



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“INFLUENCIA DE LA POLÍTICA DE COBRANZAS  
EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EQUIPO  
LUIGI S.A.C., VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Br. Leslie Melissa Tapia Gamarra

Br. Yessica Pauca Mallqui

Asesor:

Mg. CPC. Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2019

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor Mg. CPC. Arias Fratelli Hernán y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller Leslie Melissa Tapia Gamarra y Yessica Paucca Mallqui, denominada:

**“INFLUENCIA DE LA POLÍTICA DE COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA EQUIPO LUIGI S.A.C., VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, 2017”.**

---

Mg. Hernán Arias Fratelli  
**ASESOR**

---

Dr. Giulliana Del Pilar Cisneros Deza  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Gonzalo Gonzales Castro  
**JURADO**

---

Dr. Noé Valderrama Marquina  
**JURADO**

## DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi hijo y esposo, por el gran apoyo incondicional que me brinda cada día. A mi tío Jorge por ser el ejemplo a seguir en la familia, por ser una persona solidaria, humilde y honesta. Y a mis hermanos que son el empuje total en todo este tiempo de mi formación académica.

Leslie Tapia G.

El trabajo de investigación es dedicado principalmente a Dios que nos extiende su gracia y su misericordia cada día, y nos da la fuerza para continuar. De igual manera a mis padres a quienes les debo la vida, por brindarme cariño, apoyo incondicional y comprensión. Y a todas las personas que contribuyeron de alguna manera para que esta investigación se llevara a cargo.

Yessica Pauca M.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, por existir, por la familia que tengo, por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, por guiar mi camino y acompañarme cada día de mi vida. A mis tíos, por todo su apoyo durante todo el tiempo que estuve con ellos. Y a mí Asesor por brindarme sus conocimientos, por la paciencia y el apoyo para guiarnos en el desarrollo de la tesis.

Leslie Tapia G.

A Dios, por derramar sus bendiciones, permitiéndonos culminar nuestros estudios profesionales y por cuidarnos en la salud, en el hogar y trabajo; gracias por su infinito amor y bondad. A toda nuestra familia por el apoyo incondicional que nos brindaron durante todo el proceso de nuestra investigación.

Yessica Paucca M.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	<b>ii</b>
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	<b>iii</b>
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	<b>iv</b>
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	<b>v</b>
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>ÍNDICE DE FIGURAS</u></b> .....	<b>viii</b>
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	<b>ix</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>x</b>
<b><u>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Formulación del problema .....	16
1.3. Objetivos .....	16
1.4. Hipótesis .....	17
1.5. Bases teóricas .....	17
<b><u>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</u></b> .....	<b>25</b>
2.1. Tipo de investigación .....	25
2.1.1. Enfoque .....	25
2.1.2. Alcance .....	26
2.1.3. Diseño .....	26
2.2. Material .....	26
2.2.1. Unidad de estudio .....	26
2.2.2. Población .....	27
2.2.3. Muestra .....	27
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
2.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
2.4. Procedimientos .....	29
<b><u>CAPÍTULO III: RESULTADOS</u></b> .....	<b>30</b>
3.1. Generalidades de la empresa .....	30
3.2. Resultados de los objetivos .....	32
<b><u>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</u></b> .....	<b>63</b>

4.1. Discusión .....	63
4.1.1. De la Hipótesis General .....	63
4.1.2. Dela Hipótesis Especifica 1 .....	64
4.1.3. De la Hipótesis Específica 2 .....	65
4.2. Conclusiones.....	67
<b>REFERENCIAS</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Política de cobranzas.....	32
Tabla N° 2 Comparaciones de conocimiento de política de cobranza.....	35
Tabla N° 3 Procedimiento básico de política.....	39
Tabla N° 4 Cuentas por cobrar.....	40
Tabla N° 5 Procedimiento de cobro de cheques.....	41
Tabla N° 6 Procedimiento de cobro de letras.....	43
Tabla N° 7 Estrategias de cobranza.....	44
Tabla N° 8 Reporte semanales de cobranza.....	45
Tabla N° 9 Normativa de bancarización.....	46
Tabla N°10 Descuento de pronto pago.....	48
Tabla N°11 Ratios de liquidez.....	49
Tabla N° 12 Ratios de gestión.....	56
Tabla N° 13 Matriz de consistencia.....	74
Tabla N° 14 Guía de entrevista.....	76
Tabla N° 15 Cuestionario.....	85
Tabla N° 16 Estado de situación financiera.....	86
Tabla N° 17 Estado de resultado.....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Organigrama de la empresa Equipo Luigi S.A.C. ....	31
Figura N° 2 Procedimiento básico de política .....	39
Figura N° 3 Cuentas por cobrar ... ..	40
Figura N° 4 Procedimiento de cobro de cheques .....	42
Figura N° 5 Procedimiento de cobro de letras ... ..	43
Figura N° 6 Estrategias de cobranza .....	44
Figura N° 7 Reporte semanales de cobranza .....	45
Figura N° 8 Normativa de bancarización .....	47
Figura N° 9 Descuento de pronto pago .....	48
Figura N°10 Liquidez general .....	50
Figura N°11 Prueba ácida .....	52
Figura N°12 Prueba defensiva ... ..	53
Figura N°13 Capital de trabajo ... ..	55
Figura N°14 Rotación cuentas por cobrar (días) .....	58
Figura N°15 Rotación cuentas por cobrar (veces) .....	59
Figura N°16 Rotación cuentas por pagar (días) .....	61
Figura N°17 Rotación cuentas por pagar (veces) .....	61

## RESUMEN

La empresa Equipo Luigi S.A.C. se dedica a la fabricación de carteras y artículos similares de cuero, cuenta con 8 años de creación en el mercado nacional.

El trabajo de investigación titulado “Influencia de la política de cobranzas en la liquidez de la empresa Equipo Luigi S.A.C., Villa María del triunfo, 2017”, tiene como objetivo general Evaluar de qué manera influye la política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017. Y tiene como objetivos específicos Determinar de qué manera influye el conocimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017 y Analizar cómo influye el cumplimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

El tipo de Investigación es aplicada, el enfoque es cuantitativo, su alcance correlacional y su diseño es transversal. Tiene una población de 12 trabajadores de la empresa Equipo Luigi S.A.C, y la muestra son 3 trabajadores. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se aplicaron fueron el análisis documental, la entrevista y la encuesta. Se concluye, que efectivamente la política de cobranzas influye directamente en la liquidez de la empresa, ya que la inadecuada gestión perjudica significativamente en el cumplimiento de las programaciones de pagos, como consecuencia de ello, se generan los financiamientos con terceros.

**Palabras clave: Políticas de cobranzas, Gestión de cobranzas, Morosidad, Liquidez y Financiamiento.**

## ABSTRACT

The company Equipo Luigi S. A. C. is dedicated to the manufacture of handbags and similar articles of leather. It has 8 years of creation in the domestic market.

The research work entitled "Influence of the collection policy on the liquidity of the company Luigi SAC Team, Villa María del triunfo, 2017"; It has the general objective of evaluating how the collection policy influences the liquidity of the company EQUIPO LUIGI S. A. C. Villa María del Triunfo, 2017. Its specific objectives are to determine how knowledge of collections policy influences the liquidity of the company EQUIPO LUIGI S. A. C. Villa María del Triunfo, 2017 and to analyze how compliance with collections policy influences the liquidity of the company EQUIPO LUIGI S. A. C. Villa María del Triunfo, 2017.

The type of research is applied, the approach is quantitative, its scope correlational and its design is transversal. It has a population of 12 workers of the company Equipo Luigi S. A. C, and the sample is 3 workers. The data collection techniques and instruments applied were documentary analysis, interview and survey. It is concluded that the collection policy does have a direct influence on the liquidity of the company, since inadequate management significantly impairs compliance with payment schedules, as a result of which, financing with third parties is generated.

**Keywords: Collection policies, Collection management, Late payments, Liquidity and Financing.**

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Sabemos que parte importante de una empresa es la liquidez ya que con ella se pueda dar la operatividad de ésta, proyectarse a posibles inversiones que generan utilidad a la empresa y mucho de esto depende de la política de cobranzas en una empresa como ésta, que se dedica a la fabricación de carteras y artículos similares de cuero. Una de las causas más frecuentes de la falta de liquidez en las empresas es la poca medición de riesgos en las ventas al crédito, al no cumplir con el manual de procedimientos de cuentas por cobrar o aún más no contar con éste, como consecuencia se genera la morosidad de los clientes. A través del estudio de investigación podemos apreciar que muchas organizaciones mantienen esta misma serie de problemas, la cual se han ido reduciendo poco a poco mediante distintas estrategias que han aplicado las empresas.

La finalidad de esta investigación es recolectar los datos e información necesaria para poder realizar el análisis e interpretar la influencia de la política de cobranzas en la liquidez de la empresa, con el propósito de dar a conocer todas las deficiencias de esta área y las posibles soluciones para el mejor desempeño.

El trabajo de investigación está compuesto en 4 capítulos:

Capítulo I: Introducción, Realidad Problemática, Formulación del problema, Objetivos generales y específicos e Hipótesis general y específico.

Capítulo II: Metodología, Tipo, enfoque, alcance y diseño de investigación, Unidad de estudio, Población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

Capítulo III: Desarrollo de objetivos y resultados de la recolección y análisis de datos de las técnicas e instrumentos.

Capítulo IV: Discusión y Conclusiones.

Finalmente se adjunta los Anexos, donde se incluye toda la información complementaria.

### **1.1. Realidad problemática**

Según las autoras Rodríguez E. & Rodríguez F. (2014) en su tesis titulada implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa estación Valle Chicama SAC año 2014, “menciona que las grandes empresas del mundo cuentan con una división de cobranzas, la que se encuentra directamente relacionada con los ingresos de la empresa y con el capital de trabajo. Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que establecen la diversidad de actividades comerciales “. p.14. Las empresas que venden o prestan servicios a crédito, deberían manejar políticas de cobranzas, para asegurar que todas las actividades en su conjunto cumplan con el ciclo de cobranzas, debe comprender desde la recepción de la orden de pedido del cliente hasta la cancelación del cobro.

Castro J. (2013) en su tesis titulada Política de cobranza y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la Norma de Contabilidad 18, ingresos ordinarios, en la Empresa de Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C, distrito de Trujillo, año 2013, dijo: “La política de cobranzas, se refiere al conjunto de normas y metodología que una empresa tiene que tomar en cuenta para lograr un sistema de cobro en forma efectiva y eficiente”.

De lo expuesto se considera que la política de cobranzas es el conjunto de normas, reglamentos, procedimientos y formas de trabajo, diseñado de acuerdo a las necesidades de la empresa, solo de esa manera se logrará mayor efectividad en sus cobranzas, permitiendo de este modo el logro de sus objetivos.

Para Gitman L. (2003) en su libro de principios de administración financiera indica que la política de cobranzas son procesos que la empresa utiliza para ejecutar las cuentas por cobrar cuando hayan llegado a su vencimiento. Los procesos que menciona el autor son “Notificación por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales, agencia de cobranza y recurso legal”. De la misma manera, Levy P. (2009), en su libro procedimiento de cobranza plantea que la política de cobranzas son "procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida". p. 212. Del mismo modo el autor Morales, J. & Morales A. (2014) en su libro crédito y cobranza menciona “Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes”. p. 164.

De acuerdo con las ideas expuestas, los tres autores coinciden en mencionar que las políticas de cobranza son procedimientos de cobro que realiza la empresa. Sin embargo, Gitman L. (2003), va más allá de lo planteado, señalando que existen varias alternativas antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas.

En la actualidad la falta de liquidez es un problema que presentan muchas empresas en todo el mundo, ya sea por factor externo e interno, este último, de una u otra forma se puede controlar, reestructurando la política de cobranza para reducir los altos índices de incobrabilidad, analizar el nivel de las ventas al crédito para evitar la reducción de la liquidez.

Según Rubio, P. (2007). En su libro manual de análisis financiero indica que la liquidez es la capacidad que tiene la empresa para convertir sus activos corrientes en efectivo o de disponer de ellos en su vencimiento para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Además Gitman, L. & Zutter, C. (2012). En su libro Principios de administración financiera, nos menciona que la liquidez es la capacidad que posee una empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo en la medida que se vencen.

