



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ  
EN LA EMPRESA JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA  
S.R.L., CAJAMARCA AÑO 2016.”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autoras:**

Araujo Torres, Karina Elizabeth  
Estacio Cerquín, Estela Denis

**Asesor:**

CPC. Rojas Moncada, César Enrique

Cajamarca – Perú

2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **Karina Elizabeth Araujo Torres** y **Estela Denis Estacio Cerquín** denominada:

**“GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L., CAJAMARCA AÑO 2016”**



C.P.C. Rojas Moncada, Cesar Enrique  
**ASESOR**



C.P.C.C. Malca Ocas, Jesús Manuel  
**JURADO  
PRESIDENTE**



C.P.C.C. Ispilco Bolaños, José  
**JURADO**



LIC. Gómez Vargas, Luis  
**JURADO**

## DEDICATORIA

### A DIOS

Por guiar nuestros pasos, por darnos  
fuerzas para seguir adelante,  
enseñándonos a no desfallecer en el  
intento, por habernos dado salud para  
lograr nuestros objetivos y metas;  
además de su infinito amor.

### A NUESTROS PADRES

Quienes a lo largo de nuestra vida  
han apoyado y motivado nuestra  
formación profesional y personal,  
nos han apoyado siempre para  
alcanzar este gran logro, gracias  
por todo su amor

### LOS AUTORES

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS**

Por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por habernos brindado una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

### **A NUESTROS PADRES Y FAMILLARES**

Por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado y por darnos la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestra formación profesional. Así como a todas las personas que nos apoyaron durante todo el trayecto de la carrera, ya sea de forma directa o indirecta con la información necesaria para culminar con éxito esta tesis.

### **A NUESTRA DOCENTE Y ASESOR DE TESIS:**

CPC Ina Rosaura Castillo Castañeda, por ser ejemplo de disciplina y perseverancia para el desarrollo del trabajo. Y un especial agradecimiento a nuestro asesor CPC César Enrique Rojas Moncada por hacer posible la realización de esta tesis.

### **LOS AUTORES**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	ii.
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	iii
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	iv
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	v
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	viii
<b><u>ÍNDICE DE FIGURAS</u></b> .....	viii
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	ix
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	x
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Formulación del Problema .....	13
1.3. Justificación .....	13
1.4. Limitaciones.....	14
1.5. Objetivos.....	14
1.5.1. Objetivo General.....	14
1.5.2. Objetivo Específicos .....	14
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>15</b>
2.1. Antecedentes .....	15
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.2.1. Gestión .....	17
2.2.2. Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales .....	17
2.2.3. Liquidez .....	25
2.3. Hipótesis.....	28
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>29</b>
3.1. Operacionalización de Variables.....	29
3.2. Diseño de Investigación .....	31

3.3. Unidad de Estudio .....	31
3.4. Población.....	31
3.5. Muestra.....	31
3.6. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de recolección de datos .....	31
3.6.1. Descripción de técnicas.....	31
3.6.2. Descripción de Instrumentos .....	32
3.7. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de análisis de datos.....	32
3.7.1. De análisis de datos .....	32
3.7.2. Procedimientos.....	32
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 01: Escala de medición.....	28
Tabla n.º 02: Información recolectada de las actividades del procedimiento de las Políticas de Crédito.....	33
Tabla n.º 03: Información recolectada de las actividades del procedimiento de las Políticas de Cobranza.....	33
Tabla n.º 04: Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de las Políticas de Crédito... ..	34
Tabla n.º 05: Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de las Políticas de Cobranza.....	35
Tabla n.º 06: Ponderación de los procedimientos de la Gestión de las Cuentas por cobrar.....	36
Tabla n.º 07: Nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales .....	37
Tabla n.º 08: Resultados de Razón Corriente.....	38
Tabla n.º 09: Resultados de Prueba Ácida .....	38
Tabla n.º 10: Resultados de Capital de Trabajo.....	38
Tabla n.º 11: Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la Liquidez .....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º 1: Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de las Políticas de Crédito.....	34
Figura n.º 2: Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de las Políticas de Cobranza .....	35
Figura n.º 3: Nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales .....	37



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su Incidencia de la en la Liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016”, pretende demostrar que el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez en dicha empresa, es deficiente. Este estudio se enmarca dentro de una investigación no experimental, transversal, descriptiva.

Por medio de los instrumentos de recolección de datos como la ficha de observación, ficha de análisis documental, se procedió a la recopilación de información en la empresa, para conocer la situación actual del área de créditos y cobranzas. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación, vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos mencionados. Así mismo, con la búsqueda de información y el procesamiento de los datos recopilados con los instrumentos, se logró contrastar la hipótesis.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, confirmamos que la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., en el año 2016, posee un nivel de cumplimiento deficiente de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, esto se debe a que la empresa presenta un bajo cumplimiento en los procedimientos de las políticas de crédito y políticas de cobranza.

## ABSTRACT

The present research work, entitled "Management of Accounts Receivable Commercial and its Incidence in the Liquidity in the company Justiniano Soto Villanueva SRL, Cajamarca 2016", aims to demonstrate that the level of compliance with the management of accounts by charge commercials in the liquidity in said company, is deficient. This study is part of a non-experimental, transversal, descriptive research.

By means of data collection instruments such as the observation form, document analysis file, the company collected information in order to know the current situation of the credit and collections area. The statistical data that support this research come from the results obtained by the application of the aforementioned instruments. Likewise, with the search of information and the processing of the data collected with the instruments, it was posible to contrast the hypothesis.

According to the results obtained in this investigation, we confirm that the company Justiniano Soto Villanueva SRL, in 2016, has a low level of compliance with the management of receivable commercial accounts, this is due to the fact that the company has a low compliance in the procedures of credit policies and collection policies.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad se puede visualizar que el panorama internacional del sector ferretero, posee una elevada participación en el mercado de retailing tradicional: Esto se viene dando en muchos países latinoamericanos como Argentina, Colombia, Perú y Chile donde las ferreterías representan más del 75% de ventas del sector. Asimismo, el mercado ferretero se encuentra, inmerso en un proceso de recomposición impulsado tanto por la apertura comercial (la cual ha incrementado la oferta de productos), como por la llegada de jugadores de grandes ligas en el ramo ferretero y del bricolaje, como lo son The Home Mart, Home Depot y Lowe's. También, influyen en él las formas innovadoras en la comercialización y en el acceso de los clientes a los productos. (Revista Mundo Ferretero, 2016)

El sector ferretero en el Perú, ha venido expandiéndose por el constante crecimiento del sector Construcción y el desarrollo de muchos programas de vivienda. El mercado de ferretería sigue progresando a un ritmo sostenido del 10% anual impulsado por el mayor poder adquisitivo, demanda de ciertos productos y el boom de la construcción; por lo que se le considera como una de las actividades más dinámicas de la economía nacional. Factura más de 4,000 millones de dólares anuales en Perú. En este sector, los home center (Promart, Maestro, Sodimac y Cassinelli) tienen una participación del 25%, y el canal tradicional (ferreterías e informales) posee el 75% restante. Del total de home center ferretero, Sodimac concentra una participación de 38.71%, Maestro el 44.81%, Promart el 11.76% y Cassinelli (especializada en pisos, cerámicos y griferías) el 4.61%. (Diario Gestión, 2015)

En la actualidad, una adecuada gestión de cuentas por cobrar, se convierte en una necesidad para las empresas, pues de ello dependerá mantener niveles apropiados de fondos líquidos, para enfrentar las necesidades operativas. Una buena administración del capital de trabajo, pasa por una eficiente gestión de las cuentas por cobrar, éstas son un instrumento valioso en la medida que se mantengan en niveles adecuados, que maximicen la liquidez (reducción de gastos financieros), por reducción de la morosidad. (Mendoza, 2015)

Por la situación actual que atraviesa la economía peruana, que se ha visto afectada por temas como la desaceleración de China, menores precios de metales, costos de financiamiento internacional al alza e incluso un avance más lento con las reformas para impulsar la productividad y la imposibilidad de efectuar pagos al contado, muchas empresas se ven obligadas a efectuar ventas al crédito, vendiendo sus productos y recibiendo pagos diferidos, situación que se presentan cuando se realizan ventas por volúmenes elevados de productos. (Revista América de economía, 2015)

Según Zapata (2011), señala que la venta de bienes y servicios al crédito, representa múltiples ventajas para las empresas: facilita las compras, lo que se traduce en un aumento de las ventas, propicia la adquisición de nuevos clientes; incremento de la participación de

mercado y de las ganancias, permite competir en un mercado en el que dar crédito es una práctica común. Esta modalidad será efectiva, en la medida que esté bien programada y establecida la fecha de vencimiento de la factura, documento mismo que representa el compromiso que los clientes poseen con la empresa que le vendió o prestó el servicio. Es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

Suarez & Mujica (2014), mencionan que las cuentas por cobrar "...abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares". "...representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones, en gran parte las comerciales; ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días en su mayoría".

La liquidez puede tener diferentes niveles en función de las posibilidades y volumen de la organización, para convertir los activos en dinero en diversas formas: en caja, en bancos o en títulos monetarios exigibles a corto plazo. Asimismo, la falta de liquidez ocasiona varios problemas: los saldos con otras entidades provocan interés de mora, el crédito de la empresa se ve reducido en las entidades financieras, se produce expectativa en el entorno laboral, porque se ve en peligro el no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio de proveedores, en casos extremos se venden activos por debajo de su precio razonable. (Gitman & Zutter, 2012)

Justiniano Soto Villanueva S.R.L., es una de las empresas comerciales ferreteras más reconocidas y posicionadas en el mercado Cajamarquino, como proveedor líder en la distribución de materiales de construcción, acabados, artículos de ferretería y equipo, materiales de fontanería y calefacción, con más de 22 años al servicio de la sociedad. La empresa ofrece una amplia gama de herramientas eléctricas, pisos, revestimientos, tanques, cisternas, tuberías, sanitarios, pinturas, cerraduras, productos de seguridad y aseo de las marcas más reconocidas del mercado.

Su cartera de cuentas por cobrar las que, en su mayoría, se encuentran como facturas, presentan diversos conflictos a la hora de su cobranza, debido a que no son canceladas en el plazo estipulado por la empresa, a 25 días, lo que genera gastos adicionales para realizar su cobro. Los clientes son, principalmente, empresas ferreteras minoristas, constructoras y la municipalidad de Cajamarca, éstos a su vez, otorgan créditos a sus clientes de 45 a 50 días, lo que genera que Justiniano Soto, tenga cuentas por cobrar comerciales, como vencidas. En algunos casos, la empresa, se ha visto en la obligación de ir a recuperar las mercaderías entregadas, por exceso de demora en el plazo del pago. Justiniano Soto Villanueva S.R.L, presenta problemas de liquidez; debido a que no cuenta con niveles elevados de efectivo,

consecuencia de un inadecuado manejo de políticas de crédito y cobranza, estos han causado retraso en los pagos a los proveedores, los mismos que optan por no aumentar la línea de crédito por los saldos pendientes. En el entorno laboral, también se ha suscitado incomodidad, ya que en la cancelación de planilla, se han registrado retrasos en algunos meses del 2016.

La empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., en el año 2016, presenta cuentas por cobrar comerciales por un monto de S/. 770,302.63 de este total representa el 24.6% de su cartera morosa. De otro lado, el importe de cuentas por cobrar comerciales representa el 22.5% de sus activos corrientes y el 14.09% del total de sus activos, lo que es una cifra elevada, considerando que su efectivo disponible representa el 0.27% de sus activos. Frente a esta situación y para evitar estos casos, la empresa debe contar con una sólida gestión de crédito y cobranza, que pueda ayudar a entender cómo trabajan, recaudan y que problemas podrían existir que lleguen a impedirle disponer de un mejor flujo de caja.

## 1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia del nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016?

## 1.3. Justificación

Las cuentas por cobrar comerciales representan para las empresas, una de las partidas de mayor importancia en la composición de su activo, razón por la cual éstos requieren especial atención, ya que de su adecuada y correcta administración se puede garantizar, a través de su recuperación, liquidez favorable para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento; asimismo, el logro y cumplimiento de las metas y planes trazados durante un periodo determinado.

La presente investigación, pretende contribuir con la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, proponiendo herramientas adecuadas para una gestión eficiente de las cuentas por cobrar comerciales; que ayude en la toma de decisiones, para el fortalecimiento de su cartera en un nivel que le permita operar sin problemas, logrando alcanzar objetivos en el corto y largo plazo.

Asimismo, servirá como referencia para futuras investigaciones con bases similares, que tengan interés en obtener información sobre la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de una empresa.

## 1.4. Limitaciones

Durante la realización del presente trabajo de investigación, en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, en la recopilación de información, se percibió el escaso tiempo por parte de la colaboradora del área de créditos y cobranzas; debido a esta limitante, se ha establecido horarios de visitas con la persona involucrada en proporcionar la información requerida sobre la gestión de las cuentas por cobrar comerciales.

