

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**INCIDENCIA DE LOS CRÉDITOS Y COBRANZAS EN  
LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MAGA  
IMPORT S.R.L. BARRANCO, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTORA**

**AMANDA, CUNYA CÓRDOVA**

**0000-0001-6270-4781**

**ASESOR**

**MG. CESAR ENRIQUE LOLI BONILLA**

**0000-0002-8039-3363**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN  
LIMA, PERÚ**

**SETIEMBRE– 2020**

## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo establecer la incidencia entre los Créditos y Cobranzas y la Liquidez de la empresa Maga Import SRL, este estudio estuvo compuesto por un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, descriptiva, diseño no experimental descriptiva, transaccional, la encuesta para la recolección de datos y el cuestionario como instrumento, para la población se consideró 120 personas, y se contempló una muestra de 20 personas para los análisis estadísticos.

En esta investigación se concluyó que, los Créditos y Cobranzas incide considerablemente en la Liquidez de la empresa Maga Import SRL. La cual presenta deficiencias en la cesión de créditos y gestión de cobranzas, dichas deficiencias se ven reflejadas en las actividades negativas de dicha área, siendo muchos los factores que intervienen tales como la falta de un control de créditos y cobranzas ,la toma de decisiones gerenciales al momento de otorgar crédito, la falta de información y evaluación del cliente, el no contar con un contrato comercial de compra y venta ,la falta de procedimientos y políticas crediticias y de cobranza. En este sentido, una investigación detallada es fundamental para la empresa porque se enfoca en proyectarse hacia el futuro, y es capaz de corregir errores que ocurren en el ámbito administrativo y financiero mediante la elaboración de procesos financieros y contratos de compra y venta, que solucionará el problema de liquidez.

**Palabras claves:** Créditos, Cobranzas, Liquidez.

## **Abstract**

This research aims to establish the incidence between Credits and Collections and Liquidity of the company Maga Import SRL, this study was composed of a quantitative approach, applied type, descriptive, descriptive, transactional non-experimental design, the survey for the collection of data and the questionnaire as an instrument, 120 people were considered for the population, and a sample of 20 people was considered for statistical analyzes.

In this investigation it was concluded that Credits and Collections have a significant impact on the Liquidity of the company Maga Import SRL. Which presents deficiencies in the assignment of credits and collection management, said deficiencies are reflected in the negative activities of said area, with many factors that intervene such as the lack of control of credits and collections, management decision making at the time of granting credit, the lack of information and evaluation of the client, the lack of a commercial purchase and sale contract, the lack of credit and collection procedures and policies. In this sense, a detailed investigation is essential for the company because it focuses on projecting itself into the future, and is capable of correcting errors that occur in the administrative and financial field through the preparation of financial processes and purchase and sale contracts, which will solve the liquidity problem.

**Keywords:** Credits, Collections, Liquidity.

## Tabla de Contenidos

Caratula.....	i
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Tabla de Contenidos.....	iv
<b>Capítulo I:</b> .....	<b>1</b>
Problema de la Investigación.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación e Importancia de la investigación.....	5
<b>Capítulo II:</b> .....	<b>7</b>
Marco Teórico.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.1.1 Internacionales.....	7
2.1.2 Nacionales.....	14
2.2 Bases Teóricas.....	20
2.3 Definición de Términos Básico.....	41
3. Conclusiones	
4. Recomendaciones	
5. Cronograma	
6. Referencias	
7. Apéndice	

# Capítulo I

## 1. Problema de la Investigación

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El crédito es recaudar fondos u obtener recursos para realizar actividades específicas en una empresa. La entidad que otorga el crédito se denomina entidad de financiamiento, estos créditos tienen funciones básicas que permiten a las empresas (generalmente MYPE) obtener bienes y servicios que generalmente no están disponibles para su compra en efectivo y promover el uso de cualquier bien y servicio. Las pymes que utilizan recursos para pagar en efectivo proporcionan poder adquisitivo, lo que aumenta la apertura de nuevos mercados y también brinda la posibilidad de obtener capital sin poseer o poseer otros productos equivalentes. El cobro es un procedimiento mediante el cual se puede obtener el dinero correspondiente al desarrollo de actividades, la venta de productos o servicios, o el pago de deudas, El desarrollo de una gestión eficaz del cobro mejorará la liquidez como principal medio de toda gestión empresarial. Se recomienda realizar análisis periódicos del estado financiero de cualquier organización para tomar decisiones sobre la gestión de cobranza.

La liquidez es la amplitud de la compañía para conseguir dinero y, por consiguiente, efectuar sus obligaciones actuales. Desafortunadamente, la carencia de liquidez es un dilema al que se enfrentan varias organizaciones y es la fuente de otros problemas importantes como la falta de pagos a los trabajadores, las deudas bancarias y otras deudas importantes que pueden verse afectadas. Como la adquisición de insumos para la producción o el alquiler de local. La liquidez es la base para medir la rentabilidad y el estado financiero de una empresa. Es un indicador clave para examinar si la empresa crea valor a través del alto valor agregado de

Productos o servicios o mediante su eficiencia productiva. La liquidez es la mejor manera de comprender si las cosas se hacen bien. Es necesario mejorar los métodos, o viceversa, lo que obviamente tendrá un impacto significativo en las calificaciones crediticias.

La empresa sobre el cual se desarrollará el presente trabajo es la empresa Maga Import SRL, con Ruc 20298098521, con fecha de inscripción 28/12/1995 , con domicilio fiscal calle Bregante N°167 Barranco-lima, tiene como representante legal al Ingeniero Juan Enrique Mariluz Montoya, está estructurado de la siguiente manera: gerente general, departamento de contabilidad, departamento de presupuestos en lo que corresponde a la parte administrativa, y con respecto a producción cuenta con dos locales donde se realiza la producción. Es una empresa con 13 años de presencia en el mercado, centrado sus actividades en el sector de Seguridad Integral, así como en la prevención de riesgos y publicidad interior y exterior.