De lo expuesto por los autores la liquidez es la capacidad que tiene una empresa para convertir sus activos en efectivo y puede solventar los gastos que tiene en un corto plazo.

Según Uceda L. & Villacorta F. (2013) En su tesis políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar EIRL. Nos dice que “La morosidad es una de las causas principales de la falta de liquidez de las empresas, teniendo en muchos casos, renegociar con nuestros proveedores, reducir personal y hasta en peores casos cerrar la empresa”. p.14.

Para Aguilar V. (2013). En su tesis gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera Sac. Año 2012 señala que “Las empresas deben tener un correcto uso de la liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado, la falta de liquidez debe ser resuelto en un corto plazo, porque la ausencia de capital de trabajo neto, el incumplimiento de las obligaciones, dificultan la operatividad y el normal funcionamiento de la entidad, perdiendo hasta la facilidad de créditos otorgados. De igual forma, las ventas al crédito pueden significar un incremento de las ventas pero también pueden causar riesgos, por ello, debe aplicar adecuadamente las políticas de crédito y cobranzas para un mejor desempeño”. p. 10.

La empresa EQUIPO LUIGI SAC. Dedicada a la fabricación de carteras de cuero, es líder en el distrito de Villa María del Triunfo, la administración maneja dos tipos de cobros, ventas al contado y al crédito, presentando bajos índices de liquidez en los últimos años, debido a que el área de cobranzas presenta deficiencias en sus cuentas por cobrar, por la falta de conocimiento y cumplimiento de la política de cobranzas, teniendo como resultado problemas de liquidez para

cumplir con sus obligaciones establecidas a corto plazo, incurriendo en financiamiento con terceros.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo influye la política de Cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017?

### **1.2.2. Problema Específico**

¿De qué manera influye el conocimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017?

¿Cómo influye el cumplimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Evaluar de qué manera influye la política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar de qué manera influye el conocimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

Analizar cómo influye el cumplimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

La política de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

La falta de conocimiento de política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

El cumplimiento de política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

## **1.5. Bases Teóricas**

### **1.5.1. Cuentas por Cobrar**

Según Aching C. (2006) informa que “Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un período prudente”. p.18

Según Loyola C. (2016). “Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo (incluye

documento por cobrar), los cuales representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con la promesa de pago de un plazo determinado”. p.30

### **1.5.2. Cobranzas**

Según García F. (2008). Las cobranzas en una empresa consiste en agilizar el cobro de las cuentas por cobrar ya sea de una compra, prestación de servicio.

Según Morales J. & Morales A. (2014) “Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

1. Cobranza normal: emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales.
2. Cobranza preventiva.
3. Cobranza administrativa.
4. Cobranza domiciliaria.
5. Cobranza extrajudicial.
6. Cobranza prejudicial: agencias externas de cobranza.
7. Cobranza judicial”. p.152.

### **1.5.3. Técnicas de Cobranzas**

Según Morales J. & Morales A.(2014) Nos dice que para fijar estrategias es necesario segmentar la cartera de clientes, en base a las características comunes de los clientes y las

cuentas por cobrar, así como antigüedad, importe, geografía para establecer cuáles son las estrategias más adecuadas para segmentar a los clientes que tengan similares problemas.

Se presentan a continuación las técnicas básicas de cobranza, en el orden que suelen seguir el proceso de cobro.

#### **1.5.4. Tipos de Técnicas de Cobranzas**

Según Gálvez K. (2013). “Se presentan a continuación las técnicas básicas de cobranza, en el orden que suelen seguir el proceso de cobro.

**Cartas:** Después de un cierto número de días de retraso excesivo de una cuenta por cobrar, lo normal es que la empresa le envíe al cliente una carta en tono cortés para recordarle su obligación. Si transcurrido cierto período después del envío de la carta y la cuenta aún no ha sido pagada, se envíe una segunda carta en un tono más formal, que puede estar seguido por otra más en caso de ser necesario. Las cartas de cobro son el primer paso del proceso de cobranzas en cuentas retrasadas en exceso”.p.18.

**Llamadas Telefónicas:** Si las cartas no dan resultado, puede hacerse al cliente una llamada telefónica para solicitarle personalmente el pago inmediato. Esta llamada suele dirigirse al departamento de cuentas por pagar del cliente, cuyo responsable actúa por instrucciones de su jefe. Si el cliente aduce una excusa razonable, puede llegarse a un acuerdo de ampliación del período de pago”. p.18.

**Visitas Personales:** Esta técnica es más común en el área de crédito a consumidores, pero también puede ser empleada con éxito por proveedores industriales. Enviar a un

agente de ventas o empleado de cobranza para que se encuentre con el cliente puede ser un procedimiento de cobranza muy eficaz. Bien podría ocurrir que el pago sea realizado al momento”. p.18.

**Empleo de Agencias de Cobranza:** Una empresa puede ocurrir a una agencia de cobranza o un abogado, para que se encargue del cobro de sus cuentas morosas. Sin embargo, las tarifas que se cobran por este servicio suelen ser muy elevadas”. p.18.

**Recurso Legal:** El recurso legal es el paso extremo del proceso de cobranza. Es una alternativa al empleo de una agencia de cobranza. El recurso legal directo no sólo es costoso, sino que además puede forzar la quiebra del deudor, lo cual reduciría la posibilidad de intercambios comerciales futuros sin garantizar en definitiva el pago del monto vencido”. p.19.

#### **1.5.5. Estrategias de cobranzas:**

Según Morales J. & Morales A. (2014) Es fraccionar la cartera de clientes, definir qué acción ejecutar y cuándo para cada segmento dependiendo según la antigüedad, monto, producto, geografía, según el perfil del cliente o deuda, para así definir las estrategias que son adecuadas para el fraccionamiento de los clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento se realizará las estrategias y políticas de cobranza. A su vez establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación para los plazos, condonaciones, quitas, de acuerdo al segmento que se haya determinado lo cual tendrán efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con sus pagos de sus adeudos. p.146.

### **1.5.6. Política de Cobranzas**

Según Brachfield, P. (2003). Las políticas de cobranzas sirven para fortalecer criterios, prevenir las injusticias a la hora de reclamos, minimizar procedimientos de cobro, establecer las prioridades, determinar los reglamentos de comportamiento que deben afrontar los encargados de realizar las cobranzas.

### **1.5.7. Elementos que deben contemplar las políticas de cobro**

Según el autor Morales, J., & Morales, A. (2014). Existen dos elementos de cobro.

#### **Condiciones de venta**

Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etcétera.

Para implantar las políticas de cobranza “El personal dedicado al trabajo de cobranza debe estar íntimamente familiarizado con las interpretaciones y aplicaciones de las condiciones de venta.p.165.

#### **Plazos de cobro**

Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor. Al considerar este aspecto de la política, es necesario tomar en cuenta las distancias físicas, los problemas

de comunicación, el tiempo necesario para la entrega del correo, el número total de recordatorios, el personal disponible para manejarlos y el aspecto práctico de conceder al cliente un plazo razonable después de haber recibido el aviso de cobro para poder cumplir su compromiso. P.166.

### **1.5.8. Morosidad**

Según Loyola C. (2016). Hace referencia “Al incumplimiento de las obligaciones de pago.

Falta de puntualidad o retraso, en especial, en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa”. p.32

### **1.5.9. Flujo de caja:**

Mantilla (2009) Son las variaciones de los ingresos y salidas netas efectivo que tiene una empresa dentro de un periodo.

Gitman & Zutter (2012) “Brinda información sobre la capacidad que tiene la empresa para pagar sus deudas .Lo cual facilita información para conocer el estado de la empresa, es una buena herramienta para medir el nivel de liquidez de una empresa”. p.91.

### **1.5.10. Ratios Financieros**

Según Flores, J. (2015) menciona que son cocientes que nos indica una relación entre dos partidas de los estados financieros, para una adecuada gestión y toma de decisiones de la gerencia.

#### **1.5.11. Las Razones de Liquidez:**

Según Gálvez K. (2013). Estas razones miden la capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo en cuanto al dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas.

Son fundamentalmente dos:

**Razón Corriente:** Es la relación entre el activo corriente y el pasivo corriente

**Razón Prueba Ácida:** Ésta se calcula restando el activo corriente con menor liquidez, de los activos corrientes totales.p.38.

#### **1.5.12. Las Razones de Gestión:**

Según Gálvez K. (2013). Estas razones miden la rapidez de las cuentas por cobrar que se convierte en efectivo, para cancelar las deudas, los más fundamentales son dos:

**Razones de Actividad:** Miden la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el periodo de tiempo que cuenta respectiva (cuenta por cobrar, existencias), necesita para convertirse en dinero. Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos. Son fundamentalmente.p.38.

**Rotación de cuentas por Cobrar en Días:** Permite mantener una estricta y constante vigilancia a la política de crédito y cobranzas. Se espera que el saldo en cuentas por cobrar no supere el volumen de ventas, pues esta práctica significará una congelación total de los fondos en este tipo de activo, con lo cual se le estaría restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Por lo tanto se desea que el saldo de cuentas por cobrar se rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos pero que permita usar el crédito como estrategia de ventas.p.38

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”. Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar, (2014). p. 4.

### **2.1. Tipo de investigación**

La investigación aplicada Según Behar, D (2008) en su libro Metodología de la Investigación indica que “Este tipo de investigación también se le conoce como práctica, activa, dinámica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico”. p.20

Por lo tanto la presente tesis es tipo Aplicada.

#### **2.1.1 Enfoque**

Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014), “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. p.4.

Por lo antes expuesto se concluye que esta investigación tiene un enfoque cuantitativo.

## **2.2. Alcance**

Según el autor Bernal, C. (2010). La investigación correlacional, que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas.

Por la relación que existe entre nuestras variables el alcance de la presente investigación es correlacional.

### **2.1.3 Diseño**

Según Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014), Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

El diseño de la investigación es descriptiva con una clasificación de tipo transeccional o transversal.

## **2.2. Material**

### **2.2.1 Unidad de estudio**

La unidad de estudio es única en un trabajo de investigación y caracteriza a toda la línea de investigación la cual corresponde a la empresa Equipo Luigi S.A.C.

### **2.2.2 Población**

Balestrini, J. (1998). “Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación”. p. 27

La población para esta investigación es de 12 personas de la empresa Equipo Luigi SAC.

### **2.2.3. Muestra**

Según Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014), indicaron que “Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” p. 173.

Para la presente investigación se tomará como muestra a 3 trabajadores de la empresa Equipo Luigi SAC., la cuales son las personas que manejan la información que necesitamos y las que realizan las funciones de cobranzas, sea direccionando o aplicándolas, conformadas por el gerente general, jefe de cobranzas y un asistente de cobranzas de la empresa Equipo Luigi SAC.

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

Según Torres, M. & Paz, K. (2003). La recolección de datos tiene que ver con el tipo de investigación y la problemática, donde se elige y se aplica una técnica e

instrumentos con la finalidad de buscar información que será útil, válido y confiable en una investigación.

Las técnicas e instrumentos utilizados para recolección de datos para la presente investigación son:

1. **Encuesta:** Es una técnica de investigación que consiste en recopilar datos mediante un cuestionario que contiene una serie de preguntas, con el objetivo de analizar la información que necesitamos para llegar a una conclusión.
2. **Entrevista:** Según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014), La entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre el investigador y la persona del estudio, las entrevistas son herramientas para recolectar datos cualitativos, se utilizan cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad.
3. **Análisis de documental:** Según Fernández, À. (2004). Después de la obtención de datos primarios o secundarios es importante realizar una serie de análisis de los mismos con el propósito de resolver la problemática y alcanzar los objetivos de la investigación.

Se utiliza esta técnica para analizar los estados financieros del año 2015 al 2017 que fue proporcionada por la empresa.

