

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E
INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE
NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y
FINANZAS**



TESIS

**“LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN
LA LIQUIDEZ DE LAS DROGUERIAS EN EL DISTRITO
DE LOS OLIVOS, AÑO 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

PRESENTADA POR

BACHILLER FABIOLA CORINA DELGADO CHANGANA

ASESOR

MG. ELIZABETH REYES MELO

LIMA-PERÚ

2019



DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres y hermana por el apoyo y amor incondicional en todas las etapas de mi vida.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por mantenerme con vida y salud. Asimismo a mi familia por su constante motivación a conseguir mis objetivos; y a los docentes de contabilidad de la Comunidad UPCI, porque gracias a los conocimientos adquiridos fueron mi guía para el desarrollo de mi carrera profesional.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas dispuestas en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, para optar el título profesional optando por la modalidad de sustentación de Tesis, presento mi trabajo de investigación denominado: **“Las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez de las droguerías en el distrito de Los Olivos, año 2019”**, en el que se establece la incidencia e importancia de la implementación de políticas de cobranza para lograr el incremento de la liquidez de las droguerías en estudio.

Por lo que, señores miembros del jurado, presento esta investigación, a fin de que sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente

Fabiola Corina Delgado Changana
Bachiller en Contabilidad, Auditoría y Finanzas

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACION.....	iv
INDICE.....	v
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCION	1
1.1 Realidad problemática.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Hipótesis de la investigación.....	6
1.3.1 Hipótesis general	6
1.3.2 Hipótesis específicos	6
1.4 Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1 Objetivo general... ..	6
1.4.2 Objetivos específicos.....	6
1.5 Variables , dimensiones e indicadores.....	7
1.5.1 Conceptualización de variables.....	7
1.5.2 Operacionalizacion de variables.....	8
1.6 Justificación del estudio.....	10
1.6.1 Justificación teórica.....	10
1.6.2 Justificacion metodológica... ..	10
1.6.3 Justificación práctica – social.....	10
1.7 Antecedentes nacionales e internacionales.....	10
1.7.1 Antecedentes nacionales.....	10
1.7.2 Antecedentes internacionales.....	13
1.8 Marco teórico.....	16
1.8.1 Políticas de Cobranza... ..	16

1.8.1.1	Definiciones.....	16
1.8.1.2	Importancia de las Políticas de cobranza.....	17
1.8.1.3	Tipos de Política de Cobranza.....	18
1.8.1.4	Etapas de Cobranza.....	19
1.8.1.5	Elementos de las políticas de cobranza.....	20
1.8.1.6	Manual de Políticas de Cobranza.....	22
1.8.1.7	Medios de Cobranza.....	23
1.8.1.8	Estimación de cuentas de cobranza dudosa.....	26
1.8.1.9	Plazos de pago de las administraciones públicas.....	28
1.8.2	Liquidez.....	29
1.8.2.1	Definiciones.....	29
1.8.2.2	Efectos financieros por falta de liquidez.....	29
1.8.2.3	Incumplimiento de obligaciones a corto plazo.....	30
1.8.2.4	Cuentas por pagar comerciales.....	31
1.8.2.5	Remuneraciones por pagar.....	31
1.8.2.6	Deuda por Impuestos.....	32
1.8.2.7	Posición Financiera.....	32
1.8.2.8	Decisiones de Financiamiento.....	33
1.8.2.9	Recursos Financieros.....	34
1.8.2.10	Endeudamiento Financiero.....	35
1.8.2.11	Capital de Trabajo.....	36
1.8.2.12	Préstamos Financieros.....	36
1.8.2.13	Indicadores Financieros.....	36
1.8.2.14	Métodos de análisis Financiero.....	39
1.9	Definición de términos básicos.....	40
CAPÍTULO II : METODO.....		44
2.1	Tipo y diseño de investigación.....	44
2.1.1	Tipo.....	44
2.1.2	Diseño.....	44
2.2	Población y Muestra.....	44
2.2.1	Población.....	44
2.2.2	Unidad de Análisis.....	45
2.2.3	Muestra.....	46
2.3	Técnicas para la recolección de datos.....	46

2.3.1 Técnicas.....	46
2.3.2 Instrumentos.....	47
2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	47
2.4.1 Validez.....	47
2.4.2 Confiabilidad.....	48
2.5 Procesamiento y análisis de datos.....	50
2.5.1 Procesamiento de datos.....	50
2.5.2 Análisis de datos.....	51
2.6 Aspectos éticos	51
2.7 Las empresas.....	52
2.7.1 Descripción de la empresa Comercial Importadora Sudamericana SAC.....	52
2.7.2 Misión.....	52
2.7.3 Visión.....	52
2.7.4 Valores Institucionales.....	53
2.7.5 Organigrama.....	53
2.7.6 Análisis Financiero de la empresa.....	54
2.7.7 Descripción de la empresa Cia. Importadora Americana SA.....	64
2.7.8 Misión.....	64
2.7.9 Visión.....	64
2.7.10 Valores Institucionales.....	65
2.7.11 Organigrama.....	65
2.7.12 Análisis Financiero de la empresa.....	66
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	77
3.1 Resultados descriptivos	77
3.2 Prueba de normalidad	99
3.3 Contrastación de las hipótesis	99
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	104
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	108
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	119
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	120
Anexo 3. Base de datos	123

Anexo 4. Evidencia de similitud digital.....	124
Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio.....	131
Anexo 6. Manual de políticas de cobranza.....	132
Anexo 7. Validacion de instrumentos por juicio de experto 01.....	135
Anexo 8. Validacion de instrumentos por juicio de experto 02.....	136
Anexo 9. Validacion de instrumentos por juicio de experto 03.....	137



LISTA DE TABLAS

1. Tabla N° 01 Población.....	45
2. Tabla N° 02 Unidad de análisis.....	46
3. Tabla N° 03 Cuadros de fiabilidad.....	48
4. Tabla N° 04 Resultado tabular de la pregunta 1.....	77
5. Tabla N° 05 Resultado tabular de la pregunta 2.....	78
6. Tabla N° 06 Resultado tabular de la pregunta 3.....	79
7. Tabla N° 07 Resultado tabular de la pregunta 4.....	80
8. Tabla N° 08 Resultado tabular de la pregunta 5.....	81
9. Tabla N° 09 Resultado tabular de la pregunta 6.....	82
10. Tabla N° 10 Resultado tabular de la pregunta 7.....	83
11. Tabla N° 11 Resultado tabular de la pregunta 8.....	84
12. Tabla N° 12 Resultado tabular de la pregunta 9.....	85
13. Tabla N° 13 Resultado tabular de la pregunta 10.....	86
14. Tabla N° 14 Resultado tabular de la pregunta 11.....	87
15. Tabla N° 15 Resultado tabular de la pregunta 12.....	88
16. Tabla N° 16 Resultado tabular de la pregunta 13.....	89
17. Tabla N° 17 Resultado tabular de la pregunta 14.....	90
18. Tabla N° 18 Resultado tabular de la pregunta 15.....	91
19. Tabla N° 19 Resultado tabular de la pregunta 16.....	92
20. Tabla N° 20 Resultado tabular de la pregunta 17.....	93
21. Tabla N° 21 Resultado tabular de la pregunta 18.....	94
22. Tabla N° 22 Resultado tabular de la pregunta 19.....	95
23. Tabla N° 23 Resultado tabular de la pregunta 20.....	96
24. Tabla N° 24 Resultado tabular de la pregunta 21.....	97
25. Tabla N° 25 Resultado tabular de la pregunta 22.....	98
26. Tabla N° 26 Prueba de normalidad variable independiente.....	99
27. Tabla N° 27 Prueba de normalidad variable Dependiente.....	99
28. Tabla N° 28 Matriz de correlación de Hipótesis General.....	100
29. Tabla N° 29 Matriz de correlación de Hipótesis Especifica 1.....	101
30. Tabla N° 30 Matriz de correlación de Hipótesis Especifica 2.....	102
31. Tabla N° 31 Matriz de correlación de Hipótesis Especifica 3.....	103

LISTA DE FIGURAS

1. Figura N° 01 Cuadro de variables,dimensiones e indicadores... ..	7
2. Figura N° 02 Etapas de cobranza.....	19
3. Figura N° 03 Condiciones de crédito.....	21
4. Figura N° 04 Medios de cobranza.....	24
5. Figura N° 05 Asiento de estimación de cobranza dudosa.....	28
6. Figura N° 06 Indicadores Financieros de liquidez.....	38
7. Figura N° 07 Organigrama de la empresa A.....	53
8. Figura N° 08 Organigrama de la empresa B.....	65
9. Figura N° 09 Resultado gráfico de la pregunta 1.....	77
10. Figura N° 10 Resultado gráfico de la pregunta 2.....	78
11. Figura N° 11 Resultado gráfico de la pregunta 3.....	79
12. Figura N° 12 Resultado gráfico de la pregunta 4.....	80
13. Figura N° 13 Resultado gráfico de la pregunta 5.....	81
14. Figura N° 14 Resultado gráfico de la pregunta 6.....	82
15. Figura N° 15 Resultado gráfico de la pregunta 7.....	83
16. Figura N° 16 Resultado gráfico de la pregunta 8.....	84
17. Figura N° 17 Resultado gráfico de la pregunta 9.....	85
18. Figura N° 18 Resultado gráfico de la pregunta 10.....	86
19. Figura N° 19 Resultado gráfico de la pregunta 11.....	87
20. Figura N° 20 Resultado gráfico de la pregunta 12.....	88
21. Figura N° 21 Resultado gráfico de la pregunta 13.....	89
22. Figura N° 22 Resultado gráfico de la pregunta 14.....	90
23. Figura N° 23 Resultado gráfico de la pregunta 15.....	91
24. Figura N° 24 Resultado gráfico de la pregunta 16.....	92
25. Figura N° 25 Resultado gráfico de la pregunta 17.....	93
26. Figura N° 26 Resultado gráfico de la pregunta 18.....	94
27. Figura N° 27 Resultado gráfico de la pregunta 19.....	95
28. Figura N° 28 Resultado gráfico de la pregunta 20	96
29. Figura N° 29 Resultado gráfico de la pregunta 21	97
30. Figura N° 30 Resultado gráfico de la pregunta 22	98

RESUMEN

Las políticas de cobranza son disposiciones específicas para la realización de acciones coordinadas aplicadas pertinentemente a los clientes para recuperar los créditos, a través de un proceso de una buena relación con los clientes para que los activos de la empresa sean activos líquidos, a fin de que le sea posible el cumplimiento de sus obligaciones corrientes.

La liquidez, conocida mediante los indicadores financieros de liquidez, señala la relación que existe entre los activos líquidos por excelencia, como el efectivo, cobros pendientes, adeudos e inversiones temporales o realizables, y el pasivo circulante, lo que le permite a la empresa conocer la capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo y no caer en gastos excesivos que obliguen a financiamiento innecesario que provoca gastos por intereses y otros.

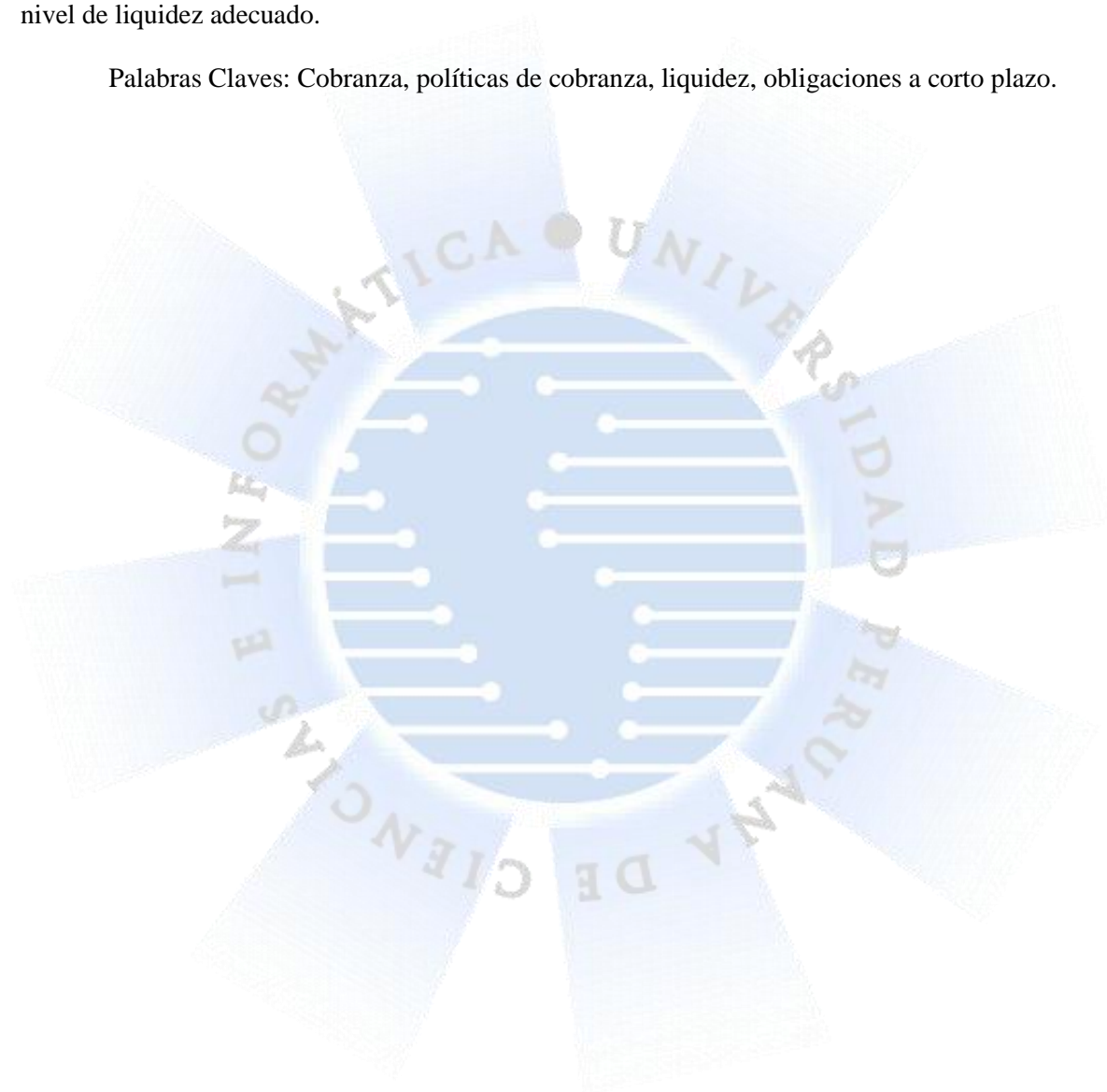
Por tales motivos, la presente investigación se fundamenta en dos variables, por un lado la variable independiente políticas de cobranza y por otro, la liquidez y su propósito es establecer el grado de influencia que tienen las políticas de cobranza en la liquidez en las droguerías del distrito de Los Olivos; a través de la eficiente ejecución de estrategias de cobranza, para lo cual se ha obtenido información sobre los antecedentes y teorías relacionadas con estos temas.

Para llevar a efecto la contrastación del objetivo y comprobación de la hipótesis, el estudio fue validado con juicio de expertos consultados. El estudio fue programado con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo, de nivel descriptivo - explicativo y de diseño no experimental de corte transversal. Se realizó comprobaciones muestrales con un tamaño poblacional de 24 personas que trabajan en las áreas en estudio en las droguerías del distrito de Los Olivos, nivel de confianza del 95%, valor de proporción poblacional del 50 % y el límite de error de la inferencia estadística se ejecutó mediante la prueba de correlación de Spearman(r), bivariada, nivel de significancia p -value (p) de 0.05; asimismo, se logró calcular la correlación de variables y su respectiva covarianza obteniendo un r de 93.2%.

La aplicación de la encuesta y entrevista instrumentadas con el cuestionario y guía de entrevista, respectivamente, en concordancia con el objetivo, dio como resultado que las políticas de cobranza tienen injerencia significativa en la liquidez en las droguerías del distrito de Los Olivos;

luego, a través de las recomendaciones se realizará las acciones correctivas correspondientes y evitará que se cometan nuevamente las deficiencias constatadas, lo que le permitirá la toma de decisiones acertadas para lograr sus objetivos a corto, mediano y largo plazo; para lo cual deberá establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los involucrados esté enfocado en agilizar los procesos tendentes a evitar deficiencias en la gestión de cobranzas y de esta manera mantener un nivel de liquidez adecuado.

Palabras Claves: Cobranza, políticas de cobranza, liquidez, obligaciones a corto plazo.



ABSTRACT

Collection policies are specific provisions for carrying out coordinated actions applied pertinently to customers to recover credits, through a process of a good relationship with customers so that the company's assets are liquid assets, so that it is possible to fulfill its current obligations.

Liquidity, known through the financial liquidity indicators, indicates the relationship between liquid assets par excellence, such as cash, outstanding receivables, debts and temporary or realizable investments, and current liabilities, which allows the company to know the ability to meet its short-term obligations and not fall into excessive expenses that require unnecessary financing that causes interest and other expenses.

For these reasons, the present investigation is based on two variables, on the one hand the independent variable collection policies and on the other, liquidity and its purpose is to establish the degree of influence that collection policies have on liquidity in drug stores. Los Olivos district; through the efficient execution of collection strategies, for which information on the background and theories related to these issues has been obtained.

To carry out the contrast of the objective and verification of the hypothesis, the study was validated with the opinion of experts consulted. The study was programmed with a quantitative, application-type, descriptive-explanatory, and non-experimental design with a cross-sectional approach. Sample checks were carried out with a population size of 24 people working in the areas under study in the drug stores of the Los Olivos district, 95% confidence level, proportion value 50% population and the statistical inference error limit was executed by Spearman correlation test (r), bivariate, significance level p -value (p) of 0.05; Likewise, it was possible to calculate the correlation of variables and their respective covariance, obtaining an r of 93.2%.

The application of the survey and interview instrumented with the questionnaire and interview guide, respectively, in accordance with the objective, resulted in collection policies having significant liquidity interference in drug stores in the Los Olivos district; then, through the recommendations, the corresponding corrective actions will be carried out and will avoid committing again the deficiencies found, which will allow it to make the right decisions to achieve its objectives in the short, medium and long term; for which it must establish an organizational culture in which the work of all those involved is focused on streamlining the processes aimed at avoiding deficiencies in the management of collections and in this way maintaining an adequate level of liquidity.

Keywords: Collection, collection policies, liquidity, short-term obligation



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas por la necesidad de generar ingresos para poder realizar las operaciones del día a día, han obviado establecer los procedimientos adecuados de otorgamiento de créditos y cobranzas, y se basan en los pasos habituales; sin embargo se presentan situaciones de escasa liquidez, donde la gestión de pagos a proveedores, personal y entidades financieras se ve afectada.

En tal sentido, las políticas de cobranza constituyen una grandiosa herramienta para llevar a cabo, debido que se basa en la eficiencia para alcanzar los objetivos establecidos y desarrollo de una empresa, utilizando la menor cantidad de recursos posibles; ya sea recursos humanos, recursos monetarios o cualquier otro tipo de recursos.

La Tesis denominada “LAS POLITICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS DROGUERIAS EN EL DISRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2019”, tiene como objetivo determinar la medida en que las políticas de cobranza inciden en la liquidez de las empresas.

De esta manera se hará una propuesta de un Manual de Políticas de Cobranza acorde con la modernidad con la situación económica de las empresas que mejore la liquidez financiera. Esta tesis se compone de 6 capítulos que son los siguientes:

En el Capítulo I : INTRODUCCIÓN que comprende la Realidad Problemática, Planteamiento del Problema, el cual abarca el Problema General y los Problemas Específicos, también se consigna las Hipótesis de la investigación, dentro de ella la Hipótesis General y las Hipótesis Específicas, los Objetivos de la investigación que comprende: el Objetivo General y los Objetivos Específicos. Asimismo, se considera las Variables, dimensiones e indicadores, Justificación del estudio, Antecedentes nacionales e internacionales, Marco Teórico y Definición de términos básicos.

En el Capítulo II: MÉTODO, comprende el Tipo y Diseño de investigación, la Población y muestra, las Técnicas para la recolección de datos, la Validez y confiabilidad de instrumentos, el Procesamiento y análisis de datos y por último los Aspectos Éticos.

El Capítulo III: RESULTADOS contiene los Resultados descriptivos, la Prueba de normalidad y la Contrastación de las hipótesis.

EL Capítulo IV: DISCUSION basado en el análisis de los estudios previos, marco teórico y los resultados obtenidos mediante los instrumentos utilizados.

El Capítulo V: CONCLUSIONES expone las conclusiones de los capítulos anteriores.

El Capítulo VI: RECOMENDACIONES señala las recomendaciones para mejorar la problemática de la investigación.

Finalmente se presenta las Referencias Bibliografía y los anexos que complementan el trabajo de investigación.

1.1. Realidad Problemática

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio. Hay constancias de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, la pena de muerte y su venta como esclavo. (Del Valle Córdova, 2017, pág. 7)

Continuando con la historia del crédito en la Edad Media se inició otorgando más de 1% de interés, posteriormente se prohíbe a los cristianos cobrar dichos intereses a excepción de los judíos. En este mismo tiempo los prestamistas financiaban sus negocios con el apoyo de los Bancos. (Blog_prestamoney, 2018)

En el mundo el éxito de la mayoría de las empresas está basada en identificar las mejores herramientas que les permitan alcanzar un volumen de ventas deseado, para que de esta manera el negocio continúe en marcha y haga frente con la alta competitividad existente en el mercado.

En ese sentido con el objetivo de enfocar las ventas a los clientes que no disponen de efectivo inmediato y considerando que el otorgamiento de crédito se ha convertido en los últimos años el mayor porcentaje de ingreso como una necesidad para atraer y fidelizar más clientes.

En el ámbito Regional considerando el desarrollo de pagos y cobros del país de Brasil, se basan en dos ideas centrales: la duplicata, que es un registro electrónico que tiene los datos de la factura y las condiciones pactadas entre vendedor y comprador; y el sistema de compensación de bloquitos (avisos) de cobranza, se realiza por intermedio de los Bancos, los cuales realizan la cobranza por correo electrónico al comprador. Y el deudor puede cancelar su deuda instruyendo al Banco

que debite de su cuenta corriente y/o en efectivo o cheque en cualquier agencia bancaria. (Edtorbes C.A., 2001)

En el Perú en un escenario donde la modernización del equipamiento médico de las entidades de Salud en nuestro país sector a la que está enfocada la gestión comercial. Tales como Hospitales, Clínicas, ESSALUD, etc., es de obligatoriedad periódica cada cuatro años su equipamiento médico para atender con gran eficacia y exactitud los exámenes médicos así como también el incremento de sus consumos de reactivos y materiales de laboratorio, los cuales serán usados para las tomas de muestras y brindar un rápido resultado de los mismos, en los diversos Centros de Salud a nivel nacional. Con dicha tecnología se busca obtener resultados muchos más exactos que generen la confianza de los pacientes.

Para lograr el objetivo deseado, es necesario establecer las condiciones bajo las cuales se está comercializando la modalidad de pago, es así que el comprobante de venta otorgado tiene que contar con la fecha de vencimiento.

La investigación tendrá como objeto de análisis las empresas de droguerías en el Distrito de los Olivos, dedicadas a la importación y comercialización de dispositivos médicos tales como reactivos de diagnóstico y material de laboratorio clínico. Los cuales pretenden estar y mantenerse atentos a las necesidades de los clientes y prestar todo el apoyo técnico necesario a fin de satisfacer sus requerimientos.

Actualmente la mayoría de las empresas no cuentan con políticas de cobranzas establecidas que permitan la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar, generando retrasos en la recuperación de la liquidez y con probabilidades que se originen cobranza dudosa.

Existen facturas vencidas que superan el tiempo de crédito otorgado, sin embargo con la finalidad de seguir generando ventas se despachan la mercadería a clientes

que mantienen deuda atrasada, originando que su deuda incremente y perjudicando la recuperación del efectivo.

Cabe resaltar que la liquidez constituye la necesidad básica para la supervivencia del negocio, debido al incumplimiento en los pagos de los clientes genera en muchas ocasiones el retraso de las obligaciones financieras, las cuales tienen fechas de vencimiento establecidas. Así como también con el compromiso contraído con los proveedores.

En tal contexto, se define realizar una revisión de los procedimientos actuales de cobranzas, con la finalidad de identificar las debilidades del área y establecer las políticas adecuadas para poner en práctica con los nuevos y antiguos clientes que cuenten con línea de crédito. Teniendo presente hasta que monto y el plazo que se puede otorgar, en relación a un análisis del histórico de deudas y capacidad de pago.

1.2. Planteamiento del Problema.

1.2.1 Problema General

¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿En qué medida las etapas de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019?
2. ¿En qué medida el manual de políticas de cobranza influye en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019?
3. ¿En qué medida los medios de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019?

1.3 Hipótesis de la investigación

Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

1.3.1 Hipótesis Específica

1. Las etapas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.
2. El manual de políticas de cobranza influye significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.
3. Los medios de cobranzas influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar en qué medida las políticas de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Demostrar en qué medida las etapas de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.
2. Determinar en qué medida el manual de políticas de cobranza influye en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.
3. Establecer en qué medida los medios de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

1.5 Variables, dimensiones e indicadores

Figura N° 01 : Cuadro de Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	INDICADORES
VI POLÍTICAS DE COBRANZA	1) Etapas de Cobranza
	2) Manual de Políticas de Cobranza
	3) Medios de Cobranza
VD LA LIQUIDEZ	1) Incumplimiento de obligaciones a corto plazo
	2) Posición financiera
	3) Endeudamiento financiero

Fuente: Elaboración propia

1.5.1 Conceptualización de Variables

1.5.1.1 Políticas de cobranza:

Según Morales, A. & Morales, J. (2014) define a las políticas de cobro como los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. (p.164)

1.5.1.2 Liquidez

Según Córdova, M. (2012) define a la liquidez como la capacidad de una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global, es decir a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda (p.17).

1.5.2 Operacionalización de Variables

LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS DROGUERÍAS EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2019

BACHILLER FABIOLA CORINA DELGADO CHANGANA

CUANTITATIVA

INDICADORES	ÍNDICES	ITEMS
1. Etapas de cobranza		1. Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez.
		2. Las etapas de cobranza tienen incidencia directa en la liquidez.
	Cobranza preventiva	3. Una adecuada cobranza preventiva tiene impacto positivo en la liquidez.
	Cobranza administrativa	4. La cobranza administrativa persuade al cliente, para obtener la liquidez deseada.
	Cobranza Judicial	5. La cobranza judicial es el último recurso para recuperar la liquidez.
2. Manual de políticas de cobranza		6. El Manual de políticas de cobranza tiene incidencia favorable en la liquidez
	Proceso de cobranza	7. El proceso de cobranza contribuye en la obtención de liquidez.
	Tratamiento de cartera vencida	8. El tratamiento de cartera vencida es fundamental en la liquidez.
3. Medios de cobranza		9. Los medios de cobranza son importantes para la liquidez de la empresa.
	Correos electrónicos	10. Los correos electrónicos inciden favorablemente en la obtención de liquidez.
	Visitas personales al cliente	11. Las visitas personales al cliente producen un impacto favorable en la liquidez
	Gestión de Llamadas Telefónicas	12. La gestión de llamadas telefónicas aportan favorablemente para la generación de liquidez de la empresa.

INDICADORES	ÍNDICES	ITEMS
1. Incumplimiento de obligaciones a corto plazo.		13. La cobranza preventiva evita el incumplimiento de obligaciones a corto plazo.
	Cuentas por pagar comerciales	14. La cobranza administrativa contribuye a cumplir con las cuentas por pagar comerciales.
	Remuneraciones por pagar	15. Los medios de cobranza solucionan el problema de las remuneraciones por pagar.
	Deuda por Impuestos	16. El proceso de cobranza fortalece el cumplimiento de la deuda por impuestos.
2. Posición financiera		17. El cumplimiento del manual de políticas de cobranza mejora la posición financiera de la empresa.
	Decisiones de Financiamiento	18. La cobranza preventiva tiene incidencia en las decisiones de financiamiento.
	Recursos Financieros	19. La gestión de llamadas telefónicas permiten fortalecer los recursos financieros.
3. Endeudamiento financiero		20. El tratamiento eficaz de la cartera vencida permite el cumplimiento del endeudamiento financiero.
	Capital de trabajo	21. La eficiencia de las etapas de cobranza fortalecen significativamente el capital de trabajo.
	Préstamos Financieros	22. El eficaz proceso de cobranza evita la recurrencia a préstamos financieros.