Por otro lado, no se encontró información a nivel local sobre el tema a investigar sobre la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en empresas ferreteras, evidenciándose en la dificultad para construir los antecedentes locales.

A pesar de las limitaciones que presenta, el estudio de investigación se logró llevar a cabo, porque se superaron las imitaciones mencionadas, con una organización adecuada de tiempo.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo general

Analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de las políticas de crédito en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.
- Analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

Aguilar (2013), en el estudio de investigación titulado “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C 2012”, realizó un estudio orientado a los problemas en las políticas de crédito y políticas de cobranza y su efecto en la liquidez. Frente a esta situación, el autor buscó determinar una eficiente gestión de las cuentas por cobrar, basándose en un análisis técnico de las cuentas por cobrar y en establecer correctamente las políticas y procedimientos de créditos.

De acuerdo al tipo de investigación fue no experimental - transeccional, ésta estuvo enmarcada en un estudio de campo, ya que la información recopilada fue de fuentes primarias utilizando como técnica la entrevista y la ficha de entrevista, como instrumento de investigación; los cuales permitieron encontrar debilidades existentes desde el punto de vista individual de cada empleado.

Los resultados demostraron que la empresa, carecía de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes, tomaba en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hacía un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los mismos, en el cumplimiento con sus obligaciones. Asimismo, no contaba con una política de cobranza, el plazo establecido para el pago los clientes era de 45 días de acuerdo a contrato. En consecuencia, la mala práctica de las políticas, ocasionó que la empresa tuviera problemas de liquidez para cubrir con sus obligaciones contraídas a corto plazo.

González y Vera (2013), según su tesis “Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix S.A. periodo 2011”, realizaron una investigación orientada a evaluar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, basándose en el estudio y análisis de las ventas a crédito a fin de asegurar la liquidez.

Se recopiló la información de fuentes primarias utilizando técnicas de entrevista y encuestas, como instrumentos de recojo de datos la ficha de entrevista y cuestionario, que permitieron conocer el punto de vista individual de cada empleado. El nivel fue descriptivo, esto con el fin de que la persona involucrada en la empresa, conozca cómo afectan las cuentas por cobrar en la organización.

Los resultados que obtuvieron demostraron, que los controles enfocados a las cuentas por cobrar comerciales, eran deficientes, ya que no existían manuales de procedimientos escritos sobre el manejo de esta partida, lo cual obstaculizaba el desempeño de las funciones de los departamentos de créditos y cobranzas; de tal manera presentaba distintas debilidades como: por la demora de la cancelación de la factura la empresa no tenía medidas de presión para los clientes morosos, no manejaban provisiones para cuentas incobrables, existían límites de

crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente; y en consecuencia no generaban flujo de caja suficiente, para cubrir con sus obligaciones a corto plazo.

Vásquez y Vega (2016), en su trabajo de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., año 2016”, establecieron como problema, la ausencia de información, relacionada al control y la falta de procedimientos de las cuentas por cobrar, en el área de créditos y cobranzas. Frente a esta problemática, buscaron determinar la gestión de las cuentas por cobrar adecuado, basándose en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito, para generar un mejor flujo de efectivo en las ventas a crédito.

La metodología fue explicativa causal, investigando las causas y efectos, así como la relación de las variables. De acuerdo al tipo de investigación, ésta estuvo enmarcada en un estudio de campo, ya que la información recopilada fue tomada de fuentes primarias, utilizando como técnica la observación y la guía de observación como instrumento.

Los resultados demostraron que los problemas relacionados a la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar, eran producto de que no aplicaban debidamente las políticas de créditos y no existía procedimientos escritos sobre el manejo de esta partida; lo que generaba un grave problema de liquidez y solvencia, disminución en el capital de trabajo e incremento del endeudamiento en la empresa, lo que impedía cumplir con sus diversas obligaciones con terceros en el corto plazo.

Mendoza (2015), en la investigación “Administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres 2015”, realizó un estudio orientado a la administración de las cuentas por cobrar, basándose en el manejo de una adecuada política de crédito, estableciendo debidamente las condiciones de pago y la fecha de vencimiento del comprobante, así como la aplicación de un sistema de cobranza efectiva; para que administren una liquidez apropiada.

De acuerdo al tipo de diseño de investigación fue no experimental - correlacional; ésta estuvo enmarcada en un estudio de campo, ya que la información recopilada fue de fuentes primarias utilizando como técnica la encuesta y la guía de análisis documental, como instrumento de investigación. Con respecto al método, fue descriptivo.

Los resultados demostraron que las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres, realizaban una deficiente gestión de sus cuentas por cobrar, establecían inadecuadamente sus condiciones de crédito, ya sea en límites de crédito o el plazo del crédito y por consecuencia, no generaban suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y seguir con sus actividades.



## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Gestión

Guajardo (2013) establece que gestión es la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad.

Es 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.

Al respecto, agrega que en el concepto gestión es muy importante la acción del latín *actionem*, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

Por lo consiguiente, no se considera la gestión como una disciplina; sino como parte de la administración, o un estilo de administración, que dentro de la empresa en estudio permitirá cumplir con los objetivos planteados.

### 2.2.2 Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

Guajardo (2013), define a la gestión de las cuentas de cobrar comerciales como el establecimiento de los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. La empresa no sólo debe ocuparse de establecer las normas de crédito, sino en aplicar, correctamente, tales normas al tomar decisiones...la empresa debe impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información.

#### **Concepto de cuentas por cobrar comerciales**

Según Suarez & Mujica (2014) Las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas generalmente por facturas.

#### **Objetivo de las cuentas por cobrar comerciales**

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

## Políticas de las cuentas por cobrar comerciales

### ❖ Políticas de crédito

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

Las política de crédito, de toda organización, debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que, en su conjunto, constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente, hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo de ciclo de cobranza al más bajo posible y apoyar los objetivos de flujo de caja de la compañía.

#### ➤ Evaluación del crédito

Para evaluar el crédito los administradores deben considerar:

- a. La solvencia del acreditado: es una medida cualitativa y representa la probabilidad de que el cliente pague puntualmente sus obligaciones.
  - Estados Financieros: la empresa puede pedir al cliente su Estado de Situación Financiera para conocer su situación económica – financiera, con una antigüedad máxima de los últimos tres meses.
  - Bancos: por lo general los bancos proporcionan información sobre la solvencia de algunas empresas.
  - Historial de pagos del cliente con la empresa: este permite verificar si el cliente ha cumplido con sus obligaciones en el pasado y con qué rapidez lo ha hecho.
  - Informe de crédito elaborados por empresas especializadas: hay organizaciones que venden información sobre los antecedentes y la calidad de crédito de empresas e individuos particulares.
- b. La capacidad financiera de pago: es una medida cuantitativa y representa la capacidad del cliente para pagar.
  - Ingresos ordinarios que percibe el cliente.
  - Ingresos que no provengan de la operación normal.

- Las devoluciones de las mercancías que recibe, de las que vende, si aprovecha los descuentos y si cobra intereses a sus clientes morosos.
  - c. Las garantías específicas: pueden constituirse con las propias garantías del bien o con otros bienes dados en garantía como seguridad de pago del crédito solicitado.
    - Los bienes raíces que posee.
    - Inversiones en acciones.
    - Utilidades que sus negocios generan.
  - d. Las condiciones generales de la economía en que opera: tiene un significado especial y reconoce las tendencias generales de la empresa o de ciertas áreas de la economía que puedan influir en la capacidad del cliente para cumplir con sus obligaciones, restricciones del gasto público, etc.
    - La antigüedad de su negocio en el mercado.
    - Permanencia a futuro.
    - Actividad productiva y ventas si son cíclicas o periódicas naturistas.
- Formalización del crédito

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

- a. El cliente deberá llenar una solicitud de crédito; ésta debe ser un formato sencillo en el cual se incluya información relevante:
  - Domicilio fiscal.
  - Conformación de la sociedad o del negocio.
  - Descripción de la cantidad de mercancía o del servicio.
  - Valor unitario e importe total en número.
  - Tres referencias bancarias, tres de proveedores y tres de clientes; con los que realice operaciones actuales.

- b. La solicitud deberá contener un párrafo de aceptación y autorización, de que el cliente acepta que se consulte información proporcionada por terceros, tales como agencias, bancos, proveedores, etc.
  - c. El cliente proporcionará información financiera: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.
  - d. El cliente tendrá conocimiento, de que la agencia de investigación crediticia certificará y ampliará la información proporcionada. Es importante enfatizar el resultado de esta investigación, será determinante para la asignación del crédito.
  - e. El departamento de crédito informará el plazo en el que se resolverá la solicitud de crédito, tanto al departamento de ventas como al cliente.
  - f. La respuesta a la solicitud, positiva o negativa, se dará por escrito, firmada por el gerente de crédito y cobranza y el gerente de ventas, informándole al cliente el resultado del análisis de la información, en caso de ser una respuesta positiva, el límite de crédito asignado y las principales políticas de la empresa con sus clientes a crédito.
- **Términos de pago**
- Es el plazo de crédito otorgado al cliente, éste debe mantenerse lo más bajo posible, preferentemente 30 días a la fecha de la factura.
- **Días de créditos**
- La composición de los días totales de crédito consiste en dos partes:
- a. Plazo de crédito acordado, mide el plazo de crédito que la compañía otorga a los clientes, debe mantenerse lo más bajo posible, preferentemente 30 días de la fecha de la factura.
  - b. Días de crédito vencido, cuando existen créditos impagos en acuerdo, no ha sido respetado.
- **Facturación**
- Con el fin de evitar pérdida de tiempo de crédito, la facturación debe realizarse diariamente.
- a. Se emite la factura.
  - b. Se verifica que el cliente no tenga problemas de atraso de pagos o que exceda su límite de crédito.

- c. Se envía la factura por el sistema.
- d. Se imprime la factura en el departamento de distribución y de crédito.
- e. Ambos departamentos programan sus actividades, tales como:
  - Número de copias que el cliente necesita
  - El pedido.
  - La licitación.
  - La mercancía para entrega.

#### ❖ Políticas de cobranza

Gitman & Zutter (2012), establece que las políticas de cobranza: “Son procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”.

#### Procedimientos de cobranza.

- Notificación por escrito: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.
- Llamadas telefónicas: constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retraso, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.
- Visitas personales: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- Recurso legal: es una opción en la que se puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

### **Formas de cobranza**

- Cobranza por cobradores: personal de la empresa sale a efectuar la cobranza directamente en el dominio del deudor. Ahí se percibe el dinero, los cheques o los pagarés que firma el deudor.
- Cobranza por repartidores: la cobranza es realizada por el mismo repartidor que efectúa la entrega de la mercadería vendida.
- Cobranza en caja: el cliente quien se traslada hasta la empresa para realizar el pago de su deuda.
- Cobranza por depósito bancario: el deudor efectúa su pago depositando el importe adeudado en la cuenta corriente bancaria del acreedor.

### **Factura Negociable**

Revista Actualidad Empresarial (2015), define que la Factura Negociable es un título valor a la orden que puede ser representado de manera materializada, y por lo tanto, transferible por endoso; o, un valor representado mediante anotación en cuenta en una Institución de Compensación y Liquidación de Valores (ICLV), que se origina en una transacción de venta de bienes o prestación de servicio sustentada en una factura comercial o recibo por honorarios, importado e impreso, o electrónico, respectivamente, e incorpora un derecho de crédito respecto del saldo del precio o contraprestación pactada por el cliente y el proveedor.

### **Beneficios de la factura negociable**

- Contar con liquidez de manera efectiva: Dado que permite a las empresas que emiten facturas comerciales, especialmente Mipymes, acceder a un financiamiento mediante su endoso o ejecución judicial lo cual le genera reducción de costos que origina el cobro de la factura, obteniendo así liquidez en menor plazo.
- Negociar con el cliente la fecha de vencimiento: Y que al cumplimiento de ésta, se pague el importe de la operación. El pago puede ser diferido o en cuotas, de acuerdo con lo pactado. Tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley de a factura negociable.
- Contar con un historial crediticio: Crea un historial crediticio, especialmente a las Mipymes.

### **Requisitos de la factura negociable**

- a. Denominación: Factura negociable.

- b. Firma y domicilio del proveedor de bienes y servicios a cuya orden se entiende emitida.
- c. Domicilio del adquirente del bien o usuario del servicio, a cuyo cargo se emite.
- d. Fecha de vencimiento
- e. El monto neto pendiente de pago de cargo del adquirente del bien o usuario del servicio.
- f. La fecha de pago del monto neto mencionado.
- g. La fecha y constancia de entrega de la factura negociable.
- h. Leyenda: Copia transferible – no válida para efectos tributarios.