Maga Import SRL no analiza la solvencia otorgada por los clientes, ni cuenta con un contrato formal de compraventa, que establezca términos y condiciones tanto para el cliente como para la empresa, por lo que no existe una política crediticia establecida, entre el área responsable de la gestión de cobranza y el gerente de producción. Falta de comunicación, dividiendo el cobro de las ventas en una línea de crédito del 75% y una línea de efectivo del 25%. En este caso, los clientes permanentes como empresas ferreteras y mineras, según la cantidad y tiempo de entrega del producto o consistencia del servicio, pueden obtener 30, 45 y hasta 60 días de límite de crédito, con respecto a los clientes nuevos se les otorga una línea de crédito según criterio y decisión de Gerencia.

Debido a la falta de control, la política crediticia no se puede administrar adecuadamente, por lo que no existe un límite de tiempo establecido para la concesión de

crédito a los clientes, y debido a la falta de manuales funcionales en el otorgamiento de crédito, existe una falta de comprensión de las funciones de los trabajadores aprobado por la administración sin un análisis suficiente de la línea de crédito, se puede demostrar que Maga Import SRL carece de un buen control en el seguimiento de las facturas. Para los clientes, la tasa de morosidad es alta y la administración no ha analizado ni evaluado la capacidad de endeudamiento del cliente. En el caso de una toma de decisiones apresurada, falta de actualizaciones de datos del cliente y no se ha establecido un período de tiempo claro.

Maga Import SRL tiene problemas de liquidez, lo que afectará la disponibilidad y capital de trabajo del crédito otorgado a nuevos clientes, y el crédito no realizó el análisis correspondiente para verificar su capacidad de endeudamiento al momento de otorgar préstamos. Como resultado, cobranza dudosa, Por otro lado, el gerente general ha tomado muchas decisiones con impacto directo en la liquidez de la organización, principalmente como intereses personales y familiares. Por estos motivos, considero realizar esta investigación para mejorar la política en la región, proponiendo así un nuevo método para analizar y evaluar el crédito del crédito, y hacer efectivo el cobro para los clientes.

La falta de liquidez limita el crecimiento de la empresa e impide que la empresa invierta en la compra de productos, lo que limitará el inventario de materias primas y mercadería, que casi siempre es insuficiente para cubrir las órdenes de producción y realizar ventas inmediatas del producto solicitado por el cliente, además perjudica la buena atención de los clientes que en algunos casos compran al contado pero por falta de materia prima, mercadería no se puede concretar dichas ventas, con respecto al pago de servicios como , pago de personal, impuestos, y proveedores, se paga con atraso, entonces se confirma el riesgo de liquidez de la empresa.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿De qué manera el control de los créditos y cobranzas mejora la liquidez de la empresa Maga Import SRL Barranco en el año 2019?

### **1.2.2 Problema específicos.**

¿De qué la manera las políticas de los créditos inciden en el riesgo de liquidez de la empresa Maga Import SRL Barranco en el año 2019?

¿De qué manera la gestión de cobranzas optimiza la liquidez corto plazo de la empresa Maga Import SRL Barranco en el año 2019?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Demostrar como el control de los créditos y cobranzas mediante procesos financieros y contratos de compra y venta mejora la liquidez de la empresa Maga Import SRL 2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Determinar cómo las políticas de los créditos inciden en el riesgo de liquidez de la empresa Maga Import SRL 2019.

Determinar cómo la aplicación de una buena gestión de cobranzas, optimiza, la liquidez a corto plazo de la empresa Maga Import SRL 2019.



## **1.4 Justificación e Importancia de la investigación.**

### **1.4.1 Justificación teórica.**

Este trabajo de investigación se justifica teóricamente en la relevancia de estas dos variables, créditos y cobranzas y la liquidez, en la ejecución de los objetivos de la empresa. La necesidad de comprender la relación entre variables de manera más objetiva le permitirá tomar decisiones adecuadas en el proceso, aumentando así los resultados y logrando el objetivo de la empresa Maga Import SRL.

### **1.4.2 Justificación práctica.**

Esta investigación con su justificación práctica nos permitirá comprender la conexión entre liquidez y crédito y cobranza en Maga Import SRL, de manera que la empresa pueda diseñar estrategias adecuadas para dar solución a los problemas relacionados con las variables anteriores, con el propósito de ayudar y mejorar la productividad y la imagen de la empresa. Se plantearon estas dos variables para fortalecer los conocimientos en el área, se consideró plantear este problema con el fin de reforzar un mejor entendimiento del área y cooperar con la comunidad, tomando en cuenta que es una realidad que atraviesan empresas, en la cual buscan alcanzar el mejoramiento y desconocen la gran importancia e impacto de estas dos variables en la empresa.

### **1.4.3 Justificación metodológica.**

Este estudio se justifica metodológicamente para brindar a otros investigadores herramientas de evaluación comprobadas y fiables que puedan ser estandarizadas y utilizadas en otros estudios relacionados con variables de crédito, cobranza y liquidez. Con un estudio de investigación con características de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, carácter descriptivo,

diseño no experimental transaccional, La encuesta se usa como técnica y la observación directa, recolección de información, además el cuestionario como instrumentos de estudio.

#### **1.4.4 Importancia.**

La investigación que se efectuara a la empresa Maga Importa SRL, es importante para la empresa mencionada porque está encaminada a solucionar problemas de liquidez, con estrategias de control de créditos y cobranzas que interpreta un mecanismo que posibilite a la empresa recobrar los recursos económicos a corto plazo.