Fuente: Elaboración propia

1.6 Justificación del estudio

1.6.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación permitirá conocer los beneficios que genera contar con políticas de cobranza eficientes establecidas; así también contar con un manual de procesos que servirá como herramienta de trabajo para disminuir la cartera vencida.

1.6.2 Justificación Metodológica

Es relevante la implementación de políticas para la cobranza, porque está basado en aspectos teóricos y prácticos que involucra los aspectos financieros, permitirá reorganizar los procesos y disminuir situaciones dificultosas; se puede aplicar a empresas del sector droguerías de dispositivos médicos.

1.6.3 Justificación Práctica – Social

Con la aplicación de políticas de cobranza permitirá mejorar la situación de la liquidez y disminuir los errores existentes. Permitiendo cumplir con las metas establecidas de la empresa.

1.7 Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1 Nacionales

1.7.1.1 Díaz,L. y Ramos,V., (2018) de Trujillo en su Tesis titulada “Incidencia de las políticas de cobranzas en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015-2016” para optar el título de Contador Público, tienen como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de cobranzas en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. 2015-2016.

La Presente investigación tiene como problema principal determinar de qué manera las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la organización, debido a que constituyen importantes inversiones.

En cuanto al diseño metodológico es de nivel descriptivo simple, diseño no experimental, desarrolla un tipo de investigación aplicada.

Finalmente concluyen que la empresa no cuenta con políticas de créditos formales solo con instructivos verbales, la cual origina atraso en las cobranzas en los plazos establecidos.

En tal sentido recomienda establecer, formalizar políticas de crédito que sirvan como base para iniciar una política de cobranza que asegure la recuperación de los créditos realizados por la empresa.

1.7.1.2 Almiron,P. ,Barzola,J. y Bermudez, L. (2015) en su Tesis titulada “Las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez en la empresa Sedna S.A.C.” para optar el título de Contador Público, proponen como objetivo general evaluar las políticas del área de créditos y cobranzas, que inciden en la liquidez de la empresa Corporación SEDNA S.A.C.

Actualmente el problema radica en la falta de políticas de cobranzas eficientes, lo que genera que la recuperación del crédito se torne lento y con probabilidad de convertirse en cobranza dudosa.

Los investigadores concluyen que la empresa carece de una política de cobranza eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes, sólo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad del cliente, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento que presentan los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros proveedores.

Como recomendación la empresa debe cumplir con la política de cobranza y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los potenciales clientes para el cumplimiento de sus obligaciones con otros proveedores.

1.7.1.3 Neira,H. (2018) en su Trabajo de investigación titulado “Control Contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de las Palmeras S.A.C., los Olivos 2018 para optar el grado de Bachiller en contabilidad y finanzas, tiene como objetivo general demostrar que el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa las Palmeras S.A.C. en el año 2018. En la empresa existen problemas con respecto a la gestión de las cuentas por cobrar, los ratios no son del todo eficiente. Asimismo no se aplican procesos oportunos ni políticas de cobro.

Según el Tipo de investigación es Básica porque se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos; en cuanto al Diseño es no experimental transversal debido que no se posee el control directo de las variables independientes.

El presente trabajo tiene como conclusión que el control contable de las cuentas por cobrar, influyen significativamente en la liquidez de la empresa Las Palmeras S.A.C. debido a que la falta de control contable permite que los procesos de créditos y cobranza, sean tolerantes con ciertos clientes, permitiendo que dichos clientes tengan privilegios particulares, todo ello debido a la gran cantidad de servicios que tienen con la entidad y la amistad de años que tienen con el Gerente General de la compañía, sin considerar el comportamiento del cliente con respecto a sus pagos.

1.7.1.4 Tapia,L. y Pauca,Y. (2019) en su Tesis titulada “Influencia de la política de cobranzas en la liquidez de la empresa Equipo Luigi S.A.C., Villa María del triunfo,2017 para optar el título profesional de contadora pública, establecen 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.

El problema radica que en los últimos años presenta bajos índices de liquidez, porque el área de cobranza no tiene conocimiento y cumplimiento de la política de cobranzas.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, en cuanto al tipo es aplicada por aplicar los conocimientos adquiridos.

Por la relación que existe entre las variables es de nivel correlacional, con Diseño transversal basado en la descripción de las variables y por analizar su incidencia en un momento dado.

Los investigadores concluyen que 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.

1.7.2 Internacionales

1.7.2.1 Izar, J. y Ynzunza, C. (2017) de México, en su revista titulada “El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades” señalan que su investigación tiene como objetivo principal definir la política de crédito y cobranza que le permita a una pequeña empresa maximizar sus utilidades. Mencionan que el problema principal se basa en los créditos que se otorga, debido que sirve para incentivar las ventas y el incremento de los ingresos a las compañías; sin embargo también genera aumento en las cuentas por cobrar y el riesgo de tener más cuentas incobrables.

Referente a la metodología se trata de definir las variables como el descuento por pronto pago, el costo de capital, la fracción de cuentas incobrables y margen de contribución.

Finalmente concluyen que el monto de crédito para maximizar las ganancias se incrementa cuando el margen de contribución y el descuento por pronto pago aumenten.

1.7.2.2 Mata, C. (2015) en su Tesis titulada “Administración del crédito y Gestión de cobranza, para la recuperación de cartera vencida de una empresa de gases industriales, especiales y medicinales” para obtener el título de Licenciado en Administración, indica que su investigación tiene como objetivo fundamental analizar y desarrollar un modelo de trabajo que modifique el sistema que se ha venido manejando en lo relacionado al ciclo de venta. Así también el problema esencial está basado en el otorgamiento de crédito sin realizar una investigación crediticia, por lo que se corre el riesgo de seguir incrementando la cartera vencida.

La metodología utilizada es de tipo transversal descriptivo, se pretende obtener datos válidos y verificables, mediante el uso de investigación documental y de campo. Finalmente concluye que es necesario la administración del crédito y una gestión de cobranza sobre bases técnicas y otorgar créditos después de realizar estudios profundos y detallados.

1.7.2.3 Tirado, M. (2015), en su tesis “Las Políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA” para optar el título de Economista, tiene como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia.

El problema de mayor impacto es la gestión crediticia deficiente, causada por la inexistencia de políticas de crédito y cobranza, que ocasiona una reducida liquidez.

Esta investigación se desarrolla con el siguiente diseño metodológico:

Basado en el enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo, el tipo de investigación es de modalidad básica, utilizando el campo y documental.

El nivel es exploratoria porque examina un tema de investigación poco estudiado, descriptiva debido que analiza la realidad presente en cuanto a hechos y correlacional porque mide el grado de asociación entre dos o más variables.

Concluye que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, sino se desarrolla en procedimientos empíricos.

Finalmente recomienda diseñar políticas de crédito y cobranzas que sirva de soporte para la toma de decisiones crediticias, la cual contribuya a solucionar el problema.

1.7.2.4 Lozano,G. y Luna, I. (2016), en su tesis “Diseño Manual Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017” para optar el título de Contador público autorizado, determinan como objetivo general diseñar manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de Química S.A.

El problema esencial radica en que la empresa ha venido otorgando crédito a sus clientes sin tener una relación directa con los créditos que le otorgan sus proveedores; asimismo, se desarrolla con el siguiente diseño metodológico: Utiliza el enfoque cualitativa y cuantitativa, de tipo explorativa de campo, porque se analizara los problemas que afronta la empresa mediante una serie de preguntas.

Nivel descriptiva – analítica, inductivo porque se valora el problema general contar con un departamento de tesorería y deductivo porque se realizará un análisis del nuevo esquema de dicha área.

Finalmente los investigadores concluyen en lo siguiente: Dicha entidad no cuenta con controles internos para el proceso de crédito y para la selección de sus proveedores, lo cual afecta a la liquidez, por lo que recomienda implantar controles internos tales como el Manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.

1.8 Marco Teórico

1.8.1 Políticas de cobranza

1.8.1.1 Definiciones

Interpretando a Salvador, R. (2014) en su libro Política de Crédito y Cobranza, define a las políticas de cobranza como acción desarrollado para controlar y minimizar el riesgo que asume el extender crédito a sus clientes. Asimismo las cuentas por cobrar son activo circulante de la empresa y que sin importar el giro de la misma, la venta culmina cuando se realiza el cobro. Alcanzar los niveles óptimos de recuperación genera un flujo de efectivo sano, como también oportunidades financieras.

Es importante que la empresa cuente con herramientas eficaces y procesos preestablecidos que permitan convertir sus cuentas por cobrar en efectivo sin contratiempo alguno. (p. 6) (Brachfield , 2017) nos indica que: Las políticas de crédito y cobro son una serie de directivas dictadas por la dirección de la empresa; estas normas han sido diseñadas con la colaboración activa del departamento de gestión de crédito y generalmente con la implicación del departamento comercial. Estas directrices han de presentarse por escrito y materializarse en un decálogo. Este decálogo debe indicar lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer con relación a la concesión de créditos. (p.86)

Los autores Morales, A. & Morales, J. (2014) en su libro Crédito y Cobranza, definen a las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, sobre la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. (p.164)

Córdova, M. (2012) en su libro *Gestión Financiera*, nos dice sobre el tema que: Las políticas de cobro son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuenta incobrable que presente la empresa. (p.209)

1.8.1.2 Importancia de las Políticas de cobranza

Del Valle, E. (2005) afirma que las políticas son importantes porque contribuyen a lograr los objetivos de la empresa, sirven de guía para el actuar del personal en sus operaciones, evitan pérdidas de tiempo a lo superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados, proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones y facilitan la inducción del nuevo personal. (p.38)

Transparents Service (2015) indica que la cobranza es importante para el funcionamiento y continuidad en el mercado en todo tipo de organización. Asimismo las cuentas por cobrar son indicativos que el producto o servicio tiene una ubicación significativa en el mercado reflejadas en ventas al crédito, que garantizan la liquidez de la empresa.

Morales, C. & Morales, C. (2014) nos dice que cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentran en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede acarrear como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar. “Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe

asegurar que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos.” (p. 145)

1.8.1.3 Tipos de Política de Cobranza

Según los autores Morales, A. & Morales, J.(2014) en su libro titulado “Crédito y Cobranza” indican que existen tres tipos de política de cobranza, a saber:

1. Políticas Restrictivas

Una política restrictiva se caracteriza por otorgar créditos en plazos muy cortos, asimismo las normas de crédito son estrictas y se utiliza una política de cobranza agresiva; con la finalidad de reducir al máximo el riesgo de obtener una cuenta incobrable en el futuro. Como consecuencia se puede ocasionar la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad. (p.166)

2. Políticas Liberales

Este tipo de política otorga bastante crédito, no presionan energicamente a los clientes en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones. Como consecuencia aumenta las cuentas por cobrar, disminuyendo los ingresos futuros. (p.166)

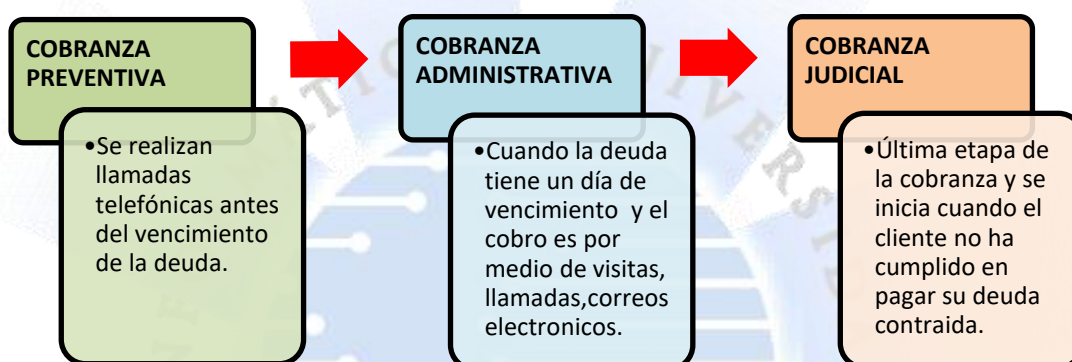
3. Políticas Racionales

La política racional se basa en conceder créditos a plazos razonables, según las características de los clientes y los gastos que se incurran en la cobranza; exige la promesa de pago de forma sutil, evitando así que el riesgo de incobrabilidad suba y que nuestra cartera de clientes disminuya. Es la más recomendada para que las empresas las adopten, debido que logran producir un flujo óptimo de crédito y de cobranza. (p.167)

1.8.1.4 Etapas de Cobranza

Según Duemint S.P.A.(2018) mediante el procedimiento de cobranza, las empresas pueden hacer efectiva la recuperación de las deudas que sus clientes han contraído con ellas. Debido que su eficiencia depende que el flujo de caja sea positivo y se obtenga la liquidez necesaria para cubrir los gastos administrativos y operativos del negocio.

Figura N°02 : Etapas de cobranza



Fuente: Elaboración propia

Según Morales, A. & Morales, J. (2014) existen las siguientes etapas de cobranza:

1. Preventiva

En esta etapa donde se realiza un recordatorio de fechas de vencimiento próximas a los clientes, a través de correo, telefónicamente o visitadores. En primera instancia debe ser vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la alguna razón, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (p. 153)

2. Administrativa

Stephens,J. (2019) afirma que esta etapa se inicia desde el primer día en que el cliente de una empresa, se retrasa en sus obligaciones de pago. Ante dicha situación se brinda alternativas para que pueda cumplir con dicha deuda.

Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva, por los siguientes motivos:

- a. La cobranza es mediante vía telefónica
- b. Se debe segmentar la cartera de clientes, para distribuirla equitativamente entre los gestores de cobranza.
- c. Se emiten y envían cartas o envíos de correos electrónicos con los reportes de deuda.

Todo ello con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes. (p. 153)

3. Judicial

Es la última etapa de la cobranza y se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letra u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas, tales como: hipotecas, prendas, etcétera. (p. 154)

1.8.1.5 Elementos de las políticas de cobranza

Según el autor Morales, A. & Morales, J. (2014) existen dos elementos para realizar el cobro.

1. Condiciones de Venta

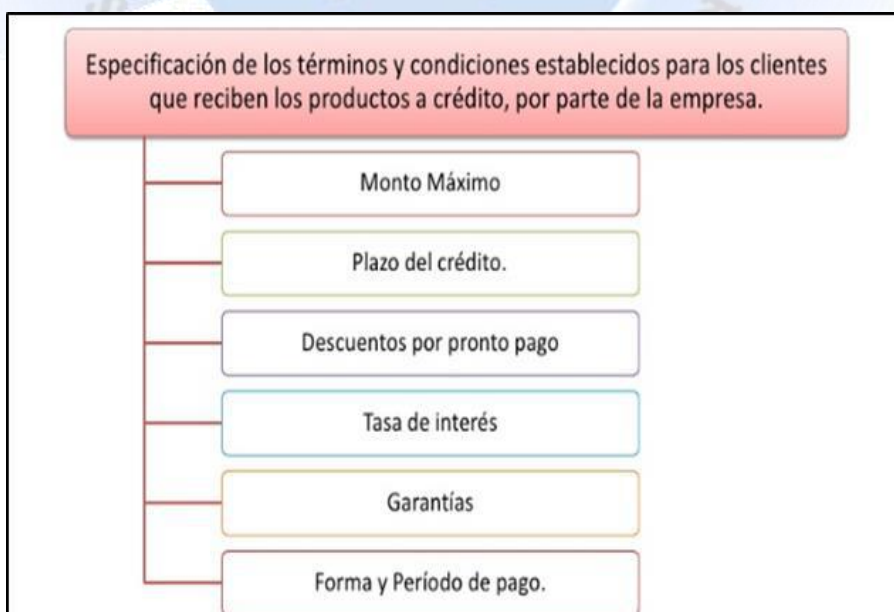
Cuando se realizan ventas al crédito, se establecen las condiciones de venta en

cuanto al crédito otorgado, que comprende: tasas de interés, fechas de pago, los porcentajes de descuento, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, etc. Asimismo, para implantar las políticas de cobranza el personal que desempeña la función de cobranza debe estar familiarizado con las aplicaciones de las condiciones de venta establecidas en su organización. Y deben comunicarse con claridad al personal de ventas y a todos los colaboradores que tengan trato con el cliente, para que puedan explicar dichas condiciones al momento de realizar la cobranza. (p. 165)

2. Plazos de cobro

Es importante determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuanto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito de las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El tiempo lo establece la empresa, el cual puede ser una semana, 15 días o en algunos casos un periodo mayor (p. 166). Según (Wikipedia, 2018) establece el siguiente gráfico:

Figura N° 03 : Condiciones de Crédito



Fuente: Página Web Wikipedia

1.8.1.6 Manual de Políticas de Cobranza

1. Definición

Es un documento que necesariamente debe ser elaborado por la empresa, en forma sistemática, el mismo que debe indicar clara y detalladamente las actividades de cobranza a ser cumplidas por los encargados del área de cobranza y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea en forma conjunta ó separada.

2. Proceso de cobranza

Morilla,G.(2018) indica que para contar con un proceso de cobranza efectiva se requiere de un proceso organizado, basado en una metodología y un proceso automatizado de tareas para lograr el cobro deseado; es así que permitirá convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, el mismo que contribuirá a eliminar el impacto negativo en el flujo de caja de la empresa.

3. Características

Según la Universidad Libre de Colombia (2019) menciona las razones de las tres características del proceso de cobranza.

a. Ágil

- Reduce los costos de la cobranza.
- Reduce la pérdida de cuentas.
- Favorece el incremento de las ventas

b. Regular

- Evita la acumulación de deudas.
- Produce efecto psicológico en el deudor.

c. Sistemática

- Basado en un sistema (conjunto de normas) y en un plan (lo que se piensa hacer).

El plan debe ser:

- Adaptable, a las diversas circunstancias
- Uniforme, aplicable a todos los casos
- Flexible, que permita hacer diferencias entre los diferentes deudores.
- Progresivo, la presión debe aumentar en forma segura y gradual.

4. Tratamiento de cartera vencida

Cabrera,J. (2016) Se refiere a los créditos y documentos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, que forma parte del activo de una empresa.

Para lo cual se procede con la recuperación de dichas deudas mediante las estrategias establecidas en el Manual de políticas y cobranzas; que permitirán que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo y de esa manera lograr liquidez requerida.

1.8.1.7 Medios de Cobranza

DestinoNegocio.com (2015) indica que se desarrollan parámetros y estrategias para poder cobrar con el menor costo y mejor ganancia comercial. El especialista observa que enfocarse únicamente en la cobranza, sin informaciones complementarias, puede generar un impacto negativo para la empresa, como la caída de satisfacción de los clientes.

Al elaborar estrategias sobre cómo cobrar a un cliente se debe respetar los límites de la ley, pues existen normas a seguir. La principal está basada en cobrar deudas, pero sin avergonzar a los deudores. Entre las prácticas permitidas está acercarse

personalmente al lugar donde está el deudor, realizar una llamada telefónica, enviarle una correspondencia

Figura N° 04 : Medios de cobranza



Fuente: Elaboración propia, 2019

1. Cartas de cobranza

El autor Córdova, M. (2012) nos dice sobre el tema que, después de cierto número de días, contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado, después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. (p. 209).

2. Llamadas telefónicas

Los autores Morales, J & Morales, A. (2014) indica que es el medio de cobranza más efectiva, debido que generalmente permite establecer contacto de manera directa con el cliente mediante un diálogo; para tal sentido se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

- a. Escuchar al cliente
- b. Antes de llamar, contar con la siguiente información pertinente:
 - Cantidad total vencida.
 - Acciones de cobranza realizadas con anterioridad.
 - Promesas previas de pago realizadas por el deudor y no cumplidas.
 - Medidas que se tomaran en caso de evasivas o pretextos.
- c. Seguimiento, es necesario mantenerse al tanto de sus respuestas a las acciones de cobranza.
- d. No deje mensajes, para evitar que la información lo recibida la persona equivocada y conlleve a una queja.

3. Correos electrónicos

Según los autores Díaz,L. y Ramos,V.(2018) señalan que es una herramienta que puede ser usado a la par con las llamadas telefónicas, como medio de recordatorio de la deuda del cliente. Es una forma de sustentar que se está haciendo recordar al cliente que tiene deudas pendientes y que hasta el envío del último correo aun no regulariza su deuda. Asimismo es un indicador de progreso en la gestión de cobro, así también para medir si el cliente es confiable como otorgarle más crédito o presionarlo un poco más. (p.22)

4. Visita personal al cliente

De acuerdo a los autores Díaz,L. y Ramos,V.(2018) nos dicen: Si no existe comunicación con el cliente a pesar de las llamadas telefónicas y los correos corporativos, se corre el riesgo de que el cliente no pague la deuda, es recomendable efectuar una visita a la oficina del cliente, ya sea con el encargado de los pagos o con el mismo gerente (si el cliente así lo consiente), para dialogar

sobre los posibles problemas que pueda tener el cliente para no cancelar la deuda.

Este punto del cobro es crítico, pues depende del diálogo que tengamos, para saber si el cliente nos va a regularizar la deuda, para esto el encargado de cobranza tiene que estar predispuesto a darle todas las facilidades al cliente para el pago, pero también tiene que ser lo suficientemente inteligente como para inducir al cliente a cancelarnos la deuda otorgándole, por ejemplo, nueva prórroga de crédito pero sin perjudicar con ellos la planeación que otras áreas tenían con el ingreso futuro de esa cobranza. (p. 23)

5. Acción Judicial

Los autores Morales, C. & Morales, C. (2014) indican que este medio de cobranza involucra al sistema judicial para reclamar mediante la acción de los juzgados el cumplimiento del deudor para saldar los créditos que la empresa concedió. Es la fase del proceso de cobranza en el que se usan las leyes y contratos para obligar al deudor a cumplir con las cláusulas de los contratos de los créditos establecidos entre la empresa y el cliente, como consecuencia de haber agotado las otras maneras de cobros, más flexibles y no haber logrado que el cliente cubra las deudas. (p.160)

1.8.1.8 Estimación de cuentas de cobranza dudosa

De acuerdo con lo dispuesto por el (Ministerio de Economía y Finanzas) la cuenta contable 19 del PCGE agrupa las subcuentas que acumulan las estimaciones de cobro dudoso con la finalidad de cubrir el deterioro de las cuentas por cobrar. Su reconocimiento esta basaba en discriminar de la cuenta por cobrar, paralelamente la cuenta de gasto correspondiente. (p.86)

Finalidad de efectuar el ajuste por deudas incobrables.

El autor Flores,J. (2011) se efectúa dicho ajuste con la finalidad de ajustar los derechos de la empresa por una deuda y su imposibilidad de un incobrable por la cuenta 12 del Plan Contable General Empresarial. Cabe indicar que dicho ajuste se hace después de agotar los medios para su recuperación y estar seguro del grado de incobrabilidad. (p. 151)

Ejemplo:

El señor Martínez adeuda a la empresa “X” S.A. la factura N°200, por la suma de S/ 3,000.00 y actualmente tiene dificultades para poder pagar dicha deuda, a su vez la empresa “X” S.A. estima que será difícil cobrar el importe de dicha deuda

68 VALUACION Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	3,000.00	
684 Valuacion de Activos		
6841 Estimación de cobranza dudosa		
19 ESTIMACION DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA		3,000.00
191 Cuentas por cobrar comerciales terceros		
1911 facturas,boletas y otros comprobantes		
x/x Por la provision de incobrabilidad de la factura N°200		

El autor Tovar,E. (2001) hace referencia a los Aspectos a tener en cuenta según el Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta – INFORME N°134-2001-SUNAT/K00000

Sumilla: Para poder realizar el castigo por deudas incobrables se requiere, entre otros requisitos, que el contribuyente acredite mediante las acciones judiciales pertinentes que la deuda es efectivamente incobrable.

Dichos requisitos no son de aplicación cuando el importe de la deuda exigible a cada deudor no es mayor a 3 UIT o cuando se acredita que es inútil ejercitar las referidas acciones judiciales.

Debe analizarse el caso particular de cada deudor tributario, por lo que no es posible, a priori, emitir pronunciamiento alguno sin antes consultar si podría sustentarse la

imposibilidad judicial de la cobranza para el castigo por deudas incobrables, mediante la documentación siguiente:

1. Resolución de declaratoria de quiebra de proceso no concluido.
2. Copia certificada de incendio o robo total en el establecimiento del deudor.
3. Partida de defunción del deudor.
4. Condonación de deuda en conciliación, transacción judicial o notarial.
5. Certificado domiciliario negativo del deudor.

Figura N° 05 : Asiento de Estimación de Cobranza Dudosa

Provisión de la cobranza dudosa	68 VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES	14.000.00		
	684 Valuación de activos			
	6841 Estimación de cuentas de cobranza dudosa			
	68411 Ctas. por cobrar comerciales - terceros			
	19 ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA		14.000.00	
	191 Ctas. por cobrar comerciales - terceros			
	1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cob			
	x/x Por la estimación de la cuenta de cobranza dudosa.			
	xx			
Castigo de la cuenta de cobranza dudosa	19 ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	14.000.00		
	191 Ctas. por cobrar comerciales - terceros			
	1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cob			
	12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCEROS		14.000.00	
	121 Cuentas por cobrar comerciales - terceros			
	1212 Emitidas en cartera			
	x/x Por el castigo de la cuenta por cobrar			

Fuente: Elaboración propia

1.8.1.9 Plazos de pago de las administraciones públicas

El autor Brachfield,P. (2017) indica que según la ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (LCSP) y de acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2004 determina en su artículo 200 apartado 4 que la Administración Pública puede efectuar el pago en un plazo de 60 días siguientes a la fecha de expedición de los documentos que acrediten realización total o parcial del contrato. Después de

transcurridos los 60 días, se incurrirá en mora y deberá abonar los intereses de demora y la indemnización de costes de cobro. (p. 111)

1.8.2 Liquidez

1.8.2.1 Definiciones

Según Córdova ,M. (2012) define a la liquidez como la capacidad de una empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global, es decir a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda. (p.17)

Herrera,Ay Betancourt,V. (2016) en su revista titulada “Razones Financieras de Liquidez en la Gestión Empresarial para toma de decisiones”, expresa que la liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas. (p.157)

1.8.2.2 Efectos financieros por falta de liquidez

La falta de liquidez produce la imposibilidad de aprovechar ventajas comerciales como descuentos por pronto pago o posibles oportunidades de negociación con los proveedores y clientes.

La falta de liquidez también podría provocar incapacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones vencidas y se podría ver obligada en determinado momento a vender sus activos con el fin de evitar la insolvencia y en el peor de los casos la quiebra.

Los factores que las empresas no consideran oportunamente y provocan muchas veces no lograr un nivel adecuado de liquidez, son los siguientes:

1. No contemplar las pérdidas que se generen al inicio de las operaciones.

2. Pretender repartir de las utilidades iniciales dividendos.
3. No considerar que el capital de trabajo requerido aumentara con el aumento de operaciones de la empresa.
4. Iniciar operaciones totalmente apalancados.
5. No medir oportunamente el efectivo inicial que requerirá la empresa para empezar operaciones.

1.8.2.3 Incumplimiento de obligaciones a corto plazo.

1. Pasivo de corto plazo

Pérez & Gardey (2014) Conformado por las deudas que deben ser pagadas en un plazo inferior a un año. Se trata por lo tanto, de pasivo exigible circulante, debido que no existe intención de que permanezca en la empresa durante mucho tiempo y se encuentra en constante rotación.

Se clasifican de la siguiente manera:

a. Pasivo Espontáneo

Conformado por financiamiento que no generan costo adicional, resultantes de las actividades habituales o automáticas de la empresa, como las ventas, compras al crédito, pago de impuestos, pago de remuneraciones.

Así también gastos por servicios: reparaciones del equipamiento y honorarios por trabajos específicos.

b. Pasivo Expreso

Conformado por el financiamiento con las entidades financieras, que incluyen el pago de un costo adicional como son los intereses, que deben pagarse en un plazo máximo de un año.