### **Presunción de conformidad y aceptación de la factura negociable**

El adquirente de los bienes o usuario de los servicios que den origen a una Factura Negociable tiene un plazo de ocho días hábiles, contado a partir de la recepción de la factura comercial o recibo por honorarios, para aceptarla o para impugnar cualquier información consignada en el comprobante de pago o efectuar cualquier reclamo respecto de los bienes adquiridos o servicios prestados. Tal impugnación debe ser comunicada al proveedor de los bienes o servicios mediante documento escrito en el que conste su fecha de recepción. Vencido dicho plazo, se presume, sin admitir prueba en contrario, la aceptación irrevocable de la Factura Negociable en todos sus términos, así como la conformidad en relación con los bienes o servicios prestados.

En caso de existir algún reclamo posterior por vicios ocultos o defecto del bien o servicio, el adquirente de los bienes o usuario de los servicios puede oponer las excepciones personales que le correspondan sólo contra el emisor de la Factura Negociable o contra su endosatario en procuración, sin tener derecho a retener, respecto a terceros, los bienes ni el precio pendiente de pago, ni demorar el pago según la fecha o fechas señaladas en la Factura Negociable,

### **Estado de Situación Financiera**

Es el estado financiero que resume la información contable de la empresa para dar a conocer su situación financiera en una fecha determinada. Este informe se debe emitir una vez al año, con corte al 31 de diciembre.

Los elementos relacionados directamente con la medida de la Situación Financiera son los activos, pasivos y el patrimonio. (Rincón, Lasso & Parrado, 2013)

Se definen como sigue:

- Un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.
- Un pasivo es una obligación presente de la entidad, sugerida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de los recursos que incorporan beneficios económicos.
- Patrimonio es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos.

### **Distinción entre partidas corrientes y no corrientes**

Una entidad presentará sus activos corrientes y no corrientes, así como pasivos corrientes y no corrientes, como categorías separadas en su estado de situación financiera. Independientemente del método de presentación adoptada, una entidad revelará el importe esperado a recuperar o cancelar después de los doce meses para cada partida de activo o pasivo que combine importe a recuperar o a cancelar:

- a) Dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa; y
  - b) Después de doce meses tras esa fecha.
- **Activos Corrientes:** Una entidad clasificará un activo corriente cuando:
    - a. Espera realizar el activo, o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación;
    - b. Mantiene el activo principalmente con fines de negociación;
    - c. Espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa; o
    - d. El activo es efectivo o equivalente de efectivo a menos que este se encuentre restringido y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un ejercicio mínimo de doce meses después del ejercicio sobre lo que se informa.
  - **Pasivos Corrientes:** Una entidad clasificará un pasivo como corriente cuando:
    - a. Espera liquidar el pasivo en su ciclo normal de operaciones;
    - b. Mantiene el pasivo principalmente con fines de negociación;



- c. El pasivo debe liquidarse dentro de los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa; o
- d. No tiene un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los 12 meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa

### **Inventarios**

Según Abanto (2014), define a las existencias como:

Existencias son activos:

- a. Poseídos para ser vendidos en un curso normal de la operación.
- b. En proceso de producción con vistas a esa ventas.
- c. En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Según el plan Contable General Empresarial, la definición para existencias indica que son elementos de un inventario propiedad de la empresa, que forma parte del activo circulante, integrándose en el ciclo de explotación con la finalidad de convertirse en efectivo a través de su venta a los clientes

### **2.2.3 Liquidez**

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Desde luego, es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Sin embargo, los activos líquidos, como el efectivo mantenido en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de rendimiento, de manera que los accionistas no querrán que la empresa haga una sobreinversión en liquidez. (Gitman & Zutter, 2012)

#### **Ratios de liquidez**

El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; ya que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito, y quizá producir incapacidad de efectuar pagos importantes y periódicos de interés.

Las empresas tienen que equilibrar la necesidad de seguridad que proporciona la liquidez contra los bajos rendimientos que los activos líquidos generan para los inversionistas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida (prueba del ácido). (Gitman & Zutter, 2012)

➤ **Razón corriente**

Es una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Se expresa de la siguiente manera:

Fórmula:

$$\text{Razón corriente : } \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Se calcula dividiendo los activos circulantes entre los pasivos circulantes e indica el grado en el cual los pasivos circulantes quedan cubiertos por los activos circulantes se espera que se conviertan en efectivo en el futuro cercano. Es el mejor indicador de la medida en que los derechos de los acreedores a corto plazo quedan cubiertos por los activos que se esperan se conviertan en efectivo, ya que es la medida de solvencia a corto plazo que se utiliza con mayor frecuencia. Por lo general, cuanto más alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa. La cantidad de liquidez que necesita una compañía depende de varios factores, incluyendo el tamaño de la organización, su acceso a fuentes de financiamiento de corto plazo, como líneas de crédito bancario, y la volatilidad de su negocio. Cuanto más predecible son los flujos de efectivo de una empresa, más baja es la liquidez corriente aceptable.

El indicador de razón corriente puede tener los siguientes valores de resultado:

- Menor a 1: el activo corriente es menor al pasivo corriente, luego con los activos corrientes existentes en la empresa no es posible pagar todas las obligaciones a corto plazo.
- Igual a 1: El activo corriente es igual al pasivo corriente, luego es posible pagar todas las obligaciones de corto plazo, pero no queda con activos corrientes en dinero en el corto plazo.
- Mayor a 1: el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, luego con los activos corrientes existentes en la empresa es posible pagar todas las obligaciones de corto plazo y quedan recursos en el activo corriente.

### ➤ Capital de trabajo

El Capital de Trabajo es el excedente de los activos corrientes que le quedan a la empresa para atender las necesidades de las operaciones normales.

A diferencia de otros indicadores, este no se expresa como razón, sino más bien como un saldo monetario, equivalente a la diferencia entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente. Cuanto más amplia es la diferencia, mayor es la disponibilidad monetaria de la empresa para llevar a cabo sus operaciones corrientes, luego de haber cubierto sus deudas de corto plazo.

Fórmula:

$$\text{Capital de trabajo: } \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

### ➤ Prueba ácida

Es la capacidad que tiene la compañía para cubrir de forma inmediata los pasivos de corto plazo.

Es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido. La baja liquidez del inventario generalmente se debe a dos factores primordiales:

- Muchos tipos de inventario no se pueden vender fácilmente porque son productos parcialmente terminados, artículos con una finalidad especial o algo por el estilo; y
- el inventario se vende generalmente a crédito, lo que significa que se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo.

Un problema adicional con el inventario como activo líquido, es que cuando las compañías enfrentan la más apremiante necesidad de liquidez, es decir, cuando el negocio anda mal, es precisamente el momento en el que resulta más difícil convertir el inventario en efectivo por medio de su venta.

Fórmula:

$$\text{Prueba ácida : } \frac{\text{Activos Corrientes - Inventarios}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

El indicador de Prueba Ácida puede tener los siguientes valores de resultado:

- Si es mayor a 1, cantidad suficiente para pagar todas sus deudas sin depender de la venta de sus existencias.
- Si es menor a 1, la empresa tiene problemas de liquidez.

## 2.3 Hipótesis

El nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016.

Con el fin de medir la variable cualitativa de Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, se utilizará la siguiente escala de medición.

**Tabla n.º 1: Escala de Medición**

Valoración	Porcentaje	Nivel de cumplimiento
De 4.1 a 5.0	76% - 100%	Adecuado
De 3.1 a 4.0	51% - 75%	Satisfactorio
De 2.1 a 3.0	21% - 50%	Deficiente
De 0.0 a 2.0	0% - 20%	Inadecuado

**Fuente:** Memorándum de Control Interno de la Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Piura - Examen Especial a la Gerencia Regional de Infraestructura Periodo del 01.ENE.2009 al 31.DIC.2009

**Donde:**

- Adecuado: Cumple con la mayoría de políticas y procedimientos que permiten tener una seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la gestión.
- Satisfactorio: Cumple de manera parcial las políticas y procedimientos que permiten asegurar de manera parcial la consecución de los objetivos de la gestión.
- Deficiente: Cumple de manera baja las políticas y procedimientos dando la probabilidad de lograr o no la consecución de los objetivos de la gestión.
- Inadecuado: Cumple con algunas políticas y procedimientos y no logra la consecución de los objetivos de la gestión.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1 Operacionalización de variables

➤ Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de las cuentas por cobrar comerciales.	Establece los lineamientos para determinar si se otorga un crédito y por cuánto tiempo se debe conceder. (Guajardo, 2013)	Su medición se realiza a través de políticas de crédito y políticas de cobranza, para una adecuada y eficiente gestión.	• Políticas de crédito	- Nivel de cumplimiento de la evaluación del crédito.
				- Nivel de cumplimiento de la formalización del crédito
				- Nivel de cumplimiento de los términos de pago.
				- Nivel de cumplimiento de los días de crédito.
			• Políticas de cobranza.	- Nivel de cumplimiento de la facturación.
				- Nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobro.
				- Nivel de cumplimiento de las formas de cobranza

➤ Liquidez

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Liquidez	Es la capacidad que tiene la empresa de generar fondos suficientes para el cubrimiento de sus compromisos de corto plazo, tanto operativos como financieros. (Gitman & Zutter, 2012)	Se mide a través de ratios financieros: Razón Corriente, Prueba Ácida de Capital de trabajo, para cuantificar la realidad económica de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razón corriente</li> </ul> Razón corriente: $\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	<p>Si es mayor a 1, cantidad suficiente para pagar todas sus deudas.</p> <p>Si es igual a 1, es posible pagar todas las obligaciones de corto plazo, pero no queda con activos corrientes en dinero en el corto plazo.</p> <p>Si es menor a 1, la empresa tiene problemas de liquidez.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Capital de trabajo</li> </ul> Capital de trabajo: Activo Corriente – Pasivo Corriente	<p>Excedente de los activos corrientes, que le quedan a la empresa en calidad de fondos permanentes, para atender las necesidades de la operación normal de la Empresa en marcha.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba ácida</li> </ul> Prueba ácida: $\frac{\text{Activos corrientes} - \text{inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$	<p>Si es mayor a 1, cantidad suficiente para pagar todas sus deudas sin depender de la venta de sus existencias.</p> <p>Si es menor a 1, la empresa tiene problemas de liquidez.</p>

### 3.2 Diseño de investigación

- **No experimental**

Porque la investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables o unidades de análisis de los hechos. Las variables gestión de las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez, serán estudiadas tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas, posteriormente.

- **Transversal**

Porque recolectaremos datos en un solo momento, describiremos las variables y analizaremos su incidencia e interrelación, en un momento dado (año 2016).

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

- **Descriptiva**

Porque realizaremos una descripción exhaustiva de fenómenos tal como se presentan en la realidad; y se dirigió a determinar la situación en la que se encuentra.

### 3.3 Unidad de estudio

Estado de Situación Financiera año 2016.

### 3.4 Población

Conjunto de Estados Financieros de los años 2015-2016.

### 3.5 Muestra

Estado de Situación Financiera año 2016.

### 3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

#### 3.6.1 Descripción de técnicas

Las principales técnicas e instrumentos que se utilizarán en la investigación son:

- **Observación:** Esta técnica nos permite tener acceso directo sobre los hechos que suceden en la realidad, en lo referente al tema de estudio.

### 3.6.2 Descripción de Instrumentos

- **Ficha de observación:** Es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de recolección de datos.
- **Guía de análisis documental:** Es un proceso que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida.

## 3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

### 3.7.1 De análisis de datos

Los datos serán recolectados en el área de Crédito y Cobranza de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, del período 2016, mediante:

- **Programa Excel:** Permite realizar operaciones con número organizados en una cuadrícula. Es útil poder introducir datos con rapidez y exactitud, también para realizar cálculos con facilidad, así creando tablas y gráficos.
- **Tablas:** Una tabla es utilizada para, organizar y presentar información. Las tablas se componen de filas y columnas de celdas que se pueden rellenar con textos y gráficos.
- **Figuras:** Se utilizan para ilustrar y presentar un conjunto de datos relacionados entre sí, de manera que facilite su comprensión, comparación y análisis.

