00
26	ISELLA CASTRO	13,713.86	127,813.86	0.00
27	TRANSPORTES AMIGO VALDI SAC	31,105.72	1,624,563.12	0.00
28	EXPORT VALLE VERDE SAC	15,695.96	16,194.00	3600.00
29	JIRO MAQUINARIAS SAC	23,121.58	38,521.58	0.00
TOTAL		600,205.00	10,409,342.12	12,719.00

ANEXO n.º 26. Cuentas por cobrar 2015

Tabla N° 19 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2015

REPORTE AL 31 DE DICIEMBRE 2015

N°	CLIENTES	CUENTA POR COBRAR	VENTAS TOTALES	INCOBRABLES
1	ACOPADORA PERUANA DEL NORTE SAC	37,461.11	467,809.36	0.00
2	TRANSPORTES TITAN	28,100.00	31,301.00	0.00
3	TRANSPORTES R & Q SAC	21,618.01	58,484.49	0.00
4	C & M SERVICIOS SAC	17,709.82	44,958.12	0.00
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC	28,440.86	173,439.32	0.00
6	CARGO LAC SAC	32,218.18	315,384.37	1572.00
7	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO	50,037.29	326,255.53	0.00
8	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL	18,007.54	39,886.53	0.00
9	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA	19,367.56	68,314.70	0.00
10	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH	19,918.17	68,405.29	0.00
11	PROVISIONAL PRESTAMO PERSONAL	25,461.83	31,692.00	0.00
12	DISTRIBUIDORA PMA EIRL	24,542.11	921,466.32	0.00
13	MULTISERVICIOS CRIS	21,407.53	39,907.53	0.00
14	PRODUCTOS MARINOS SAC	22,728.78	204,723.29	0.00
15	TRANSPORTES ALEJO SAC	24,500.00	44,000.00	10572.00
16	LINO RIVERA EDWIN JULIO	22,500.00	40,000.00	0.00
17	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC	121,493.83	6,256,019.15	0.00
18	MEGA CONSTRUCTORES SAC	26,852.14	37,273.04	0.00
19	AVICOLA DEL NORTE SAC	27,275.54	718,945.42	0.00
20	AVICOLA SANTA FÉ SAC	48,360.64	907,630.76	0.00
21	EL ROCIO S.A	29,531.55	110,144.44	0.00
22	LOS BRILLANTES S.A	28,496.33	42,299.38	0.00
23	TRANSPORTES CIMA EIRL	23,409.51	72,028.04	0.00
24	GUERREROS CARGO SAC	26,300.16	49,400.16	0.00
25	IVAN FUENTES-RAMIREZ (CREDITO PROVISIONAL)	29,382.51	57,682.51	13250.00
TOTAL		775,121.00	11,127,450.75	25,394.00

ANEXO n.º 27. Cuentas por cobrar 2016

Tabla N° 20 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2016

REPORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

N°	CLIENTES	CUENTA POR COBRAR	VENTAS TOTALES	INCOBRABLES
1	ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE SAC	55,391.00	860,688.70	-
2	TRANSPORTES TITAN	6,700.00	22,553.40	-
3	TRANSPORTES R & Q SAC	18,200.00	68,725.67	-
4	C & M SERVICIOS SAC	11,751.18	76,667.40	-
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC	18,393.77	271,072.08	-
6	CARGO LAC SAC	42,634.18	591,435.57	22,637.00
7	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO	92,344.47	675,988.96	-
8	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL	17,491.12	50,197.21	-
9	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA	10,925.21	76,503.16	-
10	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH	21,608.67	120,192.07	-
11	PROVISIONAL PRESTAMO PERSONAL	3,450.00	14,195.00	-
12	DISTRIBUIDORA PMA EIRL	120,563.04	823,103.19	-
13	MULTISERVICIOS CRIS	14,564.54	14,564.54	-
14	PRODUCTOS MARINOS SAC	74,979.34	1,398,764.76	-
15	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC	150,399.07	1,278,730.23	-
16	MEGA CONSTRUCTORES SAC	12,500.00	21,626.58	-
17	AVICOLA SANTA FÉ SAC	25,042.34	526,060.88	347.00
18	EL ROCIO S.A	50,000.00	105,310.08	-
19	LOS BRILLANTES S.A	10,500.00	22,996.97	-
20	TRANSPORTES AMIGO VALDI SAC	30,423.12	888,231.44	-
21	TRANSPORTES CIMA EIRL	38,500.00	102,475.74	-
22	GUERREROS CARGO SAC	3,200.16	5,200.00	1,540.00
23	CREDITO PROVISIONAL	60,186.00	705,190.88	7,420.00
TOTAL		889,747.21	8,720,474.51	31,944.00