Entre las fuentes más comunes de este pasivo circulante están los préstamos, las líneas de descuento comercial.

1.8.2.4 Cuentas por pagar comerciales

Tenorio,M. (2017) Conformado por las deudas derivadas de la compra de bienes y servicios al crédito incurridos en las operaciones de la empresa. Incluye las facturas, boletas, anticipos, letras por pagar a proveedores y honorarios por pagar.

Yaydoo, (2018) indica que la importancia de las cuentas está basada en el seguimiento de las cuentas por pagar, debido que es esencial para mantener detallado y contabilizado las finanzas del negocio. Por lo general tienen una fecha límite de pago. Asimismo deben ser pagadas por los siguientes motivos:

1. Evitar multas por pagos atrasados.
2. Asegurar una continua relación comercial
3. Mejorar puntaje de crédito.

1.8.2.5 Remuneraciones por pagar.

Pacheco,J.(2019) La remuneración es la cancelación o retribución que obtiene un trabajador a cambio de los trabajos desempeñados en un tiempo determinado dentro de una empresa.

1. Objetivos de la remuneración

- a. Atracción del personal calificado: permite contar con un personal idóneo para que la empresa logre posicionarse competitivamente en el mercado.
- b. Mantener a los colaboradores e incentivar el desempeño: Para lograr los objetivo empresariales se debe realizar incentivos que permitan que el trabajador sea fiel a la organización.
- c. Remuneración equitativa: Debe estar acorde con el puesto de trabajo que ocupa y el valor del cargo. Manteniendo así una equidad por parte del trabajador en relación a su sueldo.

Tenorio,M. (2017) Conformado por las remuneraciones, participaciones,

beneficios sociales de los trabajadores de la empresa que tiene vencimiento en un plazo menor a un año.

1.8.2.6 Deuda por Impuestos

Pérez,J. & Gardey,A. (2012) Los impuestos son prestaciones que el estado exige a los ciudadanos y que forma parte de su riqueza, teniendo como objetivo recaudar fondos para emplearlos en los gastos públicos.

Javierest (2018) Los impuestos que paga una empresa dependen de la actividad comercial, incluye el Impuesto a la Renta de tercera categoría, de cuarta categoría y quinta categoría. Así también el Impuesto General a las ventas (IGV), resultado de la utilización de servicios, venta de bienes en el país y por las importaciones de bienes. Es el impuesto en el Perú que más les permite recaudar al Estado Peruano.

Por otro lado tenemos el Impuesto temporal a los activos netos (ITAN) que se aplica sobre los activos de la empresa, siempre y cuando los activos netos sobrepasen el millón de soles.

1.8.2.7 Posición Financiera

Castro,J. (2015) Llamado también balance general o estado de situación financiera, es una fotografía que refleja la situación en que se encuentra la empresa a una fecha determinada. Conformado por las cuentas del activo, pasivo y la diferencia entre estos representa el patrimonio o el capital. Dicho reporte se realiza por lo general de manera anual, y para un mejor seguimiento se puede realizar con periodicidad mensual, trimestral o semestral.

Es de gran utilidad para la toma de decisiones en su oportunidad en los rubros de: inversiones, estrategias de ventas, solicitudes de préstamos y planeación de pagos.

Así mismo es importante para dar a conocer a los socios, accionistas y propietarios

si las gestiones de la empresa se llevan de manera correcta, si los recursos se han administrado eficientemente y si los resultados obtenidos son óptimos o deficientes.

1.8.2.8 Decisiones de Financiamiento

Banco Base (2018) El financiamiento es importante para las empresas, debido que les permite cumplir con sus metas operativas y de crecimiento; se deben tomar las decisiones de financiamiento según los objetivos a corto y/o largo plazo para realizar un planeación óptima que conserve la competitividad y la rentabilidad deseada.

1. **Financiamiento a corto plazo**, se utiliza para cubrir operaciones vinculadas con los ingresos; es decir que el beneficio obtenido sea mayor que el costo financiero del crédito.

Sus ventajas son los siguientes:

- a. Se consiguen fácil y rápidamente.
- b. No cobran tasas de interés muy altas.
- c. El trámite no requiere de muchos requisitos.

Los financiamientos a corto plazo son:

- a. Pagarés: Cuando se solicita un préstamo a cambio de devolver el dinero, más el interés pactado en una fecha determinada.
- b. Crédito comercial: Abarca el financiamiento de proveedores, mercadería.

2. **Financiamiento a largo plazo**,

Se utiliza cuando el plazo del pago es superior de los cinco años y habitualmente requiere una garantía. Tales como:

- a. Arrendamiento Financiero: Se da cuando se alquila un activo para utilizarlo en los procesos de la empresa, el mismo que posteriormente puede ser adquirido en condición de compra.

- b. Préstamo Hipotecario: Basada en una garantía que por lo general es una propiedad de la empresa, la cual cambiaría de dueño siempre y cuando la deuda no se pagara según lo acordado.

Salazar (2017) indica las razones en que se debe optar por el financiamiento y en los casos donde se debe resistir de dicha idea.

¿Para qué se buscan financiamientos?

Se buscan con el propósito de expandir, modernizar e iniciar un negocio, siendo el momento más oportuno para buscar un financiamiento cuando se encuentre una gran oportunidad de negocio y cuando los indicadores hagan que se piense que el producto o servicio está en furor.

Casos donde no se recomienda un financiamiento

Cuando la entidad se encuentre con deudas vigentes y no hayan sido saldadas de forma adecuada y cuando tenga bajas posibilidades de crecimiento. En estas situaciones lo más recomendable es dedicarse a liquidar las cuentas y esperar una señal para la expansión.

1.8.2.9 Recursos Financieros

García,I. (2017) Es el conjunto de activos financieros de una empresa, que involucra recursos propios y ajenos, que cuentan con un alto grado de liquidez y permite el desarrollo de sus actividades. Compuesto por los préstamos de terceros, dinero en efectivo, propiedad de acciones, entre otros.

Pacheco, J. (2019) señala que los recursos financieros se clasifican en propios y ajenos.asi también nos explica su importancia.

1. Tipos de recursos Financieros

- a. Recursos propios, pertenecen completamente a la empresa, entre ellos se encuentran:

- Inversores: son los accionistas o socios que proporcionan el capital a la empresa.
- Dinero en efectivo: es todo el dinero que tiene una empresa y pueda ser utilizado en diversas inversiones.
- Utilidades: Dinero que se genera por la actividad de la empresa, como la comercialización de bienes y/o servicios.

b. Recursos Ajenos, no pertenecen a un capital propio de la empresa, sino que fueron obtenidos por financiación ajena, entre ellos se encuentran.

- Préstamos de proveedores: son el crédito recibido por los productos y servicios adquiridos para la empresa, el cual origina una deuda con el proveedor.
- Créditos bancarios: Créditos que proporcionan las entidades financieras, que son pagados con el interés que los bancos establecen.

2. Importancia de los Recursos Financieros

Son medios fundamentales que permiten realizar diversas inversiones para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización. Asimismo permiten el financiamiento de la empresa y contribuyen a lograr el buen desarrollo y crecimiento de la misma.

1.8.2.10 Endeudamiento Financiero

Maiterst (2018) Comprende todas las obligaciones de pago que hayamos contraído, ya sea con una entidad financiera, una persona o cualquier otra institución. Una parte de los ingresos que se reciban en el futuro están comprometidos con el cumplimiento con la deuda obtenida. El endeudamiento también es conocido como Ratio de Endeudamiento, el cual permite a la empresa saber qué porcentaje de su capital tendrá que destinar para el pago de las deudas que tiene. Dicho concepto es

mayormente utilizado cuando se solicita unos préstamos bancarios por diversos motivos.

La información es fundamental porque permite tomar buenas decisiones y saber si podremos hacer frente a nuestras deudas.

1.8.2.11 Capital de Trabajo

MyABCM (2017) Son los recursos financieros que necesita una empresa para continuar funcionando y realizar sus actividades con éxito. Responsable de dar soporte cuando los ingresos por las ventas se atrasan y se necesite del efectivo para cubrir los gastos básicos. Es importante el capital de trabajo para una empresa:

1. Porque cubrirá los costos de la empresa en el tiempo que dure la inversión realizada, mientras se recupere el dinero invertido reflejado en los ingresos.
2. Cuando los pagos por las ventas se reciben en una fecha posterior.

1.8.2.12 Préstamos Financieros

Carme (2014) es una operación mediante el cual una entidad financiera pone a disposición del solicitante una cantidad determinada de dinero, con el compromiso de devolver dicho capital en un plazo de tiempo establecido, adicionando las comisiones y los intereses previamente acordados con la entidad financiera. Dicho monto se devolverán en un número de cuotas ya sean mensuales, semestrales o anuales.

1.8.2.13 Indicadores Financieros

Detalla (Herz, 2015) que los indicadores financieros son números que resultan de relacionar información disponible de los estados financieros. Un ratio es una razón entre dos variables. Los indicadores más comunes evalúan cuatro aspectos: liquidez, gestión, endeudamiento y rentabilidad. (p. 288)

1. Razones de Liquidez

Indica la capacidad que tiene una empresa para cubrir sus deudas a corto plazo. Cuando la liquidez es baja se relaciona con quiebras y problemas de efectivo; este ratio es importante para detectar dichos problemas con cierta anticipación.

a. Razón Corriente

Se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir con sus deudas de corto plazo. Se obtiene de la siguiente manera:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Cuando la razón corriente es mayor, es más líquida la empresa. Una liquidez de 2 se considera aceptable, pero depende del giro y tipo de empresa. (p. 289)

b. Prueba ácida

Se le denomina también razón rápida, para este ratio se elimina al activo corriente los inventarios. Se obtiene de la siguiente manera:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Es recomendable una prueba rápida mayor o igual a 1 para ser considerada satisfactoria. Esta razón nos da una mejor medida de liquidez, pues los inventarios no necesariamente se pueden convertir rápidamente en efectivo. (p.289)

c. Razón de efectivo

Esta prueba de liquidez es la más rígida, debido que solo se considera el efectivo y los equivalentes de efectivo. (p. 290)

$$\text{Razón de efectivo} = \frac{\text{Efectivo y equivalentes de efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

d. Capital de trabajo

El capital de trabajo mide la capacidad de la empresa de cubrir sus pasivos corrientes con el activo corriente con que cuenta. En general, esta razón debe ser positiva, pero algunas industrias pueden presentar capital de trabajo negativo, y es considerado normal. (p. 290).

Este ratio nos muestra de cuánto dispone la empresa para seguir invirtiendo en el giro del negocio y donde lo ideal sería que el activo corriente sea mayor que el pasivo corriente así el excedente se puede utilizar para generar más utilidades.

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

Figura N° 06 : Indicadores Financieros de Liquidez

Indicador	Fórmula	Qué indica
Liquidez General	Activo Corriente / Pasivo Total	Indica cuánto posee la empresa en activos corrientes, por cada sol de deuda total. Cuanto mayor sea, es más positivo para la entidad.
Prueba Ácida	Activo Corriente – Inventarios Pasivo Corriente	Indica cuánto posee la entidad en activos corrientes, por cada sol de deuda corriente. Cuanto mayor sea, es mejor para la entidad pues indica buenos niveles de liquidez.
Razón de Efectivo	Efectivo y equivalente de efectivo / Pasivo Corriente	Indica la proporción de deuda de corto plazo que son cubiertas por los activos convertibles en efectivo y la necesidad de recurrir a los flujos de ventas.
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	Indica los recursos con los que cuenta la entidad para desarrollar sus actividades. En términos generales, se considera capital de trabajo a los Activos Corrientes que posee la entidad. Activo Corrientes, los Pasivos Corrientes de la entidad.

Fuente: Elaboración propia

2. Razones de Gestión

A continuación algunas razones de gestión, que se relacionan directamente con el tema de investigación:

a. Rotación de cuentas por cobrar – Periodo promedio de cobro (PPC)

Su importancia radica en evaluar las políticas de créditos y cobranzas, midiendo el periodo promedio de cobranza de la empresa con el del sector.

(p. 291)

Rotación de cuentas por cobrar =	$\frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Saldo Promedio de cuentas por cobrar}}$
----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

Periodo promedio de Cobranza (PPC)	=	$\frac{360}{\text{Rotación de Cuentas por cobrar}}$
------------------------------------	---	-----------------------------------------------------

b. Rotación de cuentas por pagar – Periodo promedio de cobro (PPP)

Con dicho ratio se puede evaluar la capacidad de la empresa para pagar sus compras al crédito en un tiempo determinado. Así mismo se puede examinar las pollitas de pago. (p. 292)

1.8.2.14 Métodos de análisis Financiero

En lo escrito por Córdova, M. (2012), existen los siguientes métodos de análisis e interpretación de los estados financieros: análisis vertical, análisis horizontal y análisis histórico.

1. Análisis Vertical

Consiste en analizar los estados financieros como Estado de Situación Financiero y del Estado de Resultados, comparando las cifras de un solo periodo en forma vertical. El objetivo es determinar la participación de cada cuenta dentro del total en cada uno de los estados aludidos; para lo cual se debe dividir

la cuenta que se quiere determinar por el total y luego se procede a multiplicar por 100. Y para el análisis del Estado de Resultados, se toma como referencia el total de las ventas entre el total. Dicho análisis es estático. (p. 96)

2. Análisis Horizontal

Consiste en comparar cifras de estados financieros en dos o más periodos consecutivos, para evaluar el comportamiento de las cuentas de un periodo a otro, de esta manera se definen en los importes más significativos para la toma de decisiones. Se procede a determinar la diferencia (restar) al valor 2- el valor 1. La fórmula sería año 2 – año 1. Dicho análisis es dinámico. (p. 97)

3. Método histórico de análisis de tendencias

Es el método en el que se analizan tendencias, ya sea de porcentajes, o ratios financieros, las cuales pueden graficarse para mejor ilustración. (p. 99)

1.9 Definición de términos básicos

1.9.1 Activo

“Contablemente se denomina así al total de recursos, o sea que representa el conjunto de bienes y derechos de que dispone la empresa y que son propiedad de ésta, para llevar a cabo sus operaciones (Giraldo, D., 2008)

1.9.2 Análisis financiero

Es una técnica que se utiliza con la finalidad de evaluar el comportamiento operativo de una empresa, de la situación anterior, actual y predicción de los resultados futuros. (Anónimo, s.f.)

1.9.3 Cuentas por cobrar

“Derechos exigibles originados por venta de bienes y servicios, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto”. Giraldo, D. (2008)

1.9.4 Cuentas de cobranza dudosa

Son las cuentas que no se hacen efectivo, debido a problemas financieros del deudor; después de haber realizado las gestiones de cobranza. Como consecuencia, dicho importe se considera como gasto, efectuando una provisión contable para posteriormente castigarla. Bazalar, J. (2013)

1.9.5 Capacidad de pago

Posibilidad que tiene una empresa para poder cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo. Se calculan con la división de activo corriente y pasivo corriente, donde el resultado debe ser mayor a 1. Jáuregui, A. (2002)

1.9.6 Cliente

Toda persona u organización que adquiere un servicio o determinado producto. (Editorial Definición MX, Definición , 2013)

1.9.7 Cobranza

Procedimiento para hacer efectiva la captación de un pago, consecuencia de la compra de algún producto, obtención de servicio y/o cancelación de préstamos. (Editorial Definición MX, Definición, 2014)

1.9.8 Confiscación

“Pena en virtud de la cual se transfiere por disposición de la autoridad judicial al Estado todo o parte de los bienes de una persona, a título de pena principal, accesoria o complementaria”.Merkel,A. (2014)

1.9.9 Droguería

Empresa dedicada a la importación, comercialización, almacenamiento y distribución de dispositivos médicos, productos farmacéuticos y productos sanitarios. (DIGEMID, Listado de preguntas frecuentes , s.f.)

1.9.10 Dispositivos médicos

Cualquier instrumento, máquina, reactivo empleado en los seres humanos, para utilizar en diversos diagnósticos de la salud. (DIGEMID, 2017)

1.9.11 Gestión

Conjunto de acciones o trámites que se ejecutan con la finalidad de solucionar y concluir una situación o proyecto. (VENEMEDIA COMUNICACIONES, s.f.)

1.9.12 Interés

Importe que se paga o recibe consecuencia de utilizar una cantidad de dinero por un período de tiempo. Se aplica un porcentaje a la cantidad prestada. Morales.C. & Morales.C. (2014) pág. 50

1.9.14 Morosidad

Es el término que se utiliza para destinar los créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (créditos no cobrables) y que se cargarán a las cuentas de pérdidas. Brachfield, P. (2008).

1.9.15 Planeación

Primera etapa del proceso administrativo, donde se define los objetivos por alcanzar en el futuro y los elementos que se utilizarán. Rodas,C. (2012)

1.9.16 Perentorio

“Es un adjetivo que permite nombrar al último plazo que se concede o a la resolución final respecto a un asunto”. Porto,J. y Merino, M. (2014)

1.9.17 Política Empresarial

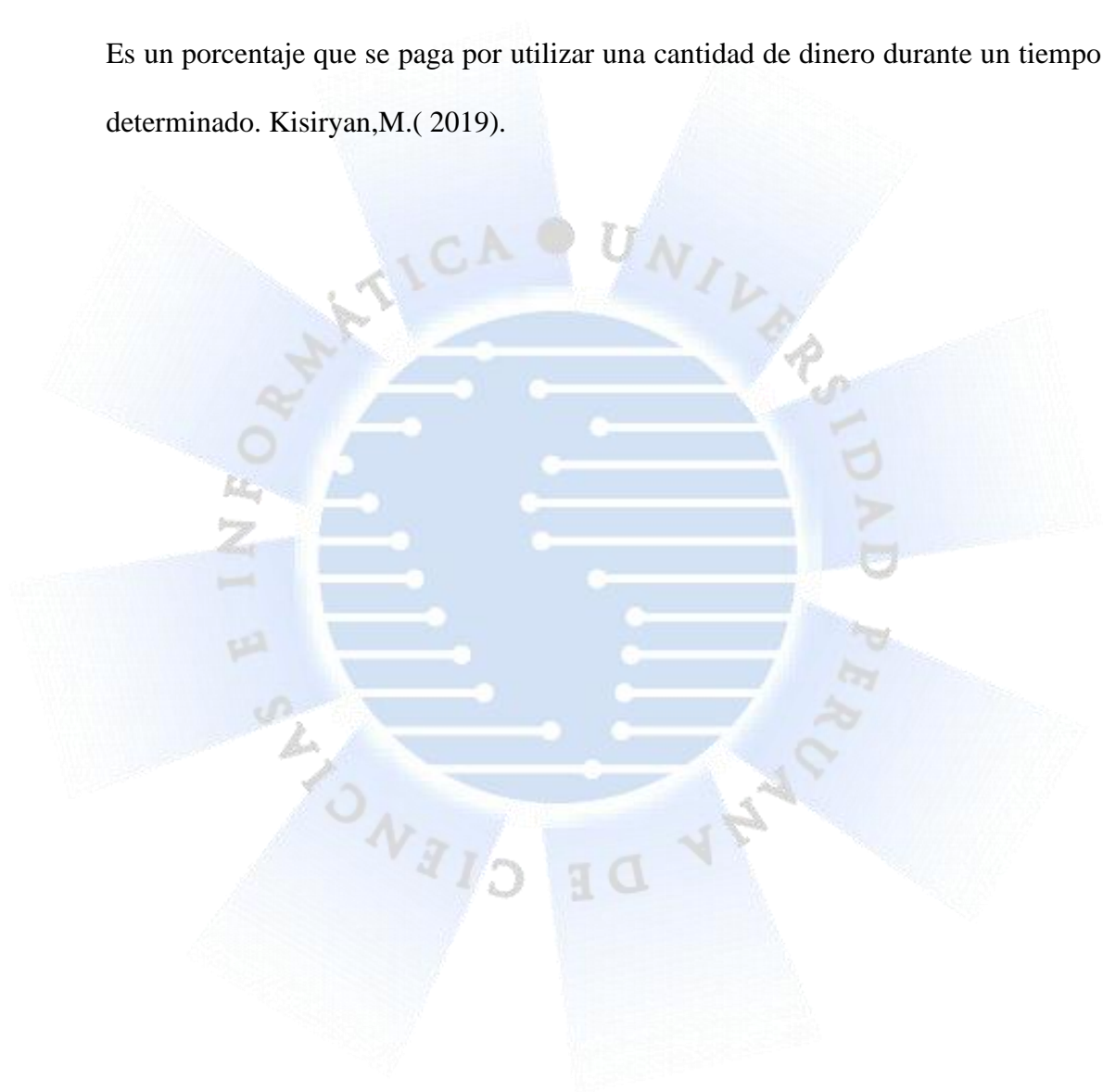
Normas que sirven como base para los trabajadores, referente al comportamiento que se debe seguir dentro de una organización. Jimeno,J.(2012)

1.9.18 Plazo

“Tiempo máximo concedido para pagar una suma o concretar una determinada cuestión. Periodo que transcurre entre el inicio y la terminación de un contrato; término que se da para pagar o satisfacer una cosa” (Español, 2010).

1.9.19 Tasa de Interés

Es un porcentaje que se paga por utilizar una cantidad de dinero durante un tiempo determinado. Kisiryán, M. (2019).



CAPITULO II

MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1 Tipo

La presente investigación es de tipo Aplicada, según Vargas C. (2009), este tipo de investigación se caracteriza porque busca la utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, el uso de estos conocimientos y los resultados permiten conocer y resolver un problema de la realidad. (p.159)

2.1.2 Diseño

El diseño de la investigación es no experimental y transversal de acuerdo con las siguientes consideraciones:

1. Diseño no experimental, porque no se manipula las variables. Solo se observan y analizan los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural.
2. Diseño Transversal, está basado en describir y analizar las variables mediante la recolección de datos en un momento determinado.

2.2. Población y muestra

2.2.1 Población

La población a investigar está conformada por las empresas de droguerías que

comercializan dispositivos médicos que funcionan en el distrito de los Olivos, que en su totalidad son diez. Y está distribuida de la siguiente manera:

TABLA N°01: Población

	RAZON SOCIAL	DIRECCION	RUC	ESTADO
1	Comercial Importadora Sudamericana S.A.C.	Jr. Pallasca 1430 Urb. Covida	20137015987	Activo
2	Cia. Importadora Americana S.A.	Jr. Cesar Vallejo Nro.1345 Urb. Las Palmas Reales (2do piso)	20423555182	Activo
3	Advantage Medical S.A.C.	Calle 15 Mz.F.Lt.4, 3er Piso Pro Lima	20506475954	Activo
4	Importaciones Alpes Perú S.A.C.	Jr. E. Zevallos 216 2do Piso Villa Sol, III Etapa	20504575919	Activo
5	O.M.L. Import S.A.C.	Av. Zaragoza Mz. 04, Lt 05,1° Piso Puerta de Pro	20518336607	Activo
6	Quirotrauma E.I.R.L.	Jr. Caraz 821 Mercurio	20512838139	Activo
7	Producción y Servicios Comerciales Perú S.A.C.	Jr. Agua Marina 3847 Piso Angélica Gamarra de Leon	20548129908	Activo
8	Biogenics Lab S.A.C.	Jr. Juan José Santos Atahualpa 893 1er Piso El Trebol III Etapa	20523714903	Activo
9	Lif Medica S.A.C.	Calle Las Acuarinas 444B Piso 4 Micaela Bastidas	20556071846	Activo
10	Kallpa Inti S.R.L.	Jr. La Calidad 630	20552729561	Activo

Fuente: Elaboración propia en base a la información de DIGEMID

2.2.2 Unidad de Análisis

La Unidad de análisis de la presente investigación está conformada por los trabajadores de dos droguerías ubicadas en el distrito de los Olivos, que se encuentran empadronados en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas

(DIGEMID) y con estado activo en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

TABLA N° 02 : Unidad de Análisis

Áreas	Empresa A	Empresa B	Total
Cobranzas	1	1	2
Finanzas	1	1	2
Contabilidad	4	2	6
Ventas	9	5	14
Gerencia	1	1	2
Total			26

Fuente: Elaboración propia ,2019

2.2.3 Muestra

Por las características de la población de análisis para la muestra se ha decidido considerar al total de trabajadores, identificados en la tabla anterior. Por ello la muestra está conformada por las 26 personas de las dos empresas A y B identificadas en el rubro de droguerías que comercializan dispositivos médicos.

2.3. Técnicas para la recolección de datos

Se utilizó instrumentos cuantitativos, debido que se recopiló información confiable basada en procedimientos estadísticos, respaldados en las técnicas como la encuesta y la Entrevista.

2.3.1 Técnicas

1. La Encuesta: Técnica basada en obtener información de la población, mediante el uso del cuestionario.
2. La Entrevista: Esta técnica se aplicó a las autoridades de las empresas como los

gerentes, con un interrogatorio cuyas preguntas se realizaron sobre la base de un formulario previamente elaborado.

3. Análisis documental: Técnica basada en fuente secundaria, la cual engloba información de libros, revistas, diccionario con el propósito de analizar dicho contenido y recolectar datos sobre las variables del trabajo de investigación.

2.3.2 Instrumentos

2.3.2.1 Cuestionario

Instrumento destinado a la recolección de datos, cuyas opiniones son de interés del investigador. Para tal fin se utiliza un listado de preguntas escritas que se hace entrega a las personas elegidas, con el propósito que las contesten igualmente por escrito. Este tipo de listado es denominado cuestionario, el cual consta de ciertas alternativas mediante una escala según el grado de aceptación o rechazo.

Los instrumentos deben de cumplir con dos requisitos esenciales validez y confiabilidad. Según los autores Hernández,R.,Fernández,C. y Baptista,M. (2014) definen de la siguiente manera:

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1 Validez

En lo que se refiere a la validación es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. (p. 201). Para realizar la validez del instrumento utilizado se adoptó el método de Juicio de Expertos y se siguió los siguientes pasos:

1. Dirección del asesor,
2. Revisión y aprobación de tres expertos designados por la Universidad Peruana de Ciencias e Informática,
3. Prueba piloto.
4. Nueva revisión del asesor del presente trabajo de investigación.

2.4.2 Confiabilidad

Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, consistentes y coherentes. (p.201). Para calcular la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de Alfa de Cronbach; dicho procedimiento se realizó mediante el Paquete Estadístico SPSS v.25

Cabe resaltar que el coeficiente de Alfa de Cronbach fluctúa entre 0 y 1, un resultado de 1 se interpreta que existe consistencia ideal de los ítems o preguntas para expresar la variable en análisis.

Posteriormente a la validación de los instrumentos, medimos el grado de confiabilidad ingresando los datos al SPSS.

TABLA N° 03 : Cuadros de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	22

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25

EL Alfa de Cronbach tiene como resultado (0.93) es mayor que cero y menor que uno. Por lo tanto, se puede afirmar que si existe consistencia y coherencia. Siendo una confiabilidad muy alta.