## 2.4. Procedimiento

- Hallar el tema de investigación de tesis.
- Formular el título de la tesis.
- Identificar la variable independiente y dependiente.
- Formular el problema general y específico
- Plantear el objetivo general y específico.
- Formular la hipótesis general y específica.
- Determinar el enfoque, alcance y diseño de la investigación.
- Determinar la población y la muestra de la investigación.
- Elaborar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Realizar encuestas y entrevista al personal seleccionado.
- Procedimientos y obtención de resultados.
- Analizar la información obtenida.
- Elaboración de la discusión de la investigación.
- Elaboración de las conclusiones de la investigación.
- Anexar información complementaria.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Generalidades de la entidad

#### ➤ **Introducción**

Por amor y pasión por los artículos de cuero, en 2010 nace nuestra empresa; hoy, equipo Luigi SAC., conformada por un equipo de profesionales, técnicos, diseñadores, artesanos y operarios, quienes, les ofrecen productos de cuero 100% originales, naturales, bellos y con alma, hechos a mano y con amor.

Orientados por la filosofía de que “somos un equipo” y de que: **“Nuestro cliente es nuestra razón de ser”**.

#### ➤ **Datos**

Razón social: Equipo Luigi S.A.C.

RUC: 20525029426

Dirección: Cal. Simón Bolívar Nro. 145 P.J. Tablada De Lurín (Senati. Altura del paradero 12) LIMA - LIMA - Villa María Del Triunfo.

#### ➤ **Misión**

Lograr el éxito comercial brindando a nuestros clientes artículos de cuero y servicios de atención de la más alta calidad, que busquen su satisfacción, que cumplan sus necesidades y exigencias, utilizando insumos y materias primas evaluadas y recursos humanos altamente calificados, constantemente capacitados, involucrados en los objetivos de la organización, alineados con nuestro código de ética y valores, así como normas de integridad más elevadas, para lograr proporcionar un rendimiento justo a nuestros inversionistas.

#### ➤ **Visión**

Ser reconocidos entre las tres primeras empresas líderes en el mercado nacional en la industria de manufactura de artículos de cuero y afines, con marcas posicionadas en el mercado, logrando ser una empresa altamente competitiva y rentable, generando

empleo y contribuyendo al desarrollo de nuestros colaboradores, nuestra comunidad y el país.

➤ **Valores**

Respeto.

Hacia nuestros clientes, nuestra empresa y nuestras familias.

Responsabilidad.

Con nuestro trabajo, nuestra familia y nuestra sociedad.

Eficacia.

Para lograr los objetivos trazados por la empresa y los propios.

Eficiencia.

Para lograr resultados óptimos con los recursos que tengamos a nuestra disposición en el ámbito laboral y personal.

Creatividad.

Para buscar siempre, un modo nuevo y mejor de hacer las cosas.

➤ **Organigrama Institucional**

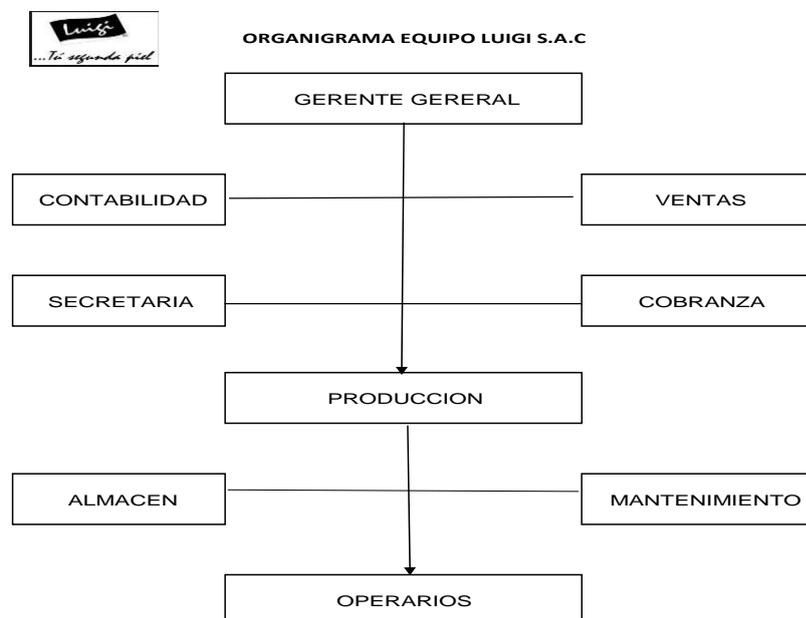


Figura 1. Organigrama de la empresa Equipo Luigi S.A.C.

Fuente: Empresa Equipo Luigi S.A.C.

## 1. RESULTADOS

1. **OBJETIVO GENERAL:** Evaluar de qué manera influye la política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

Para este objetivo se utilizó la técnica de análisis documentario de la política de cobranzas.

*Tabla N° 01: Política de cobranzas*

 <b>POLÍTICAS DE COBRANZAS</b>	
<b>Proceso</b>	Cobros
<b>Procedimiento</b>	Recuperación de cuentas por cobrar
<b>Objetivo:</b> Cumplir con el manual de política de cobranzas para mejorar las cuentas por cobrar.	
<b>POLÍTICAS</b>	
1. El área de cobranzas será el único responsable de las cobranzas.	
2. Mantener a los clientes debidamente informados sobre sus cuentas pendientes.	
3. Se maneja 4 modalidades de cobro son el efectivo, transferencias o depósitos, cheques y letras de cambio.	
4. Los procedimientos básicos de cobranzas son las llamadas telefónicas, envío de e-mail, mensaje de texto y visitas personales.	
5. Descuentos por pronto pago como única estrategia de cobranza.	
6. El porcentaje por descuento por pronto pago varía según el cliente, pero por lo general será de 1 a 2 días 2%, de 3 a 5 días 3% y más de 5 días 4%.	

7.	Los reportes de cobranzas se presentan semanalmente en físico al jefe de cobranzas y este al gerente general.
8.	Presentar reportes semanalmente de la cartera vigente y vencida al gerente general.
9.	Los cheques serán girados únicamente a nombre de la empresa serán cobrados y de inmediato depositado en la cuenta corriente de la empresa.
10.	La letras deberán ser firmadas cuando se emite el comprobante de pago, tendrán como máximo 5 días para llevar al banco después de entregada la mercadería.
11.	Todo comprobante de pago, mayor a s/3,500.00 cobrado parcialmente o en su totalidad, deberá bancarizarse.
12.	No se atenderá a los clientes que tengan dos facturas vencidas, sin considerar el importe.
13.	Toda renegociación con el cliente será autorizada por el gerente general.
14.	Existen dos modalidades de entregar el efectivo recibido, depósito en cuenta corriente o al área de tesorería de la empresa.
15.	Realizar compensaciones entre cuentas por cobrar y pagar.

Fuente: Empresa Luigi S.A.C.

### **EVALUACIÓN:**

Según la evaluación que realizamos, nos damos con la sorpresa de que no se cumplen con los procedimientos de política de cobranzas, ocasionando mayor riesgo de morosidad influyendo en la liquidez y dificultando las programaciones de pagos.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Determinar de qué manera influye el conocimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

Para este objetivo se utilizó la técnica de entrevista para ver cuánto conocen de la política de cobranzas y como ésta influye en la liquidez.

### **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA N°1 A LA GERENTE GENERAL**

Mediante la entrevista a la Gerente general podemos concluir que la empresa tiene como plazo de cobranzas 20 días.

Dos de las modalidades más frecuentes de cobro es depósito o transferencia bancaria y letra de cambio, en esta última no existe un aval que garantice el crédito y en el caso de las transferencias que influyen directamente en la liquidez, son las interbancarias ya que hay demora del ingreso de efectivo a la cuenta corriente, debido que trabajan con un solo banco.

Muchas veces no realizan los procedimientos de cobranzas de manera oportuna. No cuenta con una serie de estrategias que puedan fidelizar e incentivar a los clientes, solo el descuento por pronto pago.

La bancarización se realiza cuando el comprobante ha sido cancelado en una sola transacción, pero cuando se cobra en parte, no se bancariza, no hay control de las facturas que superan los s/3,500.00.

La falta de conocimiento de la política de cobranzas no permite al personal encargado tomar las acciones legales de las cuentas incobrables, influyendo de manera directa en la liquidez.

### ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA N°2 A LA ASISTENTE DE COBRANZAS

Se concluye que la asistente de cobranzas no tiene el suficiente conocimiento de política de cobranzas de las que maneja la gerencia, ya que hasta la fecha no le han proporcionado por escrito el manual de política de cobranzas para poder realizar un cobro efectivo, e influyendo de manera directa en la liquidez de la empresa.

Tabla N° 2

<i>COMPARACIONES CONOCIMIENTO DE POLÍTICA DE COBRANZAS</i>		
<b>N°</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>ASISTENTE DE COBRANZAS</b>
<b>1</b>	No existe un plazo de días determinado, ya que para todos no son los mismos plazos, pero las ventas al estado son las que más días de plazo tiene.	Menciona que el mayor plazo es para las entidades del estado.
<b>2</b>	Manejamos cuatro modalidades de cobro: Efectivo, cheques, Transferencia o depósitos en cuenta corriente y letras de cambio, siendo estos dos últimos los de mayor operatividad con respecto a ventas al crédito.	Los medios de cobro de la empresa son efectivo, transferencias y letras.
<b>3</b>	Sí contamos con un manual de políticas de cobranzas, pero no siempre utilizamos, debido a la confianza que tenemos con nuestro personal y clientes, todo se realiza verbalmente por lo tanto se podría decir que las políticas de cobranzas se desarrollan empíricamente.	Siempre nos hablan del manual de política de cobranzas, pero nunca me han entregado por escrito, por lo tanto no se trabaja en función del manual.

4	Las políticas de cobranzas podrían disminuir las ventas, ya que nuestros clientes no están acostumbrados a trabajar bajos políticas de pago, uno de ellos serían las ventas al estado, ya que nosotros nos acoplamos a sus condiciones, aunque esto implique desniveles de liquidez.	Creo que no es necesario, ya que todo lo que nos informan lo trato de aplicar.
5	Los procedimientos básicos que debe realizar son las llamadas telefónicas, envío de e-mail, mensajes de texto y visitas personales.	Los primeros procedimientos que se realiza son el envío de correo y las llamadas telefónicas.
6	Por lo general sí se informa de manera oportuna a los clientes de sus cuentas por vencer, aunque algunas veces cuando me informaron de un cliente moroso, y reviso los correos que se enviaron con copia a mi persona por el jefe de cobranza, muchos de ellos no se utilizaron los procedimientos básicos antes de que cumpla la fecha de vencimiento.	Claro que sí, se informa de manera adecuada, son ellos los que no cumplen, a veces no responden los correos o llamadas telefónicas confirmándonos la recepción de la información para el posterior pago.
7	Los cheques serán girados solo a nombre de la empresa, serán cobrados y de inmediato depositarlo en la cuenta corriente de la empresa.	Los cheques serán depositados en la cuenta corriente de la empresa.
8	Las letras deberán ser firmadas cuando se emita el comprobante de pago, tendrán como máximo 5 días para llevar al banco después de entregada la mercadería.	Las letras de cambio se llevaran al banco después de entregar la mercadería.
9	Existen muchas estrategias de cobranzas, pero la única que utilizamos son los descuento por pronto pago.	No conozco una estrategia de cobranza que manejemos en la empresa.
10	El porcentaje varía de acuerdo al cliente, sobre todo por los días de pronto pago. De 1 a 2 días es 2%, de 3 a5 días es 3% y más de 5 días es 4%.	Los porcentajes varían entre 2% a 4% del total de la venta de acuerdo a los días.
11	Los reportes de cobranzas se deben presentar semanalmente por el jefe de cobranzas.	Los reportes de cobranzas se deben presentar los fines de semana.

12	La norma nos obliga a bancarizar nuestras operaciones mayores a s/3,500 por lo que realizamos mediante depósitos o cheques.	Si conozco de la ley de la bancarización, pero no controlo esas transacciones.
13	La verdad que no estoy al tanto de las acciones legales para recuperar las cuentas incobrables, ya que no contamos con un departamento legal o asesoría independiente que nos ayude a resolver estos problemas, pero supongo que se debe empezar con una carta notarial al cliente.	No conozco las acciones legales para recuperar las cuentas incobrables, pero considero que es suficiente, mandarlos al gasto después de los seis meses de incobrabilidad.