ANEXO n.º 28. Cuentas por cobrar 2017

Tabla N° 21 Reporte de cuentas por cobrar al 31 de Diciembre del 2017

REPORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Nº	CLIENTES	IMPORTE	VENTAS TOTALES	INCOBRABLES
1	ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE SAC	32,566.90	1,170,171.31	-
2	TRANSPORTES TITAN	8,297.20	139,893.74	-
3	TRANSPORTES R & Q SAC	7,091.82	199,826.21	-
4	C & M SERVICIOS SAC	1,718.80	951,973.35	-
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC	62,004.31	177,925.49	-
6	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO	52,578.46	148,226.16	-
7	DISTRIBUIDORA PMA EIRL	117,243.64	161,460.40	-
8	PRODUCTOS MARINOS SAC	23,716.37	131,779.26	-
9	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC	144,184.78	1,162,136.92	-
10	MEGA CONSTRUCTORES SAC	1,302.58	118,260.19	-
11	LOS BRILLANTES S.A	349.93	1,110,943.90	-
12	TRANSPORTES AMIGO VALDI	16,365.71	1,897,781.92	-
13	TRANSPORTES CIMA EIRL	21,908.34	161,612.05	-
14	NELLY FLORES DE VEREAU	2,385.00	12,450.00	2,385.00
15	MARISELLA JIMENEZ TORRES	808.40	11,840.00	808.40
16	NIKOLAY JIMENEZ TORRES	2,700.00	13,623.00	2,700.00
17	TRANSPORTES B Y J EIRL	2,186.84	15,841.00	2,186.84
18	TRANSPORTES ROCKY EIRL	3,138.39	114,362.00	3,138.39
19	TRANSPORTES LEYVA SRL	5,500.00	17,890.00	5,500.00
TOTAL		506,047.47	7,717,996.90	16,718.63

ANEXO n.º 29. Créditos calificados y otorgados Año 2012

Tabla N° 22 Registro de créditos calificados y otorgados año 2012

REGISTRO DE CREDITOS CALIFICADOS

Nº	CLIENTE
1	ALICORP
2	ALMAPO SRL
3	ANCRO
4	ARMILDO HERRERA SAAVEDRA
5	AVICOLA DEL NORTE
6	AVICOLA SANTA FÉ
7	AZABACHE FILIBERTO
8	C&M SERVICIOS
9	C.A MOCHICA
10	CHUQUIPOMA RUBEN
11	CODI PEPITO
12	CODIGEN
13	CONSTRUCTORA CHAN CHAN
14	CREDITO PROVISIONAL
15	DISTRIBUIDORA PMA
16	EL ROCIO SA
17	ENRIQUE CASSINELLI
18	ENRIQUE RODRIGUEZ CABALLERO
19	FACTORIA INDUSTRIAL
20	GRUPO RODCAR
21	GUERRERO IVAN
22	ISELLA CASTRO
23	LOS BRILLANTES SA
24	LUIS VERAU
25	MARISELLA JIMENEZ
26	MEGA CONSTRUCTORES
27	MERCEDES LILIANA TRUJILLO
28	MOLINERA INCA
29	MOROSOS
30	NIKOLAY JIMENEZ
31	RANSA COMERCIAL S.A
32	RENOVA
33	SERVICIOS LOAYZA EIRL
34	TRANSP. & SERVICIOS GENERALES MECHITA SAC
35	TRANSPORTES B Y J
36	TRANSPORTES CARRANZA
37	TRANSPORTES CIMA
38	TRANSPORTES INDUSTRIALES SAC
39	TRANSPORTES LEYVA
40	TRANSPORTES R & Q
41	TRANSPORTES ROCKY
42	TRANSPORTES VALDI
43	LOS BRILLANTES SA