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez.	,925
2. Las etapas de cobranza tienen incidencia directa en la liquidez.	,929
3. Una adecuada cobranza preventiva tiene impacto positivo en la liquidez.	,926
4. La cobranza administrativa persuade al cliente, para obtener la liquidez deseada.	,928
5. La cobranza judicial es el último recurso para recuperar la liquidez.	,929
6. El Manual de políticas de cobranza tiene incidencia favorable en la liquidez	,928
7. El proceso de cobranza contribuye en la obtención de liquidez.	,927
8. El tratamiento de cartera vencida es fundamental en la liquidez.	,931
9. Los medios de cobranza son importantes para la liquidez de la empresa.	,929
10. Los correos electrónicos inciden favorablemente en la obtención de liquidez.	,930
11. Las visitas personales al cliente producen un impacto favorable en la liquidez	,928
12. La gestión de llamadas telefónicas aportan favorablemente para la generación de liquidez de la empresa.	,926
13. La cobranza preventiva evita el incumplimiento de obligaciones a corto plazo.	,929
14. La cobranza administrativa contribuye a cumplir con las cuentas por pagar comerciales.	,927
15. Los medios de cobranza solucionan el problema de las remuneraciones por pagar.	,928
16. El proceso de cobranza fortalece el cumplimiento de la deuda por impuestos.	,924
17. El cumplimiento del manual de políticas de cobranza mejora la posición financiera de la empresa.	,930
18. La cobranza preventiva tiene incidencia en las decisiones de financiamiento.	,926
19. La gestión de llamadas telefónicas permiten fortalecer los recursos financieros.	,926
20. El tratamiento eficaz de la cartera vencida permite el cumplimiento del endeudamiento financiero.	,925
21. La eficiencia de las etapas de cobranza fortalecen significativamente el capital de trabajo.	,939
22. El eficaz proceso de cobranza evita la recurrencia a préstamos financieros.	,942

Fuente: Elaboración propia ,2019

2.5 Procesamiento y análisis de los datos

2.5.1 Procesamiento de datos

La presente investigación se elaboró de la siguiente manera:

1. Identificación del problema a investigar
2. Formulación del título de la tesis
3. Formulamos el problema general y específico
4. Formulamos la hipótesis general y específica
5. Plantear el objetivo general y específicos
6. Identificación de las variables y los indicadores
7. Búsqueda de fuentes físicas y virtuales, tales como libros, tesis, revistas; que fueron la base para el desarrollo de los antecedentes, marco teórico y términos básicos.
8. Aplicación de la metodología a seguir durante la investigación, tipo, diseño, población y muestra.
9. Elección de las técnicas de recolección de datos.
10. Elaborar la guía de entrevista para el Gerente General.
11. Realizar la entrevista a los Gerentes de las empresas.
12. Validación del instrumento, en este caso el cuestionario. Mediante el paquete Estadístico SPSS Versión 25, que otorgo la confiabilidad y la correlación de la hipótesis.
13. Presentar los Resultados mediante tablas y gráficos, con su interpretación; el análisis de la prueba de normalidad y contrastación de las hipótesis.
14. Elaboración de la discusión de la investigación
15. Elaboración de las conclusiones y las recomendaciones.

2.5.2 Análisis de datos

De acuerdo con Mejía J. (2003), el análisis de datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya hace darle una connotación que va más allá de un mero listado de datos organizados como resultado; pues estos datos que se muestran en el informe final, están en total consonancia con las variables que se declararon desde el principio y los resultados obtenidos van a brindar una realidad específica a la que estos están sujetos.

Para el presente Trabajo de investigación, para el análisis de los datos se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 25.

2.6 Aspectos éticos

En referencia a las consideraciones éticas, se utilizó el consentimiento informado y se protegió la privacidad de los participantes escribiendo letras y números para su identificación.

2.6.1 La toma de decisiones

En cada etapa del proceso de investigación se aseguró la calidad de la investigación, la seguridad y bienestar de las personas y grupos involucrados en la investigación y al cumplimiento de los reglamentos, normativas y aspectos legales y éticas pertinentes.

2.6.2 Ética en la explotación de investigaciones anteriores.

En la presente investigación se hacen referencias a los créditos de los autores consultados, respetando el derecho de autor, ya que no hacerlo, se considerará plagio, el mismo que está prohibido.

2.6.3 Ética en el estudio del caso

El estudio del caso se realizó con la previa aprobación de los Gerentes de las empresas, existiendo autorización previa en el manejo de la información y

responsabilidad en la entrega de resultados oportunos.

2.6.4 Ética en la recolección de datos

Se aseguró la participación voluntaria de los encuestados y entrevistados así como la confiabilidad en el manejo de los datos obtenidos.

2.6.5 Confidencialidad de los datos

Se garantiza a las empresas objeto de estudio, la estricta confidencialidad de los datos que suministren los participantes, la forma en la que se difundirán los resultados y utilización de los datos son estrictamente para fines académicos.

2.7 Información General de las empresas

2.7.1 Descripción de la empresa

Comercial Importadora Sudamericana S.A.C., es una empresa que se establece el año 1990 para dedicarse a la comercialización y distribución de dispositivos médicos tales como los reactivos, equipos e instrumental de laboratorio.

Para tal fin, cuenta con un equipo de tecnólogos médicos, ingenieros, ejecutivos de ventas altamente capacitados, con el principal objetivo de mantenerse atento a las necesidades de sus clientes y prestarle todo el apoyo técnico necesario.

2.7.2 Misión

Comercializar reactivos de diagnóstico y materiales de laboratorio clínico de alta calidad, para el sector salud: “Hospitales, laboratorios, clínicas y afines a nivel nacional, con productos que satisfagan la necesidades de los clientes, con asesoramiento y soporte técnico continuo garantizado a través del servicio post ventas.

2.7.3 Visión

Ser una empresa líder en el mercado nacional; como representante exclusiva de compañías líderes mundiales, productoras de materiales, reactivos, equipos y otros de uso médico y en laboratorios.

2.7.4 Valores Institucionales

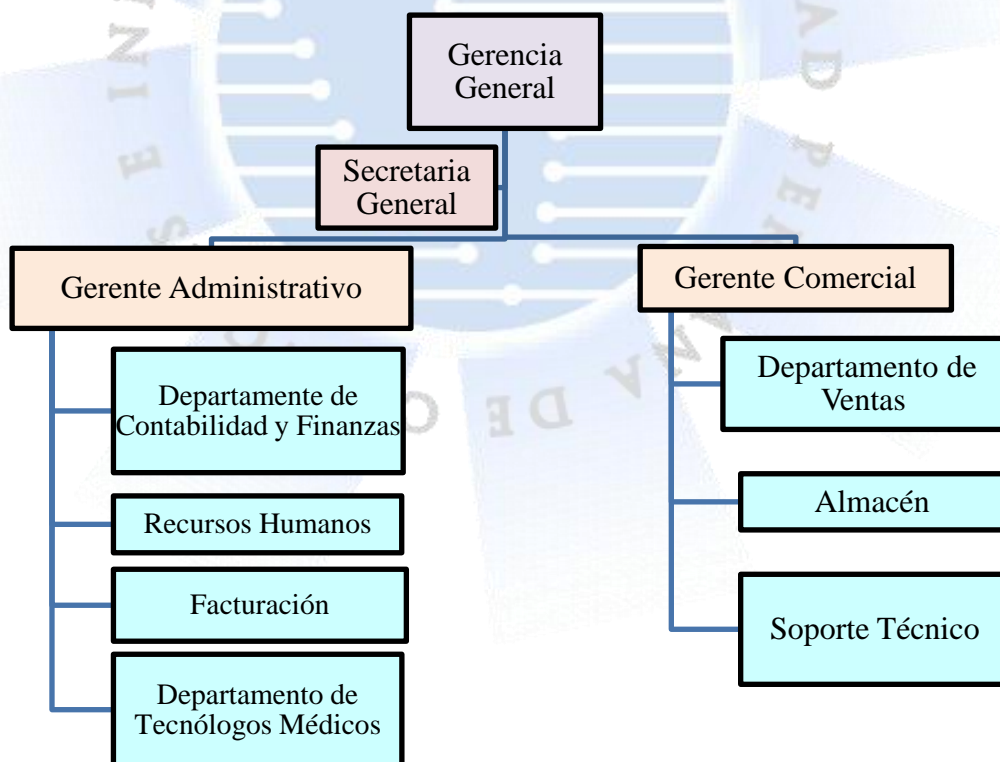
Los valores institucionales de Comercial Importadora Sudamericana SAC, son los siguientes:

- a) Responsabilidad
- b) Honestidad y Honradez
- c) Amabilidad
- d) Respeto

2.7.5 Organigrama

A continuación se representa el organigrama de la empresa Comercial Importadora Sudamericana SAC.

Figura N° 07: Organigrama de la empresa A



Fuente: Elaboración propia, 2019

2.7.6 Análisis Financiero de la empresa

COMERCIAL IMPORTADORA SUDAMERICANA S.A.C.		
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017		
(Expresado en Nuevos Soles)		
ACTIVO	2018	2017
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalente de efectivo	243,122	254,066
Cuentas por cobrar Comerciales - Terceros	3,128,895	2,094,468
Ctas por Acc y Personal	32,894	76,732
Cuentas por cobrar Diversas - Terceros	2,449,420	1,040,821
Serv.y Otros Contrat.por Anticipado	15,061	13,294
Mercaderia	716,832	868,052
Existencias por Recibir		537,208
Otros activos corrientes	-	4,987
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	6,586,224	4,889,628
ACTIVO NO CORRIENTE		
Activos Adq. Arrendamiento Financiero (1)	198,923	113,045
Inmueble Maquinaria y Equipo (2)	2,674,773	1,910,223
Intangibles	27,675	1,000
Activos Diferidos	39,335	552
Depreciacion de 1 y 2 Acumulado	-908,432	-1,196,063
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,032,274	828,757
TOTAL ACTIVO	8,618,498	5,718,385
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Tributos por Pagar	461,743	190,919
Remuneraciones y participaciones por pagar	229,376	128,717
Cuentas por Pagar Comerciales-Terceros	209,295	213,176
Cuentas por pagar Diversas - Terceros	2,574	1,585
Obligaciones Financieras	1,791,509	931,559
Cuentas por pagar diversas - Relacionados		
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,694,497	1,465,956
PASIVO NO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	139,029	52,750
Pasivo Diferido	13,586	6,797
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	152,615	59,547
TOTAL PASIVO	2,847,112	1,525,503
PATRIMONIO		
Capital	2,000,000	2,000,000
Reserva	231,605	149,849
Resultados Acumulados	1,956,831	1,221,028
Utilidad del Ejercicio	1,582,950	822,005
Perdida del ejercicio		
TOTAL PATRIMONIO	5,771,386	4,192,882
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8,618,498	5,718,385

COMERCIAL IMPORTADORA SUDAMERICANA SAC			
ESTADO DE RESULTADOS			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017			
(Expresado en Nuevos Soles)			
		2018	2017
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	S/.	9,247,660	6,665,484
(-) Dsctos rebajas y bonif. Concedidas		0	0
VENTAS NETAS		9,247,660	6,665,484
(-) Costo de Ventas		(3,048,000)	(2,765,669)
UTILIDAD BRUTA		6,199,660	3,899,815
(-) Gastos de Ventas		(2,281,353)	(1,206,047)
(-) Gastos de Administracion		(1,343,293)	(1,310,090)
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DE OPERACIÓN	S/.	2,575,014	1,383,678
Gastos financieros		(287,800)	(178,232)
Ingresos financieros gravados		21,308	0
Otros ingresos gravados		1,720	1,378
RESULTADOS ANTES DE PART. E IMPUESTO	S/.	2,310,242	1,206,824
(-) Participacion Utilidades 8%			0
RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO	S/.	2,310,242	1,206,824
(-) Impuesto a la renta		-727,292	-384,819
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	S/.	1,582,950	822,005

Análisis Horizontal

Detalle del Activo

COMERCIAL IMPORTADORA SUDAMERICANA S.A.C.				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017				
(Expresado en Nuevos Soles)				
ACTIVO	2018	2017	VARIACION	%
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	243,122	254,066	-10,944	-4.31%
Cuentas por cobrar Comerciales - Terceros	3,128,895	2,094,468	1,034,427	49.39%
Ctas por Acc y Personal	32,894	76,732	-43,838	-57.13%
Cuentas por cobrar Diversas - Terceros	2,449,420	1,040,821	1,408,599	135.34%
Serv.y Otros Contrat.por Anticipado	15,061	13,294	1,767	13.29%
Mercadería	716,832	868,052	-151,220	-17.42%
Existencias por Recibir		537,208	-537,208	-100.00%
Otros activos corrientes	-	4,987	-4,987	0.00%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	6,586,224	4,889,628	1,696,596	34.70%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Activos Adq. Arrendamiento Financiero (1)	198,923	113,045	85,878	75.97%
Inmueble Maquinaria y Equipo (2)	2,674,773	1,910,223	764,550	40.02%
Intangibles	27,675	1,000	26,675	2667.50%
Activos Diferidos	39,335	552	38,783	7025.91%
Depreciacion de 1 y 2 Acumulado	-908,432	-1,196,063	287,631	-24.05%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,032,274	828,757	1,203,517	145.22%
TOTAL ACTIVO	8,618,498	5,718,385	2,900,113	50.72%

Puntos más resaltantes:

- a) El rubro de efectivo y equivalente de efectivo tuvo una variación negativa de 4.31%.
- b) La línea de cuentas por cobrar comerciales tuvo un incremento de 49.39%, lo cual refleja el aumento de las ventas al crédito.
- c) En el rubro de activos adquiridos en arrendamiento financiero tuvo un incremento de 75.97%, por la necesidad de financiar los activos fijos y no cancelarlos con la liquidez propia.
- d) El total activo entre los años 2018 y 2017, mostró un incremento del 50.72%.

Detalle del Pasivo y Patrimonio:

PASIVO Y PATRIMONIO	2018	2017	VARIACION	%
PASIVO CORRIENTE				
Tributos por Pagar	461,743	190,919	270,824	141.85%
Remuneraciones y participaciones por pagar	229,376	128,717	100,659	78.20%
Cuentas por Pagar Comerciales-Terceros	209,295	213,176	-3,881	-1.82%
Cuentas por pagar Diversas - Terceros	2,574	1,585	989	62.40%
Obligaciones Financieras	1,791,509	931,559	859,950	92.31%
Cuentas por pagar diversas- Relacionados			-	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,694,497	1,465,956	1,228,541	83.80%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones Financieras	139,029	52,750	86,279	163.56%
Pasivo Diferido	13,586	6,797	6,789	99.88%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	152,615	59,547	93,068	156.29%
TOTAL PASIVO	2,847,112	1,525,503	1,321,609	86.63%
PATRIMONIO				
Capital	2,000,000	2,000,000	-	0.00%
Reserva	231,605	149,849	81,756	54.56%
Resultados Acumulados	1,956,831	1,221,028	735,803	60.26%
Utilidad del Ejercicio	1,582,950	822,005	760,945	92.57%
Perdida del ejercicio			-	
TOTAL PATRIMONIO	5,771,386	4,192,882	1,578,504	37.65%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8,618,498	5,718,385	2,900,113	50.72%

Puntos más resaltantes:

- El rubro de tributos por pagar tuvo un incremento de 141.85%, evidenciando una obligación mayor de los impuestos de IGV y Renta por la facturación realizada.
- En el rubro de las obligaciones financieras corriente, estas crecieron en 92.31% del año 2017 al 2018. Esto debido que se incurrió en mayores financiamientos, debido a la poca liquidez por la baja recuperación de las cobranzas.
- En la línea de la Utilidad del ejercicio, está se incrementó en 92,57% entre el 2017 al 2018.

Detalle del Estado de Resultados:

COMERCIAL IMPORTADORA SUDAMERICANA SAC					
ESTADO DE RESULTADOS					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017					
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)					
		2018	2017	VARIACION	%
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	S/.	9,247,660	6,665,484	2,582,176	38.74%
(-) Dsc tos rebajas y bonif. Concedidas		0	0	0	
VENTAS NETAS		9,247,660	6,665,484	2,582,176	38.74%
(-) Costo de Ventas		(3,048,000)	(2,765,669)	-282,331	10.21%
UTILIDAD BRUTA		6,199,660	3,899,815	2,299,845	58.97%
(-) Gastos de Ventas		(2,281,353)	(1,206,047)	-1,075,306	89.16%
(-) Gastos de Administracion		(1,343,293)	(1,310,090)	-33,203	2.53%
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DE OPERACIÓN	S/.	2,575,014	1,383,678	1,191,336	86.10%
Gastos financieros		(287,800)	(178,232)	-109,568	61.47%
Ingresos financieros gravados		21,308	0	21,308	0.00%
Otros ingresos gravados		1,720	1,378	342	24.82%
RESULTADOS ANTES DE PART. E IMPUESTO	S/.	2,310,242	1,206,824	1,103,418	91.43%
(-) Participacion Utilidades 8%			0	0	
RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO	S/.	2,310,242	1,206,824	1,103,418	91.43%
(-) Impuesto a la renta		-727,292	-384,819	-342,473	89.00%
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	S/.	1,582,950	822,005	760,945	92.57%

Puntos más resaltantes:

- a) Las ventas crecieron en 38.74% respecto del año 2017 al 2018, sin embargo se reportaron mayores ventas al crédito.
- b) El Costo de ventas también creció en un 10.21%.
- c) Los gastos de ventas y administrativos crecieron en un 89.16% y 2.53% respectivamente.
- d) Los gastos financieros crecieron en 61.47%, debido al crecimiento de la financiación con los bancos.

Análisis Vertical

Detalle del Activo:

COMERCIAL IMPORTADORA SUDAMERICANA S.A.C.				
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017				
(Expresado en Nuevos Soles)				
ACTIVO	2018	%	2017	%
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	243,122	2.82%	254,066	4.44%
Cuentas por cobrar Comerciales - Terceros	3,128,895	36.30%	2,094,468	36.63%
Ctas por Acc y Personal	32,894	0.38%	76,732	1.34%
Cuentas por cobrar Diversas - Terceros	2,449,420	28.42%	1,040,821	18.20%
Serv.y Otros Contrat.por Anticipado	15,061	0.17%	13,294	0.23%
Mercaderia	716,832	8.32%	868,052	15.18%
Existencias por Recibir		0.00%	537,208	9.39%
Otros activos corrientes	-	0.00%	4,987	0.09%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	6,586,224	76.42%	4,889,628	85.51%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Activos Adq. Arrendamiento Financiero (1)	198,923	2.31%	113,045	1.98%
Inmueble Maquinaria y Equipo (2)	2,674,773	31.04%	1,910,223	33.40%
Intangibles	27,675	0.32%	1,000	0.02%
Activos Diferidos	39,335	0.46%	552	0.01%
Depreciacion de 1 y 2 Acumulado	-908,432	-10.54%	-1,196,063	-20.92%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,032,274	23.58%	828,757	14.49%
TOTAL ACTIVO	8,618,498	100.00%	5,718,385	100.00%

Puntos más resaltantes:

- a) El efectivo y equivalente de efectivo tuvo una disminución representativa entre los años 2017 y 2018; pasando de un 4.44% a 2.82% respectivamente.
- b) El total de los activos corrientes ascienden a 85.51% en el año 2017 y 76.42% en el año 2018.
- c) Los activos fijos de la empresa representaron el 33.40% del total de activos de la empresa en el año 2017 y 31.04% para el año 2018.
- d) Las cuentas por cobrar diversas terceros representaron en el año 2017 un 18.20% y en el año 2018 aumento a 28.42%.

Detalle del Pasivo y Patrimonio:

PASIVO Y PATRIMONIO	2018	%	2017	%
PASIVO CORRIENTE				
Tributos por Pagar	461,743	5.36%	190,919	3.34%
Remuneraciones y participaciones por pagar	229,376	2.66%	128,717	2.25%
Cuentas por Pagar Comerciales-Terceros	209,295	2.43%	213,176	3.73%
Cuentas por pagar Diversas - Terceros	2,574	0.03%	1,585	0.03%
Obligaciones Financieras	1,791,509	20.79%	931,559	16.29%
Cuentas por pagar diversas- Relacionados	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,694,497	31.26%	1,465,956	25.64%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones Financieras	139,029	1.61%	52,750	0.92%
Pasivo Diferido	13,586	0.16%	6,797	0.12%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	152,615	1.77%	59,547	1.04%
TOTAL PASIVO	2,847,112	33.03%	1,525,503	26.68%
PATRIMONIO				
Capital	2,000,000	23.21%	2,000,000	34.97%
Reserva	231,605	2.69%	149,849	2.62%
Resultados Acumulados	1,956,831	22.71%	1,221,028	21.35%
Utilidad del Ejercicio	1,582,950	18.37%	822,005	14.37%
Perdida del ejercicio	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL PATRIMONIO	5,771,386	66.97%	4,192,882	73.32%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8,618,498	100.00%	5,718,385	100.00%

Puntos más resaltantes:

- Las obligaciones a corto plazo en el 2017 fue del 16.29%% y en el 2018 del 20.79%
- El patrimonio total se representó en el 2017 con un 73.32%% mientras que en el año 2018 llegó a un 66.97%
- La utilidad del ejercicio 2017 representó un 14.37% del total pasivo y patrimonio, mientras que un 18.37% lo fue del año 2018.

Detalle del Estado de Resultados:

COMERCIAL IMPORTADORA SUDAMERICANA SAC					
ESTADO DE RESULTADOS					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017					
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)					
		2018	%	2017	%
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	S/.	9,247,660	100.00%	6,665,484	100.00%
(-) Dsetos rebajas y bonif. Concedidas		0		0	
VENTAS NETAS		9,247,660		6,665,484	
(-) Costo de Ventas		(3,048,000)	-32.96%	(2,765,669)	-41.49%
UTILIDAD BRUTA		6,199,660	67.04%	3,899,815	58.51%
(-) Gastos de Ventas		(2,281,353)	-24.67%	(1,206,047)	-18.09%
(-) Gastos de Administracion		(1,343,293)	-14.53%	(1,310,090)	-19.65%
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DE OPERACIÓN	S/.	2,575,014	27.85%	1,383,678	20.76%
Gastos financieros		(287,800)	-3.11%	(178,232)	-2.67%
Ingresos financieros gravados		21,308	0.23%	0	0.00%
Otros ingresos gravados		1,720	0.02%	1,378	0.02%
RESULTADOS ANTES DE PART. E IMPUESTO	S/.	2,310,242	24.98%	1,206,824	18.11%
(-) Participacion Utilidades 8%			0.00%	0	0.00%
RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO	S/.	2,310,242	24.98%	1,206,824	18.11%
(-) Impuesto a la renta		(727,292)	-7.86%	(384,819)	-5.77%
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	S/.	1,582,950	17.12%	822,005	12.33%

Puntos resaltantes:

- El costo de ventas representó en el 2017 un 41.49% mientras que en el 2018 un 32.96%.
- La utilidad operativa estuvo representado en 20.76% en el 2017 y en el 2018 por un 27.85%.
- Aumentó el porcentaje de gastos financieros pasando de 2.67% en el 2017 a un 3.11% en el año 2018.
- La utilidad solo represento un 12.33% del total de las ventas netas del año 2017 y un 17.12% del año 2018.

Principales Ratios de los Estados Financieros

1.- Razones de Liquidez

A) Razón Corriente

RAZON	2017	2018
Activo Corriente		
Pasivo Corriente	3.34	2.44

Interpretación:

En el año 2017, la empresa disponía de 3.34 soles por cada sol de deuda de corto plazo, de modo que podría pagar todas sus deudas tranquilamente. En el año 2018 su ratio de liquidez corriente disminuyó a 2.44, lo cual muestra una disminución en su liquidez para afrontar deudas de corto plazo.

B) Prueba Ácida

RAZON	2017	2018
Activo Cte. - Existencias		
Pasivo Corriente	2.74	2.18

Interpretación:

Para el año 2017, sin considerar los inventarios dentro del activo corriente, la empresa dispone de 2.74 soles para pagar cada nuevo sol de deuda corriente. Asimismo, en el año 2018 el indicador ha disminuido a 2.18 para afrontar deudas de muy corto plazo. Lo cual indica una pérdida de liquidez en la empresa.

C) Capital de Trabajo

RAZON	2017	2018
Activo Corriente - Pasivo Corriente	3,423,672	3,891,727

Interpretación:

En el 2017 la empresa contaba con S/ 3'423,672 nuevos soles y en el 2018 S/ 3'891,727 el cual representa que la empresa cuenta con “mayor” liquidez en términos de capital de trabajo. (Sin embargo el aumento está basado en cuentas por cobrar comerciales / ventas al crédito)

D) Razón de efectivo

RAZON	2017	2018
Efectivo y Equivalente de Efectivo		
Pasivo Corriente	0.17	0.09

Interpretación:

En el 2017 la empresa contaba con 0.17, mientras que en el año 2018 disponía de un 0.09 soles el cual representa la proporción del activo que se mantiene como efectivo. En tal sentido hubo una disminución de 0.08 entre el 2017 al 2018.

2.- Razones de Gestión

A) Rotación de Cuentas por Cobrar

RAZON	2017	2018
Ventas al crédito		
Saldo Promedio de Cuentas por Cobrar	3.18	2.96

Interpretación:

En el año 2017 la empresa recuperó sus cuentas por cobrar en 3 veces y para el año 2018 en 2 veces.

Detalle de las Ventas

	Año 2018	Año 2017
Ventas Anuales	S/ 9,247,660.00	S/ 6,665,484.00
Cuentas por Cobrar	S/ 3,128,895.00	S/ 2,094,468.00
Composicion de Clientes		
Menor de 30 días	S/ 956,795.00	S/ 745,008.00
Entre 30 y 60 días	S/ 802,100.00	S/ 613,240.00
Entre 60 y 90 días	S/ 774,050.00	S/ 315,098.00
Más de 90 días	S/ 210,950.00	S/ 146,572.00
Morosos	S/ 385,000.00	S/ 274,550.00

B) Periodo Promedio de Cobranza

RAZON	2017	2018
360		
Rotacion de Ctas por Cobrar	113.12	121.80

Interpretación:

Para hacer efectivo las cuentas por cobrar, la empresa tiene que esperar 113 días en el año 2017, mientras que en el año 2018 la espera fue de 121 días. Obteniendo un aumento de 8 días para recuperar la cobranza de los clientes.

2.7.7 Descripción de la empresa

Cía. Importadora Americana S.A., es una empresa dedicada a la importación, venta y distribución de equipos, reactivos, y material de laboratorio. Cuenta con equipo humano altamente calificado, competitivo y agregado a los insuperables precios que ofrece, se han convertido en un referente dentro del sector.

2.7.8 Misión

Trabajar para satisfacer las necesidades de los clientes, llevando soluciones integrales y brindando productos de primer nivel.

2.7.9 Visión

Consolidarse como líderes en el rubro y en el mercado peruano, orientando su trabajo hacia la excelencia del servicio brindado.

2.7.10 Valores Institucionales

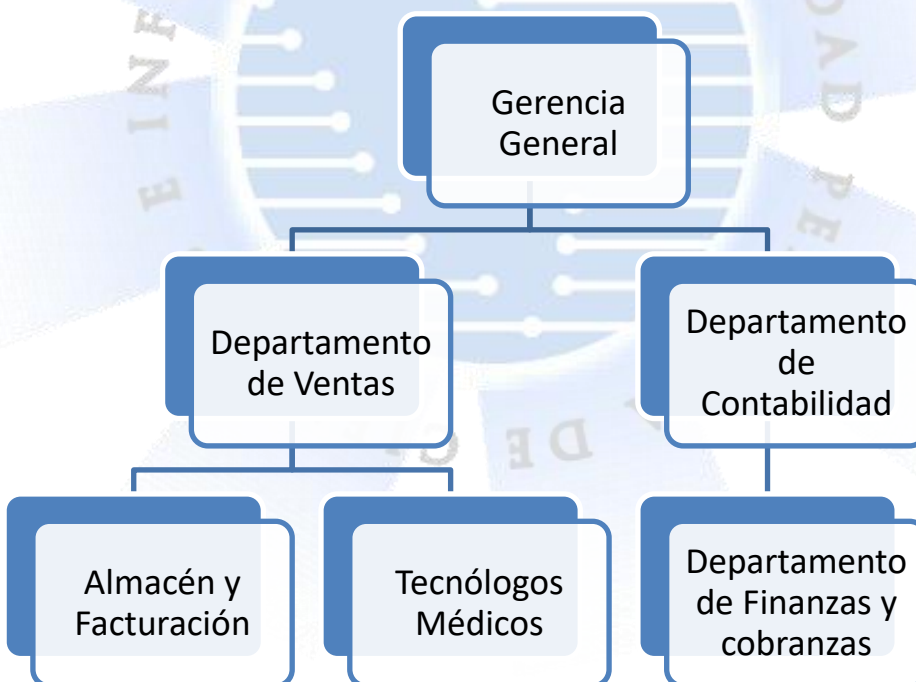
Los valores institucionales de Comercial Importadora Sudamericana SAC, son los siguientes:

- a) Responsabilidad
- b) Disciplina
- c) Lealtad
- d) Calidad

2.7.11 Organigrama

A continuación se representa el organigrama de la empresa Cía. Importadora Americana S.A.