### ANÁLISIS:

Al analizar el conocimiento de política de cobranzas entre la gerente general y la asistente de cobranzas, podemos determinar que esta última no cuenta con la formación que debieron establecer desde el inicio de sus funciones, sus conocimientos son limitados, debido que no cuentan con el manual de política de cobranza, ejemplo de ello es que no indica cuáles son los plazos en días en las cobranzas, solo dice que el mayor plazo para los clientes se da para el sector público. También en el momento de la entrevista no menciona la cobranza con cheque como medio de cobro, no sabe si existe un manual de política de cobranzas, ya que no le entregaron por escrito, ni le enviaron por correo. La gerente general también indica que no manejan acciones legales para recuperar las cuentas incobrables, no cuenta con área legal o asesoría independiente pero tiene idea como se procedería, pero mientras que la asistente dice no conozco las acciones legales para recuperar las cuentas incobrables, pero considero que es suficiente, mandarlos al gasto después de los seis meses de incobrabilidad.

### **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA N°3 AL JEFE DE COBRANZAS**

De acuerdo a la entrevista al jefe cobranzas su conocimiento de política de cobranzas es similar al de la gerente general pero es muy breve al contestar, y eso nos lleva a evaluar su forma de trabajo con el asistente de cobranzas y los clientes, si está controlando las cuentas o está entregando los reportes adecuados a gerencia de las cobranzas, ya que muchas veces no cobran lo que se espera e influyendo en la liquidez teniendo que sobregirarse con el banco.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Analizar cómo influye el cumplimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

Para este objetivo se utilizó la técnica de encuesta a través de un cuestionario y la técnica de análisis documentario por medio de los estados financieros, aplicando ratios de liquidez y gestión de cobranza.

**ENCUESTA**

**1.- ¿Cumple con los procedimientos básicos de políticas de cobros como son llamadas telefónicas, envío de e-mail, mensajes de texto y visitas personales?**

*Tabla N° 03*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Acumulada</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Siempre</b>	0	0	0%
<b>Casi siempre</b>	2	2	67%
<b>A veces</b>	1	3	33%
<b>Nunca</b>	0		0%
	<b>3</b>		<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

*Figura N° 02*



Fuente: Tabla N° 03

**Interpretación:** Como podremos apreciar el grafico N° 02, el 67% del total del personal encuestado dice que casi siempre se cumple con los procedimientos básicos de políticas de cobros como llamadas telefónicas, envío de e-mail, mensajes de textos y visitas

personales , mientras que el 33% dice a veces siempre se cumple con los procedimientos básicos de políticas de cobros.

**Análisis:** Como podemos ver el resultado de la encuesta no siempre se cumple con los procedimientos básicos de cobranzas, que es lo mínimo que debe manejar la empresa para seguir en marcha, la cual puede acarrear problemas de liquidez para cumplir con las obligaciones a corto plazo, generando el incumplimiento de las programaciones de pago.

## 2.- ¿Cumple con informar de manera oportuna a los clientes, sus cuentas por cobrar?

*Tabla N° 04*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje (%)
<b>Siempre</b>	0	0	0%
<b>Casi siempre</b>	0	0	0%
<b>A veces</b>	2	2	67%
<b>Nunca</b>	1	3	33%
	<b>3</b>		<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

*Figura N° 03*



Fuente: Tabla N° 04

**Interpretación:** Como podemos apreciar según el gráfico N° 03, el 67% del total encuestado indica que a veces la empresa informa de manera oportuna a sus clientes sus cuentas por cobrar, mientras el 33% indica que nunca la empresa informa de manera oportuna a sus clientes sus cuentas por cobrar.

**Análisis:** En muchas ocasiones no se informa de manera oportuna, por la falta de un control adecuado y supervisión en esta área, sin embargo lo realizan de manera empírica. Generando que el cliente no llegue a cancelar a su fecha de vencimiento y por consiguiente disminuye la liquidez de la empresa, hasta incluso ocasionando realizar financiamientos para pagar sus deudas a corto plazo.

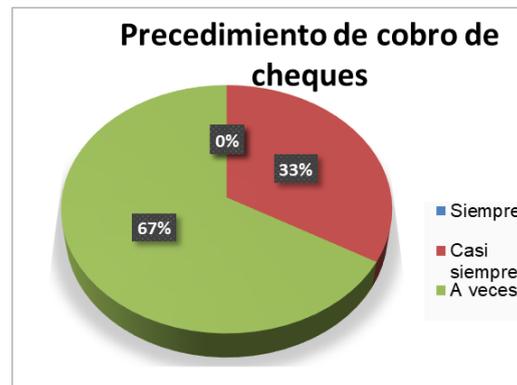
### 3.- ¿Cumple con los procedimientos de cobro de cheques?

*Tabla N° 05*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Acumulada</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Siempre</b>	0	0	0%
<b>Casi siempre</b>	1	1	33%
<b>A veces</b>	2	3	67%
<b><u>Nunca</u></b>	<u>0</u>		<u>0%</u>
	<b>3</b>		<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

*Figura N° 04*



Fuente: Tabla N° 05

**Interpretación:** Como podemos apreciar según el gráfico N° 04, el 33% del total encuestado indica que casi siempre la empresa cumple con los procedimientos de cobros de cheque, mientras el 67% indica que a veces la empresa cumple con los procedimientos de cobros de cheque.

**Análisis:** A pesar del resultado de la encuesta no cumplen con los procedimientos de cobros de cheques de acuerdo a la política de cobranzas, como por ejemplo, deben estar girados solo a nombre de la empresa y no con el nombre del representante legal y, en los diferidos, se debe depositar el mismo día del cobro a la cuenta corriente de la empresa, la cual no depositan a veces. Perjudicando la liquidez ya que se cuenta con esa cobranza para los pagos programados muchas veces para la compra de mercaderías al contado.

4.- ¿Cumple con los procedimientos de las políticas de cobro de letras?

*Tabla N° 06*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje (%)
<b>Siempre</b>	0	0	0%
<b>Casi siempre</b>	1	1	33%
<b>A veces</b>	2	3	67%
<b>Nunca</b>	0		0%
	<b>3</b>		<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

*Figura N° 05*



Fuente: Tabla N° 06

**Interpretación:** Como podemos apreciar según el gráfico N° 05, el 33% del total encuestado indica que casi siempre la empresa cumple con los procedimientos de políticas de cobros de letras, mientras que el 67% indica que a veces cumple con los procedimientos de políticas de cobros de letras.

**Análisis:** las letras que se llevan al banco no debe quedar en cartera más de 5 días de emitir el documento, pero muchas veces lo llevan pasando los días máximos indicado, hasta se ha anulado la letra porque no llegó a ingresar al banco por la fecha de

vencimiento. En los últimos años la empresa ha solicitado financiamiento con cajas municipales de ahorro y crédito a corto y mediano plazo, para cumplir con sus obligaciones a proveedores, debido al incumplimiento de las letras por cobrar, no existe garantía para las letras.

### 5.- ¿Cumplen con aplicar las estrategias de cobranzas?

*Tabla N° 07*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje (%)
<b>Siempre</b>	0	0	0%
<b>Casi siempre</b>	0	0	0%
<b>A veces</b>	1	1	33%
<b>Nunca</b>	2	3	67%
	<b>3</b>		<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

*Figura N° 06*



Fuente: Tabla N° 07

**Interpretación:** A través de los resultados obtenidos en el trabajo de campo se pudo determinar que el 33% del personal encuestado nos dice que a veces se cumplen con las

estrategias de cobranzas y el 67% dice que nunca se cumplen con estrategias de cobranzas.

**Análisis:** No se aplican normalmente, solo se dan a dos clientes los descuentos por pronto pago, más no existe otra estrategia. Esta es una pregunta muy importante ya que, la empresa necesita de estrategias para recuperar la cartera vigente y vencida de las cuentas por cobrar, influyendo en la liquidez aplicando mal los porcentajes de descuento.

#### 6.- ¿Cumple en presentar los reportes semanales de los cobros realizados?

*Tabla N° 08*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Acumulada</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Siempre</b>	0	0	0%
<b>Casi siempre</b>	2	2	67%
<b>A veces</b>	1	3	33%
<b>Nunca</b>	0		0%
	<b>3</b>		<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

*Figura N° 07*



Fuente: Tabla N° 08

**Interpretación:** Como podemos apreciar según el gráfico N° 07, el 67% del total encuestados indica que casi siempre cumple en presentar los reportes semanales de los cobros realizados, mientras el 33% indica que a veces cumple en presentar los reportes semanales de los cobros realizados.

**Análisis:** Los reportes semanales se presentan en físico, el problema se da cuando no se encuentra el gerente general y no lo puede revisar con el jefe de cobranzas, cuando esto debiera ser también por correo, para mantenerse informado de la situación del área de cobranzas.

#### 7.- ¿Cumple con la normativa de bancarización?

*Tabla N° 09*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje (%)
<b>Siempre</b>	0	0	0%
<b>Casi siempre</b>	1	1	33%
<b>A veces</b>	2	3	67%
<b>Nunca</b>	0		0%
	<b>3</b>		<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

*Figura N° 08*



Fuente: Tabla N° 09

**Interpretación:** Como podemos apreciar según el gráfico N° 08, el 33% del total encuestados indica que casi siempre cumple con la normativa de bancarización, mientras el 67% indica que a veces cumple con la normativa de bancarización.

**Análisis:** El problema de los comprobantes por la bancarización se da cuando pagan fraccionado, no existe un control de esos comprobantes, a pesar que se ha tenido en dos ocasiones problemas por este concepto y se ha tenido que pagar multa a sunat, lo cual implica salidas de dinero innecesarios, influyendo en liquidez de la empresa.

**8.- ¿Cumplen correctamente con aplicar los descuentos por pronto pago?**

*Tabla N° 10*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Acumulada</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Siempre</b>	0	0	0%
<b>Casi siempre</b>	0	0	0%
<b>A veces</b>	1	1	33%
<b>Nunca</b>	2	3	67%
	<b>3</b>		<b>100%</b>

Fuente: La Encuesta

*Figura N° 09*



Fuente: Tabla N° 10

**Interpretación:** Como observamos en el gráfico N° 09, el 33% indica que a veces cumplen correctamente con aplicar los descuentos por pronto pago, 67% responde dice que nunca cumplen correctamente con aplicar los descuentos por pronto pago.

**Análisis:** No se cumplen del todo, a pesar que sólo son dos clientes los beneficiados, ya que la empresa se basa en días por pronto pago para otorgar el porcentaje de descuento, se ha dado muchos casos de que se confunden con el porcentaje ofrecido, y después de darse cuenta se comunica a gerencia la cual al final le acepta el porcentaje ofrecido.

**Análisis documentario**

*Tabla N° 11*

*Ratios de Liquidez de la empresa Equipo Luigi SAC. De los años 2015 - 2016 - 2017.*

INDICADORES	FÒRMULA	AÑO 2017		AÑO 2016		AÑO 2015	
Liquidez General	<u>Activo Corriente</u>	<u>2,879,821.00</u>	<b>1.03</b>	<u>2,464,860.00</u>	<b>1.07</b>	<u>2,249,999.00</u>	<b>1.09</b>
	Pasivo corriente	2,799,544.00		2,296,084.00		2,073,469.00	
Prueba Ácida	<u>Activo Corriente - Existencia</u>	<u>2,879,821 - 1,270,763</u>	<b>0.57</b>	<u>2,464,860 -988,039</u>	<b>0.64</b>	<u>2,249,999 - 1,055,631</u>	<b>0.58</b>
	Pasivo corriente	2,799,544.00		2,296,084.00		2,073,469.00	
Prueba Defensiva	<u>Caja y bancos + Valores Negoc.</u>	<u>176,050.00</u>	<b>0.06</b>	<u>257,037.00</u>	<b>0.11</b>	<u>413,192.00</u>	<b>0.20</b>
	Pasivo corriente	2,799,544.00		2,296,084.00		2,073,469.00	
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	2,879,821 - 2,799,544	<b>80,277</b>	2,464,860 - 2,296,084	<b>168,776</b>	2,249,999-2073469	<b>176,530</b>

Fuente: Empresa Equipo Luigi SAC.