### 3.7.2 Procedimientos

- a) Aplicación de instrumentos de medición.
- b) Recolección y levantamiento de información.
- c) Procesamiento de información a través de cuadros y gráficos de barras en Microsoft Excel.
- d) Análisis de los resultados estadísticos de acuerdo a la hipótesis planteada.
- e) Interpretación de resultados y discusión con apoyo del marco teórico.
- f) Comprobación y verificación de la hipótesis.
- g) Elaboración de conclusiones y recomendaciones



## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Durante las diferentes visitas de campo, se aplicaron diversos métodos de recolección de información, para luego determinar un nivel de cumplimiento promedio por cada tipo de evaluación realizada según los instrumentos de medición. El valor promedio es considerado para el procesamiento de resultados, se obtuvo lo siguiente:

**Tabla n°. 2: Información recolectada de las actividades del procedimiento de las Políticas de Crédito**

	<b>Total de actividades evaluadas</b> <span style="float: right;">5</span>				
	<b>Valoración</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Resultado</b>	<b># Actividades</b>	<b>% Cumplimiento</b>
Procedimiento que cumplen de manera inadecuada	0.0 - 2.0	0% - 20%	10%	1	2%
Procedimiento que cumple de manera deficiente	2.1 – 3.0	21% - 50%	46%	3	28%
Procedimiento que cumple de manera satisfactoria	3.1 – 4.0	51% - 75%	89%	1	18%
Procedimiento que cumple de manera adecuada	4.1 – 5.0	76% - 100%	100%	0	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento del procedimiento de las políticas de crédito</b>					<b>47%</b>

**Fuente:** Ficha de observación del nivel de cumplimiento de las Políticas de Crédito - Periodo 23.SET.2017

**Tabla n°. 3: Información recolectada de las actividades del procedimiento de las Políticas de Cobranza**

	<b>Total de actividades evaluadas</b> <span style="float: right;">2</span>				
	<b>Valoración</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Resultado</b>	<b># Actividades</b>	<b>% Cumplimiento</b>
Procedimiento que cumplen de manera inadecuada	0.0 - 2.0	0% - 20%	10%	0	0%
Procedimiento que cumple de manera deficiente	2.1 – 3.0	21% - 50%	46%	2	46%
Procedimiento que cumple de manera satisfactoria	3.1 – 4.0	51% - 75%	89%	0	0%
Procedimiento que cumple de manera adecuada	4.1 – 5.0	76% - 100%	100%	0	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento del procedimiento de las políticas de cobranza</b>					<b>46%</b>

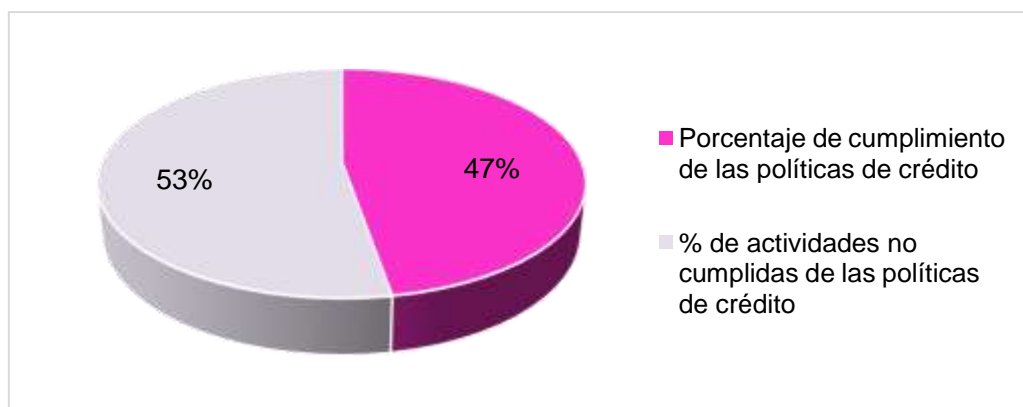
**Fuente:** Ficha de observación del nivel de cumplimiento de las Políticas de Cobranza - Periodo 23.SET.2017

**Tabla n°. 4: Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de las Políticas de Crédito**

Total de actividades evaluadas	5	
	# Actividades	% Cumplimiento
Procedimiento que Cumplen de manera inadecuada	1	2%
Procedimiento que Cumple de manera deficiente	3	28%
Procedimiento que Cumple de manera Satisfactoria	1	18%
Procedimiento que Cumple de manera adecuada	0	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento de las políticas de crédito</b>		<b>47%</b>

Fuente: Tabla n°. 2

**Figura n.º 1: Nivel de cumplimiento del Procedimiento de las Políticas de Crédito**



Fuente: Tabla n°. 4

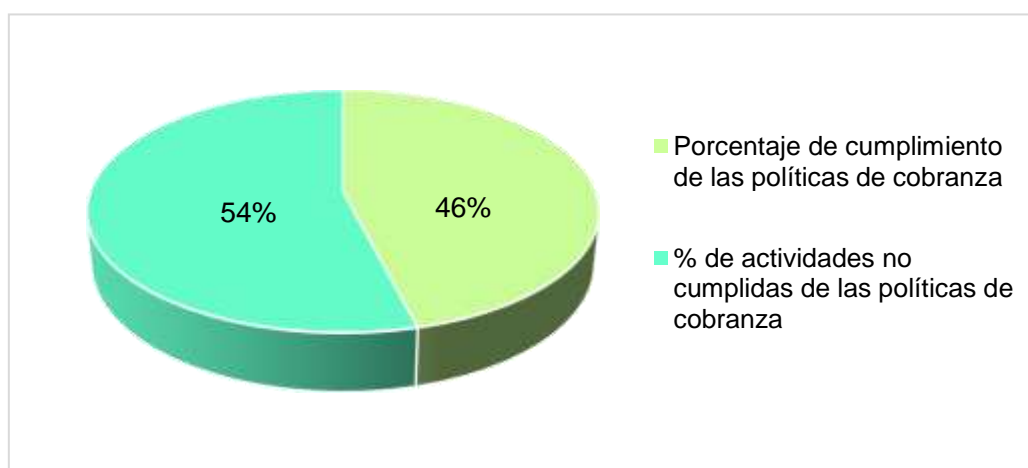
El procedimiento de las políticas de crédito de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, presenta un nivel de cumplimiento deficiente con un 47% del total de las actividades evaluadas. Es decir, la empresa ha cumplido de manera baja las actividades de evaluación de crédito al momento de evaluar a sus clientes, no los califican según los términos regulares de crédito (capacidad de pago, solvencia del acreditado, reputación, garantías); si bien es cierto el plazo establecido por la empresa para la cobranza a sus clientes es de 25 días, de acuerdo a contrato, la mayoría de sus clientes exceden el plazo hasta 45 días inclusive, se han visto afectados las actividades de términos de pago y días de crédito, por el hecho de que no fueron evaluados correctamente los clientes. En la formalización de créditos, a la hora de otorgar créditos con compromiso únicamente verbal, no emiten documento que avale el crédito.

**Tabla n°. 5: Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de las Políticas de Cobranza**

Total de actividades evaluadas	2	
	# Actividades	% Cumplimiento
Procedimiento que Cumplen de manera inadecuada	0	0%
Procedimiento que Cumple de manera deficiente	2	46%
Procedimiento que Cumple de manera Satisfactoria	0	0%
Procedimiento que Cumple de manera adecuada	0	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento de las políticas de cobranza</b>		<b>46%</b>

Fuente: Tabla n°. 3

**Figura n.º 2: Nivel de cumplimiento del Procedimiento de Políticas de Cobranza**



Fuente: Tabla n°. 4

En el procedimiento de las políticas de cobranza de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, posee un nivel de cumplimiento deficiente con un 46% del total de las actividades evaluadas. Este resultado se debe a que la empresa ha cumplido de manera baja las actividades de Procedimientos de Cobranza y Formas de Cobranza, debido a que no se envía notificaciones formales por escrito, no proceden al recurso legal, no se realizan visitas personales a clientes morosos, no se realizan cobros de los créditos vencidos por cobradores y repartidores; esperan que sus clientes se acerquen a la empresa a cancelar su deuda, es decir pagar en caja o depósito en cuenta bancaria, no cobran interés de mora desde el día de vencimiento de la factura, sino que aplican la tasa de interés a partir de los 5 días de atraso.

**Tabla n.º 6: Ponderación de los procedimientos de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales**

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>TOTAL DE ACTIVIDADES</b>	<b>ASIGNACIÓN DE PESO (IMPORTANCIA)</b>
Nivel de cumplimiento de las Políticas de Crédito	5	71.43%
Nivel de cumplimiento de las Políticas de Cobranza	2	28.57%
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

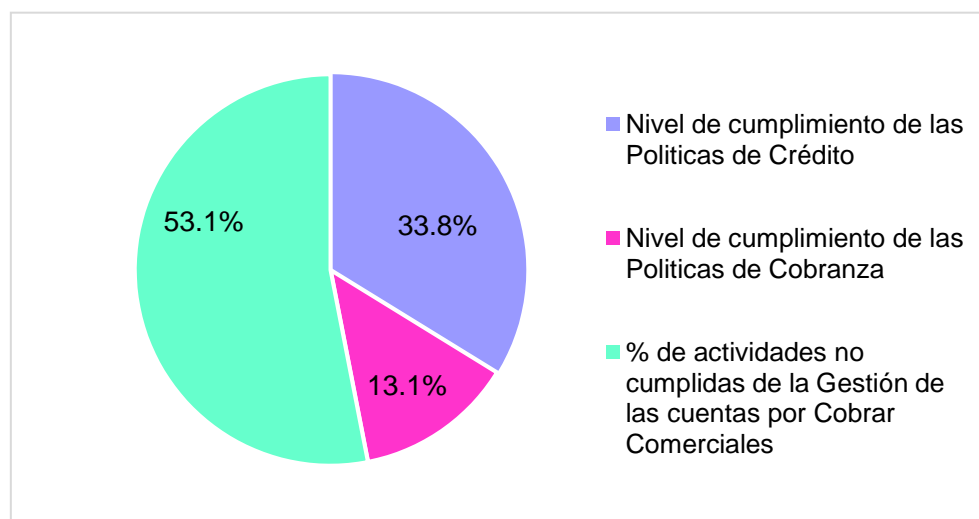
Se realizó una ponderación de los procedimientos de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales de acuerdo a la cantidad de actividades analizadas en cada uno de ellos. Este procedimiento permitió asignar un nivel de cumplimiento general por cada procedimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales.

**Tabla n.º 7: Nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales**

PROCEDIMIENTOS	ASIGNACIÓN DE PESO (IMPORTANCIA)	RESULTADOS POR PROCEDIMIENTOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO %
Nivel de cumplimiento de las Políticas de Crédito	71%	47%	33.8%
Nivel de cumplimiento de las Políticas de Cobranza	29%	46%	13.1%
<b>Totales</b>	<b>100%</b>		<b>46.9%</b>
<b>Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales</b>			<b>DEFICIENTE</b>
<b>% de actividades no cumplidas de la Gestión de las cuentas por Cobrar Comerciales</b>			<b>53.1%</b>

Fuente: Tabla n.º. 4, tabla n.º. 5

**Figura n.º 3: Nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por cobrar Comerciales del año 2016.**



Fuente: Tabla n.º 7

Al procesar todos los resultados, de acuerdo a los dos procedimientos de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, podemos observar que la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., tiene un nivel de cumplimiento de 46.9% del total de las actividades evaluadas. Esto califica a la gestión de las cuentas por cobrar comerciales como deficiente, pues ha cumplido de manera baja los indicadores de las políticas de crédito y las políticas de cobranza.

## ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE LIQUIDEZ

**Tabla n.º 8: Resultados de Razón Corriente**

RATIO	FORMULA	IMPORTE	2016
<b>Razón Corriente</b>	Activo Corriente	3 416 176.29	<b>0.96</b>
	Pasivo Corriente	3 550 553.94	

**Fuente:** Ficha de observación del ratio de Razón Corriente, aplicado al Estado de Situación Financiera año 2016 - Visita n° 3 periodo 21.SET.2017

El promedio del ratio de Razón Corriente aplicando al Estado de Situación Financiera para el año 2016 fue de 0.96, el cual indica que la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, no ha podido respaldar sus obligaciones a corto plazo en su totalidad. Es decir, no cuenta con activos corrientes en dinero.

**Tabla n.º 9: Resultados de Prueba Ácida**

RATIO	FORMULA	IMPORTE	2016
<b>Prueba Ácida</b>	Activo Corriente - Inventarios	3 416 176.29 – 2 630 873.54	<b>0.22</b>
	Pasivo Corriente	3 550 553.94	

**Fuente:** Ficha de observación del ratio de Prueba Ácida, aplicado al Estado de Situación Financiera año 2016 - Visita n° 3 periodo 21.SET.2017

El promedio del ratio de Prueba Ácida aplicando al Estado de Situación Financiera para el año 2016 fue de 0.22, dicho resultado significa que la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, que por cada sol de deuda que posee, dispone tan solo de 0.22 céntimos para poder pagar sus deudas; es decir no estaría en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo.

**Tabla n.º 10: Resultados de Capital de Trabajo**

RATIO	FORMULA	IMPORTE	2016
<b>Capital de Trabajo</b>	Activo Corriente - Pasivo Corriente	3 416 176.29 – 3 550 553.94	<b>-134 377.65</b>

**Fuente:** Ficha de observación del ratio de Capital de Trabajo, aplicado al Estado de Situación Financiera año 2016 - Visita n° 3 periodo 21.SET.2017

El promedio del Capital de Trabajo aplicando al Estado de Situación Financiera para el año 2016 fue de -134 377.65, dicho resultado significa que la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, luego de pagar sus deudas a corto plazo, no cuenta con el suficiente Capital de Trabajo para su día a día.