Figura N°08:: Organigrama de la empresa B



Fuente:Elaboración propia,2019

2.7.12 Análisis Financiero de la empresa

CIA. IMPORTADORA AMERICANA SA**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA****AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017****(Expresado en Nuevos Soles)**

ACTIVO	2018	2017
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalente de efectivo	173,120	224,115
Cuentas por cobrar Comerciales - Terceros	2,268,980	1,894,655
Ctas por Acc y Personal	15,890	12,650
Cuentas por cobrar Diversas - Terceros	309,425	407,800
Serv.y Otros Contrat.por Anticipado	15,061	12,347
Mercaderia	696,870	789,650
Existencias por Recibir	123,800	189,760
Otros activos corrientes	5,600	22,345
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,608,746	3,553,322
ACTIVO NO CORRIENTE		
Activos Adq. Arrendamiento Financiero (1)	148,988	156,790
Inmueble Maquinaria y Equipo (2)	1,774,988	1,456,700
Intangibles	7,880	5,400
Activos Diferidos	18,600	6,430
Depreciacion de 1 y 2 Acumulado	-508,222	-698,900
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,442,234	926,420
TOTAL ACTIVO	5,050,980	4,479,742
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Tributos por Pagar	260,449	196,780
Remuneraciones y participaciones por pagar	10,956	76,580
Cuentas por Pagar Comerciales-Terceros	179,850	198,070
Cuentas por pagar Diversas - Terceros	6,709	3,420
Obligaciones Financieras	1,092,806	970,500
Cuentas por pagar diversas- Relacionados		
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,550,770	1,445,350
PASIVO NO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	99,786	139,060
Pasivo Diferido	8,976	6,797
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	108,762	145,857
TOTAL PASIVO	1,659,532	1,591,207
PATRIMONIO		
Capital	1,300,000	1,300,000
Reserva	148,600	78,600
Resultados Acumulados	876,340	613,020
Utilidad del Ejercicio	1,066,508	896,915
Perdida del ejercicio		
TOTAL PATRIMONIO	3,391,448	2,888,535
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,050,980	4,479,742

CIA. IMPORTADORA AMERICANA SA**ESTADO DE RESULTADOS**

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017

(Expresado en Nuevos Soles)

		2018	2017
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	S/.	6,746,995	6,261,300
(-) Dscptos rebajas y bonif. Concedidas		0	0
VENTAS NETAS		6,746,995	6,261,300
(-) Costo de Ventas		(2,777,808)	(2,602,305)
UTILIDAD BRUTA		3,969,187	3,658,995
(-) Gastos de Ventas		(1,184,467)	(1,118,032)
(-) Gastos de Administracion		(1,051,466)	(1,089,800)
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DE OPERACIÓN	S/.	1,733,254	1,451,163
Gastos financieros		(193,766)	(173,009)
Ingresos financieros gravados		7,890	1,230
Otros ingresos gravados		1,720	2,350
RESULTADOS ANTES DE PART. E IMPUESTO	S/.	1,549,098	1,281,734
(-) Participacion Utilidades 8%			0
RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO	S/.	1,549,098	1,281,734
(-) Impuesto a la renta		-482,590	-384,819
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	S/.	1,066,508	896,915

Análisis Horizontal

Detalle del Activo

CIA. IMPORTADORA AMERICANA SA

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017

(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO	2018	2017	VARIACION	%
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	173,120	224,115	-50,995	-22.75%
Cuentas por cobrar Comerciales - Terceros	2,268,980	1,894,655	374,325	19.76%
Ctas por Acc y Personal	15,890	12,650	3,240	25.61%
Cuentas por cobrar Diversas - Terceros	309,425	407,800	-98,375	-24.12%
Serv.y Otros Contrat.por Anticipado	15,061	12,347	2,714	21.98%
Mercadería	696,870	789,650	-92,780	-11.75%
Existencias por Recibir	123,800	189,760	-65,960	-34.76%
Otros activos corrientes	5,600	22,345	-16,745	-74.94%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,608,746	3,553,322	55,424	1.56%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Activos Adq. Arrendamiento Financiero (1)	148,988	156,790	-7,802	-4.98%
Inmueble Maquinaria y Equipo (2)	1,774,988	1,456,700	318,288	21.85%
Intangibles	7,880	5,400	2,480	45.93%
Activos Diferidos	18,600	6,430	12,170	189.27%
Depreciacion de 1 y 2 Acumulado	-508,222	-698,900	190,678	-27.28%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,442,234	926,420	515,814	55.68%
TOTAL ACTIVO	5,050,980	4,479,742	571,238	12.75%

Puntos más resaltantes:

- El rubro de efectivo y equivalente de efectivo tuvo una variación negativa de 22.75%.
- La línea de cuentas por cobrar comerciales tuvo un incremento de 19.76%, lo cual refleja el aumento de las ventas al crédito.
- En el rubro de Inmueble Maquinaria y Equipos tuvo un incremento de 21.85%, mostrándose una mayor inversión en activos fijos.
- El total activo entre los años 2018 y 2017, mostró un incremento del 12.75%.

Detalle del Pasivo y Patrimonio:

PASIVO Y PATRIMONIO	2018	2017	VARIACION	%
PASIVO CORRIENTE				
Tributos por Pagar	260,449	196,780	63,669	32.36%
Remuneraciones y participaciones por pagar	10,956	76,580	-65,624	-85.69%
Cuentas por Pagar Comerciales-Terceros	179,850	198,070	-18,220	-9.20%
Cuentas por pagar Diversas - Terceros	6,709	3,420	3,289	96.17%
Obligaciones Financieras	1,092,806	970,500	122,306	12.60%
Cuentas por pagar diversas- Relacionados			-	
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,550,770	1,445,350	105,420	7.29%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones Financieras	99,786	139,060	-39,274	-28.24%
Pasivo Diferido	8,976	6,797	2,179	32.06%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	108,762	145,857	-37,095	-25.43%
TOTAL PASIVO	1,659,532	1,591,207	68,325	4.29%
PATRIMONIO				
Capital	1,300,000	1,300,000	-	0.00%
Reserva	148,600	78,600	70,000	89.06%
Resultados Acumulados	876,340	613,020	263,320	42.95%
Utilidad del Ejercicio	1,066,508	896,915	169,593	18.91%
Perdida del ejercicio			-	
TOTAL PATRIMONIO	3,391,448	2,888,535	502,913	17.41%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,050,980	4,479,742	571,238	12.75%

Puntos más resaltantes:

- El rubro de tributos por pagar tuvo un incremento de 32.36%, evidenciando una obligación mayor de los impuestos de IGV y Renta por la facturación realizada.
- En el rubro de las obligaciones financieras corriente, estas crecieron en 12.60% del año 2017 al 2018. Esto debido que se incurrió en mayores financiamientos, debido a la poca liquidez por la baja recuperación de las cobranzas.
- En la línea de la Utilidad del ejercicio, está se incrementó en 18.91% entre el 2017 al 2018.

Detalle del Estado de Resultados:

CIA. IMPORTADORA AMERICANA SA

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017

(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

		2018	2017	VARIACION	%
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	S/.	6,746,995	6,261,300	485,695	7.76%
(-) Dsctos rebajas y bonif. Concedidas		0	0	0	
VENTAS NETAS		6,746,995	6,261,300	485,695	7.76%
(-) Costo de Ventas		(2,777,808)	(2,602,305)	-175,503	6.74%
UTILIDAD BRUTA		3,969,187	3,658,995	310,192	8.48%
(-) Gastos de Ventas		(1,184,467)	(1,118,032)	-66,435	5.94%
(-) Gastos de Administracion		(1,051,466)	(1,089,800)	38,334	-3.52%
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DE OPERACIÓN	S/.	1,733,254	1,451,163	282,091	19.44%
Gastos financieros		(193,766)	(173,009)	-20,757	12.00%
Ingresos financieros gravados		7,890	1,230	6,660	0.00%
Otros ingresos gravados		1,720	2,350	-630	-26.81%
RESULTADOS ANTES DE PART. E IMPUESTO	S/.	1,549,098	1,281,734	267,364	20.86%
(-) Participacion Utilidades 8%			0	0	
RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO	S/.	1,549,098	1,281,734	267,364	20.86%
(-) Impuesto a la renta		-482,590	-384,819	-97,771	25.41%
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	S/.	1,066,508	896,915	169,593	18.91%

Puntos más resaltantes:

- Las ventas crecieron en 7.76% respecto del año 2017 al 2018, sin embargo se reportaron mayores ventas al crédito.
- El Costo de ventas también creció en un 6.74%.
- Entre los años 2017 y 2018 los gastos de ventas crecieron un 5.94% y los gastos administrativos disminuyeron un 3.52%.
- Los gastos financieros crecieron en 12.00%, debido al crecimiento de la financiación con los bancos.

Análisis Vertical

Detalles del Activo:

CIA. IMPORTADORA AMERICANA SA
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO	2018	%	2017	%
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	173,120	3.43%	224,115	5.00%
Cuentas por cobrar Comerciales - Terceros	2,268,980	44.92%	1,894,655	42.29%
Ctas por Acc y Personal	15,890	0.31%	12,650	0.28%
Cuentas por cobrar Diversas - Terceros	309,425	6.13%	407,800	9.10%
Serv.y Otros Contrat.por Anticipado	15,061	0.30%	12,347	0.28%
Mercaderia	696,870	13.80%	789,650	17.63%
Existencias por Recibir	123,800	2.45%	189,760	4.24%
Otros activos corrientes	5,600	0.11%	22,345	0.50%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,608,746	71.45%	3,553,322	79.32%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Activos Adq. Arrendamiento Financiero (1)	148,988	2.95%	156,790	3.50%
Inmueble Maquinaria y Equipo (2)	1,774,988	35.14%	1,456,700	32.52%
Intangibles	7,880	0.16%	5,400	0.12%
Activos Diferidos	18,600	0.37%	6,430	0.14%
Depreciacion de 1 y 2 Acumulado	-508,222	-10.06%	-698,900	-15.60%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,442,234	28.55%	926,420	20.68%
TOTAL ACTIVO	5,050,980	100.00%	4,479,742	100.00%

Puntos más resaltantes:

- a) El efectivo y equivalente de efectivo tuvo una disminución representativa entre los años 2017 y 2018; pasando de un 5.00% a 3.43% respectivamente.
- b) El total de los activos corrientes ascienden a 79.32% en el año 2017 y 71.45% en el año 2018.
- c) Los activos fijos de la empresa representaron el 32.52% del total de activos de la empresa en el año 2017 y 35.14% para el año 2018.
- d) Las cuentas por cobrar diversas terceros representaron en el año 2017 un 9.10% y en el año 2018 disminuyó a 6.13%.

Detalle del Pasivo y Patrimonio:

PASIVO Y PATRIMONIO	2018	%	2017	%
PASIVO CORRIENTE				
Tributos por Pagar	260,449	5.16%	196,780	4.39%
Remuneraciones y participaciones por pagar	10,956	0.22%	76,580	1.71%
Cuentas por Pagar Comerciales-Terceros	179,850	3.56%	198,070	4.42%
Cuentas por pagar Diversas - Terceros	6,709	0.13%	3,420	0.08%
Obligaciones Financieras	1,092,806	21.64%	970,500	21.66%
Cuentas por pagar diversas- Relacionados		0.00%		0.00%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,550,770	30.70%	1,445,350	32.26%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones Financieras	99,786	1.98%	139,060	3.10%
Pasivo Diferido	8,976	0.18%	6,797	0.15%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	108,762	2.15%	145,857	3.26%
TOTAL PASIVO	1,659,532	32.86%	1,591,207	35.52%
PATRIMONIO				
Capital	1,300,000	25.74%	1,300,000	29.02%
Reserva	148,600	2.94%	78,600	1.75%
Resultados Acumulados	876,340	17.35%	613,020	13.68%
Utilidad del Ejercicio	1,066,508	21.11%	896,915	20.02%
Perdida del ejercicio		0.00%		0.00%
TOTAL PATRIMONIO	3,391,448	67.14%	2,888,535	64.48%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,050,980	100.00%	4,479,742	100.00%

Puntos más resaltantes:

- Las obligaciones a corto plazo en el 2017 fue del 21.66% y en el 2018 del 21.64%
- El patrimonio total se representó en el 2017 con un 64.48% mientras que en el año 2018 llegó a un 67.14%
- La utilidad del ejercicio 2017 representó un 20.02% del total pasivo y patrimonio, mientras que un 21.11% en el año 2018.

Detalle del Estado de Resultados:

CIA. IMPORTADORA AMERICANA SA

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017

(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

	2018	%	2017	%
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	S/. 6,746,995	100.00%	6,261,300	100.00%
(-) Dscptos rebajas y bonif. Concedidas	0		0	
VENTAS NETAS	6,746,995		6,261,300	
(-) Costo de Ventas	(2,777,808)	-41.17%	(2,602,305)	-41.56%
UTILIDAD BRUTA	3,969,187	58.83%	3,658,995	58.44%
(-) Gastos de Ventas	(1,184,467)	-17.56%	(1,118,032)	-17.86%
(-) Gastos de Administracion	(1,051,466)	-15.58%	(1,089,800)	-17.41%
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DE OPERACIÓN	S/. 1,733,254	25.69%	1,451,163	23.18%
Gastos financieros	(193,766)	-2.87%	(173,009)	-2.76%
Ingresos financieros gravados	7,890	0.12%	1,230	0.02%
Otros ingresos gravados	1,720	0.03%	2,350	0.04%
RESULTADOS ANTES DE PART. E IMPUESTO	S/. 1,549,098	22.96%	1,281,734	20.47%
(-) Participacion Utilidades 8%		0.00%	0	0.00%
RESULTADOS ANTES DEL IMPUESTO	S/. 1,549,098	22.96%	1,281,734	20.47%
(-) Impuesto a la renta	-482,590	-7.15%	-384,819	-6.15%
UTILIDAD (O PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	S/. 1,066,508	15.81%	896,915	14.32%

Puntos resaltantes:

- El costo de ventas representó en el 2017 un 41.56% mientras que en el 2018 un 41.17%.
- La utilidad operativa estuvo representado en 23.18% en el 2017 y en el 2018 por un 25.69%.
- Aumentó el porcentaje de gastos financieros pasando de 2.76% en el 2017 a un 2.87% en el año 2018.
- La utilidad solo representó un 14.32% del total de las ventas netas del año 2017 y un 15.81% del año 2018.

Principales Ratios de los Estados Financieros

1.- Razones de Liquidez

A) Razón Corriente

RAZON	2017	2018
Activo Corriente		
Pasivo Corriente	2.46	2.33

Interpretación:

En el año 2017, la empresa disponía de 2.46 soles por cada sol de deuda de corto plazo, de modo que podría pagar todas sus deudas tranquilamente. En el año 2018 su ratio de liquidez corriente disminuyó a 2.33, lo cual muestra una disminución en su liquidez para afrontar deudas de corto plazo.

B) Prueba Ácida

RAZON	2017	2018
Activo Cte. - Existencias		
Pasivo Corriente	1.91	1.88

Interpretación:

Para el año 2017, sin considerar los inventarios dentro del activo corriente, la empresa dispone de 1.91 soles para pagar cada nuevo sol de deuda corriente. Asimismo, en el año 2018 el indicador ha disminuido a 1.88 para afrontar deudas de muy corto plazo. Lo cual indica una pérdida de liquidez en la empresa.

C) Capital de Trabajo

RAZON	2017	2018
Activo Corriente - Pasivo Corriente	2,107,972	2,057,976

Interpretación:

En el 2017 la empresa contaba con S/ 2'107,972 nuevos soles y en el 2018 S/ 2'057,976 el cual representa que la empresa cuenta con menor liquidez en términos de capital de trabajo.

D) Razón de efectivo

RAZON	2017	2018
Efectivo y Equivalente de Efectivo		
Pasivo Corriente	0.16	0.11

Interpretación:

En el 2017 la empresa contaba con 0.16, mientras que en el año 2018 disponía de un 0.11 soles el cual representa la proporción del activo que se mantiene como efectivo. En tal sentido hubo una disminución de 0.05 entre el 2017 al 2018.

2.- Razones de Gestión

A) Rotación de Cuentas por Cobrar

RAZON	2017	2018
Ventas al credito		
Saldo Promedio de Ctas por Cobrar	3.30	2.97

Interpretación:

En el año 2017 la empresa recuperó sus cuentas por cobrar en 3 veces y para el año 2018 en 2 veces.

Detalle de las Ventas

	Año 2018	Año 2017
Ventas Anuales	S/ 6,746,995.00	S/ 6,261,300.00
Cuentas por Cobrar	S/ 2,268,980.00	S/ 1,894,655.00
Composicion de Clientes		
Menor de 30 días	S/ 569,590.00	S/ 435,587.00
Entre 30 y 60 días	S/ 498,450.00	S/ 619,880.00
Entre 60 y 90 días	S/ 482,880.00	S/ 358,096.00
Más de 90 días	S/ 299,950.00	S/ 186,526.00
Morosos	S/ 418,110.00	S/ 294,566.00

B) Periodo Promedio de Cobranza

RAZON	2017	2018
360		
Rotacion de Ctas por Cobrar	108.935	121.066

Interpretación:

Para hacer efectivo las cuentas por cobrar, la empresa tiene que esperar 109 días en el año 2017, mientras que en el año 2018 la espera fue de 121 días. Obteniendo un aumento de 12 días para recuperar la cobranza de los clientes.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

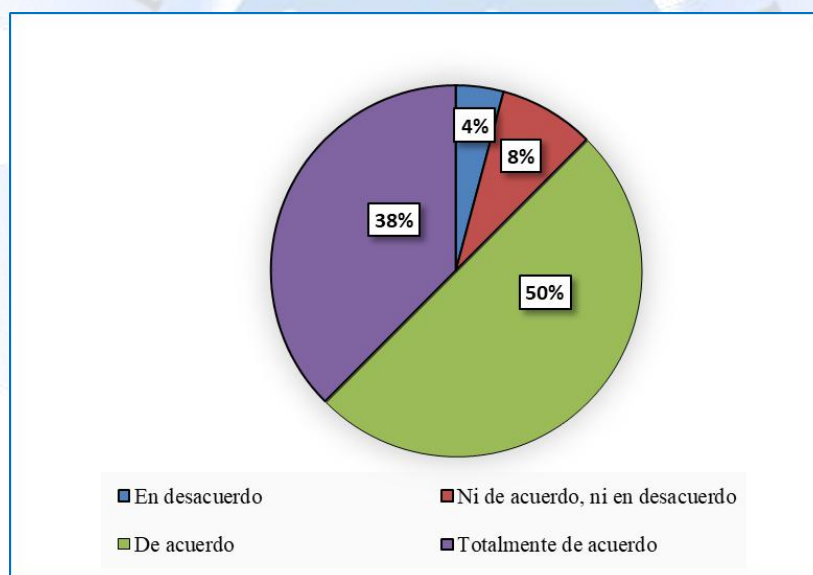
P1: Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez.

Tabla N° 04 : Resultado tabular de la pregunta 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	4.2	4.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8.3	12.5
De acuerdo	12	50.0	62.5
Totalmente de acuerdo	9	37.5	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada,2019

Figura N°09 Resultado gráfico de la pregunta 1



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada,2019

Interpretación:

El resultado obtenido favorece la investigación, ya que el 38% de la muestra está totalmente de acuerdo, mientras que el 50% está de acuerdo, en que las políticas de cobranza tienen injerencia directa en la liquidez, en razón que las políticas son importantes porque contribuyen a lograr los objetivos de la empresa, así como también sirven de guía para el actuar del personal en sus operaciones.

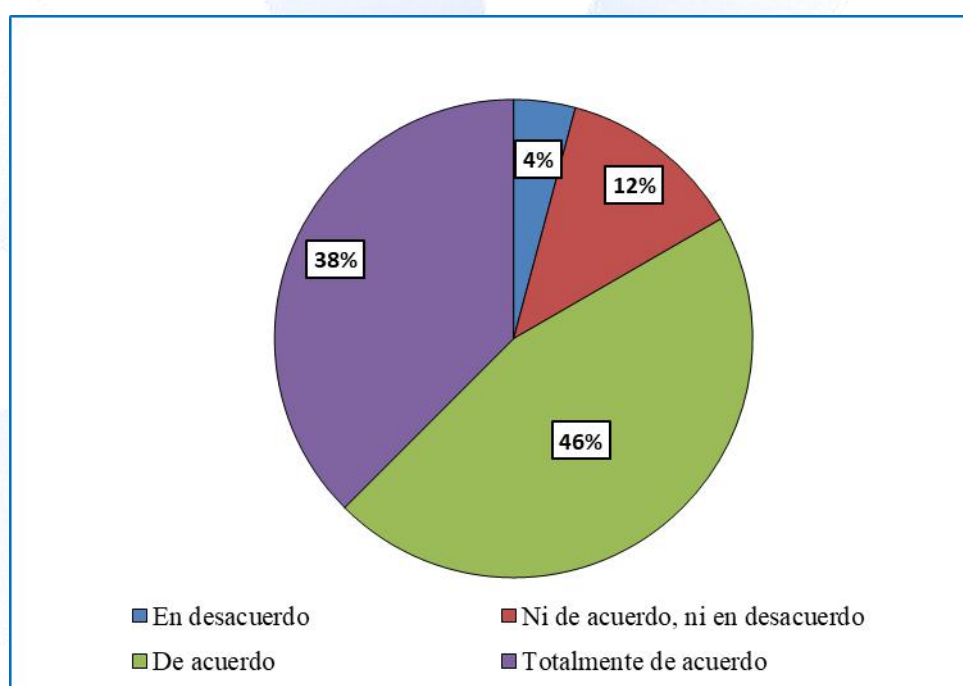
P2: Las etapas de cobranza tienen incidencia directa en la liquidez.

TABLA N° 05 : Resultado tabular de la pregunta 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	4.2	4.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12.5	16.7
De acuerdo	11	45.8	62.5
Totalmente en acuerdo	9	37.5	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada,2019

Figura N°10: Resultado gráfico de la pregunta 2



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada,2019

Interpretación

El 38% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 46% está de acuerdo en que las etapas de cobranza tienen incidencia directa en la liquidez; debido que las empresas pueden hacer efectiva la recuperación de las deudas que sus clientes han contraído con ellas, debido que su eficiencia depende que el flujo de caja sea positivo y se obtenga la liquidez necesaria para cubrir los gastos administrativos y operativos del negocio.

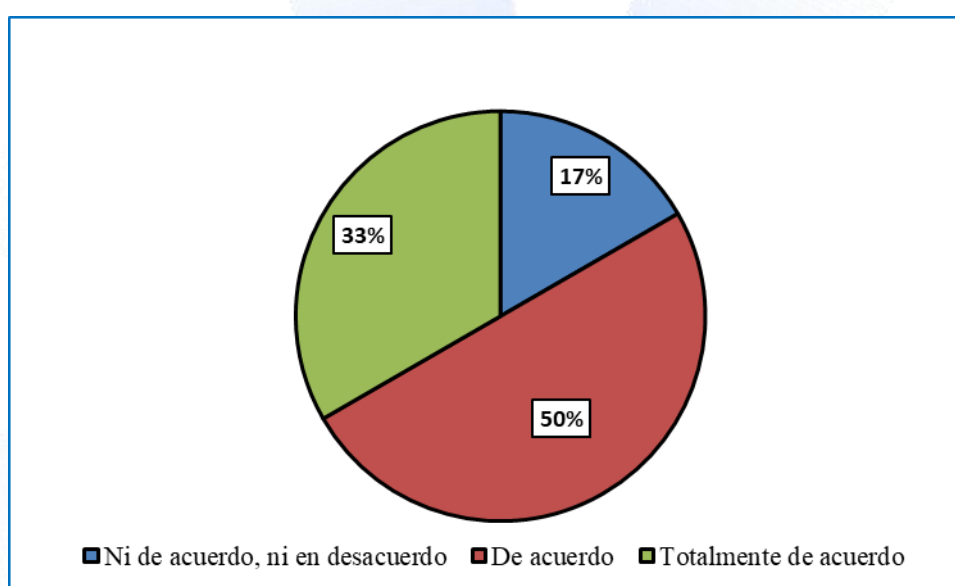
P3: Una adecuada cobranza preventiva tiene impacto positivo en la liquidez.

TABLA N°06 : Resultado tabular de la pregunta 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	16.7	16.7
De acuerdo	12	50.0	66.7
Totalmente de acuerdo	8	33.3	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 11: Resultado gráfico de la pregunta 3



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 33% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 50% sostienen que está de acuerdo en que, la cobranza preventiva tiene impacto positivo en la liquidez; en razón de que sirve como recordatorio de la fecha de vencimiento de los comprobantes a vencer de los clientes que cuentan con línea de crédito, este tipo de cobranza se realiza a través de correo electrónico, telefónicamente o con visitas presenciales.

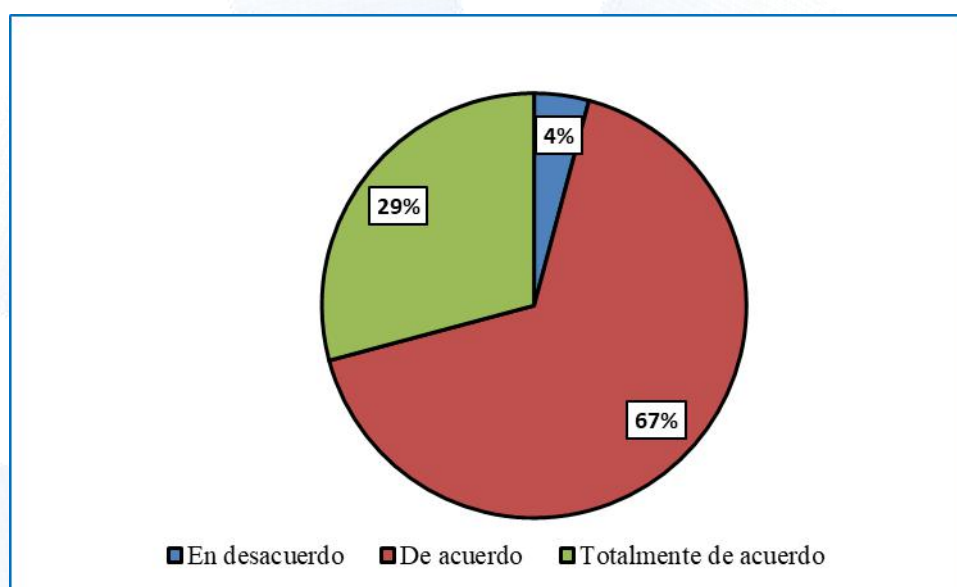
P4: La cobranza administrativa persuade al cliente, para obtener la liquidez deseada.

TABLA N°07 : Resultado tabular de la pregunta 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	4.2	4.2
De acuerdo	16	66.7	70.8
Totalmente de acuerdo	7	29.2	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N°12: Resultado gráfico de la pregunta 4



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación

El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 67% está de acuerdo en que la cobranza administrativa persuade al cliente y permite obtener la liquidez deseada; en razón de que esta etapa se inicia desde el primer día en que el cliente de una empresa se retrasa en sus obligaciones de pago. Ante dicha situación se brinda alternativas para que pueda cumplir con dicha deuda.

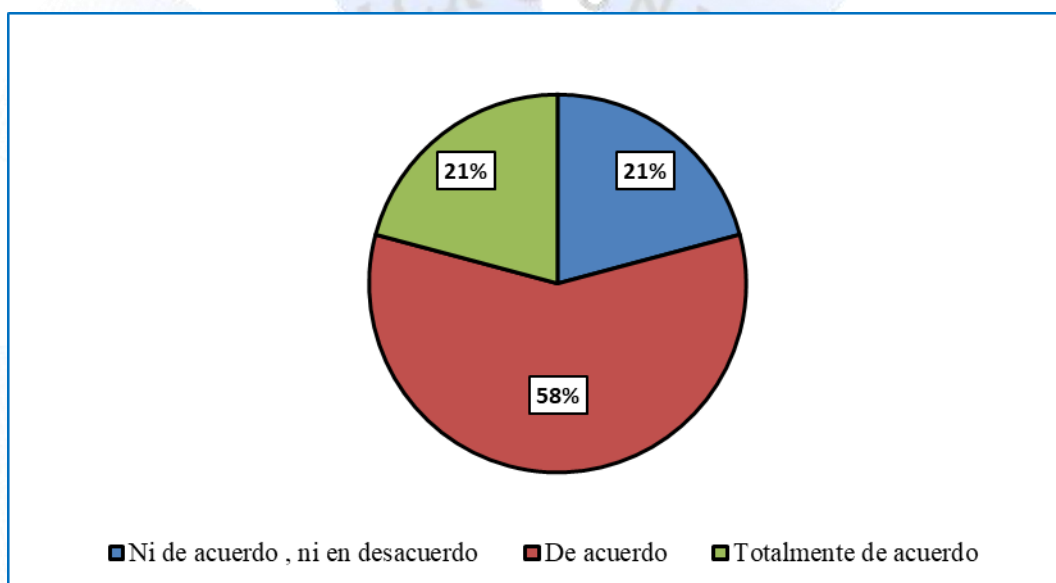
P5:La cobranza judicial es el último recurso para recuperar la liquidez.