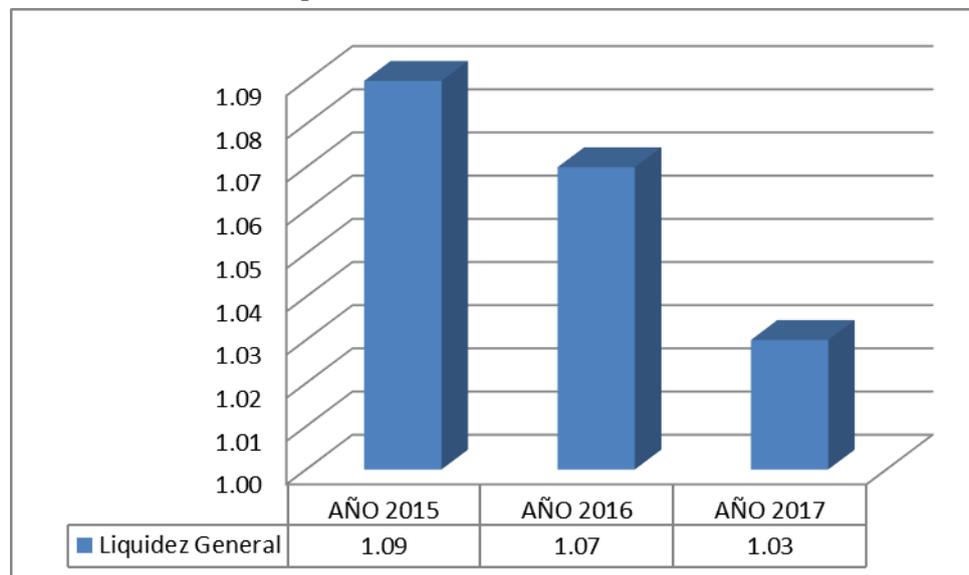
## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RATIOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

### I.-RATIOS DE LIQUIDEZ

➤ **LIQUIDEZ CORRIENTE** =  $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$

- Año 2017 =  $\frac{2.879.821.00}{2.799.544.00} = 1.03$
- Año 2016 =  $\frac{2.464.860.00}{2.296.084.00} = 1.07$
- Año 2015 =  $\frac{2.249.999.00}{2.073.469.00} = 1.09$

**Figura N° 10**  
**Liquidez General**



Fuente: Tabla N° 11

**Interpretación:** El activo corriente del año 2017 es 1.03 veces más grande que el pasivo corriente. Por cada sol que adeuda la empresa cuenta con 1.03 de sol para cumplir con sus

obligaciones a corto plazo, también, sus activos corrientes representan el 103% sobre sus deudas a corto plazo, mientras que el año 2016 el activo corriente es 1.07 veces y en el año 2015 el activo corriente es 1.09 veces más que el pasivo corriente.

**Análisis:** Hablando en términos generales la empresa Equipo Luigi SAC., en los últimos años cuenta con una mínima liquidez general para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, a pesar que desde el año 2016 empezó a vender al estado, siendo estos los plazos de pago 30 días, la cual cambia por completo el panorama de la política de cobranzas a la empresa.

➤ **PRUEBA ÁCIDA** =  $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$

Pasivo Corriente

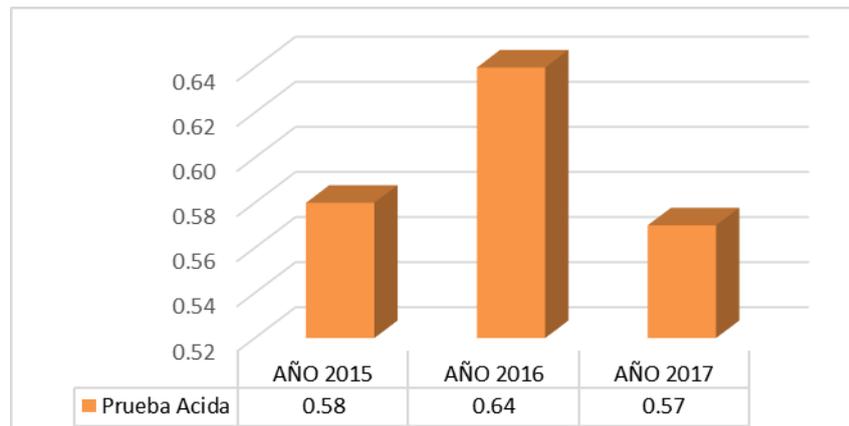
- **Año 2017** =  $\frac{2,879,821 - 1,270,763}{2,799,544.00} = 0.57$

- **Año 2016** =  $\frac{2,464,860 - 988,039}{2,296,084.00} = 0.64$

- **Año 2015** =  $\frac{2,249,999 - 1,055,631}{2,073,469.00} = 0.58$

*Figura N° 11*

*Prueba Ácida*



Fuente: Tabla N° 11

**Interpretación:** El activo corriente del año 2017 es 0.57 veces menos que el pasivo corriente. Por cada sol que adeuda la empresa, solo cuenta con 0.57 céntimos de sol para pagar su deuda a corto plazo. Sus activos corrientes más líquidos representan el 0.57% sobre su deuda a corto plazo, mientras que en el año 2016 es 0.64 veces menos que el pasivo corriente y en el año 2015 el activo es 0.58 veces menos que el pasivo corriente.

**Análisis:** Al analizar los activos convertibles líquidos a corto plazo nos damos cuenta que la empresa tiene problemas de liquidez, ya que no cubren el total de sus deudas a corto plazo. Esto se debe al stock de sus existencias que son relevantes, tendría que vender parte de su existencia para poder cumplir con sus compromisos de pago, considerando que todas las ventas no son al contado, ya que más de la mitad es al crédito, además debido al cambio de estación, tienden a ofertar la mercadería.



**PRUEBA DE TESORERÍA O DEFENSIVA =**

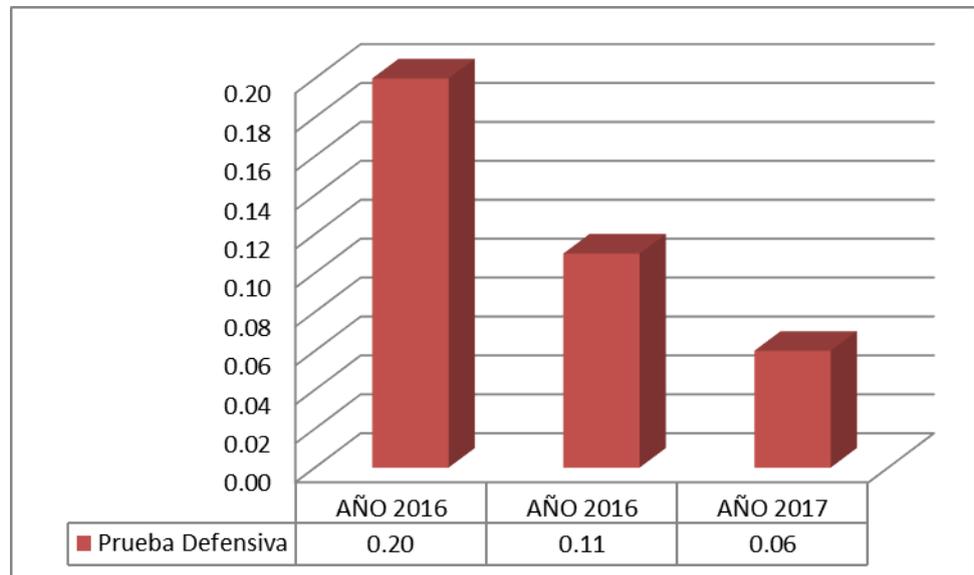
Caja y bancos + Valores Negoc.

Pasivo corriente

- **Año 2017** =  $\frac{176,050.00}{2,799,544.00} = 0.06$
- **Año 2016** =  $\frac{257,037.00}{2,296,084.00} = 0.11$
- **Año 2015** =  $\frac{413,192.00}{2,073,469.00} = 0.20$

*Figura N° 12*

*Prueba Defensiva*



Fuente: Tabla N° 11

**Interpretación:** La parte más líquida del activo corriente, del año 2017 representa 0.06 veces del pasivo corriente. Por cada sol que adeuda la empresa posee 0.06 céntimos de sol de la parte más líquida del activo corriente para pagar sus obligaciones a corto plazo. Sus activos corrientes más líquidos convertibles en efectivo representan el 0.06% sobre su deuda a corto plazo, mientras que en el año 2016 la parte convertible más líquida del activo representa 0.11 veces y en el año 2015 0.20 veces del pasivo corriente.

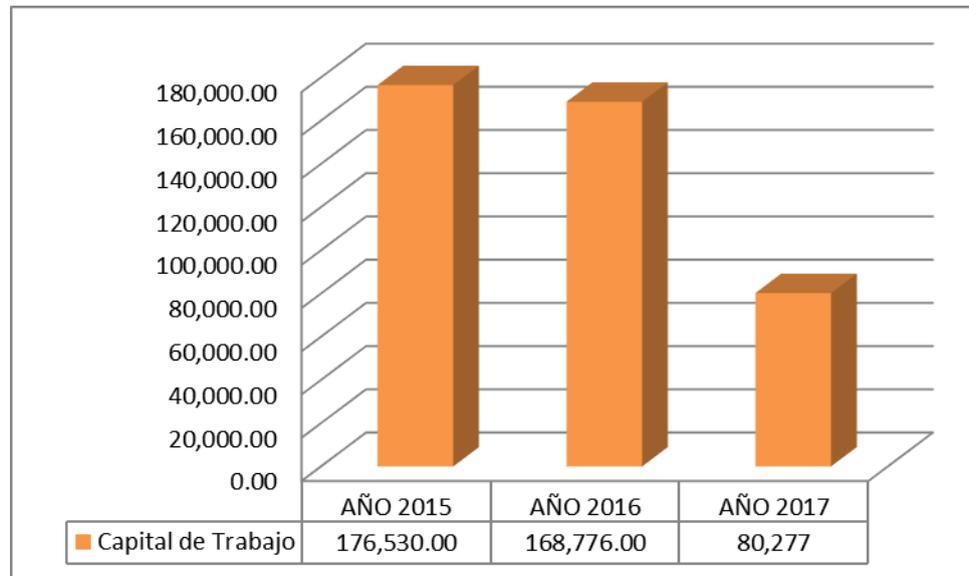
**Análisis:** La empresa no cuenta con suficiente efectivo, ya que sus activos convertibles más líquidos no cubren en lo más mínimo sus obligaciones a corto plazo, considerando que sus cuentas por cobrar en promedio representan el 31% y sus existencias el 27% del total del activo corriente, lo que resulta más 50% del total activo, por lo que en muchas situaciones incurren en financiamiento con terceros para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo, sobre todo con los proveedores quien son los que le abastecen los materiales para que la empresa pueda operar.

➤ **CAPITAL DE TRABAJO** = Activo corriente – Pasivo corriente

- **Año 2017** =  $2,879,821 - 2,799,544 = 80,277$
- **Año 2016** =  $2,464,860 - 2,296,084 = 168,776$
- **Año 2015** =  $2,249,999 - 2,073,469 = 176,530$

**Figura N° 13**

**Capital de trabajo**



Fuente: Tabla N°11

**Interpretación:** La empresa cuenta con un capital de trabajo en el año 2017 de s/80,277 la cual representa 1.03 veces del activo corriente sobre el pasivo corriente, la cual en términos generales tiene capital de trabajo para operar, mientras que en el año 2016 tuvo s/168,776.00 y en el año 2015 s/176,530.00.

**Análisis:** En término generales la empresa aún cuenta con recursos financieros para poder seguir operando y continuar como empresa en marcha, debido a que el activo corriente es mayor por una mínima diferencia al pasivo corriente, la empresa tiene capital de trabajo.