#### **1.5 Limitaciones.**

Se presentaron algunos obstáculos con respecto al tiempo disponible para realizar el trabajo de investigación, muchas personas no están muy interesadas en los temas de investigación, lo que dificulta la obtención de información, durante la investigación se encontró poca información sobre créditos y cobranza y la liquidez, se tuvo dificultad en la recolección de información debido a la políticas de la empresa, también la falta de estudios previos de investigación sobre las variables, la falta de costumbre de leer textos ,libros ,revistas, también la falta de actualización con respecto a estas dos variables, estas limitaciones fueron superada.

## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales.

Fuentes (2016) con su tesis denominado *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automarcado S.A*, Tesis pre grado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, estableció un objetivo de diseñar un modelo de gestión de crédito y cobranzas integrado al sistema informático “SEAH” que establezca la reducción de la tasa de morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa Automarcado S.A. En la metodología se empleó el método de campo, método analítico y deductivo, investigación descriptiva, como población estatuto constituido 515 personas de las cuales solo quedaron 15 para la muestra, Las técnicas e instrumentos son las encuestas y entrevistas. Los resultados reflejaron que las ventas a crédito de Automarcado SA aumentaron significativamente en 33% durante 2013-2014, lo que indica que el alcance de las concesiones de crédito se ha expandido, lo cual se refleja en las cuentas por cobrar, las cuales se han incrementado en 1%, pero la velocidad de rotación es muy lenta, lo que muestra Se recuperará en un largo período de tiempo y provocará problemas menores de liquidez frente a la deuda a corto plazo. La conclusión es que se puede demostrar que, de acuerdo con los objetivos del estudio, las teorías básicas sobre crédito y cobranza, incluyendo definiciones, políticas, procedimientos, leyes que controlan y regulan la actividad, son adaptables al negocio de la empresa.

Comentario: En su trabajo, el autor diseño del modelo de crédito y cobranza de Automarcado SA indica que su principal objetivo es delinear un sistema computarizado integrado de

gestión de crédito y cobranza que pueda ayudar a reducir la tasa de atraso de las cuentas por cobrar. En cuanto a los métodos de otorgamiento y cobranza de crédito, para mí, este trabajo de investigación es muy útil para mis dos variables (en este caso, crédito y cobranza y liquidez).

Aspin y Campoverde (2018) con su tesis denominado *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.* Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil. Ecuador, Tuvo como objetivo diseñar un manual de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la agencia de viaje “LIVESTRAVEL S.A”, Porque existe confusión en el proceso de concesión de crédito, lo que afectará a la solvencia y rentabilidad de la entidad, en la metodología es de tipo descriptiva, análisis documental y de campo, para la población se contempló 20 trabajadores, y en el caso de la muestra , esta estará conformada por 5 personas del área contable y financiera, Los resultados mostraron que debido a que no tenían funciones establecidas en los departamentos de crédito y cobranza, y sus procesos no se correspondían con la situación real de la empresa, no existía un procedimiento establecido porque el control realizado era el control de depósitos. Concluyeron que las características del proceso de otorgamiento de créditos son muy débiles, y según la entrevista de la pregunta 1, no tienen una forma clara de resolverlas.

Comentario: El autor nos mostró que el propósito del estudio era crear y aplicar una guía de políticas de crédito y cobranza con el fin de aumentar la liquidez de la empresa. La investigación se desarrolla utilizando un tipo de investigación descriptiva, capaz de verificar, registrar, identificar y evaluar los riesgos que ocurren en un período específico.

Ramírez (2016), con su tesis denominado *Modelo de gestión de crédito –cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito “de la parroquia patricia pilar, provincia*

*de los ríos*. Tesis de pregrado. Universidad regional autónoma de los Andes. Ecuador, Tuvo como objetivo la propuesta de un Modelo de Crédito – Cobranza para el mejoramiento de la gestión financiera del comercial de electrodomésticos “Facilito”, con el objeto de apoyar a la toma de cesiones oportuna y fiable, Con una metodología de enfoque mixto, es decir cualitativo-cuantitativo, tipo explicativa, descriptiva, bibliográfica, aplicada, método inductivo –deductivo, método analítico-sintético, la población y muestra estuvo compuesta por 154 clientes, como técnica esta las encuestas y entrevista y como instrumento los cuestionarios y revistas, Los resultados muestran que no hay un ejemplo de estrategia de crédito y cobranza que controle cada procedimiento de crédito y cobranza asignado a los clientes, reduciendo así el riesgo de morosidad. La conclusión es que el diseño metodológico propuesto en este artículo, incluyendo tipología, métodos, tecnología y métodos de investigación, permite obtener información que acredite la exactitud de las variables de investigación y la investigación.

Comentario: Aplicar modelos de políticas de crédito y cobranza para controlar todos los procedimientos de crédito y cobranza es muy importante, todo lo cual eliminará los riesgos.

Alejandro (2018) con su tesis denominado *Políticas crediticias y de cobranza en la empresa "Edmar & Torres y CIA", año 2016: un estudio retrospectivo*. Tesis de pre grado. Universidad técnica de Machala. Ecuador, Tuvo como objetivo analizar las políticas crediticias y de cobranzas en la empresa Edmar & Torres y Cía. 2016 un año retrospectivo, por medio la información contable - financiera y comercial, en la metodología se empleó un perfil exploratorio, con la finalidad de examinar este trabajo aplicaremos una indagación de tipo bibliográfica y de campo, que busca describir el comportamiento del índice de las políticas de crédito y cobranza, llevando a cabo a través de entrevistas, guías de observación, analizando revistas, Los resultados demostraron que las políticas establecidas a pesar que la empresa tiene buena solvencia financiera, no podemos ignorar que podría ser mejor su liquidez, porque

hemos verificado su cartera de vencimientos pasados y el aumento de daños liquidados..Se concluye que al verificar si la empresa posee una guía de políticas de crédito y cobranzas nos encontramos con la novedad que aún no tiene, esto ha provocado desorden en el personal dentro del área de ventas, pues algunos vendedores no tienen conocimiento de los requisitos que necesita un posible cliente.