CREDITOS OTORGADOS

Nº	CLIENTE
1	ALICORP
2	ALMAPO SRL
3	ARMILDO HERRERA SAAVEDRA
4	AVICOLA SANTA FÉ
5	AZABACHE FILIBERTO
6	C&M SERVICIOS
7	C.A MOCHICA
8	CHUQUIPOMA RUBEN
9	CODI PEPITO
10	CREDITO PROVISIONAL
11	DISTRIBUIDORA PMA
12	EL ROCIO SA
13	ENRIQUE CASSINELLI
14	ENRIQUE RODRIGUEZ CABALLERO
15	FACTORIA INDUSTRIAL
16	GUERRERO IVAN
17	GRUPO RODCAR
18	ISELLA CASTRO
19	LOS BRILLANTES SA
20	LUIS VERAU
21	MARISELLA JIMENEZ
22	MEGA CONSTRUCTORES
23	MERCEDES LILIANA TRUJILLO
24	MOLINERA INCA
25	MOROSOS
26	NIKOLAY JIMENEZ
27	RANSA COMERCIAL S.A
28	SERVICIOS LOAYZA EIRL
29	TRANSP. & SERVICIOS GENERALES MECHITA SAC
30	TRANSPORTES B Y J
31	TRANSPORTES CARRANZA
32	TRANSPORTES CIMA
33	TRANSPORTES ROCKY
34	TRANSPORTES VALDI
35	AVICOLA DEL NORTE
36	RENOVA
37	TRANSPORTES LEYVA
38	TRANSPORTES INDUSTRIALES SAC
39	TRANSPORTES R & Q
40	CONSTRUCTORA CHAN CHAN
41	ANCRO
42	CODIGEN

ANEXO n.º 30. Créditos calificados y otorgados Año 2013

Tabla N° 23 Registro de créditos calificados y otorgados año 2013

REGISTRO DE CREDITOS CALIFICADOS 2013

Nº	CLIENTE
1	ALICORP S.A.A
2	ANCRO SRL
3	AVICOLA DEL NORTE SAC
4	AVICOLA SANTA FÉ SAC
5	AZABACHE FILIBERTO
6	B Y J
7	C Y M SERVICIOS S.A.C
8	C.A. MOCHICA LTDA
9	CARGO LAC SAC
10	CASSINELLI
11	CODIGEN
12	CODY PEPITO
13	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO S.A.C
14	CONSTRUCTORA CHAN CHAN SAC
15	CREDITO PROVISIONAL
16	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
17	EL ROCIO S.A
18	EXPORT VALLE VERDE SAC
19	FACTORIA INDUSTRIAL S.A.C
20	GRUPO RODCAR SRL
21	GUERREROS CARGO SAC
22	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO
23	INVERSIONES Y TRANSPORTES VIP SAC
24	ISELLA CASTRO
25	JAEN
26	JIRO MAQUINARIAS SAC
27	LEYVA
28	LOS BRILLANTES S.A
29	MARISELA JIMENEZ
30	MEGA CONSTRUCTORES S.A.C
31	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA
32	MOLINERA INCA S.A.
33	NIKOLAY JIMENEZ
34	RAMIREZ
35	Ransa Comercial S.A
36	REENCAUCHADORA NOR PERU S.A.C
37	ROCKY

CREDITOS OTORGADOS

Nº	CLIENTE
1	TRANSPORTES PILA SAC
2	INVERSIONES Y TRANSPORTES VIP SAC
3	EXPORT VALLE VERDE SAC
4	JIRO MAQUINARIAS SAC
5	ALMACENES POPULARES SRL
6	ANCRO SRL
7	TRANSPORTES R Q SAC
8	C Y M SERVICIOS S.A.C
9	FACTORIA INDUSTRIAL S.A.C
10	CARGO LAC SAC
11	C.A. MOCHICA LTDA
12	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO
13	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA
14	TRANSPORTES TITAN
15	RAMIREZ
16	JAEN
17	ZETRAMSA
18	CREDITO PROVISIONAL
19	GUERREROS CARGO SAC
20	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
21	CODY PEPITO
22	GRUPO RODCAR SRL
23	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO S.A.C
24	MEGA CONSTRUCTORES S.A.C
25	AVICOLA DEL NORTE SAC
26	EL ROCIO S.A
27	AVICOLA SANTA FÉ SAC
28	SERVICIOS LOAYZA EIRL
29	LOS BRILLANTES S.A
30	TRANSPORTES AMIGO VALDI SAC
31	TRANSPORTES CIMA EIRL
32	Ransa Comercial S.A
33	CONSTRUCTORA CHAN CHAN SAC
34	LEYVA
35	VEREAU
36	RUBEN CHUQUIPOMA
37	ROCKY
38	NIKOLAY JIMENEZ
39	MARISELA JIMENEZ
40	B Y J
41	CASSINELLI
42	AZABACHE FILIBERTO
43	ISELLA CASTRO
44	TRANSPORTES- INDUSTRIALES- SAC