*Tabla N° 12*

*Ratios de Gestión o actividad de la empresa Equipo Luigi SAC.*

*De los años 2015 - 2016 - 2017.*

INDICADORES	FÒRMULA	AÑO 2017		AÑO 2016		AÑO 2015	
Rotación de Cuentas por Cobrar ( <b>Días</b> )	$\frac{\text{Prom. Ctas. Por Cobrar comerc.} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	$\frac{1,425,691 * 360}{14,563,289.00}$	<b>35.24</b>	$\frac{1,215,598 * 360}{11,456,323.00}$	<b>38.20</b>	$\frac{765,296 * 360}{9,632,421.00}$	<b>28.60</b>
Rotación de Cuentas por Cobrar ( <b>Veces</b> )	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Prom. Ctas. Por Cobrar comerc.}}$	$\frac{14,563,289.00}{1,425,691.00}$	<b>10.21</b>	$\frac{11,456,323.00}{1,215,598.00}$	<b>9.42</b>	$\frac{9,632,421.00}{765,296.00}$	<b>12.59</b>
Rotación de Cuentas por pagar ( <b>Días</b> )	$\frac{\text{Prom. Ctas. Por Pagar comerc.} * 360}{\text{Compras}}$	$\frac{2,386,730 * 360}{11,968,256.00}$	<b>71.79</b>	$\frac{2,114,934 * 360}{9,298,671.00}$	<b>92.40</b>	$\frac{1,794,669 * 360}{8,178,238.00}$	<b>79.00</b>
Rotación de Cuentas por pagar ( <b>Veces</b> )	$\frac{\text{Compras}}{\text{Prom. Ctas. Por Pagar comerc.}}$	$\frac{11,968,256.00}{2,386,730.00}$	<b>5.01</b>	$\frac{9,298,671.00}{2,114,934.00}$	<b>4.40</b>	$\frac{8,178,238.00}{1,794,669.00}$	<b>4.56</b>

Fuente: Empresa Equipo Luigi S.A.C.

## II. RATIOS DE GESTIÓN

### ➤ CUENTAS POR COBRAR (DÍAS)

Prom. de ctas. Por cobrar comerc. \* 360

Ventas Netas

- Año 2017 =  $\frac{1,425,691 * 360}{14,563,289.00} = 35.24$  días
- Año 2016 =  $\frac{1,215,598 * 360}{11,456,323.00} = 38.20$  días
- Año 2015 =  $\frac{765,296 * 360}{9,632,421.00} = 28.60$  días

### ➤ ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR (VECES)

Ventas Netas

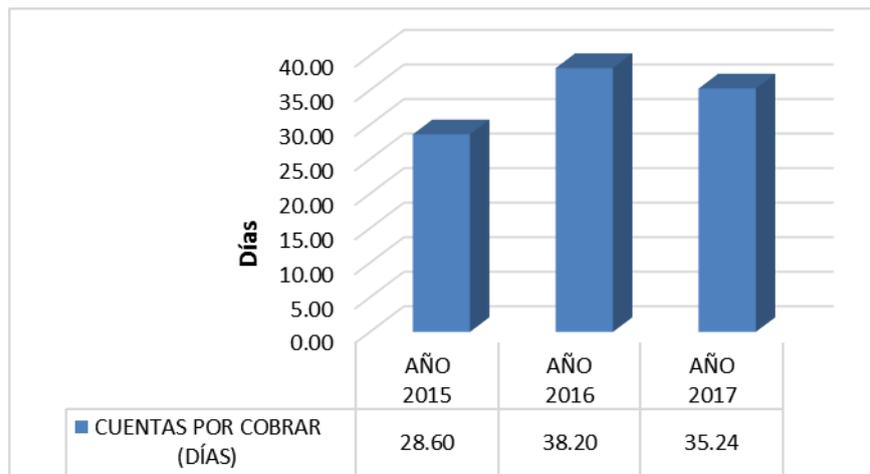
Prom. de ctas. Por cobrar comerc.

- Año 2017 =  $\frac{14,563,289.00}{1,425,691.00} = 10.21$  veces

• Año 2016 =  $\frac{11,456,323.00}{1,215,598.00} = 9.42$  veces

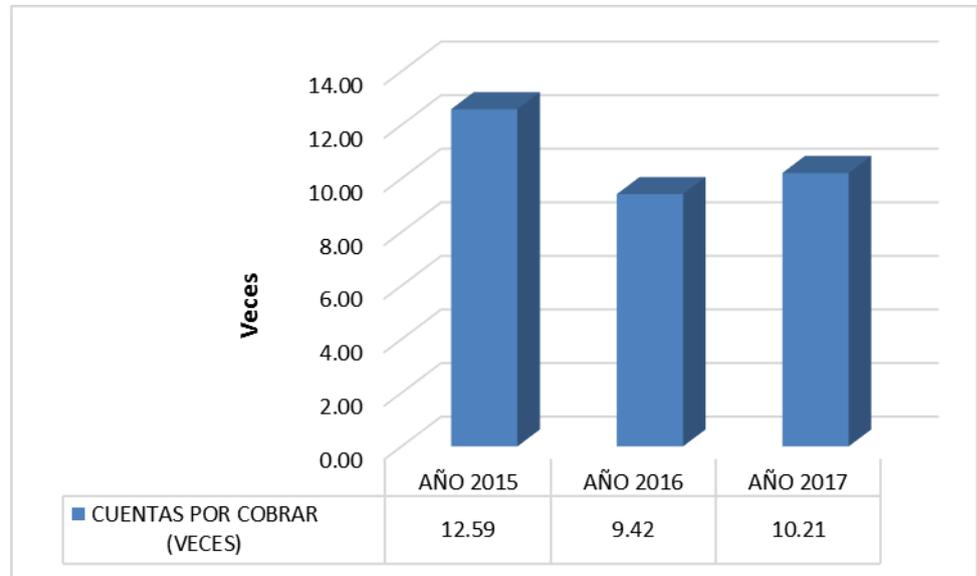
• Año 2015 =  $\frac{9,632,421.00}{765,296.00} = 12.59$  veces

**Figura N° 14**  
**Rotación de Cuentas por cobrar (Días)**



Fuente: Tabla N° 12

**Figura N° 15**  
**Rotación de Cuentas por cobrar (Veces)**



Fuente: Tabla N°12

**Interpretación:** La empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en el año 2017 en promedio cada 35 días, por lo tanto tiene una rotación de las cuentas por cobrar de 10 veces al año, mientras que en el año 2016 cada 38 días teniendo una rotación de 9 veces al año y en el año 2015 cada 29 días se convierte en efectivo, en consecuencia rota 13 veces al año.

**Análisis:** Los resultados de los ratios muestran una significativa diferencia de rotación de días por cobrar y plazos promedios de cobranzas como políticas según la entrevista realizada a la gerente general de la empresa la cual indica 20 días de cobro, teniendo como diferencia relevante 15 días.

➤ **CTAS POR PAGAR (DÍAS)**

Promed. Ctas. por Pagar Comerc \* 360

Compras

• **Año 2017 =**  $\frac{2,386,730 * 360}{11,968,256.00} = 71.79$  días

• **Año 2016 =**  $\frac{2,114,934 * 360}{9,298,671.00} = 92.40$  días

• **Año 2015=**  $\frac{1,794,669 * 360}{8,178,238.00} = 79.00$  días

➤ **CUENTAS POR PAGAR (VECES)**

Compras

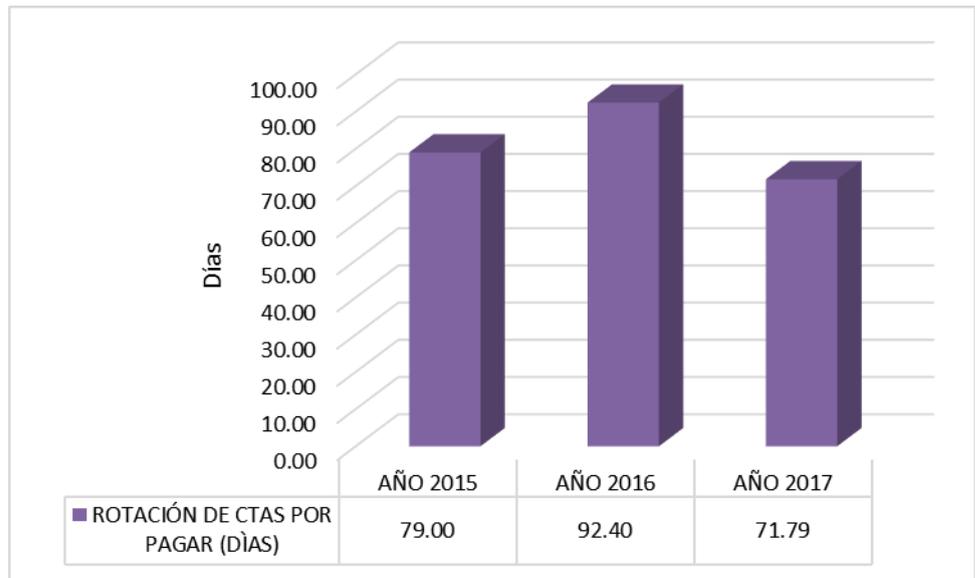
Prom ctas pagar comerc.

• **Año 2017 =**  $\frac{11,968,256.00}{2,386,730.00} = 5.01$  veces

• **Año 2016 =**  $\frac{9,298,671.00}{2,114,934.00} = 4.40$  veces

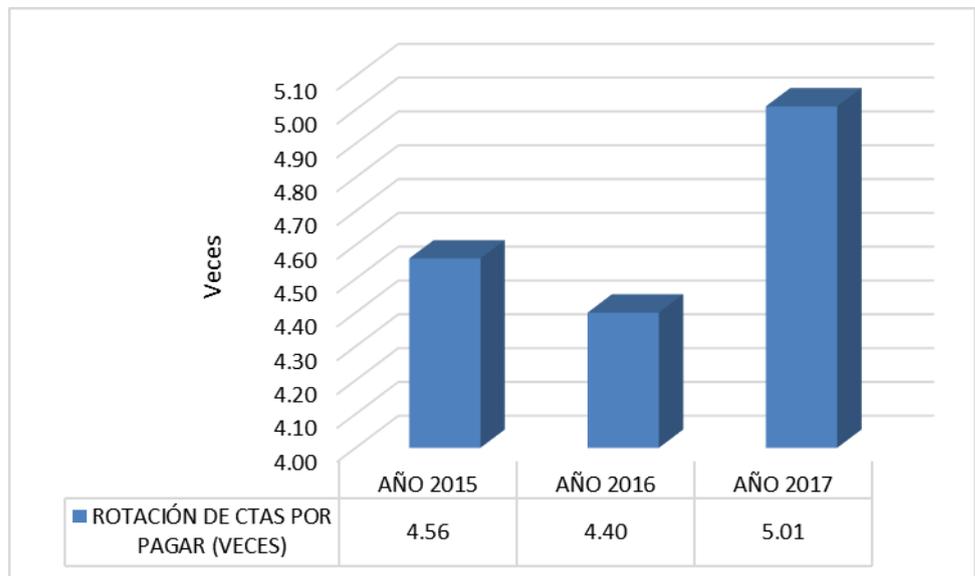
• **Año 2015 =**  $\frac{8,178,238.00}{1,794,669.00} = 4.56$  veces

**Figura N° 16**  
**Rotación de Cuentas por pagar (Días)**



Fuente: Tabla N°12

**Figura N° 17**  
**Rotación de Cuentas por pagar (Veces)**



Fuente: Tabla N° 12

**Interpretación:** La empresa en el año 2017 demora en pagar a sus proveedores cada 72 días teniendo una rotación de las cuentas por pagar de 5 veces al año aproximadamente, mientras que en año 2016 es 92 días por lo tanto tiene una rotación de 4 veces al año y en el año 2015 demora en pagar cada 79 días y por lo tanto tiene una rotación de cuentas por pagar de 5 veces al año.

**Análisis:** Se muestra que se está tomando una adecuada política en el área de tesorería, la cual indica una eficiente gestión en esta área, ya que mientras más demore la empresa en pagar las compras hechas al crédito, mejor uso podrá hacer de esos recursos, pero no siempre será eficiente ya que mientras más días sean los plazos puede existir un recargo mínimo de los costos o la pérdida de la bonificación a ganar, pero esto se da sólo con un proveedor.