Comentario: La empresa necesita con urgencia una guía de políticas de crédito y cobranza que establezca que ceder el crédito es menos riesgoso para la empresa y se puede decir que reducirá las carteras de vencimiento pasado.

Carrillo con su tesis denominado (2015) *La gestión financiera y la liquidez de la empresa "Azulejos Pelileo"*. Tesis de pre grado. Universidad técnica de Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo mejorar la gestión financiera que maneja la empresa y algunos inconvenientes que afecta directamente la liquidez de la empresa, En la metodología se empleó , la investigación documental, bibliográfica y de campo, además también la investigación exploratoria, descriptiva, Asociación de Variables documental y explicativa, la población y muestras estuvieron conformados por 5 trabajadores , los cuales son el contador general, el auxiliar contable, cajera, vendedora y el gerente general, Como resultado, se estableció que la gestión financiera inadecuada de la empresa "Azulejos Pelileo", el inadecuado procesamiento de la gestión financiera afectaría la liquidez que poseía, la cual estaba directamente relacionada con la toma de decisiones. Se concluyó que, durante el análisis de la liquidez procesada durante el período, se puede determinar la inestabilidad. Dado que Azulejos Pelileo necesita cumplir con sus obligaciones financieras, la estabilidad de liquidez es variable. Esto ocasiona inconvenientes y compromete la integridad financiera de la entidad.

Comentario: Es necesario detectar errores que interfieran con la gestión contable y financiera para que pueda brindar información real y clara a la gerencia para que pueda tomar decisiones correctas.

Chiriguaya y Chiriguaya (2015) con su tesis denominado *Impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros santa lucia Cía. Ltda.* Tesis pre grado. Universidad Politécnica salesiana Ecuador. Sede Guayaquil. Guayaquil-Ecuador, tuvo como objetivo determinar el impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Santa Lucia Cía. Ltda., Determinando los factores que afectan su liquidez revisando sus procedimientos internos., la metodología, se usó la investigación causal , como técnica se utilizó la encuesta, la entrevista, la revisión documental y observación, La ficha de observación y el cuestionario de entrevistas como instrumentos de recolección , La población y muestra estaba compuesto por 17 personas , Los resultados mostraron que durante el estudio se encontró que la organización no contaba con documentos de proceso, manuales de políticas y procesos relevantes, según la conclusión, la cooperativa no contaba con documentos clave de procesos y manuales de procedimientos de políticas. En la sección 5, debido a la falta de guías de referencia por un período de tiempo, las investigaciones de los administradores y supervisores de la organización provocaron contratiempos en las funciones diarias y fallas técnicas, que afectaron la confiabilidad y adecuación de la información.

Comentario: Es necesario revisar la eficacia de los procedimientos intrínsecos a través de la adaptación de indicadores de gestión cada año para evitar errores de capital que puedan perjudicar el desempeño normal de las actividades de la organización.

Arratia (2016) con su tesis denominado *Análisis de la gestión del riesgo de liquidez en el sistema bancario Boliviano*. Tesis pre grado. Universidad mayor de san Andrés. La Paz – Bolivia, Tuvo como objetivo Conocer la relación e impacto que existe entre la gestión de riesgo de liquidez en el sistema bancario boliviano y el desempeño del sector real de la economía boliviana, en la metodología es de método casual, con fuentes de información teórica, documental, estadístico, los instrumentos de la investigación están basados en la regresión lineal múltiple, se puede decir que las variables financieras son indicadores financieros permiten establecer el impacto de la administración de riesgo de la liquidez y para ello se debe aplicar indicadores adecuados que aporten positivamente su medición, Los resultados muestran que la adecuación de un mecanismo de administración del riesgo de liquidez ha conseguido buenos cambios en el crecimiento de la economía real, afirmación que se verifica utilizando métodos y modelos econométricos con un nivel de confianza del 84,14%. Regresión múltiple. La conclusión es que básicamente, el riesgo de liquidez, el directorio puede hacer que el marco financiero se desarrolle mejor, ya que los indicadores principales que influyen en el riesgo de liquidez son los ejecutivos que muestran los mejores resultados en el ciclo de uso, por ejemplo, la cartera actual antes que la cartera de inversiones. La secuela de la ejecución del riesgo de liquidez el directorio fue del 83,61% y en el tiempo excedente de diciembre de 2012 la más destacable fue del 98,53%.

Comentario: Para seguir obteniendo óptimos desenlaces en los indicadores financieros, se recomienda actualizar continuamente la gestión del riesgo de liquidez y realizar evaluaciones de seguimiento dentro de cada entidad bancaria, de modo que pueda confiar efectivamente en los resultados de las herramientas de toma de decisiones para hacer una contribución positiva al desempeño de la economía real.