ANEXO n.º 31. Créditos calificados y otorgados Año 2014

Tabla N° 24 Registro de créditos calificados y otorgados año 2014

REGISTRO DE CREDITOS CALIFICADOS 2014

Nº	CLIENTE
1	C & M SERVICIOS SAC
2	INVERSIONES Y TRANSPORTES VIP SAC
3	ARMILDO HERRERA SAAVEDRA
4	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL
5	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
6	RANSA COMERCIAL S.A
7	MULTISERVICIOS CRIS SAC
8	FERRADAS GONZALEZ LUIS ENRIQUE MELITON
9	TRANSPORTES CRIS EIRL
10	SERV.GENERALE ADRIANO JOSE EIRL
11	EL ROCIO SA
12	AVICOLA SANTA FÉ SAC
13	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC
14	FACTORIA INDUSTRIAL SAC
15	MEGA CONSTRUCTORES SAC
16	CARGO LAC SAC
17	TRANSPORTES CIMA EIRL
18	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA
19	AVICOLA DEL NORTE SAC
20	PRODUCTOS MARINOS SAC
21	CREDITO PROVISIONAL
22	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH
23	GUERREROS CARGO SAC
24	TRANSPORTES R & Q SAC
25	LOS BRILLANTES S.A
26	ISELLA CASTRO
27	TRANSPORTES AMIGO VALDI SAC
28	EXPORT VALLE VERDE SAC
29	JIRO MAQUINARIAS SAC

CREDITOS OTORGADOS

Nº	CLIENTE
1	C & M SERVICIOS SAC
2	INVERSIONES Y TRANSPORTES VIP SAC
3	ARMILDO HERRERA SAAVEDRA
4	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL
5	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
6	RANSA COMERCIAL S.A
7	MULTISERVICIOS CRIS SAC
8	FERRADAS GONZALEZ LUIS ENRIQUE MELITON
9	TRANSPORTES CRIS EIRL
10	SERV.GENERALE ADRIANO JOSE EIRL
11	EL ROCIO SA
12	AVICOLA SANTA FÉ SAC
13	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC
14	FACTORIA INDUSTRIAL SAC
15	MEGA CONSTRUCTORES SAC
16	CARGO LAC SAC
17	TRANSPORTES CIMA EIRL
18	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA
19	AVICOLA DEL NORTE SAC
20	PRODUCTOS MARINOS SAC
21	CREDITO PROVISIONAL
22	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH
23	GUERREROS CARGO SAC
24	TRANSPORTES R & Q SAC
25	LOS BRILLANTES S.A
26	ISELLA CASTRO
27	TRANSPORTES AMIGO VALDI SAC
28	EXPORT VALLE VERDE SAC
29	JIRO MAQUINARIAS SAC

ANEXO n.º 32. Créditos calificados y otorgados Año 2015

Tabla N° 25 Registro de créditos calificados y otorgados año 2015

REGISTRO DE CREDITOS CALIFICADOS 2015

Nº	CLIENTE
1	ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE SAC
2	TRANSPORTES TITAN
3	TRANSPORTES R & Q SAC
4	C & M SERVICIOS SAC
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC
6	CARGO LAC SAC
7	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO
8	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL
9	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA
10	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH
11	PROVISIONAL PRESTAMO PERSONAL
12	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
13	MULTISERVICIOS CRIS
14	PRODUCTOS MARINOS SAC
15	TRANSPORTES ALEJO SAC
16	LINO RIVERA EDWIN JULIO
17	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC
18	MEGA CONSTRUCTORES SAC
19	AVICOLA DEL NORTE SAC
20	AVICOLA SANTA FÉ SAC
21	EL ROCIO S.A