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1 Discusión**

#### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Siendo los activos que poseen una empresa, convertibles en efectivo, y las cuentas por cobrar una de las más importantes, y fundamentales en la liquidez, es necesario conocer la influencia de la política de cobranzas en la liquidez de la empresa Equipo Luigi S.A.C.

#### **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

De acuerdo a la evaluación realizada, aceptamos la hipótesis general que establece que la política de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Equipo Luigi SAC., Villa María del Triunfo, 2017. Según la evaluación de la política de cobranzas de la pág. 32 de la Tabla 1, no cumplen con los procedimientos de política de cobranzas, ocasionando mayor riesgo de morosidad influyendo en la liquidez y dificultando las programaciones de pagos.

Según Gálvez, K. (2013) Indica que las “Políticas de cobranza son una pieza importante para poder obtener una fluida liquidez en una organización, ya que de los ingresos obtenidos por ventas realizadas al crédito haremos frente a las obligaciones contraída a corto plazo, así mismo se necesita que el personal encargado de las funciones de cobranza se encuentra debidamente calificados y capacitados para que los resultados que se obtengan sean lo más beneficiosos para la empresa”. p.70

Sin embargo sostiene Tirado M. (2015) que “La empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto como créditos como de cobranzas sino lo hace a través de procedimientos empíricos desarrollados por los encargados de manejo administrativo, y es precisamente este error el que ha ocasionado inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa” p.88

### **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:**

La falta de conocimiento de política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

De acuerdo a las entrevistas realizada determinamos que la falta de conocimiento de política de cobranzas influye negativamente en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017. Ya que el personal encargado de la cobranza no cuenta con el suficiente conocimiento de la política y la capacidad necesaria para aplicarlas de manera adecuada y oportuna. Al analizar la comparación de conocimientos de política de cobranzas entre la gerente general y asistente de cobranzas, pág. 35 de la tabla 2, podemos determinar que esta última no cuenta con la formación que debieron establecer desde el inicio de sus funciones, sus conocimientos son limitados, el desconocimiento total de las acciones legales para recuperar las cuentas incobrables es uno de lo que influye en la liquidez de la empresa, al no contar con una área legal o asesoría independiente que les capacite para iniciar estos procedimientos.

Estos resultados guardan relación con lo que señala: Loyola C. (2016). Que la gestión de cuentas por cobrar muestra una incidencia desfavorable en la liquidez, debido a la carencia de políticas de crédito y cobranzas y la necesidad de una área de créditos y cobranzas, menciona el poco conocimiento del personal por la importancia de los procesos de créditos y cobranzas, y que la empresa pueda establecer la responsabilidad de las funciones de cada uno de ellos.

### **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:**

El cumplimiento de política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.

Según el análisis de la encuesta realizada y el resultado del análisis documental comprobamos que el cumplimiento de política de cobranzas influye desfavorablemente en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017, ya que la política de cobranzas son 20 días según la gerente general y aplicando ratios nos muestran una rotación diferente de 35 días de las cuentas por cobrar del año 2017 según la figura 14, teniendo como diferencia 15 días.

De acuerdo el autor Gálvez K. (2013). A pesar de tener un procedimiento y políticas establecidas de cobranza están no han sido aplicadas de manera continua y eficientemente lo que provocado que influya en forma de desfavorable en la liquidez de la empresa” p.71.

Sin embargo, cuando no se cumplen con las políticas de cobranzas, no se puede controlar la eficiencia de funciones del personal de esta área y por consiguiente influye en la toma de decisiones para las finanzas, para Morales, J., & Morales, A. (2014). “La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra, en ocasiones muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar”. p.144.

## 4.2 Conclusiones

Después de haber culminado el proceso de investigación; analizando e interpretando los resultados obtenidos de la recolección de datos de la empresa Equipo Luigi S.A.C., se concluye:

La política de cobranzas influye de manera directa y significativa en la liquidez de la empresa Equipo Luigi S.A.C., debido a que todavía no se aplica del todo la política de cobranzas establecidas, realizando procedimientos empíricos, las cuales generan mayor riesgo de morosidad y dificultando con el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

La falta de conocimiento de política de cobranzas del personal encargado del área de cobranza, se debe a que el manual no ha sido entregado en físico o formalmente donde pueda servirle de soporte y aplicarlas correctamente, se basan de lo que le dice el jefe de cobranzas y lo que escucha en algunas reuniones que participa. Una de las maneras que influye directamente en la liquidez es el poco conocimiento de los procedimientos de cobranzas establecidas y la falta de interés por conocer las acciones legales para reducir las cuentas incobrables, teniendo como consecuencia el incremento de la cartera morosa.

El poco control del cumplimiento de la política de cobranzas en la empresa influye en la liquidez debido que todavía no se realiza todos los procedimientos para el manejo eficiente de esta gestión, sino lo llevan a cabo empíricamente, ocasionando

en muchos casos el postergar las programaciones de pago, e incumpliendo con las metas esperadas de cobranzas. Los resultados de los ratios muestran una significativa diferencia entre la rotación de días de cobranzas y los plazos promedios de cobranzas como políticas según la entrevista realizada a la gerente general de la empresa la cual indica que son 20 días, teniendo como diferencia relevante 15 días. A pesar que la empresa cuenta con una mínima liquidez general, no es suficiente para dejar de recurrir a financiamientos con terceros, ya que en un análisis más profundo de la liquidez nos muestra un resultado no tan alentador en el ratio de prueba ácida un índice de 0.57 y en la prueba defensiva sobretodo un índice desfavorable de 0.06 del año 2017.

## REFERENCIAS

Aching, C. (2006). *Guía rápida: ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Argentina: El Cid Editor.

Aguilar Pinedo, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista corporación petrolera 2012*. (Tesis para optar título profesional) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Balestrini, J. (1998). *Investigación*. FLARSO.

Behar, Daniel (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom. La Habana. Cuba.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.

Brachfield, P. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España. Gestión 2000.

Castro Jimmy. (2013) *Política de cobranza y su efecto en el reconocimiento y medición de ingresos según la Norma de Contabilidad 18, ingresos ordinarios, en la empresa de transportes y servicios generales Joselito S.A.C, distrito de Trujillo, año 2013*, (Tesis para optar título Contador de Público) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo Perú.

Fernández, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Flores, J. (2015). *Análisis Financiero para contadores y su incidencia en las NIIF*. Lima, Perú. Pacífico editores.

Gálvez Marreros K. (2013) *Incidencia de la política de cobranza en la liquidez de la empresa de transporte transpesa S.A.C, distrito de Trujillo, año 2013*, (Tesis para optar título Contador de Publico) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo Perú.

García F. (2008). *Auditoria del Negocio con Excel*. Buenos Aires - Argentina: Omicron.

Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: 10 edición.

Gitman, L., Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson. 12 ediciones.

González Urteaga, A. (2013). *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos*. México: Ed. Universidad de Cantabria.

Mantilla, S. (2009). *Control Interno*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Méndez González, G., & Aguado Franco, J. C. (2006). *La gestión financiera de las empresas*. Madrid: Paraninfo.

Monzón Graupera, J. A. (2009). *Análisis de liquidez, endeudamiento y valor*. Madrid: Editorial UOC.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, DF, México. McGraw Hill. 6ta Edición.

Lawrence J. Gitman, & Chad J. Zutter. (2012). *Principios de administración financiera, 12va Edición*.

Levy, P. (2009). *Procedimientos de cobranza*. Editorial Limusa, México DF, México.

Loyola Ibáñez, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*, (Tesis para optar para optar título profesional) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.

Rodríguez Erika & Rodríguez Flor. (2014) *Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa estación Valle Chicama SAC año 2014*, (Tesis para optar título profesional) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Rubio, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero*. México. Disponible

En: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/255/9.htm> Consultado el 6 de octubre del 2017.

Tirado Torres, M. G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA*, (Tesis para optar título de economista) Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Torres, M., & Paz, K. (2003). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. Universidad Rafael Landívar.

Uceda Dávalos, L. K., & Villacorta Bacalla, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar EIRL en la ciudad de Lima periodo 2013*. (Tesis para optar título profesional) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.

# ANEXOS

**Tabla N°13: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</li> <li>➤ <b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativa.</li> <li>➤ <b>Alcance:</b> Correlacional</li> <li>➤ <b>Diseño:</b> Transeccional</li> </ul>
¿Cómo influye la política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017?	Evaluar de qué manera influye la política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.	La política de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.	<b>POLÍTICA DE COBRANZAS</b>	
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>DEPENDIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Población:</b> 12 personas de la empresa Equipo Luigi SAC.</li> <li>➤ <b>Muestra:</b> 3 personas de la empresa Equipo Luigi SAC.</li> </ul>
¿De qué manera influye el conocimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa	Determinar de qué manera influye el conocimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI	La falta de conocimiento de política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.	<b>LIQUIDEZ</b>	

María del Triunfo, 2017?	S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.			
¿Cómo influye el cumplimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017?	Analizar cómo influye el cumplimiento de política de cobranzas en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.	El cumplimiento de política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa EQUIPO LUIGI S.A.C., Villa María del Triunfo, 2017.		<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevista</li> <li>➤ Encuesta</li> <li>➤ Análisis documental</li> </ul>

**Tabla N°14: GUÍA DE ENTREVISTA**

<b><u>ENTREVISTA</u></b>
<p>Nombre y Apellido: Guillen Guizado Cinthya Vanessa</p> <p>Departamento: Gerencia General</p> <p>Cargo: Gerente General</p> <p>Funciones: Dirección de la administración general</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>¿Qué porcentaje representan las ventas al crédito?</b></li> <li>➤ <b>¿Cuántos días son los plazos promedios de cobro que se le otorga a los clientes?</b></li> <li>➤ <b>¿Cuáles son los medios de cobro de la empresa?</b></li> <li>➤ <b>¿Existen un manual de política de cobranzas?</b></li> <li>➤ <b>¿Considera Ud. Que la política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa?</b></li></ul>

- **¿Cuál son los procedimientos básicos de cobranzas según sus políticas, que deben realizar el Personal encargado del área?**
- **¿Se informa de manera oportuna a los clientes sus cuentas por cobrar?**
- **¿Cuáles son las políticas de cobranzas de los cheques?**
- **¿Cuáles son las políticas de cobranzas de las letras?**
- **¿Cuáles son las estrategias de cobranzas?**
- **¿Cuánto es el porcentaje de descuento que se aplica por pronto pago?**
- **¿Qué tiempo se debe presentar los reportes de cobros realizados?**
- **¿Cómo utilizan la bancarización en sus comprobantes de pago mayores a s/3,500.00?**
- **¿Conoce de las acciones legales para la recuperación de cuentas incobrables?**

### **ENTREVISTA N° 1**

Nombres y Apellidos: Guillen Guizado Cinthya Vanessa

Departamento: Gerencia General

Cargo: Gerente General

Funciones: Dirección de la administración general

➤ **¿Qué porcentaje representan las ventas al crédito?**

Las ventas al crédito representan un aproximado del 65% del total de nuestras ventas.

➤ **¿Cuántos días son los plazos promedios de cobro que se le otorga a los clientes?**

El plazo de días de cobros varía según el tipo de clientes:

- Ventas Estado plazo aproximado de 30 días
- Ventas a empresas Privadas plazo aproximado de 10 días

Por lo tanto el plazo promedio es de 20 días.

➤ **¿Cuáles son los medios de cobro de la empresa?**

Bueno, nosotros manejamos 4 modalidades de cobranzas:

Efectivo, cheques, Transferencia o depósitos en cuenta corriente y letras de cambio, siendo estos dos últimos los de mayor operatividad con respecto a ventas al crédito.

➤ **¿Existen un manual de política de cobranzas?**

Sí, contamos con un manual de política de cobranzas.

- **¿Considera Ud. Que la política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa?**

En mi opinión la política de cobranzas podría disminuir las ventas, ya que nuestros clientes no están acostumbrados a trabajar bajos políticas de pago, uno de ellos serían las ventas al estado, ya que nosotros nos acoplamos a sus condiciones, aunque esto implique desniveles de liquidez.