**Tabla n.º 11: Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la Liquidez**

PROCEDIMIENTOS	REAL
	% CUMPLIMIENTO
Nivel de cumplimiento de las Políticas de Crédito	33.8%
Nivel de cumplimiento de las Políticas de Cobranza	13.1%
<b>GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES REAL</b>	<b>46.9%</b>

RAZÓN CORRIENTE	PRUEBA ÁCIDA	CAPITAL DE TRABAJO
0.96	0.22	-134 377.65

PROCEDIMIENTOS	PROYECTADO
	% CUMPLIMIENTO
Nivel de cumplimiento de las Políticas de Crédito	71.40%
Nivel de cumplimiento de las Políticas de Cobranza	28.60%
<b>GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PROYECTADO</b>	<b>100%</b>

RAZÓN CORRIENTE	PRUEBA ÁCIDA	CAPITAL DE TRABAJO
1.83	0.93	250 000.00

**Fuente:** Elaboración propia

Con un nivel de cumplimiento deficiente (46.9%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65; y con un nivel de cumplimiento adecuado (100%) de las gestión de las cuentas por cobrar comerciales, tenemos los siguientes ratios de liquidez: Razón Corriente de 1.83, Prueba ácida de 0.93 y Capital de trabajo de 250 000.00; siendo la diferencia en Razón Corriente de 0.87, Prueba Ácida de 0.71 y Capital de Trabajo de 384 377.75; es decir con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales incrementa los ratios de liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.

Con lo antes mencionado, podemos demostrar que la hipótesis se cumple, debido a que una deficiente gestión de las cuentas por cobrar comerciales trae consigo contingencias en el flujo de efectivo para la empresa.



## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Esta investigación está orientada a analizar el nivel de cumplimiento de la gestión de las Cuentas por Cobrar comerciales y su incidencia en la Liquidez, verificando el cumplimiento de cada uno de los procedimientos de la empresa; obteniendo así información precisa para la toma de decisiones respecto a la gestión de sus cuentas por cobrar comerciales y liquidez de la empresa.

Después de aplicar a los trabajadores de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., diversos instrumentos de medición para analizar la gestión de las Cuentas por cobrar comerciales y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó que la gestión es deficiente, cumple con un 46.9% del total actividades evaluadas.(Tabla n.º 7)

Al respecto, en el estudio realizado por Aguilar (2012), concluyó que Corporación Petrolera S.A.C. pudo detectar deficiencias debido a que no había un control interno adecuado, ya que en la evaluación de los posibles clientes, se tomaba en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hacía un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tenían los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conllevaba a que muchas veces Corporación Petrolera S.A.C, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual le generaba más gastos y esto afectaba la liquidez de la empresa. De este antecedente logramos analizar que, la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., se encuentra en la misma realidad, ya que la empresa no realiza un seguimiento correcto a los clientes antes y después de conceder una venta al crédito, de tal manera que, la no exigencia de la totalidad de requisitos establecidos en las políticas de créditos, lleva a la empresa a tener problemas en el recuperación de la cobranza a sus clientes. De acuerdo a lo establecido por Guajardo (2013), la gestión de las cuentas por cobrar comerciales establece los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. La empresa no debe ocuparse simplemente de establecer procedimientos de crédito, sino en aplicar, correctamente, tales procedimientos al tomar decisiones. La empresa debe de impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información.

Al respecto y de acuerdo a los resultados obtenidos en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., se evidencia que no existe una adecuada gestión en los diferentes procedimientos de las cuentas por cobrar comerciales, debido a que no cuenta con un manual en las que establezca las políticas de la empresa, elemento fundamental, ya que en esta se plasma parte de la forma de la organización (organigrama) que ha adoptado la empresa, la descripción de cada puesto, el perfil y los indicadores de evaluación, sirviendo de guía para todo el personal. También, se detectó que la empresa no tiene conocimiento de ciertos documentos que aseguran la liquidez como: la factura negociable, cuyo principal beneficio es asegurar liquidez de manera efectiva, dado que permite a las empresas que emiten facturas comerciales, acceder a un financiamiento mediante su endoso o ejecución judicial, lo cual le genera la reducción de costos que origina el cobro de la factura, obteniendo así liquidez

en menor plazo; negociar con el cliente la fecha de vencimiento y que al cumplimiento de ésta, se pague el importe de la operación.

Analizando los resultados obtenidos por cada procedimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, podemos comentar lo siguiente:

El procedimiento de política de crédito según los resultados obtuvo un nivel de cumplimiento deficiente (33.8%), traducido en la falta de reglas establecidas en el momento de evaluar a sus clientes, no los califican según los términos regulares de crédito (capacidad de pago, solvencia, reputación, garantía, etc.). Si bien es cierto el plazo establecido por la empresa Justiniano Soto para la cobranza a sus clientes es de 25 días, de acuerdo a contrato, la mayoría de sus clientes exceden el plazo hasta 45 días inclusive, por el hecho de que no fueron evaluados correctamente. A la hora de otorgar créditos con compromiso únicamente verbal, no emiten documento que avale el crédito.

De acuerdo al marco teórico tomamos como referencia a Gitman & Zutter (2012), quienes mencionan que las políticas de crédito de toda organización, debe ser un documento de carácter orientativo, para asegurar que todas las actividades como: evaluación de crédito, formalización de crédito, términos de pago, días de crédito y facturación, en su conjunto, constituyan el ciclo de cobranzas.

Al no cumplir en su totalidad las actividades antes mencionadas por Gitman & Zutter (2012), se ve afectada, la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y por ende, incide de manera directa en la liquidez, ya que se observa que en los ratios de, razón corriente, prueba ácida y capital de trabajo, muestran resultados bajos; es decir, la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, no cuenta con efectivo suficiente para cubrir con sus obligaciones a corto plazo.

En el procedimiento de política de cobranza, se obtuvo un nivel de cumplimiento inadecuado (13.1 %), demostrando que las actividades de Procedimientos de Cobranza y Formas de Cobranza no se han cumplido en su totalidad, debido a que no se envía notificaciones formales por escrito, no proceden al recurso legal, no se realizan visitas personales a clientes morosos, no se realizan cobros de los créditos vencidos por cobradores y repartidores; esperan que sus clientes se acerquen a la empresa a cancelar su deuda, es decir pagar en caja o depósito en cuenta bancaria, no cobran interés de mora desde el día de vencimiento de la factura, sino que aplican la tasa de interés a partir de los 5 días de atraso.

Según Mustelie (2011), las políticas de cobranzas son procedimientos que establecen las empresas para cobrar las cuentas por cobrar a su vencimiento, mediante los procedimientos de cobranza y formas de cobranza. La efectividad de estas políticas, se puede determinar de forma parcial, haciendo una evaluación del nivel de estimación de cuentas incobrables.

Al no cumplir en su totalidad las actividades antes mencionadas por Mustelie (2011), afecta de manera directa a la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y por ende incide en la liquidez ya que se observa que en los ratios de, razón corriente, prueba ácida y capital de trabajo, muestran

resultados bajos; es decir, la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., no cuenta con efectivo, lo cual impiden cubrir con sus obligaciones a corto plazo.

Con lo antes mencionado, podemos demostrar que la hipótesis se cumple, debido a que la empresa para el año 2016 se ha visto afectada, porque presenta un índice de morosidad de 24.6% del total de sus Cuentas por Cobrar Comerciales 770 320.63, producto de un nivel de cumplimiento deficiente de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, esto se debe a que no se establece correctamente las políticas para otorgar un crédito y no aplica un procedimiento de cobranza efectivo, mostrando como resultado en el ratio de razón corriente un valor de 0.96, que se interpreta como una liquidez baja, ya que no ha podido respaldar en su totalidad sus obligaciones a corto plazo, además que se ve obligado a recurrir a entidades financieras para obtener préstamos o sobregiros y así cubrir sus deudas. En el análisis del ratio de la prueba ácida, se obtuvo como resultado un valor de 0.22, es decir la empresa no puede cumplir con sus obligaciones corrientes a corto plazo, por cada sol de deuda cuenta con 0.22 céntimos. Asimismo la empresa cuenta con un saldo negativo de capital de trabajo con un valor de -134 377.65, significa que luego de pagar sus deudas a corto plazo, no cuenta con suficiente efectivo para su día a día.

Según el enfoque de indicadores financieros otra forma de interpretar la liquidez es comparando con los indicadores de otras empresas del mismo rubro, en razón de ellos, se ha obtenido información de empresas que son muy relevantes como: HOMECENTERS PERUANOS S.A. (PROMART), tiene una razón corriente de 1.81, prueba ácida 0.91 y capital de trabajo 185 872 000; MAESTRO PERÚ S.A. tiene una razón corriente de 1.81, prueba ácida de 0.93 y capital de trabajo de 252 397 900; y SODIMAC S.A. tiene una razón corriente de 1.83, prueba ácida de 0.72 y capital de trabajo de 242 650 202. La empresa, en relación a estas empresas, cuentan con indicadores lejanos a los indicadores de liquidez de la empresa en estudio, esto aún confirma el nivel de la deficiente gestión de las cuentas por cobrar comerciales de Justiniano Soto Villanueva S.R.L., sin embargo puede mejorar y tener las condiciones para poder parecerse un poco a estas empresas o tener un buen manejo de sus cuentas por cobrar, porque son modelos a seguir o alcanzar.

Por lo tanto se justifica que la empresa necesita la aplicación tanto de políticas de crédito, como de cobranza, gestionadas de la manera más eficiente posible, asegurando niveles de cumplimiento por sobre los encontrados en la realización de este estudio, a fin de que esta cuenta se convierta en efectivo en plazos más cortos. Es decir, se necesitan políticas que permitan tener una mayor eficiencia en la gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales, para que estas no se conviertan en cuentas incobrables. Por lo que se ha visto que los niveles de liquidez bajos en comparación de otras empresas ferreteras ya que los ratios se determinan en base al Activo Corriente.

## CONCLUSIONES

Después de aplicar las fichas de observación en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento deficiente (46.9%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65; y con un nivel de cumplimiento adecuado (100%) de las gestión de las cuentas por cobrar comerciales, tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 1.83, prueba ácida de 0.93 y capital de trabajo de 250 000.00; siendo la diferencia en razón corriente de 0.87, prueba ácida de 0.71 y capital de trabajo de 384 377.75; es decir con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales incrementa los ratios de liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., puesto que se va a tener un mejor control de las cuentas por cobrar comerciales y de esta manera se reducirán las facturas vencidas, por lo tanto incrementará el efectivo y disminuirán las obligaciones.

Al aplicar la ficha de observación en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento del procedimiento de las políticas de crédito y su incidencia en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó que las políticas de crédito incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento deficiente (33.8%) de las políticas de crédito, la empresa obtuvo ratios bajos de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65 para el cumplimiento de sus obligaciones contraídas a corto plazo.

Al aplicar la ficha de observación en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento del procedimiento de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez; se determinó que las políticas de cobranza incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento inadecuado (13.1%) de las políticas de cobranza la empresa obtuvo ratios bajos de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65, para el cumplimiento de sus deudas contraídas a corto plazo. Por lo que la empresa se ve obligada en conseguir financiamiento, por tanto este financiamiento tiene un costo que influye en el resultado y los que menos se benefician son los socios de la empresa

## RECOMENDACIONES

Después de analizar y procesar la información, recomendamos a la gerencia de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, lo siguiente:

En el procedimiento de Políticas de Crédito, recomendamos:

- Implementar manuales en forma escrita dónde se refleje el manejo, tareas y descripción de cómo se deben realizar las actividades de las políticas de crédito, que va desde la evaluación del crédito hasta la facturación, las cuales hemos propuesto como mejora para la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., aquí se plasmará las políticas y procedimientos de créditos, de esta manera se tendrá un control minucioso y detallado de los mismos. Tomando en consideración que la base de cualquier empresa de este tipo es la eficiencia con la que se otorga el crédito, a fin de no tener la necesidad de optar por un método de cobranza.
- Capacitar al personal del área de créditos y cobranzas sobre las políticas y procedimientos más efectivos en el otorgamiento de créditos, asimismo asignar una correcta segregación de funciones, con el objetivo de que cada empleado cumpla con una función específica de acuerdo a sus capacidades.
- El personal debe elaborar informes y reportes sobre las políticas de crédito, de manera evitar información errónea o distorsionada, asimismo informar ya sea las inconsistencias de las actividades.
- Implementar un sistema de información (base de datos) que contenga planes de créditos que incluya costos y tasas de interés en el otorgamiento de créditos, el cual sirve como herramienta eficaz para el ingreso de toda la información y que el pago de los clientes sea efectivo, y no ser riguroso en el cobro por los días de atraso y de esa manera poder controlar de forma precisa y exacta los créditos otorgados, sin temor a que los clientes no puedan cumplir con sus obligaciones de pago

En el procedimiento de Políticas de Cobranza, recomendamos:

- Implementar manuales en forma escrita dónde se refleje el manejo, tareas y descripción de cómo se deben realizar las actividades de las políticas de cobranza, que va desde la facturación hasta el depósito bancario, las cuales hemos propuesto como mejora para la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., aquí se plasmarán los procedimientos de cobranzas, para un control minucioso y detallado de las facturas vencidas, de esta manera el pago de los clientes sea efectivo, y no ser riguroso en el cobro por los días de atraso.
- Capacitar al personal del área de créditos y cobranzas sobre los procedimientos más efectivos de cobranzas, asimismo asignar una correcta segregación de funciones, con el objetivo de que cada empleado cumpla con una función específica de acuerdo a sus capacidades y de esta manera obtener mejores, a la hora de gestionar el cobro con los clientes.
- El personal debe elaborar informes y reportes sobre las políticas de cobranza, de manera evitar información errónea o distorsionada, asimismo informar ya sea las inconsistencias de las actividades.