Morales (2017) con su tesis denominado *Impacto financiero de la administración de la liquidez en sociedades financieras de Guatemala*. Tesis pre grado. Universidad de san Carlos de Guatemala. Guatemala, Tuvo como objetivo evaluar el impacto financiero de la administración de la liquidez en sociedades financieras privadas, de Guatemala, aplicando los lineamientos establecidos en el Oficio Circular número 5739-2009 del Superintendente de Bancos, determinar la situación de liquidez, flujo de caja, calce de operaciones activas y pasivas, brechas de liquidez temporales, liquidez en riesgo y niveles óptimos de liquidez, la metodología es de tipo aplicada, documental y de campo, En el análisis anterior se determina que no existe riesgo de liquidez porque no hay brecha desventajosa, se puede decir que los procedimientos y políticas implementados por las empresas financieras privadas pueden administrar adecuadamente la liquidez. Los resultados reflejan que la examinación del impacto financiero de la gestión de la liquidez a nivel combinado ha determinado los niveles adecuados de liquidez inmediata e intermedia, con pocos cambios durante 2014-2016. Al 31 de diciembre de 2016, la liquidez inmediata era del 5,46% y la liquidez moderada del 79,74%. El estado de flujo de efectivo en actividades operativas refleja que el flujo neto de actividad es positivo 287,771 mil rupias, el flujo neto de actividades de inversión es positivo 35,900 mil rupias y 170,796 mil se pagan de dividendos. La conclusión es que el análisis del impacto financiero del nivel integral de gestión de liquidez determinó suficientes niveles de liquidez inmediata e intermedia, con pocos cambios durante 2014-2016. Al 31 de diciembre de 2016, la liquidez inmediata era del 5,46% y la liquidez moderada del 79,74%. El estado de flujo de efectivo del negocio mostró que el flujo neto de las operaciones netas fue de 287.771 miles de KD y el flujo neto de las actividades de inversión fue de 359.000 KD y el dividendo de 170.796 kcal.

Comentario: La moneda nacional y la moneda extranjera deben usarse para calcular y analizar la idoneidad de las operaciones activas y pasivas o la gestión del período de tiempo para

comprender mejor cada moneda. Para las monedas extranjeras, se debe considerar el riesgo de tipo de cambio.

### **2.1.2 Nacionales.**

Córdova (2017) con su tesis denominado *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa limpia Max- lima 2017*’. Tesis pre grado. Universidad Garcilaso de la Vega. Lima, tuvo como objetivo conocer de qué manera la Gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa Limpia Max, en la metodología se realizó con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, tanto la población como la muestra estuvo compuesto por 50 trabajadores de la empresa, para la recolección de datos se consideró la encuesta y el cuestionario con 18 preguntas en la valoración de Likert, Los resultados reflejan que el método de cobranza está relacionado con el nivel de morosidad de la entidad. La conclusión muestra que la gestión de crédito y cobranza afectará el cumplimiento efectivo en la disminución de la tasa de morosidad de la empresa investigada, lo que muestra que la gestión de crédito y cobranza y la reducción de la definición de "nivel de incumplimiento" están respaldadas por la estadística aplicada, de acuerdo con el resultado de chi cuadrado  $X^2$ , acepte la hipótesis alternativa general

Comentario: Al respecto de la administración del crédito y el surtido, conviene completar un cobro correcto de con todos los clientes desde el primer punto de partida del arreglo de la administración hasta el cobro y el pago. Asimismo, antes de dar un adelanto, se debe planificar una estrategia de reducción de riesgo para evitar una conducta adicional por incumplimiento.

Nole (2015) con su tesis denominado *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona ferreña fe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S. A– 2015*. Tesis de pre grado. Universidad señor de Sipan.

Pimentel, Tuvo como objetivo Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A-Ferreñafe, en la metodología es de base teórica, metodológica y social, tipo descriptiva, propositiva, correlacional, con diseño cuantitativa - no experimental, método es analítico, con una población y muestra de 50 personas, como técnica la encuesta, Se usos el programa SPSS para calcular la confiabilidad del cuestionario, Los resultados muestran que es el proceso es confiable. Además, el coeficiente de correlación de Pearson generado muestra que EPSEL SA-Ferreñafe tiene cargos por mora por estrategias y servicios de cobranza; se utilizan Word y Excel 2013 para procesar y ordenar información. La conclusión es que la empresa EPSEL S.A; el nivel de morosidad en los pagos de los servicios es elevado; porque el 99% de los encuestados indicó que EPSEL S.A.-Ferreñafe tiene una gran cantidad de clientes morosos.

Comentario: El nivel de morosidad es muy alto, por eso tienen muchos clientes morosos, se recomienda prestar más atención a los temas de cobranza y mejorar los métodos de cobranza para reducir la tasa de morosidad.

Ruiz (2018) con su trabajo de investigación denominado *el área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015*. Tesis de pre grado. Universidad Ricardo Palma. Lima, Su objetivo principal es describir las características de la gestión financiera de las áreas de crédito y cobranza de 2013 a 2015 y su impacto en la morosidad de la cartera de clientes de Maccaferri de Perú S.A.C., La metodología de la investigación es Descriptivo, deductiva, Explicativo, cuantitativo, con diseño descriptivo, explicativo, transversal, su población comprende a 82 trabajadores , con una muestra de 53, Los resultados muestran que la gestión financiera de la entidad en el área de préstamos y cobranzas tiene problemas referente con los procesos para la concesión de préstamos y la gestión de cobros. La conclusión es que

la gestión financiera de la región tiene una relación inversa con la morosidad, es otras palabras, la relación con la gestión financiera de las áreas de crédito y cobranza es carente, y la tasa de morosidad aumentará, porque la gestión financiera es necesaria para establecer la emisión de préstamos y su recuperación.

Comentario: La organización posee conflictos con la gestión financiera al respecto de crédito y cobranza relacionados con los mecanismos de gestión de préstamos y cobranza, es decir, una mala gestión de cobranza incrementará la tasa de morosidad.

Delgado y Lezama con su tesis denominado (2018) *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017*. Tesis pre grado. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Peru, Tuvo como objetivo demostrar que la aplicación de políticas mejora la gestión de cobranza y reduce la morosidad tanto en monto como en número de usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque – Zaña, La metodología es de método causi experimental, con método de análisis estadístico, la población estuvo compuesta por las cuentas por cobrar de 510 usuarios , la entrevista y el análisis documental fueron las técnicas, como instrumentos las guías de entrevista , Los resultados arrojaron que la situación de la entidad era insuficiente, por falta del trabajador responsable de la gestión de cobranza, y porque no contaba con un manual de funciones, se puede resumir que la compañía carece de un área de cobranza. Concluyeron que el estado actual de cobranza de la entidad es insuficiente porque solo hay una persona encargada de la gestión de cobranza y también realiza otras gestiones. Entonces, la agencia no cuenta con una sección de recolección dedicada específicamente a la distribución de las funciones del personal, evitando así la carga de funciones.