- **¿Cuál son los procedimientos básicos de cobranzas según sus políticas, que deben realizar el Personal encargado del área?**

Los procedimientos básicos que debe realizar son las llamadas telefónicas, envío de e-mail, mensajes de texto y visitas personales.

- **¿Se informa de manera oportuna a los clientes sus cuentas por cobrar?**

Por lo general sí, aunque algunas veces cuando me informaron de un cliente moroso, y reviso los correos que se enviaron con copia a mi persona, muchos de ellos no se utilizaron los procedimientos básicos antes de que cumpla la fecha de vencimiento.

- **¿Cuáles son las políticas de cobranzas de los cheques?**

Los cheques serán girados solo a nombre de la empresa, serán cobrados y de inmediato depositarlo en la cuenta corriente de la empresa.

- **¿Cuáles son las políticas de cobranzas de las letras?**

Las letras deberán ser firmadas cuando se emita el comprobante de pago, tendrán como máximo 5 días para llevar al banco después de entregada la mercadería.

- **¿Cuáles son las estrategias de cobranzas?**

Existen muchas estrategias de cobranzas, pero la única que utilizamos son los descuento por pronto pago.

➤ **¿Cuánto es el porcentaje de descuento que se aplica por pronto pago?**

El porcentaje varía de acuerdo al cliente, sobre todo por los días de pronto pago.

1. De 1 a 2 días es 2%
2. De 3 a 5 días es 3%
3. Mayor a 5 días 4%

➤ **¿Qué tiempo se debe presentar los reportes de cobros realizados?**

Los reportes de cobranzas se deben presentar semanalmente por el jefe de cobranzas.

➤ **¿Cómo utilizan la bancarización en sus comprobantes de pago mayores a s/3,500.00**

La norma nos obliga a bancarizar nuestras operaciones mayores a s/3,500 por lo que realizamos mediante depósitos o cheques.

➤ **¿Conoce de las acciones legales para la recuperación de cuentas incobrables?**

La verdad que no estoy al tanto de las acciones legales para recuperar las cuentas incobrables, ya que no contamos con un departamento legal y asesoría independiente que nos ayude a resolver estos problemas, pero supongo que se debe empezar con una carta notarial al cliente.

## **ENTREVISTA N° 2**

Nombres y Apellidos: Cascamayta Mendoza Yeni Marisol

Departamento: Cobranzas

Cargo: Asistente de cobranzas

Funciones: Manejo de cobranzas.

### **➤ ¿Qué porcentaje representan las ventas al crédito?**

Aunque no conozco el porcentaje, imagino que son más del 50% del total de las ventas, pero no más del 80%.

### **➤ ¿Cuántos días son los plazos promedios de cobro que se le otorga a los clientes?**

No existe un plazo de días determinado, ya que para todos no son los mismos plazos, pero las ventas al estado son las que más días de plazo tiene.

### **➤ ¿Cuáles son los medios de cobro de la empresa?**

Los medios de cobro de la empresa son efectivo, transferencias y letras.

### **➤ ¿Existen un manual de política de cobranzas?**

Siempre nos hablan del manual de política de cobranzas, pero nunca me han entregado por escrito.

### **➤ ¿Considera Ud. Que la política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa?**

No, considero que la política de cobranza no influye en la liquidez, ya que normalmente se cumple con los procedimientos de cobranzas.

### **➤ ¿Cuál son los procedimientos básicos de cobranzas según sus políticas, que deben realizar el Personal encargado del área?**

Los primeros procedimientos que se realiza son el envío de correo y las llamadas telefónicas.

➤ **¿Se informa de manera oportuna a los clientes sus cuentas por cobrar?**

Claro que sí, son ellos los que no cumplen, a veces no responden los correos o llamadas telefónicas confirmándonos la recepción de la información para el posterior pago.

➤ **¿Cuáles son las políticas de cobranzas de los cheques?**

Los cheques serán depositados en la cuenta corriente de la empresa.

➤ **¿Cuáles son las políticas de cobranzas de las letras?**

Las letras de cambio se llevaran al banco después de entregar la mercadería.

➤ **¿Cuáles son las estrategias de cobranzas?**

No conozco una estrategia de cobranza que manejemos en la empresa.

➤ **¿Cuánto es el porcentaje de descuento que se aplica por pronto pago?**

Los porcentajes varían entre 2% a 4% del total de la venta de acuerdo a los días.

➤ **¿Qué tiempo se debe presentar los reportes de cobros realizados?**

Estos reportes se deben presentar los fines de semana.

➤ **¿Cómo utilizan la bancarización en sus comprobantes de pago mayores a s/3,500.00?**

Si conozco de la ley de la bancarización, pero no controlo esas transacciones.

➤ **¿Conoce de las acciones legales para la recuperación de cuentas incobrables?**

No conozco las acciones legales para recuperar las cuentas incobrables, pero considero que es suficiente, mandarlos al gasto después de los seis meses de incobrabilidad.

### **ENTREVISTA N° 3**

Nombres y Apellidos: Cadillo Arévalo Luis

Departamento: Cobranzas

Cargo: Jefe de cobranzas

Funciones: Dirección de cobranzas

➤ **¿Qué porcentaje representan las ventas al crédito?**

70% del total de las ventas.

➤ **¿Cuántos días son los plazos promedios de cobro que se le otorga a los clientes?**

En términos generales son 20 a 25 días.

➤ **¿Cuáles son los medios de cobro de la empresa?**

En cuenta corriente; transferencia o depósito, efectivo, letras y cheque.

➤ **¿Existen un manual de política de cobranzas?**

Si existe, sino que no se ha formalizado.

➤ **¿Considera Ud. Que la política de cobranzas influye en la liquidez de la empresa?**

Si considero que la política de cobranza influye en la liquidez.

➤ **¿Cuál son los procedimientos básicos de cobranzas según sus políticas, que deben realizar el personal encargado del área?**

Envío de correo, llamadas telefónicas y visitas personales.

➤ **¿Se informa de manera oportuna a los clientes sus cuentas por cobrar?**

Sí, se informa de manera adecuada.

➤ **¿Cuáles son las políticas de cobranzas de los cheques?**

Los cheques deben estar a nombre de la empresa, los diferidos serán depositados en la cuenta corriente de la empresa.

➤ **¿Cuáles son las políticas de cobranzas de las letras?**

Tiene como máximo estar firmadas después de 5 días calendarios de entregada la mercadería.

➤ **¿Cuáles son las estrategias de cobranzas?**

El Descuento por pronto pago.

➤ **¿Cuánto es el porcentaje de descuento que se aplica por pronto pago?**

Depende de los días de adelanto.

➤ **¿Qué tiempo se debe presentar los reportes de cobros realizados?**

Semanalmente según lo indicado.

➤ **¿Cómo utilizan la bancarización en sus comprobantes de pago mayores a s/3,500.00?**

Nos depositan o transfieren en nuestra cuenta corriente.

➤ **¿Conoce de las acciones legales para la recuperación de cuentas incobrables?**

No realizamos acciones legales de las cuentas incobrables.

**Tabla N°15: CUESTIONARIO**

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>P1</b>	¿Cumple con los procedimientos básicos de políticas de cobros como son llamadas telefónicas, envío de e-mail y otros?				
<b>P2</b>	¿Cumple con informar de manera oportuna a los clientes, sus cuentas por cobrar?				
<b>P3</b>	¿Cumple con los procedimientos de cobro de cheques?				
<b>P4</b>	¿Cumple con los procedimientos de cobro de letras?				
<b>P5</b>	¿Cumplen con aplicar las estrategias de cobranzas?				
<b>P6</b>	¿Cumple en presentar los reportes semanales de los cobros realizados?				
<b>P7</b>	¿Cumple con la normativa de bancarización?				
<b>P8</b>	¿Cumplen correctamente con aplicar los descuentos por pronto pago?				

Fuente: Cuestionario – Preguntas cerradas – Equipo Luigi S.A.C.

Tabla N° 16: Estado de situación financiera

EQUIPO LUIGI S.A.C. RUC: 20525029426		Estado de Situación Financiera (Expresado en Soles)					
	2017	2016	2015	2017	2016	2015	
<b>ACTIVO</b>				<b>PASIVO</b>			
<b>Activo Corriente</b>				<b>Pasivo Corriente</b>			
Efectivo y Equivalente de efectivo	176,050.00	257,037.00	413,192.00	Trib. Aport sist pens y essalud por pagar	18,762.00	24,681.00	
Ctas por cobrar comerciales (Neto)	1,425,691.00	1,215,598.00	765,296.00	Remuneraciones y participac por pagar	13,486.00	9,524.00	
Otras Ctas x Cobrar (Neto)	3,004.00	615.00	12,681.00	Cuentas por pagar comerciales - terceros	2,386,730.00	1,794,669.00	
Serv. Y otros cont. Por anticipo	1,850.00	1,387.00	1,520.00	Cuentas por pagar diversas	236,871.00	186,127.00	
Existencias	1,270,763.00	988,039.00	1,055,631.00	Obligaciones financieras a corto plazo	143,695.00	58,468.00	
Otros Activos no financieros	2,463.00	2,184.00	1,679.00	Otros pasivos Corrientes	0.00	0	
<b>Total Act. Corriente</b>	<b>2,879,821.00</b>	<b>2,464,860.00</b>	<b>2,249,999.00</b>	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>2,799,544.00</b>	<b>2,073,469.00</b>	
<b>Activo No Corriente</b>				<b>Pasivo No Corriente</b>			
Otros Activos financieros	142,589.00	126,524.00	73,584.00	Obligaciones financieras a largo pl	27,026.00	95,049.00	
Propiedades, planta y Equipo (Neto)	1,668,019.00	954,138.00	475,698.00	<b>Total Pasivo No corriente</b>	<b>27,026.00</b>	<b>95,049.00</b>	
Activos Intangibles	0.00	0.00	0.00	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>2,826,570.00</b>	<b>2,168,518.00</b>	
<b>Total Act. No Corriente</b>	<b>1,810,608.00</b>	<b>1,080,662.00</b>	<b>549,282.00</b>	<b>PATRIMONIO</b>			
				Capital Social	120,500.00	70,500.00	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>4,690,429.00</b>	<b>3,545,522.00</b>	<b>2,799,281.00</b>	Reservas	18,563.00	11,684.00	
				Resultados Acumulados	1,147,473.00	2,563.00	
				Resultado del ejercicio	577,323.00	546,016.00	
				<b>Total Patrimonio</b>	<b>1,863,859.00</b>	<b>630,763.00</b>	
				<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>4,690,429.00</b>	<b>3,545,522.00</b>	

Fuente: Empresa Equipo Luigi SAC.

**Tabla N°17: Estado de Resultado**

<b>EQUIPO LUIGI S.A.C.</b>			
<b>RUC: 20525029426</b>			
<b>Estado de Resultados - FUNCIÓN</b>			
<b>(Expresado en Soles)</b>			
	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Ventas</b>	14,563,289.00	11,456,323.00	9,632,421.00
Costo de ventas	<u>-11,968,256.00</u>	<u>-9,366,263.00</u>	<u>-7,835,622.00</u>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>2,595,033.00</b>	<b>2,090,060.00</b>	<b>1,796,799.00</b>
Gastos de administración	-889,263.00	-602,452.00	-433,459.00
Gastos de venta	<u>-878,925.00</u>	<u>-652,563.00</u>	<u>-605,279.00</u>
<b>Utilidad o Pérdida Operativa</b>	<b>826,845.00</b>	<b>835,045.00</b>	<b>758,061.00</b>
Gastos Financieros	-35,632.00	-26,724.00	-24,956.00
Ingresos Financieros	3,568.00	2,676.00	2,586.00
Otros Ingresos operativos	<u>25,698.00</u>	<u>22,563.00</u>	<u>23,886.00</u>
<b>Utilidad antes de Impuesto</b>	<b>820,479.00</b>	<b>833,560.00</b>	<b>759,577.00</b>
Gastos por impuestos a las Ganancias	-243,156.00	-234,666.00	-213,561.00
<b>Utilidad o Pérdida Neta</b>	<b><u>577,323.00</u></b>	<b><u>598,894.00</u></b>	<b><u>546,016.00</u></b>

Fuente: Empresa Equipo Luigi SAC.