## REFERENCIAS

- Abanto, B. (2015). *Normas Internacionales de Contabilidad 2015 nic, niif, sif, ciniif*. Perú: Gaceta Jurídica SA.
- Aguilar, P. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C 2012*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Diario Gestion (2015). *Mejoramiento del hogar, un mercado que crece y se reestructura*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empresas/mejoramiento-hogar-mercado-que-crece-y-se-reestructura-2136640>
- Gitman, L. & Zutter, C. (2013). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación S.A.
- González, A. & Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A. periodo 2011*. Universidad Nacional Experimental De Guayana, Guayana, Venezuela.
- Guajardo, G. (2013). *Contabilidad financiera*.
- Mendoza, J. (2015). *Administración de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las empresas ferreteras del Distrito de San Martín 2015*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Revista actualidad empresarial (2015). *La factura Negociable: aspectos legales y tributarios (Parte 1)*. Recuperado de: [http://aempresarial.com/servicios/revista/335\\_1\\_TFQNMOCPPZOAYYINBNHZSBDYOYSBRHIMAOCAQPFQFGNDOBFBI.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/335_1_TFQNMOCPPZOAYYINBNHZSBDYOYSBRHIMAOCAQPFQFGNDOBFBI.pdf)
- Revista Mundo Ferretero (2016). *Tendencias en el sector ferretero*. Recuperado de: <http://www.mundoferretero.com.mx/index.php/ferreteria/item/383-tendencias-en-el-sector-ferretero>
- Rincón C., Lasso G., & Parrado A. (2013). *Contabilidad Siglo XXI*. Bogotá. Ecoe. Ediciones. Colombia.
- Vargas, S. & Chica, W. (2013). *Implementación de procesos de control en el área de crédito y cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica "Campos Jr.", de la ciudad de Guayaquil, en el primer semestre del año 2013*. Universidad Estatal De Milagro, Guayaquil, Ecuador.
- Vásquez, L. y Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016*. Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Muestra	Diseño
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cuál es la incidencia del nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>a. Analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de las políticas de crédito en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.</p> <p>b. Analizar la incidencia del nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>El nivel de cumplimiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016.</p>	<p><b><u>Variable Independiente</u></b></p> <p>▪ Gestión de las cuentas por cobrar comerciales</p> <p><b><u>Variable Dependiente</u></b></p> <p>▪ Liquidez</p>	<p><b><u>Unidad de estudio.</u></b></p> <p>Estado de Situación Financiera año 2016</p> <p><b><u>Población</u></b></p> <p>Conjunto de Estados Financieros de los años 2015-2016</p> <p><b><u>Muestra</u></b></p> <p>Estado de Situación Financiera año 2016</p>	<p><b><u>Diseño de investigación.</u></b></p> <p>No experimental – Transversal – Descriptiva</p> <p><b><u>Técnicas de recolección de datos</u></b></p> <p>- Observación</p> <p><b><u>Instrumentos</u></b></p> <p>- Ficha de observación</p> <p>- Guía de análisis documental</p>



**ANEXO N° 2**

**FICHA DE MATRIZ DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

**Datos de la Aplicación**

**Nombre de la Empresa:**

**Fecha de la Aplicación:**

**Documentos de la Empresa Revisados:**

Documentos	Tiene		Se Revisó		Observaciones
	Si	No	Si	No	
Información básica del cliente					
Historial crediticio del cliente					
Situación financiera del cliente					
Capacidad de pago del cliente					
Garantías					
Contratos, facturas negociables, pagares, letras de cambio o cheques					

**Fuente:** Elaboración Propia

ANEXO N° 3

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 01 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CRÉDITO

EMPRESA:

ÁREA:

RESPONSABLE:

CARGO:

PERIODO:

VISITA N°:

PROCEDIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO	4	3	2	1	OBSERVACIÓN
	Adecuado	Satisfactorio	Deficiente	Inadecuado	
Nivel de Cumplimiento de Evaluación Del Crédito					
Nivel de Cumplimiento de Formalización Del Crédito					
Nivel de Cumplimiento de Términos de Pago					
Nivel de Cumplimiento de Días de Crédito					
Nivel de Cumplimiento de Facturación					

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO N° 4**

**FICHA DE OBSERVACIÓN N° 02 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COBRANZA**

**EMPRESA:**  
**ÁREA:**  
**RESPONSABLE:**  
**CARGO:**  
**PERIODO:**  
**VISITA N°:**

PROCEDIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA	4	3	2	1	OBSERVACIÓN
	Adecuado	Satisfactorio	Deficiente	Inadecuado	
Nivel de Cumplimiento de Procedimientos de Cobranza					
Nivel de Cumplimiento de Formas de Cobranza					

**Fuente:** Elaboración propia

**ANEXO N° 5**

**FICHA DE OBSERVACIÓN N° 03 RAZÓN CORRIENTE**

**EMPRESA:**  
**ÁREA:**  
**RESPONSABLE:**

**PERIODO:**  
**VISITA N°:**

Ratios de Liquidez	Fórmula	Año	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Resultado	Interpretación
Razón Corriente	Activo Corriente/Pasivo Corriente	2016				

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO N° 6**

**FICHA DE OBSERVACIÓN N° 04 PRUEBA ÁCIDA**

**EMPRESA:**  
**ÁREA:**  
**RESPONSABLE:**

**PERIODO:**  
**VISITA N°:**

Ratios de Liquidez	Fórmula	Año	Activo Corriente	Inventarios	Pasivo Corriente	Resultado	Interpretación
Prueba Ácida	(Activo Corriente - Inventarios) / Pasivo Corriente	2016					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 7

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 05 CAPITAL DE TRABAJO

EMPRESA:

ÁREA:

RESPONSABLE:

PERIODO:

VISITA N°:

Ratios de Liquidez	Fórmula	Año	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Resultado	Interpretación
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	2016				

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO N° 8**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**



**JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA SRL**

20172321004

**BALANCE GENERAL**

Por el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

(EXPRESADO EN SOLES)

(Notas A y B)

A C T I V O		DICIEMBRE - 2016	P A S I V O Y P A T R I M O N I O		DICIEMBRE - 2016
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
CAJA Y BANCOS	NOTA 01	15,000.12	TRIBUTOS POR PAGAR	NOTA 13	57,990.00
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS	NOTA 02	770,302.63	REMUNERACIONES Y PARTICIP POR PAGAR	NOTA 14	62,369.96
CTAS X COBRAR A PERSONAL, ACC., SOCIOS, DIRECT. Y GER.	NOTA 03	-	CUENTAS POR PAGAR COMERC - RELAC	NOTA 15	2,441,257.00
ESTIMACION DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	NOTA 04	-	CUENTAS POR PAGAR COMERC - TERCE	NOTA 16	-
EXISTENCIAS	NOTA 05	2,630,873.54	OBLIGACIONES FINANCIERAS - CP	NOTA 17	881,045.69
SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	NOTA 06	-	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERC - CP	NOTA 18	107,891.29
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>S/. 3,416,176.29</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>S/. 3,550,553.94</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENDAM FINANC	NOTA 07	546,341.20	OBLIGACIONES FINANCIERAS - LP	NOTA 17	-
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO	NOTA 08	1,302,848.38	CUENTAS X PAGAR - INSTRUM. FINANC - LP	NOTA 18	35,201.26
ACTIVOS INTANGIBLES	NOTA 09	28,955.24	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>S/. 35,201.26</b>
ACTIVOS DIFERIDOS	NOTA 10	243,085.76	<b>PATRIMONIO</b>		
OTROS ACTIVOS	NOTA 11	346,933.35	CAPITAL	NOTA 19	281,837.00
DEPRECIACION Y AMORTIZ. ACUMULADA	NOTA 12	-419,075.88	CAPITAL ADICIONAL	NOTA 20	1,260,000.00
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>S/. 2,049,088.05</b>	RESERVAS	NOTA 21	208,721.00
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>S/. 5,465,264.34</b>	RESULTADOS ACUMULADOS	NOTA 22	154,599.53
			RESULTADO DEL EJERCICIO - Dic - 2016	NOTA 23	-25,648.39
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>S/. 1,879,509.14</b>
			<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>S/. 5,465,264.34</b>

Cajamarca, 31 de Diciembre del 2016

ANEXO N° 9

CLIENTES MOROSOS DEL AÑO 2016 DE LA EMPRESA JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L

NOMBRE DEL CLIENTE	IMPORTE	FECHA DE EMISIÓN	DÍAS DE CRÉDITO	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS DE ATRASO
BARBOZA CHUNQUE VICTOR LUIS	S/.1,097.02	31/08/2016	25	25/09/2016	95
BARDALES QUISPE VICTOR	S/.690.20	31/08/2016	25	25/09/2016	95
BOCANEGRA TINEO ANA MARTA	S/.668.32	23/08/2016	25	17/09/2016	103
BOCANEGRA TINEO ANA MARTA	S/.4,806.76	6/09/2016	25	1/10/2016	89
COMERCIAL Y FERRETERIA MANCOCAPAC E.I.R.L.	S/.1,794.80	14/09/2016	25	9/10/2016	81
COORPORACIÓN BRILLANTINA SRL	S/.2,000.51	3/08/2016	25	28/08/2016	122
COORPORACIÓN ROMERITO E.I.R.L.	S/.1,732.62	17/08/2016	25	11/09/2016	109
FERRETRÍA COTRINA & SUCESORES EIRL	S/.6,436.47	24/08/2016	25	18/09/2016	102
FERRETRÍA COTRINA & SUCESORES EIRL	S/.459.60	29/08/2016	25	23/09/2016	97
FERRETRÍA COTRINA & SUCESORES EIRL	S/.763.10	12/09/2016	25	7/10/2016	83
FERRETRÍA COTRINA & SUCESORES EIRL	S/.634.85	20/09/2016	25	15/10/2016	75
FERRETRÍA COTRINA & SUCESORES EIRL	S/.705.50	29/09/2016	25	24/10/2016	66
HERNANDEZ BECERRA DIEGO	S/.564.00	27/09/2016	25	22/10/2016	68
HUAMAN RAMIREZ JOSE ROBERTO	S/.6,426.54	5/09/2016	25	30/09/2016	90
HUAMAN RAMIREZ JOSE ROBERTO	S/.376.40	6/09/2016	25	1/10/2016	89
LEAL MINCHAN YOLANDA ROSA	S/.3,460.01	15/08/2016	25	9/09/2016	111
LEAL MINCHAN YOLANDA ROSA	S/.282.20	6/09/2016	25	1/10/2016	89
MINE GRUPO FERRETERO J & J E.I.R.L.	S/.800.00	5/09/2016	25	30/09/2016	90
MINE GRUPO FERRETERO J & J E.I.R.L.	S/.366.00	16/09/2016	25	11/10/2016	79
NUREÑA MONTENEGRI ANA	S/.7,588.15	26/08/2016	25	20/09/2016	100
ORRILLO PAREDES HECTOR	S/.5,316.92	27/09/2016	25	22/10/2016	98
PALACIOS GUTIERREZ LUIS	S/.108.20	26/08/2016	25	20/09/2016	100
PALACIOS GUTIERREZ LUIS	S/.303.30	14/09/2016	25	9/10/2016	81
PEREGRINO COTRINA GLORIA ISABEL	S/.477.60	15/09/2016	25	10/10/2016	80
PEREGRINO COTRINA GLORIA ISABEL	S/.749.98	15/09/2016	25	10/10/2016	80
PEREGRINO SANCHEZ HERMELINDA	S/.3,650.75	20/08/2016	25	14/09/2016	106
PEREGRINO SANCHEZ HERMELINDA	S/.564.00	25/08/2016	25	19/09/2016	101
PEREGRINO SANCHEZ HERMELINDA	S/.312.00	16/09/2016	25	11/10/2016	79
PEREGRINO SANCHEZ HERMELINDA	S/.1,178.80	26/09/2016	25	21/10/2016	69
PEREGRINO SANCHEZ HERMELINDA	S/.821.20	26/09/2016	25	21/10/2016	69
SANCHEZ PORTAL JUAN MANUEL	S/.496.00	21/09/2016	25	16/10/2016	74
TELLO TELLO WILDER	S/.436.00	4/08/2016	25	29/08/2016	121
VASQUEZ TARRILLO ALEJANDRO	S/.1,392.00	7/05/2016	25	1/06/2016	209
VASQUEZ TARRILLO ALEJANDRO	S/.370.50	14/05/2016	25	8/06/2016	202
VILLANUEVA GARCIA DALILA ANALI	S/.6,942.52	2/09/2016	25	27/09/2016	93
VILLANUEVA GARCIA DALILA ANALI	S/.525.00	19/09/2016	25	14/10/2016	76
ABANTO CABANILLAS CORY MARCELA	S/.9,017.40	27/01/2016	25	21/02/2016	309
YOLANDA FLORES ROJAS	S/.2,590.00	26/09/2016	25	21/10/2016	69
VILLANUEVA GARCIA LINDER	S/.3,450.46	20/08/2016	25	14/09/2016	106