TABLA N°08 : Resultado tabular de la pregunta 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo , ni en desacuerdo	5	20.8	20.8
De acuerdo	14	58.3	79.2
Totalmente de acuerdo	5	20.8	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada,2019

Figura N°13: Resultado gráfico de la pregunta 5



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El resultado obtenido es favorable, ya que el 21% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 58% de acuerdo, en que la cobranza judicial es el último recurso de toda empresa para la recuperación de la liquidez, debido que el acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza.

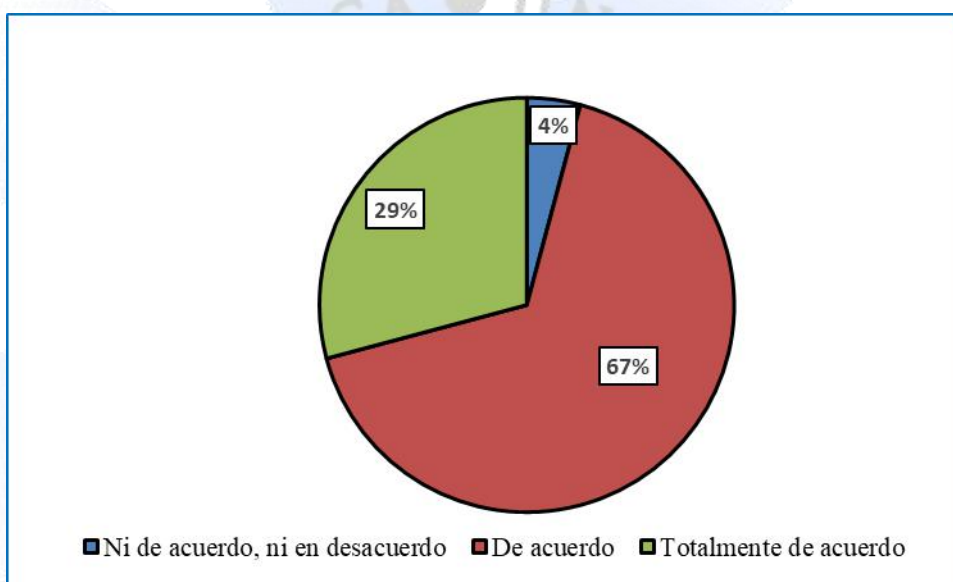
P6: El Manual de políticas de cobranza tiene incidencia favorable en la liquidez.

TABLA N°9 : Resultado tabular de la pregunta 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.2	4.2
De acuerdo	16	66.7	70.8
Totalmente en acuerdo	7	29.2	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N°14: Resultado gráfico de la pregunta 6



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 67% de acuerdo en que un manual de políticas de cobranza incide favorablemente en la liquidez, debido que es un documento que necesariamente debe ser elaborado por la empresa, en forma sistemática, el mismo que debe indicar clara y detalladamente las actividades de cobranza a ser cumplidas por los encargados del área correspondiente y la forma en que las mismas deberán ser realizadas.

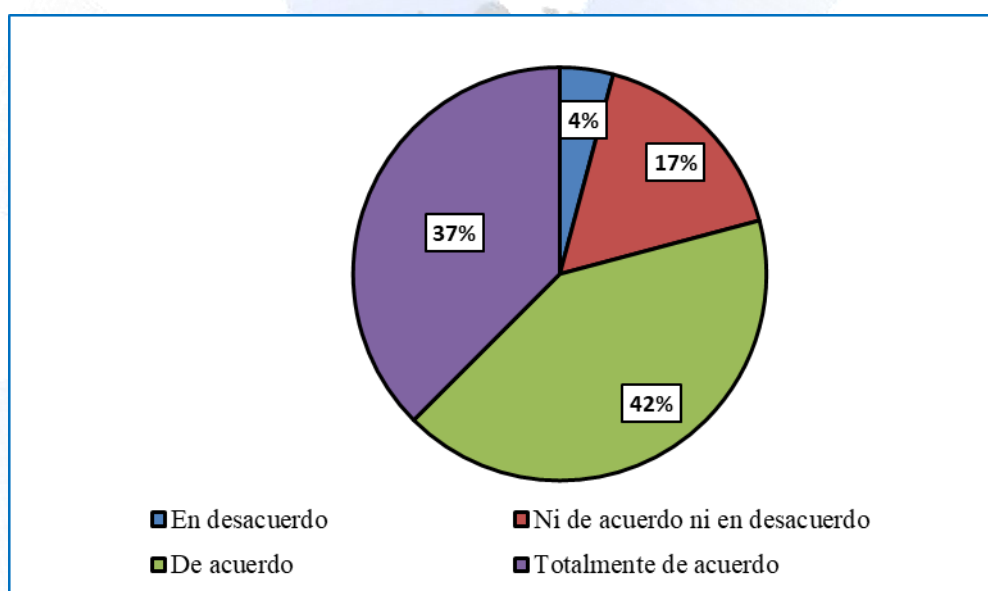
P7: El proceso de cobranza contribuye en la obtención de liquidez.

TABLA N°10 : Resultado tabular de la pregunta N°7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	4.2	4.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	16.7	20.8
De acuerdo	10	41.7	62.5
Totalmente de acuerdo	9	37.5	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 15: Resultado gráfico de la pregunta 7



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 37 % de la muestra está totalmente de acuerdo y el 42% de acuerdo en que el proceso de cobranza contribuye en la obtención de la liquidez, ya que un proceso de cobranza efectiva esta basado en un proceso organizado, en una metodología y un proceso automatizado de tareas para lograr el cobro deseado; es así que permite convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, el mismo que contribuirá a eliminar el impacto negativo en el flujo de caja de la empresa.

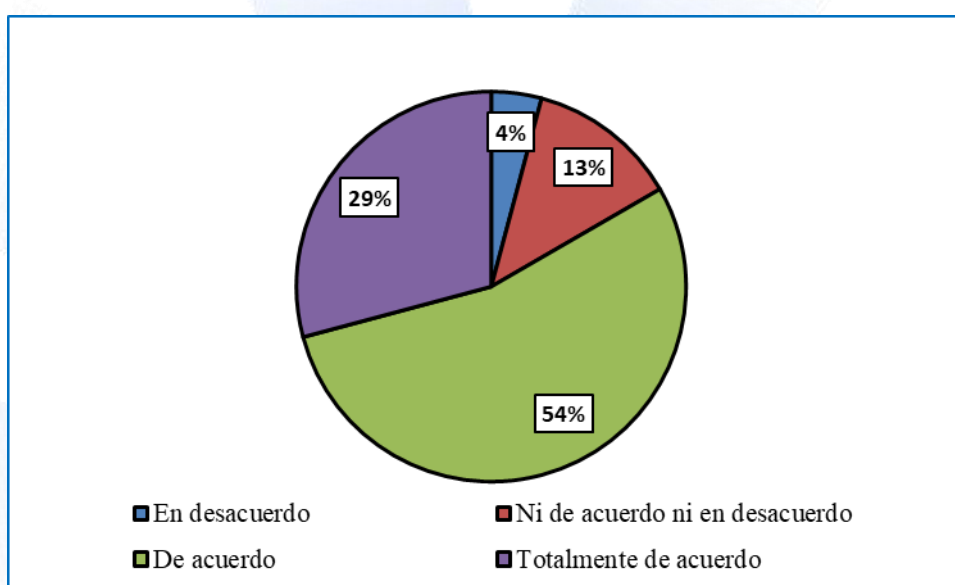
P8: El tratamiento de cartera vencida es fundamental en la liquidez.

TABLA N°11 : Resultado de la pregunta 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	4.2	4.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12.5	16.7
De acuerdo	13	54.2	70.8
Totalmente de acuerdo	7	29.2	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N°16: Resultado gráfico de la pregunta 8



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo, mientras que el 54% está de acuerdo en que el tratamiento de la cartera vencida es fundamental para la liquidez; porque se refiere a los créditos y documentos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, que forma parte del activo de una empresa. Para lo cual se debe proceder con la recuperación de dichas deudas mediante las estrategias establecidas en el manual de políticas y cobranzas; el mismo que permitirá que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo y de esa manera lograr la liquidez requerida.

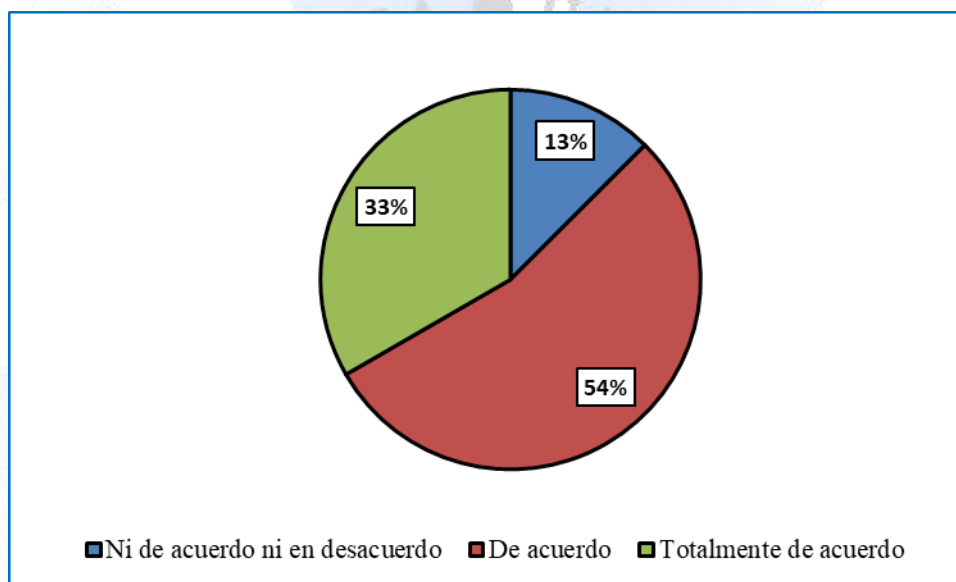
P9: Los medios de cobranza son importantes para la liquidez de la empresa.

TABLA N°12 : Resultado tabular de la pregunta 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12.5	12.5
De acuerdo	13	54.2	66.7
Totalmente de acuerdo	8	33.3	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N°17: Resultado gráfico de la pregunta 9



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 33% de la muestra está totalmente de acuerdo, mientras que el 54% sostiene estar de acuerdo en que los medios de cobranza son importante para la liquidez de la empresa, en razón de que desarrollan parámetros y estrategias para poder cobrar con el menor costo y mejor ganancia comercial. Basado en elaborar estrategias sobre cómo cobrar a un cliente respetando los límites de la ley, siendo lo más importante no avergonzar a los deudores en dicho proceso.

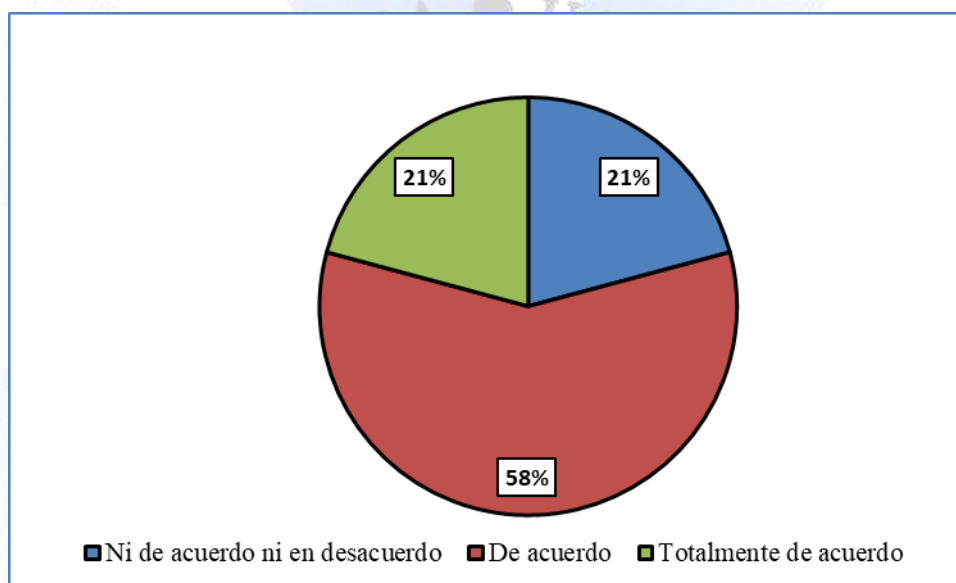
P10: Los correos electrónicos inciden favorablemente en la obtención de liquidez.

TABLA N°13 : Resultado tabular de la pregunta 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20.8	20.8
De acuerdo	14	58.3	79.2
Totalmente de acuerdo	5	20.8	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada,2019

Figura N° 18: Resultado gráfico de la pregunta 10



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El resultado obtenido es favorable, ya que el 21% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 58% de acuerdo en que los correos electrónicos inciden favorablemente en la obtención de la liquidez. Por ser una herramienta que puede ser usado a la par con las llamadas telefónicas, como medio de recordatorio de la deuda del cliente. Asimismo es un indicador de progreso en la gestión de cobro, como también permite evaluar si el cliente es confiable como para otorgarle más crédito .

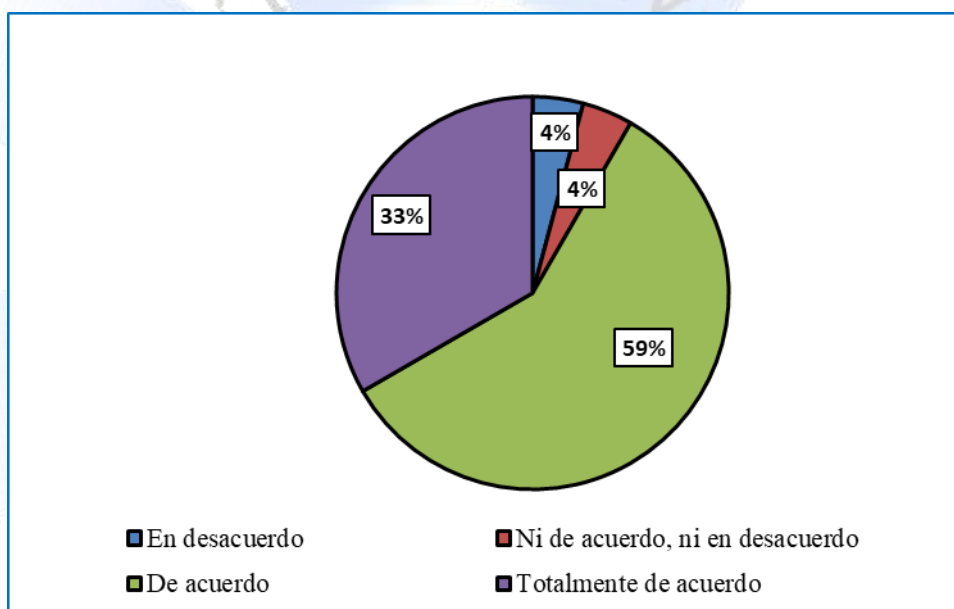
P11: Las visitas personales al cliente producen un impacto favorable en la liquidez

TABLA N°14: Resultado tabular de la pregunta 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	4.2	4.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.2	8.3
De acuerdo	14	58.3	66.7
Totalmente de acuerdo	8	33.3	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N°19: Resultado gráfico de la pregunta 11



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 33 % de la muestra está totalmente de acuerdo, mientras que el 59% está de acuerdo, en que las visitas personales al cliente tienen impacto favorable en la liquidez. Debido que al efectuar una visita a la oficina del cliente, ya sea con el encargado de los pagos o con el mismo gerente, con la intención de dialogar sobre los posibles problemas que impide no cumplir con cancelar la deuda, contribuye en la recuperación de la liquidez de la empresa.

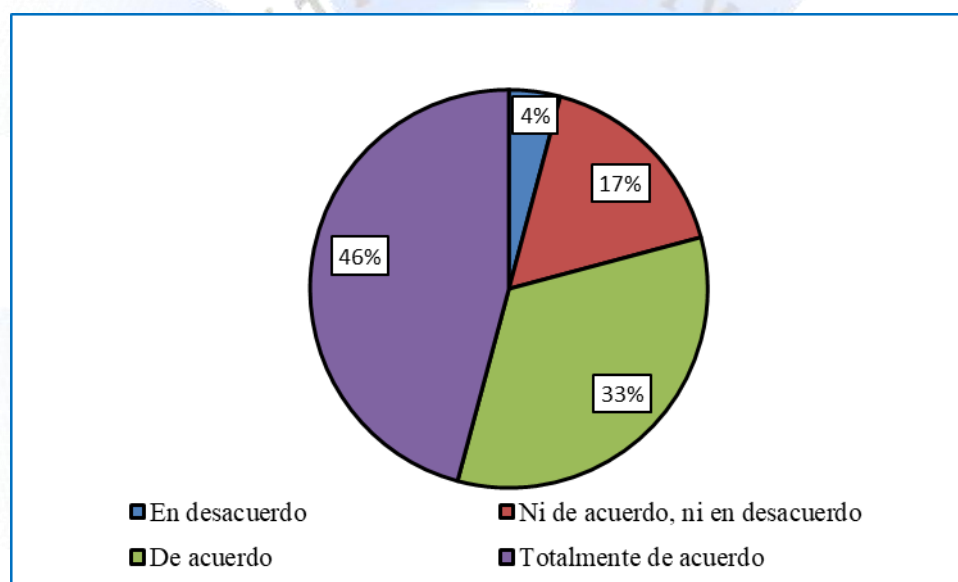
P12: La gestión de llamadas telefónicas aportan favorablemente para la generación de liquidez de la empresa.

TABLA N° 15: Resultado tabular de la pregunta 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	4.2	4.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	16.7	20.8
De acuerdo	8	33.3	54.2
Totalmente de acuerdo	11	45.8	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 20: Resultado gráfico de la pregunta 12



Fuente:

Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 46% de la muestra está totalmente de acuerdo, mientras el 33% está de acuerdo en que la gestión de llamadas telefónicas favorecen la generación de la liquidez de la empresa. Debido que las llamadas permitirá establecer contacto de manera directa con el cliente mediante un diálogo; contribuyendo a una conversación fluida donde se puede acordar con el deudor la fecha y modalidad de pago.

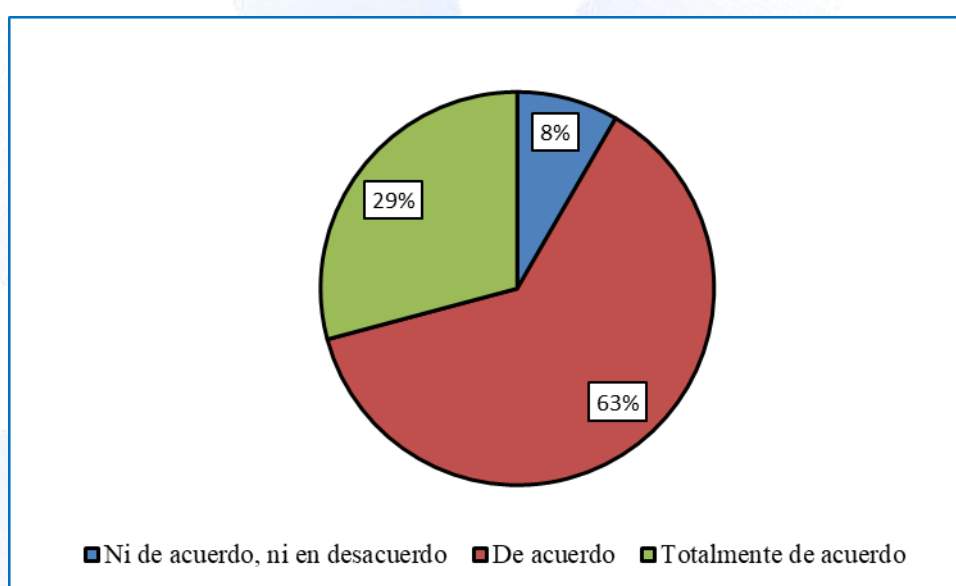
P13: La cobranza preventiva evita el incumplimiento de obligaciones a corto plazo.

TABLA N° 16: Resultado tabular de la pregunta 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8.3	8.3
De acuerdo	15	62.5	70.8
Totalmente de acuerdo	7	29.2	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 21: Resultado gráfico de la pregunta 13



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo, y el 63% de acuerdo en que la cobranza preventiva evita el incumplimiento de obligaciones a corto plazo; debido a que se trata de las deudas que deben ser pagadas en un plazo inferior a un año, o sea, de pasivo exigible circulante, debido que no existe intención de que permanezca en la empresa durante mucho tiempo y se encuentra en constante rotación; es por ello que con una eficiente gestión de cobranza preventiva se puede cumplir en la fecha oportuna con dichas obligaciones.

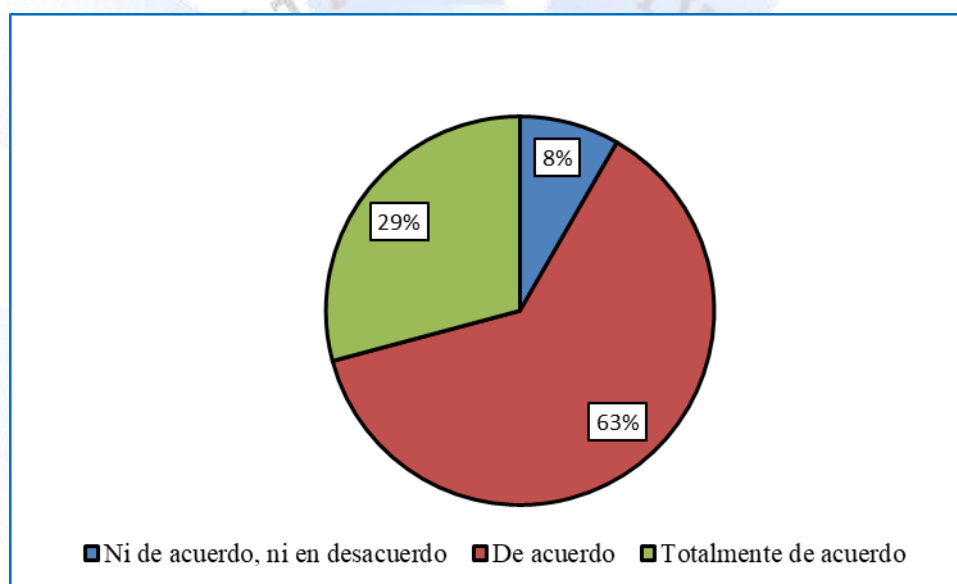
P14: La cobranza administrativa contribuye a cumplir con las cuentas por pagar comerciales

TABLA N° 17 : Resultado tabular de la pregunta 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8.3	8.3
De acuerdo	15	62.5	70.8
Totalmente de acuerdo	7	29.2	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada,2019

Figura N° 22: Resultado gráfico de la pregunta 14



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo, mientras que 63% está de acuerdo en que, la cobranza administrativa contribuye a cumplir con las cuentas por pagar comerciales conformado por las deudas derivadas de la compra de bienes y servicios al crédito incurridos en las operaciones de la empresa; las cuales incluye las facturas, boletas, anticipos, letras por pagar a proveedores y honorarios por pagar, las mismas que deben ser pagadas en su oportunidad para evitar multas por pagos atrasados y asegurar una continua relación comercial.

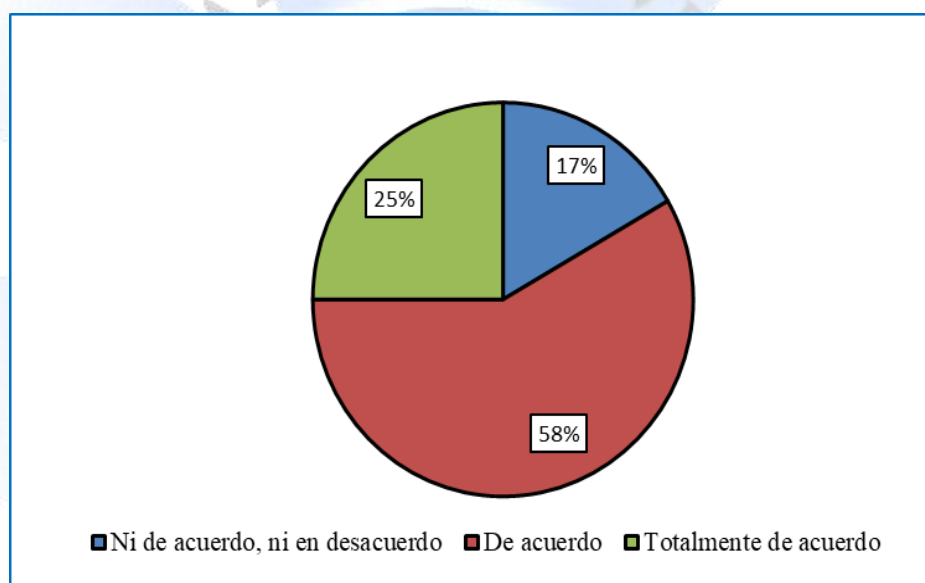
P15: Los medios de cobranza solucionan el problema de las remuneraciones por pagar.

TABLA N° 18 : Resultado tabular de la pregunta 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	16.7	16.7
De acuerdo	14	58.3	75.0
Totalmente de acuerdo	6	25.0	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 23 : Resultado gráfico de la pregunta 15



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 25% de la muestra manifiesta estar totalmente de acuerdo y el 58% de acuerdo en que los medios de cobranza solucionan el problema de las remuneraciones por pagar; en razón de que mediante la retribución que se otorga a un trabajador en la fecha pactada, a cambio de los trabajos desempeñados en un tiempo determinado dentro de una empresa, permitirá la atracción del personal calificado, incentivar el desempeño y prevalecer una remuneración equitativa que refleje el grado de justicia y valoración.

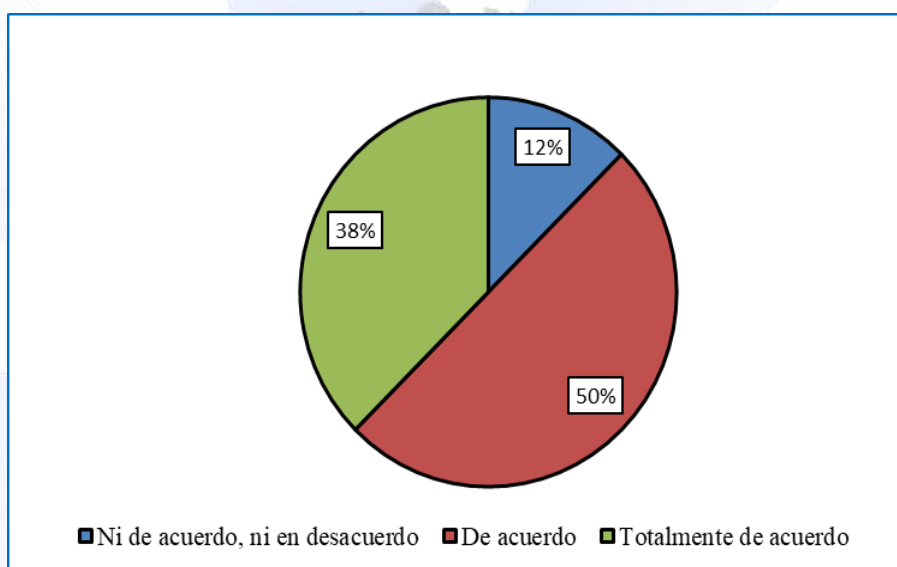
P16: El proceso de cobranza fortalece el cumplimiento de la deuda por impuestos.