Comentario: Es necesario capacitar continuamente a la gestión de la política de cobranza, y asignar trabajadores que sean específicamente responsables del contacto directo con los

usuarios, quienes serán los encargados de cobrar y recomendar correctamente a los usuarios con el fin de sostener una adecuada cultura de pago. Cómo hacer frente a las reclamaciones o eventos naturales que puedan acontecer en el período de crédito

Gutiérrez, Tapia con su tesis denominado (2016) *Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, 2005-2014*. Tesis de pre grado. Universidad Peruana Unión. Lima, Su objetivo es determinar la relación entre la liquidez y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la BVL de 2005 a 2014. la metodología es de tipo correccional, con diseño de no experimental longitudinal retrospectiva, busca identificar la relación de la liquidez con la rentabilidad, como población, 44 empresas y la muestra de 33 de ellas. Los resultados muestran que la razón circulante está relacionada con el margen de utilidad financiera y las ventas. Se concluye que la razón corriente está relacionada con la tasa de ganancia financiera y las ventas; la razón de ácido y líquido está vinculada con la tasa de rendimiento financiero y la razón corriente no tiene nada que ver con la tasa de rendimiento económico. La relación ácido-líquido está relacionada con los beneficios económicos y el volumen de ventas.

Comentario: Es necesario ampliar el alcance de la investigación para que los resultados estén más en línea con las condiciones reales. Utilice otras métricas para expandir el enfoque de investigación de las variables de investigación; formule políticas de crédito y cobranza adecuadas, y utilice los fondos invertidos para obtener una mejor rentabilidad.

Salazar (2017) con sus tesis intitulado *Gestión financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú*, Lima 2017. Tesis de pre grado. Universidad Norbert Wiener. Lima, Tuvo como objetivo mejorar la gestión financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Mediante un plan de mejora para la correcta

adecuación de la gestión financiera, La metodología es el enfoque de la investigación es mixta cualitativa y cuantitativa, tipo proyectiva, el diseño de investigación es transversal y como instrumento de investigación a la entrevistar, los resultados muestran que, al implementar el modelo de mejora, tratando de resolver algunos de los problemas, estos problemas reducirán errores, y se pueden incorporar a la mejora que puede obtener beneficios a través de proyectos de ingresos, a través de proyectos de financiamiento, solucionar los costos administrativos de las ONG, optimizar la liquidez e incentivar a las ONG. La organización desarrolla sus propios proyectos para lograr eficiencia y efectividad. Se puede concluir que, al mejorar el modelo, además de ganar control y fusionar campañas para reducir errores y fusionar métodos mejorados que buscan obtener ingresos a través de proyectos de investigación e intervención, también se busca solucionar algunos de los problemas. Se propuso un plan de mejora para optimizar la gestión financiera y aumentar la liquidez de las ONG (Economía Social de Perú en 2017) con el fin de corregir los procedimientos financieros y los procedimientos contables mediante los proyectos financiados, resolver los costos de gestión financiera de las ONG y optimizar la liquidez. Y alentar a las organizaciones no gubernamentales a crear sus propios proyectos para lograr eficiencia y efectividad.

Comentario: El objeto de este estudio es optimizar la gestión financiera de las organizaciones no gubernamentales mediante un plan de mejora, mejorando así la gestión financiera de las ONG, aumentando así la liquidez de las organizaciones no gubernamentales, pues la sede principal de la organización el cual solventaba sus gastos reducirá el presupuesto presentando problemas de liquidez.

Bazán y Ortiz (2018) *gestión del control del efectivo y su incidencia en la liquidez de la empresa Baur Metalmin S.A.C, en la ciudad de Cajamarca, en el año 2017.* Tesis pre grado. Universidad privada del Norte Cajamarca. Cajamarca, Tuvo como objetivo determinar la

incidencia de la gestión del control de efectivo en la liquidez de la empresa BAUR METALMIN SAC de la ciudad de Cajamarca año 2017, En su metodología es de diseño no experimental, transversal, descriptiva, su población y muestra son las 32 actividades evaluadas del control del efectivo de la empresa BAUR METALMIN SAC, año 2017, Los resultados muestran que la tasa de incidencia es directa, porque al evaluar el proceso, la primera variable que obtuvimos (control del efectivo) es 30.98%, el índice de liquidez corriente es 1.09, el índice de liquidez severa es 0.63 y el índice de liquidez corriente es 19,32. Tasa de rotación de caja y capital de trabajo de S / 94,173.00, luego al implementar estrategias de gestión y mejora del control de caja, obtenemos un resultado de 84.18% .Las siguientes razones son liquidez actual de 1.11, liquidez severa de 0.81, rotación de caja de 65.43 y S / 94,173.00 de Capital de trabajo, del cual podemos sacar la conclusión de que a través de un buen control del efectivo y el uso de estrategias de mejora, puede ayudar a diversificar riesgos y obtener ganancias al mejor nivel de liquidez. Se puede concluir que, mediante la formulación de procedimientos de control indirecto de la salida de efectivo de las sociedades indexadas y el análisis directo del grado de cumplimiento de los procedimientos de control de cobranza y saldo de caja de las sociedades, esto índice de manera directa.

Comentario: Para los procedimientos generales de control de efectivo, será necesario implementar gradualmente los procedimientos relacionados con ingresos, gastos, recibos y saldos de caja, que les permitan encontrar defectos que deben ser corregidos gradualmente para el desarrollo sostenible de la organización.