VASQUEZ TARRILLO PRECILA	S/.2,142.28	6/09/2016	25	1/10/2016	89
VASQUEZ SALAZAR MIRIAM	S/.4,844.90	26/08/2016	25	20/09/2016	100
VARGAS POMPA MARIA NORMA	S/.1,197.81	15/08/2016	25	9/09/2016	111
TANTA RUDAS ISABEL	S/.4,118.60	15/08/2016	25	9/09/2016	111
SERVICIOS GENERALES CONCREFERROS	S/.2,337.32	27/09/2016	25	22/10/2016	68
CONTRATISTAS GENERALES S.R.L	S/.2,615.51	5/09/2016	25	30/09/2016	90
RODRIGUEZ SILVA JUAN	S/.4,646.04	26/08/2016	25	20/09/2016	100
RODRIGUEZ GARCIA VERONICA	S/.6,466.78	4/08/2016	25	29/08/2016	121
RENGIFO DOMINGUEZ MARITZA	S/.1,398.90	16/09/2016	25	11/10/2016	79
RAYO FERRETERIA Y CONSTRUCCIÓN	S/.1,816.86	26/09/2016	25	21/10/2016	69
QUIROZ CAMACHO ESTHER	S/.2,060.17	19/09/2016	25	14/10/2016	76
PEREGRINO SANCHEZ SABINA	S/.5,875.80	6/09/2016	25	1/10/2016	89
OCAS RAFAEL VICTOR	S/.4,267.13	31/08/2016	25	25/09/2016	95
OCAS RAFAEL JOSE MANUEL	S/.3,117.15	5/09/2016	25	30/09/2016	90
MARIN ESPINOZA GERMAN	S/.3,078.00	15/09/2016	25	10/10/2016	80
INVERSIONES FERRETERAS DIANA E.I.R.L	S/.4,733.15	14/09/2016	25	9/10/2016	81
HUARIPATA GOICOCHEA MANUEL	S/.2,761.10	20/08/2016	25	14/09/2016	106
HUARIPATA GOICOCHEA DIEGO PAÚL	S/.5,391.56	25/08/2016	25	19/09/2016	101
HUAMÁN RAMIREZ MANUEL	S/.4,787.00	29/08/2016	25	23/09/2016	97
GRUPO AMERICA SERVICIOS GENERALES EIRL	S/.2,123.32	29/08/2016	25	23/09/2016	97
GIRON DURAND MELIN CARIN	S/.2,213.34	12/09/2016	25	7/10/2016	83
GALLARDO ABANDO CARMEN	S/.3,606.00	20/09/2016	25	15/10/2016	75
FERRETERIAS & CERAMICAS EL MAESTRO E.I.R.L	S/.22,106.38	29/09/2016	25	24/10/2016	66
DISTRIBUIDRA DINO "ANGEL" E.I.R.L	S/.9,261.10	27/09/2016	25	22/10/2016	68
CUEVA GOICOCHEA JHEINER JHOEL	S/.1,170.55	5/09/2016	25	30/09/2016	90
DE LA CRUZ GUEVARA YESSICA MARIBEL	S/.922.50	6/09/2016	25	1/10/2016	89
<b>TOTAL</b>	<b>S/.189,414.93</b>				

Fuente: Justiniano Soto Villanueva S.R.L

#### ANEXO N° 10

#### ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL AÑO 2016

ÍNDICE DE MOROSIDAD	=	$\frac{\text{Saldo de la cartera de Crédito Vencida}}{\text{Saldo de la cartera de Crédito Total}}$
ÍNDICE DE MOROSIDAD	=	$\frac{189414.93}{770302.63}$
<b>ÍNDICE DE MOROSIDAD</b>	=	<b>24.6%</b>

Fuente: Elaboración propia



## ANEXO N° 11

### IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES, EMPRESA JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L.

#### MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS

##### Políticas del otorgamiento de crédito:

- El plazo del crédito será de 25 días de plazo sin intereses.
- Los requisitos que los clientes deben presentar para optar a un crédito son: copia del DNI, o en su defecto número RUC y razón social, breve informe sobre la situación económica actual de la empresa, solicitud y 2 referencias comerciales y personales, un listado de los artículos que desee comprar a crédito.
- El pago del crédito se realizara en dos abonos. El 50 % al momento de la transacción de venta a crédito y el restante 50 % antes de finalizado los 25 días calendario, contados a partir del día en que concedió el crédito.
- El monto del crédito no debe sobrepasar los S/ 5 000.00 soles, para montos superiores es necesario la autorización del Gerente General.
- Si el plazo del crédito del cliente se vence, este incurrirá en mora y no podrá solicitar otro crédito hasta que haya cancelado el anterior.
- Los recibos de cancelación solo se emitieran cuando el cliente realice el pago efectivo del último abono del crédito.
- Para efectos del abono al crédito por parte del cliente, se emitirá un recibo de abono, del cual quedara copia en la empresa.
- Por cada cliente al que se le conceda crédito, se abrirá un archivo con los datos de la venta, los datos del cliente y la forma y plazos de pago. Este expediente queda bajo custodia del jefe del área de Crédito y Cobranza.
- Los agentes de ventas deben proporcionar la información correspondiente a los clientes para optar a un crédito.
- El cliente puede delegar el pago de los abonos al crédito, a terceros. Para hacer efectivos los pagos el representante deberá traer su documento de identidad y el último recibo de abono.

##### Procedimientos para el Otorgamiento de Crédito:

##### 1° Recepción de Solicitud de Crédito y Documentación

Se deberá recepcionar la solicitud de crédito debidamente llenada según el formato, es importante que el cliente consigne los datos generales, direcciones, teléfonos, referencias comerciales y bancarias, bienes patrimoniales, así mismo deben estar anexados los documentos en fotocopia que han solicitado como requisitos.

## 2° Verificación de Datos

- **Verificación en Central de riesgo.-** Esta empresa nos brinda información del solicitante, la cual han sido recabada de la Superintendencia de Banca y Seguros, Sunat, Cámara de Comercio y otras entidades particulares con el siguiente detalle:
  - a. **Datos e Identificación del Solicitante.-**según este detalle podemos obtener el RUC, Estado del cliente, direcciones, en caso de una empresa quienes son sus representantes legales, en caso de una persona natural si es representante legal de una o varias empresas
  - b. **Endeudamiento del Solicitante.-** según este detalle nos brinda información del solicitante a nivel de la SBS, en la cual podemos obtener la calificación de sus últimos 6 meses según su endeudamiento con entidades financieras, así como la cantidad de entidades con las que viene operando, así como el detalle de su endeudamiento.
- **Verificación de Domicilio y Laboral.-** Se deberá proceder a realizar visitas al domicilio y centro laboral del solicitante y aval ( si fuera el caso) con el siguiente carácter:
  - a. **Domiciliaria.-** Confirmar que el solicitante habite o sea propietario del domicilio con documentos acreditables, así mismo de manera objetiva verificar status de la vivienda, muebles con los que cuenta, entorno familiar.
  - b. **Laboral.-** Confirmar la relación laboral del solicitante con la empresa donde labora (antigüedad laboral, cargo, sueldo) en el caso de ser trabajador dependiente, si fuera el caso de ser independiente se deberá verificar (antigüedad del negocio, mercadería en stock, maquinaria para producción, número de trabajadores, afluencia de clientes).

En ambos casos se deberá tener presente la ubicación del domicilio y del centro laboral, considerando que aquellas direcciones ubicadas en zonas peligrosas o de difícil acceso no podrán calificar para el crédito

  - c. **Primera entrevista de crédito.-**En la primera entrevista se deberá tratar de obtener la mayor información posible tales con la siguiente ayuda memoria
    - 1. **Monto y propósito del crédito**
      - Que producto necesita
      - En qué tiempo lo piensa pagar
      - Para que requiere el producto
    - 2. **Fuentes de Pago**
      - Como pagará
      - Cuáles son sus fuentes principales de financiamiento
      - Que otras fuentes de pago son disponibles
      - Quienes son sus principales proveedores
    - 3. **Datos Financieros (Negocios o Empresas)**
      - Balances del año anterior
      - Balances a la fecha (tres meses últimos)

- **Verificación de referencias Bancarias y Comerciales.-** Sé deberá proceder a revisar las referencias de terceros tanto de instituciones financieras (bancos) y comerciales (Proveedores), buscando obtener la siguiente información:
  - ✓ Tipo de relación comercial
  - ✓ Antigüedad de relación comercial
  - ✓ Calificación de relación comercial
  - ✓ Línea de crédito obtenida por el solicitante
  - ✓ Tipos de líneas obtenidas (crédito, sobregiro, descuento, etc.)
  - ✓ Saldo promedio en cuentas corrientes.
  - ✓ Movimiento promedio en cuentas corrientes.
  - ✓ Comportamiento de pago
  - ✓ Forma de pago de deuda

Esta información nos permite tener una visión sobre el comportamiento del solicitante con otras instituciones, teniendo en cuenta que muchas veces existe un mejor comportamiento con instituciones financieras que con instituciones comerciales.

- **Consideraciones en la Revisión Documentaria**
  - ✓ El DNI debe presentar el último holograma con referencia a las últimas elecciones, caso contrario se rechazará el expediente.
  - ✓ Los recibos por servicios deben ser del último mes y debidamente cancelados.
  - ✓ La cuota mensual no deberá exceder del 30% del ingreso mensual del solicitante en caso de una persona natural
  - ✓ La ubicación del domicilio y/o centro laboral del solicitante deberá estar dentro de la jurisdicción que abarque la sucursal, y no deberá estar considerado dentro de zonas peligrosas o de difícil acceso.
  - ✓ Se considerará como propiedades del solicitante siempre y cuando acrediten mediante ficha de registro en cual figure a su nombre
  - ✓ En caso de personas naturales con negocios el ingreso promedio mensual se determinara con el promedio de sus ventas declaradas en la declaración mensual del IGV.
  - ✓ En caso de las Empresas Jurídicas, los poderes del representante legal deberán estar expresamente considerados en la ficha de registros públicos.
  - ✓ En caso de empresas jurídicas la aceptación de letras de cambio será por la persona designada expresamente en los la ficha de registros públicos, generalmente es el representante legal. Puede que existiera la posibilidad que fueran dos firmas mancomunadas
  - ✓ En caso de personas jurídicas el ingreso promedio mensual se determinara con el promedio de sus ventas declaradas en la declaración mensual del IGV.

- ✓ En caso de personas jurídicas, se tomara en referencia el promedio mensual de ventas en relación con las ventas declaradas en su declaración anual del impuesto a la renta del ejercicio anterior.
- ✓ En caso de personas jurídicas deberá considerarse su utilidad del ejercicio anterior declarado en la declaración anual del impuesto a la renta
- ✓ Se rechazara aquellos expedientes que presenten:
  - Letras protestas en los últimos 6 meses
  - Cheques devueltos en los últimos 6 meses
  - Información comercial o financiera negativa
  - Calificación SBS de problema potencial, deficiente, dudoso y pérdida
  - Créditos castigos con antigüedad a 2 años
  - Cuentas corrientes cerradas con antigüedad a 1 año
  - Con problemas judiciales y de morosidad
  - Con problemas de morosidad tributaria
- ✓ La información crediticia actualizada de un cliente es básica, por lo que periódicamente debe reactualizarse esta información.
- ✓ Si un cliente dejo de ser cliente activo más de 1 año deberá volver a presentar todo su expediente y ser evaluado nuevamente

### **3° Aprobación de Crédito**

- ✓ El cliente define la cantidad de artículos y la forma de pago.
- ✓ El jefe del área de Crédito y Cobranza envía el archivo del cliente junto con la orden de pedido al Gerente General, para que este autorice el crédito.
- ✓ Si el Gerente General aprueba el crédito, envía la orden de pedido al jefe del área de Crédito y Cobranza para que este apruebe el crédito.