CREDITOS OTORGADOS

Nº	CLIENTE
1	ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE SAC
2	TRANSPORTES TITAN
3	TRANSPORTES R & Q SAC
4	C & M SERVICIOS SAC
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC
6	CARGO LAC SAC
7	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO
8	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL
9	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA
10	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH
11	PROVISIONAL PRESTAMO PERSONAL
12	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
13	MULTISERVICIOS CRIS
14	PRODUCTOS MARINOS SAC
15	TRANSPORTES ALEJO SAC
16	LINO RIVERA EDWIN JULIO
17	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC
18	MEGA CONSTRUCTORES SAC
19	AVICOLA DEL NORTE SAC
20	AVICOLA SANTA FÉ SAC
21	EL ROCIO S.A
22	LOS BRILLANTES S.A
23	TRANSPORTES CIMA EIRL
24	GUERREROS CARGO SAC
25	IVAN FUENTES-RAMIREZ (CREDITO PROVISIONAL)

ANEXO n.º 33. Créditos calificados y otorgados Año 2016

Tabla N° 26 Registro de créditos calificados y otorgados año 2016

REGISTRO DE CREDITOS CALIFICADOS 2016

Nº	CLIENTE
1	ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE SAC
2	TRANSPORTES TITAN
3	TRANSPORTES R & Q SAC
4	C &M SERVICIOS SAC
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC
6	CARGO LAC SAC
7	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO
8	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL
9	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA
10	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH
11	PROVISIONAL PRESTAMO PERSONAL
12	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
13	MULTISERVICIOS CRIS
14	TECNIFLOW SAC
15	INVERSIONES Y NEGOCIACIONES JAIRPIER EIRL

CREDITOS OTORGADOS

Nº	CLIENTE
1	ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE SAC
2	TRANSPORTES TITAN
3	TRANSPORTES R & Q SAC
4	C &M SERVICIOS SAC
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC
6	CARGO LAC SAC
7	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO
8	TRANSPORTE Y SERVICIOS ARMEST EIRL
9	MERCEDES LILIANA TRUJILLO PEÑA
10	TRANSPORTES DZIDO MARINOVICH
11	PROVISIONAL PRESTAMO PERSONAL
12	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
13	MULTISERVICIOS CRIS
14	PRODUCTOS MARINOS SAC
15	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC
16	MEGA CONSTRUCTORES SAC
17	AVICOLA SANTA FÉ SAC
18	EL ROCIO S.A
19	LOS BRILLANTES S.A
20	TRANSPORTES AMIGO VALDI SAC
21	TRANSPORTES CIMA EIRL
22	GUERREROS CARGO SAC
23	CREDITO PROVISIONAL

ANEXO n.º 34. Créditos calificados y otorgados Año 2017

Tabla N° 27 Registro de créditos calificados y otorgados año 2017

REGISTRO DE CREDITOS CALIFICADOS 2017

Nº	CLIENTE
1	ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE SAC
2	TRANSPORTES TITAN
3	TRANSPORTES R & Q SAC
4	C & M SERVICIOS SAC
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC
6	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO
7	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
8	PRODUCTOS MARINOS SAC
9	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC
10	MEGA CONSTRUCTORES SAC
11	LOS BRILLANTES S.A
12	TRANSPORTES AMIGO VALDI
13	TRANSPORTES CIMA EIRL
14	NELLY FLORES DE VERAU
15	MARISELLA JIMENEZ TORRES
16	NIKOLAY JIMENEZ TORRES
17	TRANSPORTES B Y J EIRL
18	TRANSPORTES ROCKY EIRL
19	TRANSPORTES LEYVA SRL
20	EMP.DE TRANSPORTES VALDIVEZO HNOS SAC
21	TRANSPORTES ZETRAMSA
22	TRANSPORTES Y SERVICIOS LOGISTICO ROMERO SAC

CREDITOS OTORGADOS

Nº	CLIENTE
1	ACOPIADORA PERUANA DEL NORTE SAC
2	TRANSPORTES TITAN
3	TRANSPORTES R & Q SAC
4	C & M SERVICIOS SAC
5	FACTORIA INDUSTRIAL SAC
6	HERRERA SAAVEDRA ARMILDO
7	DISTRIBUIDORA PMA EIRL
8	PRODUCTOS MARINOS SAC
9	CONSORCIO RODRIGUEZ CABALLERO SAC
10	MEGA CONSTRUCTORES SAC
11	LOS BRILLANTES S.A
12	TRANSPORTES AMIGO VALDI
13	TRANSPORTES CIMA EIRL
14	NELLY FLORES DE VERAU
15	MARISELLA JIMENEZ TORRES
16	NIKOLAY JIMENEZ TORRES
17	TRANSPORTES B Y J EIRL
18	TRANSPORTES ROCKY EIRL
19	TRANSPORTES LEYVA SRL