Rivera (2018) con su tesis denominado *el análisis de la liquidez y la toma de decisiones en la empresa nueva imagen de Huánuco – 2017*. Tesis de pregrado. Universidad de Huánuco. Huánuco, Tuvo como objetivo Determinar cómo el análisis de la liquidez influye en la toma de decisiones de la empresa nueva imagen - Huánuco 2017, en la metodología es de tipo analítico, se apoya en la investigación documental, la población estuvo conformado por 41

personas del distrito, quedando como muestra solo 20 empleados de la empresa Nueva Imagen, la técnica e instrumentos de recolección de datos fueron las encuestas y cuestionarios, El resultado de la hipótesis general es que el análisis de liquidez tiene un impacto significativo en la toma de decisiones de la empresa 2017 Huánuco. Los resultados obtenidos del gráfico de la Figura 1 confirman esta hipótesis. Gran parte de los entrevistados mencionaron que el gerente posee conocimientos generales de análisis de liquidez, Pero es indispensable que amplíe sus conocimientos para poder tomar la decisión correcta para enfrentar los riesgos. También se recomienda análisis periódicos de liquidez, para que la empresa pueda tomar mejores decisiones y pueda obtener el crecimiento de Nueva Imagen. La conclusión es que, si las hipótesis son consistentes con los resultados del gráfico, la mayoría de las encuestan indican que los gerentes tienen conocimiento del análisis de liquidez, pero necesitan aprender más sobre el tema para poder tomar la decisión correcta.

Comentario: Con el Propósito de una adecuada toma de decisiones, El gerente tiene que conseguir un conocimiento más profundo sobre en análisis de la liquidez de la empresa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Créditos y Cobranzas**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

Según Munch. (2015). Define los créditos y cobranzas como el sector de la organización que tiene como función central, definir la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa pueda otorgarle el crédito. La recuperación de los créditos o préstamos otorgados a los clientes en función directa del área de cobranza, la cual desarrolla cuatro actividades básicas: Aprobar créditos a los clientes y asegurarse de la solvencia de estos, controlar y dar seguimiento a las cuentas por cobrar de los



clientes para cobrar en tiempo y forma, recuperar cuentas incobrables, mantener un sistema de información sobre los clientes para la toma de decisiones y garantizar el otorgamiento de crédito y la gestión de las cobranzas.

Entonces, una de las características más relevantes de la salud financiera de una entidad es la correcta gestión de las funciones de crédito y cobranza. Esta área es responsable de formular políticas, otorgar préstamos a clientes confiables, evitar incumplimientos mediante la investigación de los clientes, establecer líneas de crédito y plazos de pago y mantener actualizados los sistemas de información. En el área de crédito y cobranza, además de verificar los pagos oportunos a los clientes, también se realizan diversas actividades para evitar saldos vencidos y obtener seguros o garantías para prevenir clientes fraudulentos (p. 222).

Un crédito se refiere a una acción en la que el acreedor presta un determinado monto de dinero al deudor en un plazo determinado, y el deudor lo devolverá con intereses en el futuro. Estos créditos se utilizan para financiar algún tipo de compra o para realizar una inversión empresarial, con el objetivo de que produzca un beneficio mayor. El acreedor que presta el dinero también realiza una inversión, ya que presta el dinero con el objetivo de que le sea devuelto después del tiempo pactado, con una serie de intereses que serán sus beneficios. (Economía Simple. 2016.parr. 1).

El crédito o acuerdo de crédito es una actividad monetaria en la que un individuo (el banco) hace un anticipo por una medida específica de efectivo a otra persona (el prestatario) y en la que el último consiente en restaurar la suma mencionada (sin perjuicio de la cuota de ingresos recaudados)., gastos de protección y conexos, asumiendo alguno, en el

plazo caracterizado por los términos efectuados para mencionado anticipo. (Wikipedia.2017. Párr. 1).

#### **2.2.1.2 Política de crédito**

Serie de normativas, lineamientos y lineamientos que utiliza la autoridad monetaria para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a diferentes entidades económicas en forma de crédito, conduciendo al desarrollo de áreas prioritarias y campos o sectores económicos estratégicos. Las categorías de estrategia pueden ser duras o blandas, mientras que otras las pueden llamar categorías estrictas o amplias, o pueden ser conservadoras, libres, restringidas o abiertas. Los tres tipos básicos de políticas de crédito y cobranza son: normal, restrictiva y flexible. (Según Gómez. 2015. p. 5).

La política de crédito es un estándar técnico que el gerente financiero de una empresa puede usar para brindar facilidades de pago a clientes específicos. La política implica la determinación de opciones crediticias, estándares crediticios y condiciones crediticias. La estrategia crediticia de la organización da reglas para decidir si extender el crédito a los clientes y la medida del crédito a los clientes. Las empresas no solo deben cuidar los estándares crediticios que establecen, sino que también deben utilizarlos correctamente a la hora de tomar decisiones crediticias. (Conexión Esan. 2016.párr.3).

#### **2.2.1.4. Tipos de créditos**

Según Vélez. (2016). El financiamiento es gran utilidad en la vida cotidiana, Es relevante comprender que el crédito es parte del sistema financiero de salud y su administración

puede permitirle alcanzar sus metas. Por ello, explicamos las distintas características de los modos de crédito que hay en la actualidad: tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos hipotecarios, etc. (Párr. 1)

- *Tarjetas de crédito.*

Según Vélez. (2016). Las tarjetas de crédito son un tipo de crédito, Son provechosos si desea comprar bienes o servicios a corto plazo. Su principal beneficio es que te posibilitan tener dinero de inmediata, con el que no tienes pero que recibirás en un futuro inmediato. Un ejemplo manera e esto puede ser si realizas una adquisición a mediados de la quincena, y sabes que la podrás cancelar cuando recibas tus ingresos. (Párr. 1)