### **4° Facturación**

- ✓ El jefe del área de Crédito y Cobranza realiza la factura de crédito acorde a la orden de pedido.
- ✓ Se dirige el cliente hacia el custodio de caja, para efectuar el pago del 50 % del valor de venta de la mercancía.
- ✓ El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el área de Crédito y Cobranza.

## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

### Políticas de Cobranza

- Diariamente con las remisiones de los impresos entregados al cliente se procederá a facturar en base a los contratos, y/o pedido, cotizaciones, convenios recibidos de la gerencia general.
- Diariamente se incorpora para su actualización y registro en la cartera de clientes las facturas elaboradas.
- El jefe del área de Crédito de Cobranza elabora el programa de visitas semanal a clientes.
- Los pagos efectuados por los clientes se depositan por transferencia electrónica a la cuenta bancaria o a través de caja de la empresa.
- El jefe del área de Crédito y Cobranza informara semanalmente a la gerencia general y al área de Contabilidad los saldos de la cartera de clientes y la situación que guarda cada uno de los clientes.
- Los adeudos con antigüedad de saldos a más de 90 días serán analizados en conjunto con la gerencia general, área de Contabilidad y área de Crédito y Cobranza. a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estratégicas de cobro.
- Los adeudos con más de 120 días de antigüedad una vez analizados y dependiendo de cada caso se hará el cobro por la vía legal.

### Procedimientos de Cobranza

- El jefe del área de Crédito y Cobranza elabora semanalmente el programa de visitas de los clientes, el cual lo entrega a la Gerencia General para su autorización y comentario.
- El jefe del área de Crédito y Cobranza elabora Cartera de Clientes semanal.
- El jefe del área de Crédito y Cobranza gestiona sellos y firmas de autorización en los almacenes y áreas de recursos materiales de los clientes.
- El jefe del área de Crédito y Cobranza da seguimiento a los tiempos de pagos especificados en los contratos, pedidos, convenios del cliente.
- La contadora analiza la cartera de clientes e informa semanalmente a la Gerencia General, de la situación que guarda la cobranza.
- El asistente de cobranza a su regreso de la ruta elabora informe de cobranza realizado diariamente y las actividades efectuadas, destacando la problemática presentada por Factura y por cliente, registrando el cobro a través de transferencia bancarias por el total, el Número del cliente, Cheque, importe.
- Caja recibe la Ficha de depósito adjunto al reporte, o traspaso por transferencia electrónico, y elabora el recibo de Caja e informa al área de Crédito y Cobranza el ingreso
- La Caja envía recibo elaborado al área de Contabilidad para el registro de ingresos

- El jefe del área de Crédito y Cobranza de manera mensual elabora la conciliación de clientes entre el área contable, se entrega copia y original a contabilidad, y procede archivar copia en el expediente del área
- Los adeudos con antigüedad de saldos a más de 90 días serán analizados en conjunto con la gerencia general, área de Contabilidad y área de Crédito y Cobranza. a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estratégicas de cobro.
- Las Facturas con antigüedad de 120 días sin que se pueda realizar el cobro se informara a la Gerencia General la problemática de los adeudos a fin de replantear la estrategia de cobro.
- Una vez analizadas las Facturas con más de 120 días de antigüedad sin poder cobrar dependiendo de cada caso se hará el cobro por la vía legal.

### **Modalidades de Cobro**

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro.

- **Cartas:** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.
- **Llamadas Telefónica:** Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.
- **Utilización de Agencias de Cobro:** Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.
- **Procedimiento Legal:** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados. Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente; la empresa debe tener en cuenta este punto. Así terminamos este ciclo de la administración de los créditos, que como ya se explicó en los anteriores artículos es de gran importancia para la empresa y para los responsables del área financiera y contable.



ANEXO N° 12

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA SODIMAC S.A

SODIMAC S.A

Estado de Situación Financiera Clasificado Consolidado

Por el periodo comprendido al 31 de Diciembre del 2016



ACTIVO	31/12/2016 M\$	PASIVOS Y PATRIMONIO	31/12/2016 M\$
<b>Activos Corrientes</b>		<b>Pasivos Corrientes</b>	
Efectivo y Equivalentes de efectivo	16 786 267	Otros pasivos financieros corrientes	46 256 283
Otros activos financieros corrientes	298 652	Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	172 392 205
Otros activos no financieros corrientes	3 081 440	Cuentas por pagar a entidades relacionadas corrientes	18 149 800
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar comerciales	131 965 102	Pasivos por impuestos corrientes	2 946 135
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	45 968 834	Provisiones por beneficios a los empleados corrientes	29 597 755
Inventarios	324 775 876	Otros pasivos no financieros corrientes	21 676 467
Activos por impuestos corrientes	10 267 310		
Activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta	525 366		
<b>Activos no Corrientes Totales</b>	<b>533 668 847</b>	<b>Pasivos Corrientes Totales</b>	<b>291 018 645</b>
<b>Activos No Corrientes</b>		<b>Pasivos No Corrientes</b>	
Otros activos financieros no corrientes	175 000	Otros pasivos financieros no corrientes	55 396 437
Otros activos no financieros no corrientes	474 289	Cuentas por pagar a entidades relacionadas no corrientes	166 750 000
Cuentas por cobrar no corrientes	749 881	Otras provisiones no corrientes	312 137
Activos intangibles distintos de la plusvalía	14 139 284	Provisiones por beneficios a los empleados no corrientes	21 852 440
Plusvalía	40 058 041	Otros pasivos financieros no corrientes	4 056 921
Propiedades, plantas y equipos	192 807 639		
Activos por impuestos diferidos	19 404 834		
<b>Activos Corrientes Totales</b>	<b>267 808 968</b>	<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>248 367 935</b>
		<b>Patrimonio</b>	
		Capital emitido	201 537 005
		Ganancias acumuladas	125 820 757
		Otras reservas	78 866 448
		Participaciones no controladoras	13 599 921
		<b>Patrimonio Total</b>	<b>262 091 235</b>
<b>Activos Totales</b>	<b>801 447 815</b>	<b>Pasivos y Patrimonio Totales</b>	<b>801 477 815</b>

Fuente: Sodimac S.A.

ANEXO N° 13

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA MAESTRO PERÚ S.A

MAESTRO PERÚ S.A

Estado de Situación Financiera

Por el periodo comprendido al 31 de Diciembre del 2016



ACTIVO	31/12/2016	PASIVOS Y PATRIMONIO	31/12/2016
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>Pasivos Corrientes</b>	
Efectivo y Equivalentes de efectivo	108 684 000	Otros pasivos financieros	28 006 000
Otros activos financieros		Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	89 028 400
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	73 433 000	Cuentas por pagar comerciales	109 302 500
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	48 511 000	Otras cuentas por pagar	1 916 000
Otras cuentas por cobrar (neto)	6 492 000	Cuentas por pagar a entidades relacionadas	59 671 200
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	23 728 000	Ingresos diferidos	9 642 000
Anticipos	1 902 000	Provisión por beneficios a los empleados	12 950 000
Inventarios	274 889 000	Otras provisiones	141 000
Activos biológicos			
Activos por impuestos a las ganancias	25 416 000		
<b>Activos no Corrientes Totales</b>	<b>563 055 000</b>	<b>Pasivos Corrientes Totales</b>	<b>310 657 100</b>
<b>Activos No Corrientes</b>		<b>Pasivos No Corrientes</b>	
Otros activos financieros	45 699 000	Otros pasivos financieros	64 770 000
Inversiones en subsidiarias, negocios conjunto y asociadas	35 952 000	Cuentas por pagar a entidades relacionadas no corrientes	37 447 450
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuetnas por cobrar	28 351 000	Cuentas por pagar comerciales	6 197 450
Cuentas por cobrar comerciales		Otras cuentas por pagar	15 044 000
Otras cuentas por cobrar		Cuentas por pagar a entidades relacionadas	
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	2 500 000	Ingresos diferidos	
Anticipos	9 851 000	Provisión por beneficios a los empleados	
Propiedades de inversión	3 145 000	Otras provisiones	25 994 000
Propiedades, plantas y equipos	113 233 000	Pasivos por impuestos diferidos	
Activos intangibles, distintos de la plusvalía	6 539 000	Otros pasivos financieros	
Activos por impuestos diferidos	5 238 000		
Otros activos no financieros	302 000		
<b>Activos Corrientes Totales</b>	<b>250 810 000</b>	<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>149 452 900</b>
		<b>Patrimonio</b>	
		Capital emitido	271 023 500
		Resultados acumuladas	30 718 000
		Otras reservas de patrimonio	52 013 500
		<b>Patrimonio Total</b>	<b>353 755 000</b>
<b>Activos Totales</b>	<b>813 865 000</b>	<b>Pasivos y Patrimonio Totales</b>	<b>813 865 000</b>

Fuente: Maestro Perú S.A.

ANEXO N° 14

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA HOMCENTERS PERUANOS S.

HOMECENTERS PERUANOS S.A.

Estado de Situación Financiera

Al 31 de Diciembre de 2016



ACTIVO	31/12/2016	PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2016
<b>Activo Corriente</b>		<b>Pasivo Corriente</b>	
Efectivo y equivalente de efectivo	101 960 000	Cuentas por pagar comerciales	150 704 000
Cuentas por cobrar comerciales, neto	100 587 000	Cuentas por pagar a partes relacionadas	5 172 000
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	2 133 000	Otras cuentas por pagar	7 843 000
Otras cuentas por cobrar	3 152 000	Obligaciones financieras	66 676 000
Existencias, neto	206 827 000		
Gastos pagados por anticipado	1 608 000		
<b>Total de activo corriente</b>	<b>416 267 000</b>	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>230 395 000</b>
<b>Activo no Corriente</b>		<b>Pasivo no corriente</b>	
Otras cuentas por cobrar	761 000		
Impuestos por recuperar	45 127 000		
Infraestructura, instalaciones, mobiliario y equipo	228 607 000		
Intangibles	5 934 000		
Activo por impuesto a la renta diferido	23 502 000	Obligaciones financieras	281 660 000
<b>Total de activo no corriente</b>	<b>303 931 000</b>	<b>Total Pasivo no Corriente</b>	<b>281 660 000</b>
		<b>Patrimonio</b>	
		Capital	282 645 000
		Pérdidas acumuladas	74 502 000
		<b>Total patrimonio</b>	<b>208 143 000</b>
<b>Total activo</b>	<b>720 198 000</b>	<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>720 198 000</b>

Fuente: Homcenters Peruanos S.A.

ANEXO N° 15

RATIOS DE LIQUIDEZ DE LAS GRANDES EMPRESAS FERRETERAS AÑO 2016

SODIMAC S.A  
RATIOS DE LIQUIDEZ

Ratios de Liquidez	Fórmula	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Inventarios	Resultado
Razón Corriente	Activo Corriente/Pasivo Corriente	533 668 847	291 018 645		1.83
Prueba Ácida	(Activo Corriente - Inventarios )/ Pasivo Corriente	533 668 847	291 018 645	324 775 876	0.72
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	533 668 847	291 018 645		242 650 202

Fuente: Elaboración propia

HOMECENTERS PERUANOS S.A  
RATIOS DE LIQUIDEZ

Ratios de Liquidez	Fórmula	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Inventarios	Resultado
Razón Corriente	Activo Corriente/Pasivo Corriente	416 267 000	230 395 000		1.81
Prueba Ácida	(Activo Corriente - Inventarios )/ Pasivo Corriente	416 267 000	230 395 000	206 827 000	0.91
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	416 267 000	230 395 000		185 872 000

Fuente: Elaboración propia

MAESTRO PERÚ S.A  
RATIOS DE LIQUIDEZ

Ratios de Liquidez	Fórmula	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Inventarios	Resultado
Razón Corriente	Activo Corriente/Pasivo Corriente	563 055 000	310 657 100		1.81
Prueba Ácida	(Activo Corriente - Inventarios )/ Pasivo Corriente	563 055 000	310 657 100	274 889 000	0.93
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	563 055 000	310 657 100		252 397 900

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 16

CUADRO COMPARATIVO DE LOS RATIOS DE LIQUIDEZ DE LAS GRANDES EMPRESAS  
FERRETERAS CON JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L

RATIOS DE LIQUIDEZ	SODIMAC S.A	MAESTRO PERÚ S.A	HEMOCENTER S PERUANOS S.A	JUSTINIANO SOTO VILLANUEVA S.R.L
Razón Corriente	1.83	1.81	1.81	0.96
Prueba Ácida	0.72	0.93	0.91	0.22
Capital de Trabajo	242 650 202	252 397 900	185 872 000	-134 377 65

Fuente: Elaboración propia