TABLA N° 19: Resultado tabular de la pregunta 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12.5	12.5
De acuerdo	12	50.0	62.5
Totalmente de acuerdo	9	37.5	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N°24 : Resultado gráfico de la pregunta 16



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 38% de la muestra está totalmente de acuerdo y un 50% de acuerdo, en que el proceso de cobranza fortalece el cumplimiento de la deuda por impuestos, debido a que siendo el impuesto a la renta de tercera, de cuarta y de quinta categoría, así como también el impuesto general a las ventas (IGV); el resultado de la utilización de los servicios, venta de bienes en el país y por las importaciones de bienes que se realicen, su pago oportuno a las mismas permitirá continuar gestionando sin ningún inconveniente.

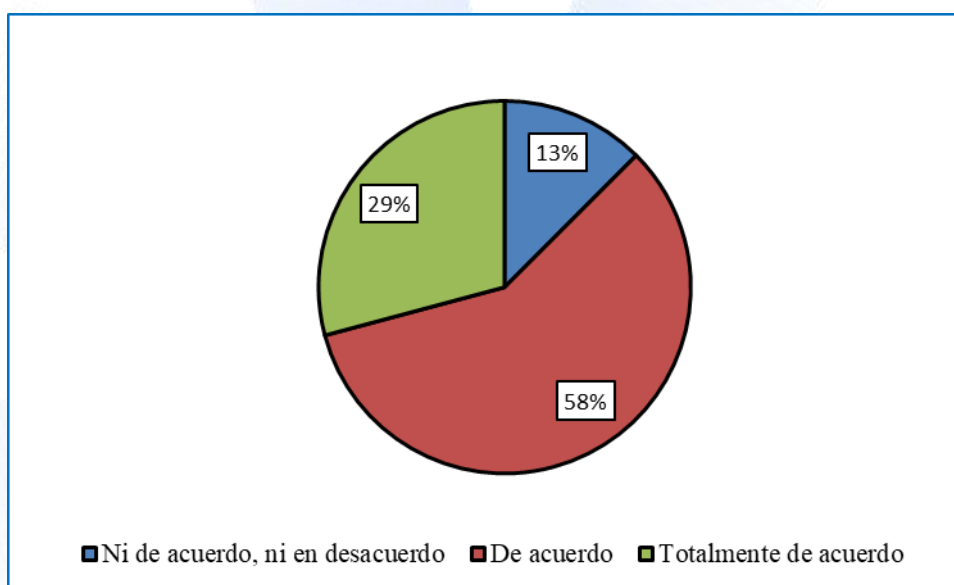
P17: El cumplimiento del manual de políticas de cobranza mejora la posición financiera de la empresa.

TABLA N°20 : Resultado tabular de la pregunta 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12.5	12.5
De acuerdo	14	58.3	70.8
Totalmente de acuerdo	7	29.2	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada,2019

Figura N° 25: Resultado gráfico de la pregunta 17



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 29% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 58% de acuerdo en que, el cumplimiento del manual de políticas de cobranza contribuye a mejorar la posición financiera de la empresa entendida como la fotografía que refleja la situación en que se encuentra la empresa a una fecha determinada, la misma que es de gran utilidad para la toma de decisiones en su oportunidad en los rubros de: inversiones, estrategias de ventas, solicitudes de préstamos y planeación de pagos.

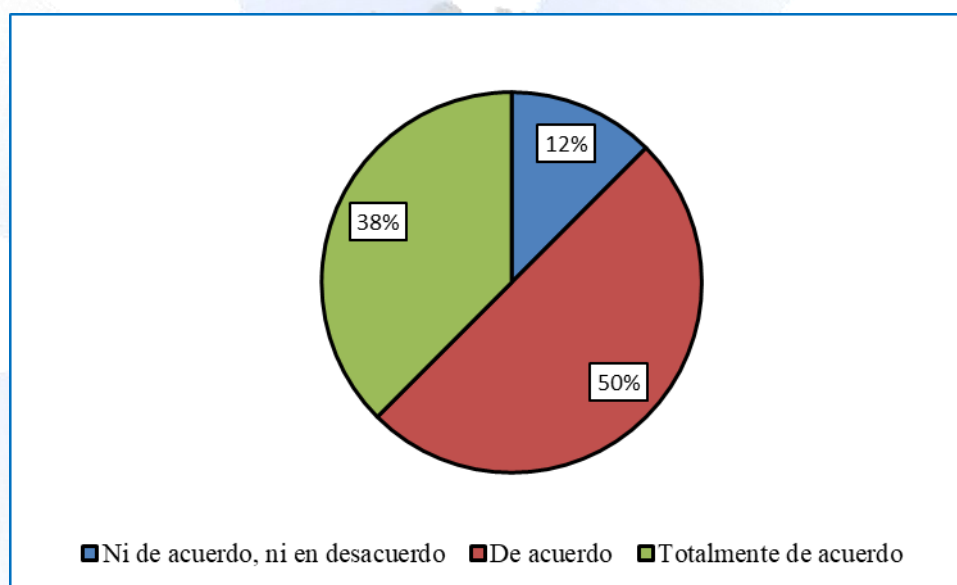
P18: La cobranza preventiva tiene incidencia en las decisiones de financiamiento.

TABLA N° 21: Resultado tabular de la pregunta 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12.5	12.5
De acuerdo	12	50.0	62.5
Totalmente de acuerdo	9	37.5	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 26: Resultado gráfico de la pregunta 18



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 38% de la muestra sostiene estar totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo en que, la cobranza preventiva incide en las decisiones de financiamiento, siendo de gran importancia porque permite cumplir con las metas operativas y de crecimiento que la empresa establezca; en tal sentido, se deben tomar las decisiones de financiamiento según los objetivos a corto y/o largo plazo para realizar un planeación óptima que conserve la competitividad y la rentabilidad deseada.

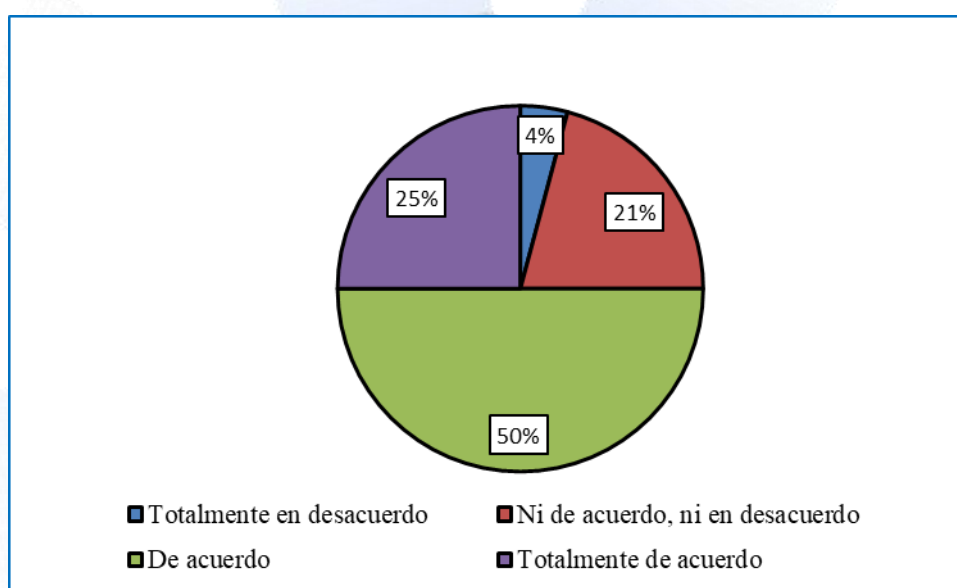
P19: La gestión de llamadas telefónicas permiten fortalecer los recursos financieros.

Tabla N° 22: Resultado tabular de la pregunta 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	4.2	4.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	20.8	25.0
De acuerdo	12	50.0	75.0
Totalmente de acuerdo	6	25.0	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 27: Resultado gráfico de la pregunta 19



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 25% de la muestra manifiesta estar totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo en que, la gestión de llamadas telefónicas permiten fortalecer los recursos financieros de la empresa; en razón de que dichos recursos cuentan con un alto grado de liquidez y permite el desarrollo de las actividades y cumplimiento de los objetivos establecidos. El mismo que mediante la ejecución de las llamadas permitirá persuadir al cliente en realizar el pago de su deuda.

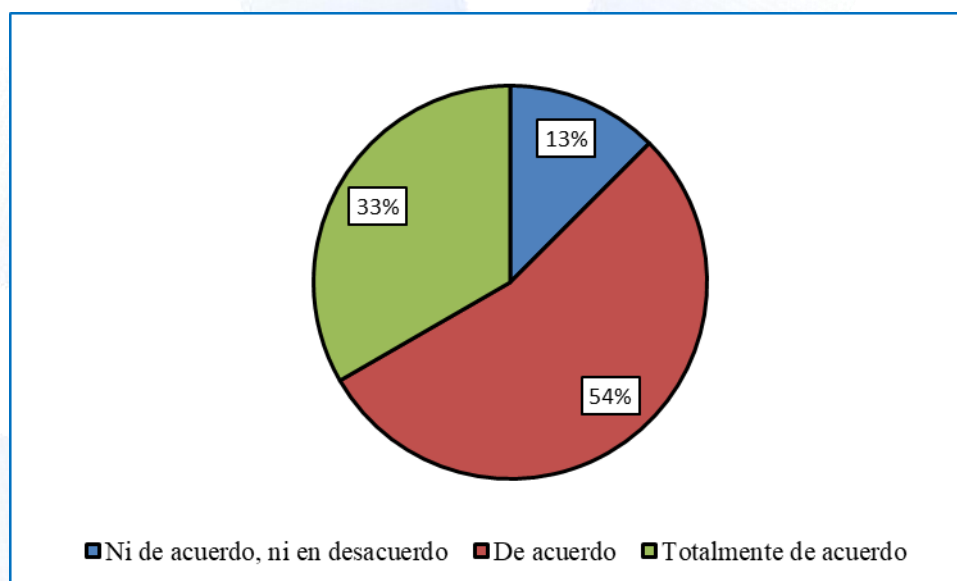
P20: El tratamiento eficaz de la cartera vencida permite el cumplimiento del endeudamiento financiero.

Tabla N° 23: Resultado tabular de la pregunta 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12.5	12.5
De acuerdo	13	54.2	66.7
Totalmente de acuerdo	8	33.3	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 28 : Resultado gráfico de la pregunta 20



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 33% de la muestra considera estar totalmente de acuerdo y el 54% de acuerdo en que, el tratamiento eficaz de la cartera vencida permite cumplir con el endeudamiento financiero; entendiéndose como tal a todas las obligaciones de pago que hayamos contraído, ya sea con una entidad financiera, una persona o cualquier otra institución; el cual con el pago oportuno permitirá a la institución seguir contando con el financiamiento necesario que requiere.

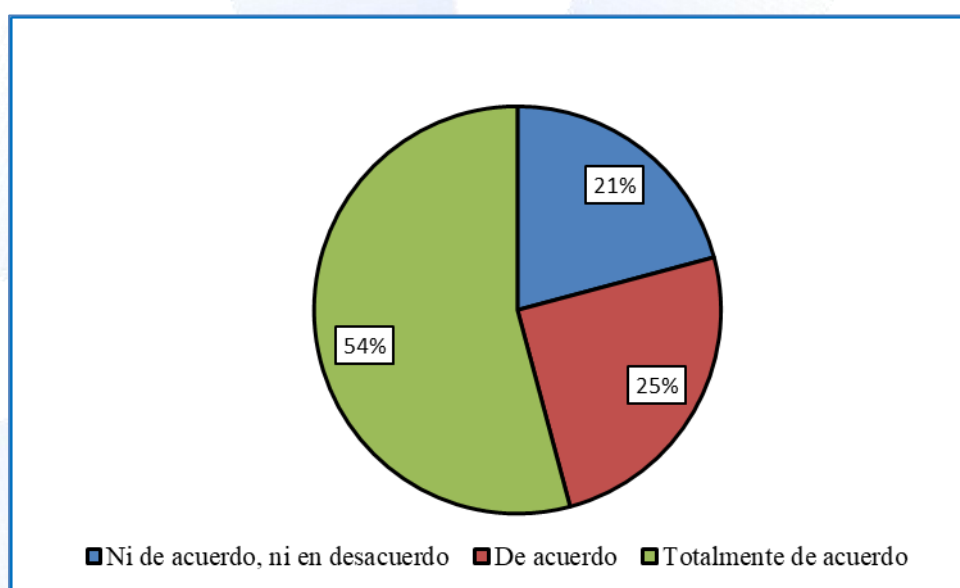
P21: La eficiencia de las etapas de cobranza fortalecen significativamente el capital de trabajo.

Tabla N° 24 : Resultado tabular de la pregunta 21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	20.8	20.8
De acuerdo	6	25.0	45.8
Totalmente de acuerdo	13	54.2	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 29 : Resultado gráfico de la pregunta 21



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 54% de la muestra está totalmente de acuerdo y el 25% de acuerdo en que, la eficiencia de las etapas de cobranza fortalecen el capital de trabajo, los cuales son recursos financieros que necesita una empresa para continuar funcionando y realizar sus actividades con éxito. Así mismo es el responsable de dar soporte cuando los ingresos por las ventas se atrasan y se necesite del efectivo para cubrir los gastos básicos.

P22: El eficaz proceso de cobranza evita la recurrencia a préstamos financieros.

Tabla N° 25 : Resultado tabular de la pregunta 22

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	4.2	4.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4.2	8.3
De acuerdo	9	37.5	45.8
Totalmente de acuerdo	13	54.2	100.0
Total	24	100.0	

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Figura N° 30: Resultado gráfico de la pregunta 22



Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta realizada, 2019

Interpretación:

El 54% de la muestra está totalmente de acuerdo, mientras que el 38% está de acuerdo en que, una eficaz cobranza evita la recurrencia a préstamos financieros; los cuales involucran pagos de comisiones e intereses adicionales al capital otorgado. Incurriendo en el incremento de gastos financieros; en tal sentido una cobranza adecuada permitirá cubrir los gastos con nuestros propios recursos; optando por los préstamos en una cantidad moderada.

3.2 Prueba de normalidad

Hn: Significancia bilateral es $>$ a 0.05, entonces los datos no tienen comportamiento normal.

H0: Significancia bilateral es $<$ a 0.05, entonces los datos tienen comportamiento normal

TABLA N° 26 : Prueba de Normalidad Variable Independiente

	Muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Políticas de Cobranza	Muestra	,903	24	,025

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25

Los resultados que los datos de la variable independiente tiene comportamiento normal, debido que la significancia bilateral es menor a 0.05.

TABLA N° 27: Prueba de Normalidad Variable Dependiente

	Muestra	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Liquidez	Muestra	,937	24	,137

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25

Los resultados que los datos de la variable dependiente no tiene comportamiento normal, debido que la significancia bilateral es mayo a 0.05.

3.3 Contrastación de las hipótesis

3.3.1 Contrastación de la Hipótesis General.

1. Hipótesis de la Investigación : H_i

Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

3. Hipótesis Nula : H_o

Las políticas de cobranza no influyen significativamente en la liquidez de las

droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

Para verificar el contraste se utilizó el paquete estadístico SPSS v.25, obteniendo los siguientes resultados:

TABLA N° 28 : Matriz de Correlación de la Hipótesis General

			Políticas de Cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Políticas de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25

Interpretación:

Los resultados muestran una correlación positiva alta de 0.727, con una significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

3.3.2 Contrastación de las Hipótesis Específicas.

3.3.2.1 Contrastación de la Hipótesis Especifica 1

Las etapas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

1. Hipótesis de la investigación :H_i

Existe influencia significativa entre las etapas de cobranza y la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, 2019.

2. Hipótesis Nula : H₀

No existe influencia significativa entre las etapas de cobranza y la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, 2019.

Para verificar el contraste se utilizó el paquete estadístico SPSS v.25, obteniendo los siguientes resultados:

TABLA N° 29: Matriz de Correlación de la Hipótesis Específica 1

			Etapas de Cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Etapas de Cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Liquidez	Coefficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25

Interpretación:

Los resultados muestran una correlación positiva alta de 0.782, con una significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

3.3.2.2 Contratación de la Hipótesis Específica 2

El manual de políticas de cobranza influye significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

1. Hipótesis de la investigación :H_i

Existe influencia significativa entre el manual de políticas de cobranza y la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, 2019.

2. Hipótesis Nula : H₀

No existe influencia significativa entre el manual de políticas de cobranza y la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, 2019.

Para verificar el contraste se utilizó el paquete estadístico SPSS v.25, obteniendo los siguientes resultados:

TABLA N° 30: Matriz de Correlación de la Hipótesis Específica 2

		Manual de Políticas de Cobranza	Liquidez	
Rho de Spearman	Manual de Políticas de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25

Interpretación:

Los resultados muestran una correlación positiva alta de 0.710, con una significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

3.3.2.3 Contratación de la Hipótesis Específica 3

Los medios de cobranzas influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

1. Hipótesis de la investigación: H_i

Existe influencia significativa entre los medios de cobranzas y la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, 2019.

2. Hipótesis Nula : H_0

No existe influencia significativa entre los medios de cobranzas y la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, 2019.

Para verificar el contraste se utilizó el paquete estadístico SPSS v.25, obteniendo los siguientes resultados:

TABLA N° 31 : Matriz de Correlación de la Hipótesis Específica 3

			Medios de Cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Medios de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración Propia en función a la base de datos SPSS v.25

Interpretación:

Los resultados muestran una correlación positiva alta de 0.717, con una significancia bilateral de 0.000, que es menor a 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

4.3 Discusión de Resultados

En la aplicación de la prueba estadística de correlación de Spearman, para las hipótesis que han orientado la investigación, se observa lo siguiente:

4.3.1 Hipótesis General

Se ha constatado que sí existe relación positiva entre la políticas de cobranza y la liquidez de las droguerías en el distrito de Los Olivos, año 2019 y están asociadas hallándose una correlación de 0,727 con un valor calculado para $p = 0.00$ a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva alta. Esto valida la hipótesis alterna y concuerda con la tesis de Almiron, P., Barzola, J. y Bermudez, L. (2015) titulada “Las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez en la empresa Sedna S.A.C.” quienes establecieron la influencia significativa que ejercen las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa y que el problema de la empresa radica en la falta de políticas de cobranzas eficientes, pues en la evaluación de los posibles clientes, sólo toma en cuenta el prestigio y su antigüedad, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento que presentan los posibles clientes; lo que genera que la recuperación del crédito se torne lento y con probabilidad de convertirse en cobranza

dudosa o incobrables, por lo que recomiendan, dada la importancia de contar con políticas claras para agilizar las cobranzas, realizar un estudio y seguimiento riguroso del comportamiento de los potenciales clientes para lograr el cumplimiento de sus obligaciones con otros proveedores.

4.3.2 Hipótesis Específicas

4.3.2.1 Hipótesis Específica 1

Se ha comprobado que sí existe relación positiva alta entre las etapas de cobranza y la liquidez de las droguerías en el distrito de Los Olivos, año 2019 y están asociadas hallándose una correlación de 0,782 con un valor calculado para $p = 0.00$ a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva alta. Esto valida la hipótesis alterna y concuerda con la teoría de Duemint S.P.A.(2018) quien en su artículo “Las etapas de cobranza” expresa que mediante el procedimiento de cobranza, las empresas pueden hacer efectiva la recuperación de las deudas que sus clientes han contraído con ellas. Debido que su eficiencia depende que el flujo de caja sea positivo y se obtenga la liquidez necesaria para cubrir los gastos administrativos y operativos del negocio; concuerda también con la teoría de Morales, A. & Morales, J. (2014) quienes en su libro titulado “Crédito y Cobranza” sostienen que para efectivizar los créditos se deben utilizar etapas de cobranza que se deben aplicar meticulosamente para que surtan efecto; éstas son 1. Preventiva, en la que se realiza un recordatorio de fechas de vencimiento próximas a los clientes, a través de correo, telefónicamente o visitadores. 2. Administrativa, afirma que inicia desde el primer día en que el cliente se retrasa en sus obligaciones de pago. Ante dicha situación se brinda alternativas para que pueda cumplir con dicha deuda, realizando la cobranza vía telefónica, se segmenta la cartera y se distribuye equitativamente entre los gestores de cobranza y se emiten y envían cartas o envíos

de correos electrónicos con los reportes de deuda; y 3. Judicial, se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letra u otros documentos que constituirían las garantías, e inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza.

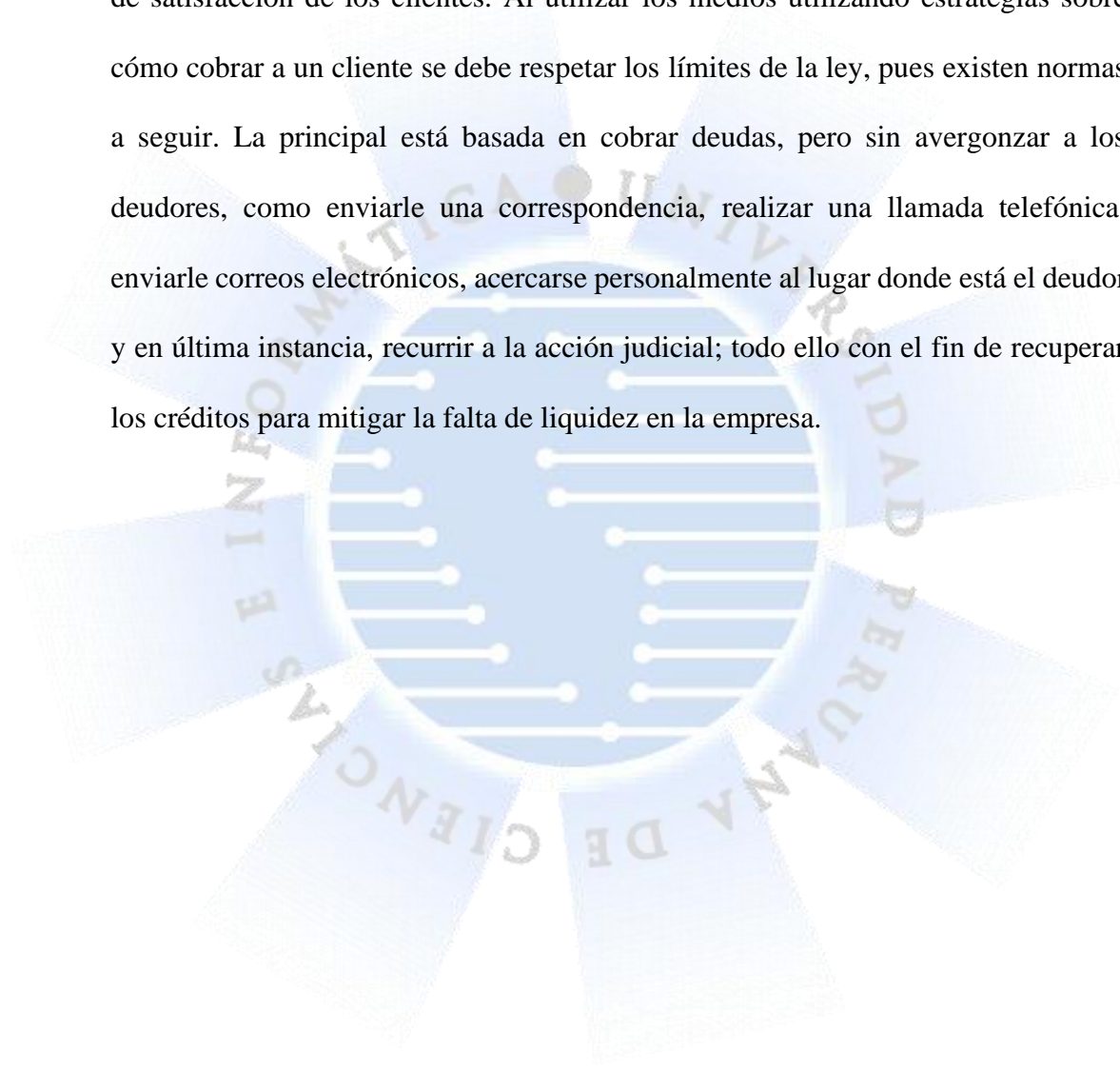
4.3.3 Hipótesis Específica 2

En el resultado obtenido se aprecia que sí existe relación positiva alta entre la implementación del Manual de políticas de cobranzas y la liquidez de las droguerías en el distrito de Los Olivos, año 2019 y están asociadas hallándose una correlación de 0,710 con un valor calculado para $p = 0.00$ a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva alta. Esto valida la hipótesis alterna y concuerda con la investigación de Lozano, G. y Luna, I. (2016), en su tesis “Diseño de un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar liquidez en Química S.A. 2017” quienes refieren que el problema esencial radica en que la empresa otorga créditos a sus clientes sin tener una relación directa con los créditos que le otorgan sus proveedores; concluyendo en que la empresa Química S.A. no cuenta con controles internos para el proceso de crédito y para la selección de sus proveedores, lo cual afecta a la liquidez, por lo que recomienda implantar controles internos tales como el Manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranza.

4.3.4 Hipótesis Específica 3

Se aprecia que hay evidencia suficiente para concluir que existe influencia entre los medios de cobranza y la liquidez de las droguerías en el distrito de Los Olivos, año 2019, hallándose una correlación de 0,717 con un valor calculado para $p = 0.00$ a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva

alta. Esto valida la hipótesis alterna y concuerda con la teoría publicada en Destino Negocio.com (2015) que sostiene que se deben desarrollar parámetros y estrategias para poder cobrar con el menor costo y mejor ganancia comercial. El especialista observa que enfocarse únicamente en la cobranza, sin informaciones complementarias, puede generar un impacto negativo para la empresa, como la caída de satisfacción de los clientes. Al utilizar los medios utilizando estrategias sobre cómo cobrar a un cliente se debe respetar los límites de la ley, pues existen normas a seguir. La principal está basada en cobrar deudas, pero sin avergonzar a los deudores, como enviarle una correspondencia, realizar una llamada telefónica, enviarle correos electrónicos, acercarse personalmente al lugar donde está el deudor y en última instancia, recurrir a la acción judicial; todo ello con el fin de recuperar los créditos para mitigar la falta de liquidez en la empresa.



CAPITULO V

CONCLUSIONES

1. Las políticas de cobranza tienen injerencia directa en un 88% en la liquidez, porque son acciones que se desarrollan para controlar y minimizar el riesgo que se asume al extender crédito a los clientes y contribuyen al logro de objetivos de la empresa, así como también sirven de guía para el actuar del personal en la recuperación de los créditos.
2. Las etapas de cobranza tienen incidencia directa en un 84% en la liquidez; debido a que las empresas si quieren realizar una cobranza efectiva deben cumplir con una estrategia anticipada y planificada, deliberadamente fundamentada en una serie de etapas regulares que se ejecutan en secuencia, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es maximizar la recuperación de las deudas que sus clientes han contraído con ellas, ya que su eficiencia depende de que el flujo de caja sea positivo y se obtenga la liquidez necesaria para cubrir los gastos administrativos y operativos del negocio.
3. La implementación de un manual de políticas de cobranza incide favorablemente en un 96% en la liquidez, debido a que es un documento que necesariamente debe elaborar la empresa, en forma sistemática e indicando clara y detalladamente las actividades de cobranza, a fin de que los encargados del área correspondiente cumplan en forma eficiente y eficaz con sus funciones.

4. Los medios de cobranza influyen en un 87% en la liquidez de la empresa, en razón de que desarrollan parámetros y estrategias para poder cobrar con el menor costo y mejor ganancia comercial, orientados a utilizar estrategias sobre cómo cobrar a un cliente respetando los límites de la ley, siendo lo más importante no avergonzar a los deudores en dicho proceso.
5. El incumplimiento de obligaciones a corto plazo por parte de la empresa puede evitarse con una eficiente gestión de cobranza, que permitirá cumplir en la fecha oportuna con dichas obligaciones; pues no pagar las obligaciones no solo se pierde la confianza interna, sino que se le pueden cerrar las puertas del sistema financiero.
6. La posición financiera de la empresa no permite la toma de decisiones oportunas y acertadas en los rubros de: inversiones, por no contar con la liquidez adecuada, debido a que no se ha utilizado políticas y estrategias de cobranza efectivas.
7. El endeudamiento financiero que realiza la empresa se produce por la ineficacia de las cobranzas, lo que tiene impacto en la liquidez y consecuentemente en la rentabilidad, debido a que no se ha puesto en ejecución adecuadas políticas de cobranza para recuperar los créditos y de esta manera contar con liquidez para afrontar las obligaciones ordinarias y evitar el pago de intereses y otros provenientes del endeudamiento.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

1. La empresa debe realizar una evaluación integral de su situación financiera utilizando ratios de liquidez y de rentabilidad para determinar la posición en que se encuentra y proceder de manera urgente a la implementación de políticas de cobranzas a fin de mejorar sustancialmente la gestión de cobranzas para controlar y minimizar el riesgo que se asume al extender crédito a los clientes y recuperar los créditos otorgados.
2. Tener en cuenta en forma meticulosa las etapas de cobranza; debido a que si la empresa quiere realizar una cobranza efectiva debe cumplir con una estrategia anticipada, planificada, deliberadamente fundamentada y ejecutadas en secuencia, dado que el propósito de un buen procedimiento de cobranza es maximizar la recuperación de las deudas para que el flujo de caja sea positivo y se obtenga la liquidez necesaria para cubrir sus gastos administrativos y operativos.
3. Implementar un manual de políticas de cobranza, en el que se indique en forma sistemática, clara y detallada las actividades de cobranza, a fin de que los encargados del área correspondiente cumplan en forma eficiente y eficaz con sus funciones.
4. Establecer y supervisar la utilización de los medios adecuados de cobranza, tendentes a desarrollar parámetros y estrategias que permitan cobrar con el menor costo y mejor ganancia comercial, orientados a utilizar estrategias sobre cómo cobrar a un cliente

respetando los límites de la ley y no avergonzar a los deudores para lograr el objetivo propuesto.

5. Supervisar que el personal encargado realice una eficiente gestión de cobranza que permita el cumplimiento oportuno de obligaciones a corto plazo por parte de la empresa, pues el no pago de las obligaciones no solo genera la pérdida de confianza interna, sino que se le pueden cerrar las puertas del sistema financiero.
6. Controlar la utilización de políticas y estrategias de cobranza para mejorar la liquidez y optimizar la posición financiera de la empresa, debido a que es de gran utilidad para la toma de decisiones en los rubros de: inversiones, estrategias de ventas, solicitudes de préstamos y planeación de pagos.
7. Poner especial interés en que las políticas de cobranza se ejecuten eficientemente para que tengan el efecto deseado, a fin de evitar que la empresas se endeude por falta de liquidez y pagar de intereses y otros provenientes del endeudamiento

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almiron,P.,Barzola,J. y Bermudez,L. (2015). *Las políticas del área de créditos y cobranzas y la incidencia de liquidez en la empresa Sedna S.A.C. (Tesis de Pregrado),Universidad Peruana de las Américas,Perú, Lima.*

Anónimo. (s.f.). *EcuRed - Análisis financiero* . Obtenido de https://www.ecured.cu/Análisis_financiero

Banco Base. (17 de setiembre de 2018). Decisiones de financiamiento a corto y largo plazo para empresas.Mensaje en un Blog. Recuperado de <https://blog.bancobase.com/decisiones-de-financiamiento-a-corto-y-largo-plazo-para-empresas>.

Bazalar, J. (15 de abril de 2013). Fundamentos de contabilidad [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://contabilidad-fundamentos.blogspot.com/2013/04/cuentas-de-cobranza-dudosa.html>.

Blog_prestamoney. (23 de 05 de 2018). La evolución del crédito a través de la Edad Media [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://prestamoney.com/blog/2018/05/23/la-evolucion-del-credito-a-traves-de-la-edad-media/>.

Brachfield , P. (2017). *Gestión del crédito y cobro* . Barcelona: Bresca Editoria S.L.

Cabrera , J. (mayo de 2016). Cartera Vencida.Recuperado de <https://leyderecho.org/cartera-vencida/>.

Carme, D. (25 de agosto de 2014). *Economía Simple*. Obtenido de ¿Qué es un préstamo?: <https://www.economiasimple.net/que-es-un-prestamo.html>

Castro, J. (17 de marzo de 2015). ¿Qué es el balance general y cuáles son sus objetivos? Mensaje en un Blog .Recuperado de <https://blog.corponet.com.mx/que-es-el-balance-general-y-cuales-son-sus-objetivos>.

Córdova Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Eco Ediciones.

Del Valle, E. (2005). *Créditos y Cobranzas*.

Del Valle, E. (2017). *Crédito y Cobranzas*. México.

DestinoNegocio.com. (2015). *Cómo cobrar a un cliente sin espantarlo*. Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/como-cobrar-a-un-cliente-sin-espantarlo/>

Díaz,L. y Ramos,V. (2018). *Incidencia de las políticas de cobranzas en la liquidez de la empresa Fenix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015-2016* (Tesis de Pregrado), Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI,Perú, Trujillo.

DIGEMID, D. G. (19 de mayo de 2017). *Dispositivos médicos*. Obtenido de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=760>

DIGEMID, D. G. (s.f.). *Listado de preguntas frecuentes* . Obtenido de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=852#tres>

Duemint S.P.A. (24 de 08 de 2018). *Etapas de la Cobranza* [Mensaje en un blog].Recuperado de <http://blog.duemint.com/etapas-la-cobranza/>.

Economipedia S.L. (2019). *Economipedia Haciendo Facil la Economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Editorial Definición MX. (01 de setiembre de 2013). *Definición* . Obtenido de <https://definicion.mx/?s=Cliente>

Editorial Definición MX. (28 de abril de 2014). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.mx/?s=Cobranza>

Edtorbes C.A. (01 de Abril de 2001). *La Nación*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/economia/imitar-el-sistema-brasileno-de-cobros-y-pagos-podria-traer-mas-eficiencia-a-la-economia-nid58212>

Español, D. G. (03 de setiembre de 2010). *Definiciones-de.com*. Obtenido de <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/plazo.php>

Flores Soria, J. (2011). *Gestión Financiera*. Perú: Centro de Especializacion en Contabilidad y Finanzas E.I.R.L.

Garcia, I. (1 de diciembre de 2017). *Economia simple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/margen-de-contribucion>

García, I. (19 de setiembre de 2017). *economiasimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/recursos-financieros>

Giraldo, D. (2008). *Contabilidad General Básica*. Lima: Ventura Editores Impresores SAC.

Hernández,R.,Fernández,C. y Baptista,M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

Herrera, Ay Betancourt, V. (2016). Razones Financieras de Liquidez en la Gestión Empresarial para toma de decisiones. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/13249-Texto%20del%20artículo-45984-1-10-20170527.pdf.*

Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. Recuperado de https://www.academia.edu/24465574/Apuntes_de_contabilidad_financiera.

Izar, J. y Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElImpactoDelCreditoYLaCobranzaEnLasUtilidades-6160650.pdf>. *Poliantea*.

Jáuregui, A. (11 de octubre de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/capacidad-pago-indicadores-financieros/>

Javierest. (2018 de Noviembre de 2018). ¿Qué impuestos paga una empresa en Perú? [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://www.rankia.pe/blog/sunat-impuestos/4095843-que-impuestos-paga-empresa-peru>.

Jimeno Bernal, J. (19 de noviembre de 2012). *PDCA HOME*. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>

Kisiryan, M. (2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/author/m-kiziryan>

Lozano, G. y Luna, I. (2016). *Diseño Manual Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017 (Tesis de Pregrado)*, Universidad de Guayaquil, Ecuador, Guayaquil.

Maiterst. (30 de noviembre de 2018). ¿Qué es endeudamiento en contabilidad?. Mensaje en un Blog. Recueperado de <https://www.rankia.cl/blog/ideas-emprendimiento-chile/4096656-que-endeudamiento-contabilidad>.

Mata, C. (2015). *"Administración del crédito y Gestión de Cobranza", para la Recuperación de cartera vencida de una empresa de Gases Industriales, Especiales y Medicinales. (Tesis de pregrado)*. México.

Merkel, A. (2014). *Enciclopedia Jurídica*. Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/confiscaci%C3%B3n/confiscaci%C3%B3n.htm>

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). Plan Contable General Empresarial. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentacion/VERSION_MODIFICADA_PCG_EMPRESARIAL.pdf.

Montes Chino, A. A. (2005). *La administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmacéuticas (Tesis de Maestría)*. México, D.F.

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

Morilla, G. (01 de octubre de 2018). 7 CLaves para un proceso de cobranza eficiente. [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/>.

MyABCM. (31 de agosto de 2017). Capital de Trabajo: ¿Qué es y cómo puede calcularlo?. Mensaje en un Blog. Recuperado de <https://www.myabcm.com/es/blog-post/capital-de-trabajo-que-es-y-como-puede-calcularlo/>.

Neira Sora , H. C. (2018). *Control Contables de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de las Palmeras S.A.C., Los Olivos 2018 (Tesis de pregrado)*, Universidad Privada del Norte, Perú, Lima.

Pacheco, J. (01 de mayo de 2019). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/remuneracion/>

Pacheco, J. (25 de julio de 2019). *webyempresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/recursos-financieros/>

Pérez, J., & Gardey , A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/impuesto/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/pasivo-circulante/>

Porto, J. y Merino, M. (2014). *Definición de perentorio*. Obtenido de <https://definicion.de/perentorio/>

Rodas, C. (07 de marzo de 2012). *Presentacion del curso* . Obtenido de <https://sites.google.com/site/actuariaadmon/unidad-de-competencia-ii/planeacion/-que-es-la-planeacion-por-diferentes-autores>

Salazar , A. (26 de noviembre de 2017). *ABCFinanzas.com*. Obtenido de Decisiones de financiamiento: <https://www.abcfianzas.com/finanzas-personales/decisiones-de-financiamiento>

Salvador,R. (2014). *Política de Crédito y Cobranza* . México.

Significados.com. (18 de abril de 2019). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/decreto/>

Stephens, J. (16 de Enero de 2019). ¿En qué consiste la gestión de cobranzas? Mensaje en un Blog. Recuperado de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>

Tapia,L. y Pauca,Y. (2019). *Influencia de la política de cobranzas en la liquidez de la empresa Equipo Luigi S.A.C., Villa María del Triunfo,2017 (Tesis de Pregrado).*Universidad Privada del Norte, Perú, Lima.

Tenorio, M. (14 de marzo de 2017). *Plan Contable Elemento 04* . Obtenido de <https://www.slideshare.net/milagrostenorioturand/plan-contable-elemento-04>

Tirado Torres , M. G. (2015). *Las Políticas de Crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de Calzado FADICALZA (Tesis de Pregrado)*,Universidad Técnica de Ambato. Ecuador, Ambato .

Tovar,E. (05 de julio de 2001). *Impuesto a la Renta - Dedudas de cobranza dudosa*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2001/oficios/i1342001.htm>

Transparents Service . (2015). *Importancia de la cobranza y principios generales*. Obtenido de <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/call-center-importancia-de-la-cobranza-y-principios-generales/>

Universidad Libre de Colombia. (05 de Noviembre de 2019). *Ciencias Económicas*. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/CienciasEconomicas/Webcontaduria/estudie/CarteraCobra.htm>

Vargas Cordero, Z. (2009). La Investigación Aplicada : Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*.Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>.

VENEMEDIA COMUNICACIONES, C. (s.f.). *Definicion de Gestión* . Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/pag/politica-de-privacidad/>

Wikipedia. (26 de 01 de 2018). *Crédito y Cobranza*. Obtenido de <https://prestamosbaddsuc.weebly.com/home/credito-y-cobranza-definicion-wikipedia>

Yaydoo. (2018 de Julio de 2018). *Yaydoo*. Obtenido de <https://www.yaydoo.com/es/que-son-las-cuentas-por-pagar/>



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS DROGUERÍAS EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2019					
PRESENTADA POR		BACHILLER FABIOLA CORINA DELGADO CHANGANA			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Indicadores	Metodología
¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019?	Determinar en qué medida las políticas de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.	Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.	V.I. Políticas de cobranza	1. Etapas de cobranza 2. Manual de políticas de cobranza 3. Medios de cobranza	Tipo: Aplicada Diseño: No Experimental- Transversal Población: 10 Empresas de Droguerías del distrito de los Olivos, que comercializan dispositivos médicos. Unidad de Análisis: Trabajadores del área de cobranzas, Finanzas, Contabilidad, Ventas y Gerencia; de dos droguerías de los Olivos, empadronados en DIGEMID y activos en SUNAT Muestra: Esta conformada por 26 trabajadores, de las dos droguerías de los Olivos. Técnicas: Encuesta y Entrevista Instrumentos : Cuestionario y Guía de Entrevista
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Variables	Indicadores	
P1. ¿En qué medida las etapas de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019?	O1. Demostrar en qué medida las etapas de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.	H1. Las etapas de cobranza influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.	V.D. Liquidez	1. Incumplimiento de obligaciones a corto plazo. 2. Posición financiera 3. Endeudamiento financiero	
P2. ¿En qué medida el Manual de políticas de cobranza influye en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019?	O2. Determinar en qué medida el Manual de políticas de cobranza influye en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.	H2. El Manual de políticas de cobranza influye significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.			
P3. ¿En qué medida los medios de cobranza influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019?	O3. Establecer en qué medida los medios de cobranzas influyen en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019	H3. Los medios de cobranzas influyen significativamente en la liquidez de las droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

a. Cuestionario

Señor (a)

El propósito de este cuestionario es determinar en qué medida las políticas de cobranzas influyen en la liquidez de las droguerías, las respuestas son su opinión basada en su experiencia, por lo tanto no hay respuestas correctas o incorrectas.

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima

A continuación te presentamos un conjunto de proposiciones o enunciados, léelos comprensivamente y marca lo que mejor describa tu opinión. La escala es de 1 a 5, de donde:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	Las políticas de cobranza influyen significativamente en la liquidez.					
2	Las etapas de cobranza tienen incidencia directa en la liquidez.					
3	Una adecuada cobranza preventiva tiene impacto positivo en la liquidez.					
4	La cobranza administrativa persuade al cliente, para obtener la liquidez deseada.					
5	La cobranza judicial es el último recurso para recuperar la liquidez.					
6	El Manual de políticas de cobranza tiene incidencia favorable en la liquidez					
7	El proceso de cobranza contribuye en la obtención de liquidez.					
8	El tratamiento de cartera vencida es fundamental en la liquidez.					
9	Los medios de cobranza son importantes para la liquidez de la empresa.					

10	Los correos electrónicos inciden favorablemente en la obtención de liquidez.					
11	Las visitas personales al cliente producen un impacto favorable en la liquidez					
12	La gestión de llamadas telefónicas aportan favorablemente para la generación de liquidez de la empresa.					
13	La cobranza preventiva evita el incumplimiento de obligaciones a corto plazo.					
14	La cobranza administrativa contribuye a cumplir con las cuentas por pagar comerciales.					
15	Los medios de cobranza solucionan el problema de las remuneraciones por pagar.					
16	El proceso de cobranza fortalece el cumplimiento de la deuda por impuestos.					
17	El cumplimiento del manual de políticas de cobranza mejora la posición financiera de la empresa.					
18	La cobranza preventiva tiene incidencia en las decisiones de financiamiento.					
19	La gestión de llamadas telefónicas permite fortalecer los recursos financieros.					
20	El tratamiento eficaz de la cartera vencida permite el cumplimiento del endeudamiento financiero.					
21	La eficiencia de las etapas de cobranza fortalecen significativamente el capital de trabajo.					
22	El eficaz proceso de cobranza evita la recurrencia a préstamos financieros.					

b. Guía de entrevista

Buenos días, Como parte de mi tesis en la facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca de la incidencia que tiene las Políticas de Cobranza en la liquidez. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración

ENTREVISTA	
Día: 15.10.2019	Hora: 12:00 pm
Lugar: Oficina Gerencia General	Entrevistado: Gerente General
Tema: Las Políticas de cobranzas y su incidencia en la liquidez	
Pregunta 1	Desde su punto de vista ¿Cuál es la importancia de las políticas de cobranza en la liquidez?
Apuntes	Es importante porque nos permitirá contar con una información basada en procesos previamente evaluados y plasmados de manera ordenada, para su aplicación oportuna .
Pregunta 2	¿Considera Ud. Que las etapas de cobranza contribuyen a cumplir con las cuentas por pagar comerciales? ¿Por qué?
Apuntes	Si contribuyen, porque en cada etapa se consigue persuadir al cliente con el cumplimiento de su deuda, y con abonos recibidos permite pagar a los proveedores.
Pregunta 3	¿ Cuáles son los medios que se utiliza para realizar la cobranza?
Apuntes	Actualmente la cobranza se realiza por medio de los correos electrónicos y llamadas telefónicas.
Pregunta 4	¿ Consiera Ud. Que el cumplimiento del Manual de políticas de cobranza mejora la posición financiera de la empresa? ¿Por qué?
Apuntes	Si, porque al contar con procesos establecidos contribuye con la rápida recuperación de la liquidez y cubrir obligaciones pendientes, como también contar con mayor activos.
Pregunta 5	¿ Según su opinión como se evita el incumplimiento de obligaciones a corto plazo?
Apuntes	Para evitar la demora en los pagos con nuestras obligaciones, se debe emplear la cobranza preventiva.
Pregunta 6	Según su opinion ¿ Porqué se toman decisiones de financiamiento en la empresa?
Apuntes	Se optan por decisiones de financiamiento para adquirir mercaderías, activos fijos y cubrir deudas.
Pregunta 7	¿ Cómo repercute en la empresa un tratamiento eficaz de la cartera vencida?
Apuntes	La consecuencia se refleja en la recuperación de la liquidez, mediante una secuencia adecuada de cobro.
Pregunta 8	Desde su punto de vista ¿ Es recomendable la recurrencia de préstamos financieros? ¿ Por qué?
Apuntes	No, porque es indicador que la empresa no se encuentra en una buena posición económica; la solicitud de préstamos debe darse en casos puntuales.

ANEXO 4 : Evidencia de similitud digital

**LAS POLITICAS DE
COBRANZA Y SU INCIDENCIA
EN LA LIQUIDEZ DE LAS
DROGUERIAS EN EL DISTRITO
DE LOS OLIVOS, AÑO 2019**

por Fabiola Delgado

Fecha de entrega: 29-nov-2019 07:32p.m. (UTC-0600)

Identificador de la entrega: 1223780959

Nombre del archivo: BACH._FABIOLA_DELGADO_-_POLITICAS_DE_COBRANZAS_-_29_NOV2019.docx
(1.82M)

Total de palabras: 23985

Total de caracteres: 133055

LAS POLITICAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS DROGUERIAS EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, AÑO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	16%	1%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	edoc.pub Fuente de Internet	2%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
8	docplayer.es	

	Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
10	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	destinonegocio.com Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	documents.mx Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
18	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1%


19	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
21	zidapps.boku.ac.at Fuente de Internet	<1 %
22	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	abogadotributarista.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %
28	www.importadoraamericana.com Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

30	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
31	www.aysconsultores.com Fuente de Internet	<1 %
32	exzooticos.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
33	www.actualicese.com Fuente de Internet	<1 %
34	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
35	www.eumed.net Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.upd.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	dspace.biblioteca.um.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

		<1%
42	www.universidadabierta.edu.mx Fuente de Internet	<1%
43	www.revistalatinacs.org Fuente de Internet	<1%
44	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
45	esdocs.com Fuente de Internet	<1%
46	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%
47	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
48	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
49	www.sindicatomercosul.com.br Fuente de Internet	<1%
50	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
51	dokumen.site Fuente de Internet	<1%
52	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		

ANEXO 5 : Autorización de publicación en repositorio


**UNIVERSIDAD
PERUANA DE
CIENCIAS E
INFORMÁTICA**
La Universidad del Futuro. Hoy

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Delgado Changana Fabiola Corina

DNI: 47384417 Correo electrónico: fabioladc10@gmail.com

Domicilio: Calle Máximo Velando N°528, Coop. Universal – Santa Anita

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 997759044

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis ()

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

Las Políticas de Cobranza y su incidencia en la liquidez de las Droguerías en el distrito de los Olivos, año 2019.

3.- OBTENER:

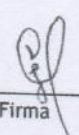
Bachiller () Título () Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA


Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
 (X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
 () No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 04 días del mes de diciembre de 2019.



 Firma

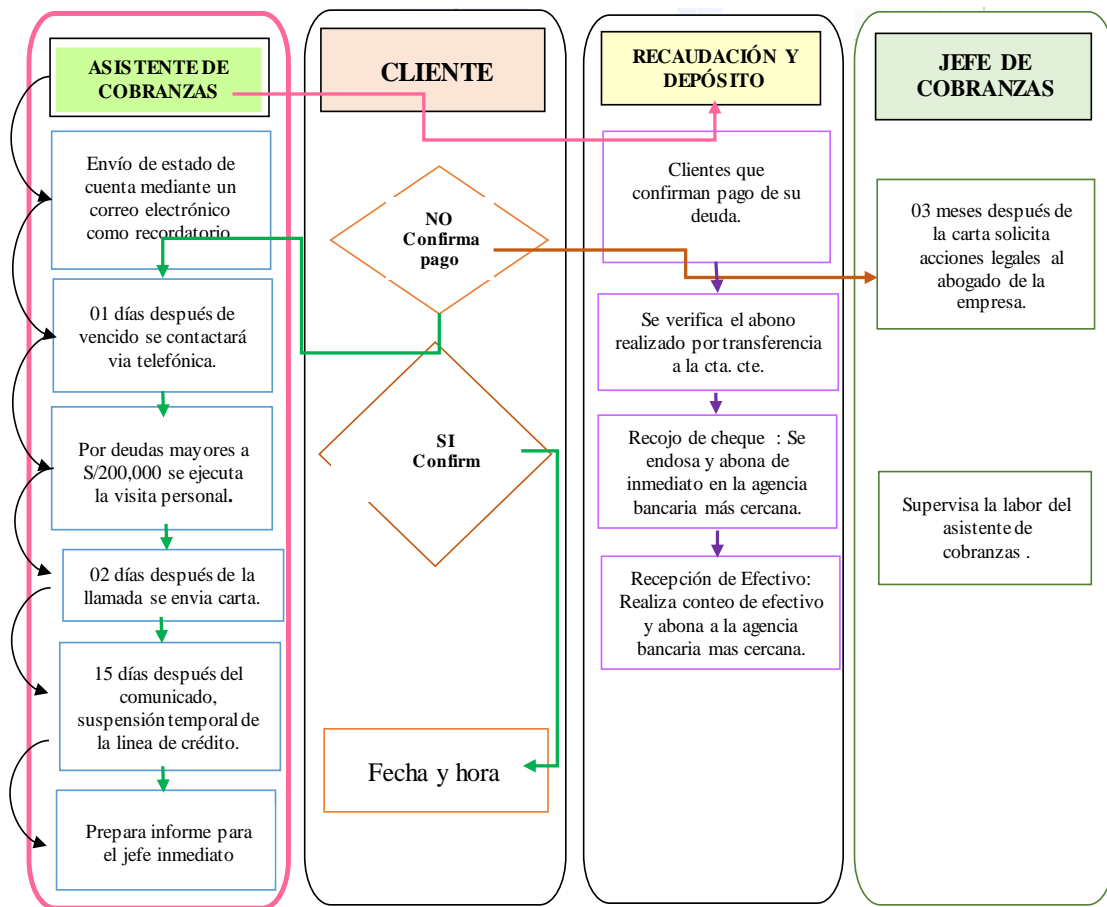


ANEXO 6: Manual de Politicas de cobranza

MANUAL DE POLITICAS DE COBRANZA
Introducción
El presente manual ha sido elaborado con la finalidad de brindar información en forma clara y precisa sobre los procesos internos de cobro oportuno y gestiones externas; con la finalidad de proteger nuestras cuentas por cobrar sin poner en riesgo la relación con las ventas.
Objetivos
Nuestro objetivo es tener el control de los cobros y puntualidad en los depósitos de las ventas realizadas al crédito. Asi tambien disminuir la morosidad de los clientes al 10% de las ventas totales.
Responsable del área de cobranza
El área está representado por el Jefe de Cobranzas, quien es el encargado de rendir el informe semanal y mensual correspondiente a la cartera no recuperada, indicando el motivo del retraso de los clientes y la dificultad que representa la cobranza en casos particulares.
Políticas de cobranza
Los comunicados y estados de cuenta complementarán las llamadas de cobro vía telefónica.
Se informará al personal de ventas de los problemas de cobro.
En algunos casos el personal de cobranza visitará a los clientes.
Si no se pueden hacer arreglos de pago adecuados, el departamento de crédito puede retener nuevos pedidos.
Los pagos efectuados por los clientes se depositan por transferencia bancaria a nuestras cuentas corrientes y/o cheques a nombre de la empresa.
El gestor de la cobranza por seguridad depositará los cheques cobrados inmediatamente a la agencia bancaria mas cercana, anexando el voucher de depósito realizado.
El encargado del área de cobranza informará semanalmente a la Gerencia General y Finanzas los saldos de la cartera de clientes y la situacion de cada una de ellas.
Los clientes con antigüedad de saldos de 90 dias serán analizados en conjunto con la Gerencia General y Finanzas, a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro.
Los clientes con saldos de deudas mayor a 120 dias , una vez analizado y dependiendo de cada caso se ejecutará la cobranza vía judicial.

PROCEDIMIENTO PARA LA COBRANZA	
N° Actividad	Descripcion de la Actividad
1.	3 días antes de que la cuenta incurra en vencimiento: Se enviará un correo electrónico Recordatorio, donde se especifica que tiene un vencimiento de pago en los próximos 3 días.
2.	1 día después del vencimiento: Se contactará vía telefónica al cliente para recordarle sobre el saldo vencido.
3.	Si el cliente es local y la deuda es mayor a S/ 20,000.00 se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.
4.	2 días después de la llamada [2]: Se enviará un comunicado más enérgico recordando el saldo y fecha del vencimiento de su cuenta y de los gastos adicionales en que se está incurriendo con motivo del vencimiento.
5.	15 días después del comunicado [4]: Se enviará un comunicado al cliente informando que su crédito ha sido suspendido temporalmente y que no se le podrá vender hasta que cubra el saldo de su deuda. Se le informará que su cuenta ha sido asignada a una agencia de cobranza. La cuenta deberá de ser asignada a agencia de cobranza el mismo día en que sea notificado el cliente.
6.	3 meses después del comunicado [5] y asignación a una agencia: La cuenta debe de ser definida para determinar si la cuenta será recuperada, si será reportada como quebranto fiscalmente, o si se continuarán la gestiones a través de la vía judicial.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRANZA



ANEXO 07: Validación de instrumento por juicio de experto 01

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del Informante: Mg. Hermoza Ochante Rubén Edgar
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario
 Autor del Instrumento: Bachiller Fabiola Corina Delgado Changana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las variables y los indicadores					X
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuados los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

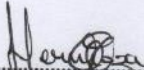
Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Lima, 02 de diciembre del 2019

DNI: 4203740..... Telf./Cel.: 941 463983...


 Mg. Rubén E. Hermoza Ochante
 Reg. CIP N° 167882

.....
 DOCENTE.....

Firma del experto

ANEXO 08: Validación de instrumento por juicio de experto 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES
 Apellidos y Nombre del Informante: Mg. Otiniano Mejía de Diestra María Jacqueline.
 Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática
 Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario
 Autor del Instrumento: Bachiller Fabiola Corina Delgado Changana


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe consistencia entre las variables y los indicadores					✓
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuados los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				✓	
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO
 Qué aspectos se tienen que modificar, aumentar o suprimir en los instrumentos de investigación:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO: del 80 al 90%

Lima, 02 diciembre del 2019
 DNI: 08243526 Telf./Cel.: 987065342



Firma del experto

ANEXO 9: Validación de instrumento por juicio de experto 03

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del Informante: Docente Oropeza Gonzalez Joaquin Antonio

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario

Autor del Instrumento: Bachiller Fabiola Corina Delgado Changana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las variables y los indicadores					X
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuados los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad			X		

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Lima, 02 de diciembre del 2019

DNI: 0025.044.03 Telf./Cel.: 992.592.700

.....
Firma del experto