- *Préstamos personales*

Según Vélez. (2016). Entre las cualidades de los prestamos individuales, muy bien puede resolverse que son crédito abierto ya que no están coordinados con una razón particular. Es decir, al mencionarlo, no es importante aclarar la motivación detrás de su uso, y también se puede seccionar para varios propósitos; Un modelo es que una sección se utiliza para el estudio de niños y la otra parte se utiliza para la reconstrucción de casas. Son créditos concedidos por bancos u organismos monetarios. El motivo del crédito varía, puede utilizarlo para renovar su hogar, vacaciones o abrir una cuenta de inversión. Los establecimientos financieros comúnmente no le pedirán que proporcione datos sobre usted mismo o por qué razón válida está utilizando los activos. (Párr. 1)

- *Créditos específicos*

Según Vélez. (2016) Las características de los créditos específicos incluyen: son créditos con destinos específicos, como educación, hipotecas o préstamos para automóviles. Esto quiere decir que se utilizan para un solo propósito, puede usarlos para otros fines y debe verificar que efectivamente se usan para ese propósito. Esta especialización es precisamente la ventaja del mencionado crédito, porque el monto y el plan de pago están diseñados específicamente para tal objetivo (Párr. 1)

- *Créditos de nomina*

Según Vélez. (2016) La característica principal de estos créditos es que, son parecidos a los préstamos personales, y es fundamental recibir el salario a través de la cuenta salarial del banco. De esta forma, la agencia podrá brindarle una determinada cantidad en función del salario que reciba cada mes y deducirá directamente esa cantidad de su cuenta. (Párr. 1)

- *Créditos de Hipotecario*

Según Vélez. (2016) Entre los atributos del préstamo hipotecario se puede resolver: es quizás el principal avance, ya que su motivación es adquirir una casa. Actualmente, dependiendo de los requisitos particulares de los clientes, existen numerosos tipos de préstamos hipotecarios. Es fundamental recordar que la base crediticia requiere un nivel específico de estimación del recurso, esto se llama prepago y la tarifa del préstamo comienza en el 10%. También puede encontrar créditos disponibles que no necesitan avances, llamados créditos de preventa. (Párr. 1)

### **2.2.1.5. Cobranzas**

Las cobranzas incluyen la restitución de créditos previamente otorgados por la empresa, y las actividades habituales en la industria, el comercio, las finanzas o los proveedores de servicios, que se realizan en México y todos los países del mundo. Hoy en día, uno de los principales problemas del cobro empresarial es minimizar su tiempo de recuperación. De hecho, las demoras en el cobro de las cuentas por cobrar son causadas principalmente por problemas internos en todos los niveles de la organización. Esto no significa que los clientes estén libres de negligencia, pero si los gerentes están realmente interesados trabajarán arduamente para determinar y cuantificar " Aquellos problemas internos" y brindar soluciones adecuadas para acelerar la recuperación de la cartera de inversiones. Como todos sabemos, en la mayoría de las entidades que brinden crédito es indispensable efectuar investigaciones cuantitativas y cualitativas sobre los clientes, el contenido anterior tiene como objetivo verificar que "otorgar capacidad crediticia" es muy importante para otorgar líneas de crédito. Algunas personas dirían que depende de cada cliente y mercado en el que operan, coincidimos en que es necesario establecer una "política crediticia" como guía y guía para los tomadores de decisiones e incorporarla al "Manual". Políticas y procedimientos del área de recolección. (Calderón.2016.p.1).

El cobro es el acto y consecuencia del cobro: cobro de dinero correspondiente a actividades, venta de productos o amortización de deudas. Esta colección es la colección problemática. Las organizaciones suelen tener trabajadores, o incluso oficinas o departamentos, que son específicamente responsables de la gestión de cobros. Para cualquier empresa, recaudar los servicios que efectúa o los productos que vende es

fundamental: los fondos que recibe aseguren sus operaciones. Si la organización no cobra, no recibirá los fondos necesarios para operar y cumplir con sus deudas (Pérez y Merino.2016.p. 1).

#### ***2.2.1.6. Etapas de cobranza***

Cobro administrativo, cobro extrajudicial y cobro judicial La ocurrencia de cada una de las etapas anteriores depende del tiempo transcurrido desde la concesión del préstamo, generalmente en las siguientes etapas:

- ✓ La primera etapa del cobro administrativo comienza cuando el crédito está en mora o en mora en la etapa inicial (generalmente ocurre dentro de 1 a 90 días de mora o mora), e intenta usar todas las acciones. Los recursos disponibles para que el deudor pueda cumplir con sus obligaciones, pero no previstos en los términos pactados.
  
- ✓ La segunda etapa de la solicitud de solicitud extrajudicial; (que ocurre dentro de los 91 a 120 días de atraso) es buscar la recuperación del crédito a través de entidades externas a la empresa (a veces dentro de la empresa). Existe un equipo especial para implementar trabajos. En esta etapa, intentamos que el cliente se dé cuenta de que, si no puede resolver su incumplimiento de contrato, definitivamente buscará la ayuda de un profesional en asuntos legales para que pueda buscar la recuperación a través de procedimientos judiciales. Dado que las actividades crediticias de diferentes bancos, financieras, cadenas de tiendas por departamento y prestadores de servicios siguen creciendo, el nacimiento de todo el proceso es fundamental. (Calderón (2016.p.1).

### ***2.2.1.7. Establecimiento de la política de cobranzas***

Las estrategias de cobranza de la organización son la metodología que continua para recopilar sus registros una vez que se esperan. La viabilidad de las estrategias de cobro de la organización se puede examinar principalmente analizando el grado de calibre de los registros inciertos. Un esfuerzo de cobranza convincente se identifica con una estrategia crediticia exitosa, en este sentido limitando los costos de cobro para cuentas problemáticas o inverosímiles. Una estrategia de cobranza tiene que estar basado en su restauración sin influir en la durabilidad del consumidor. La organización tiene que ser consciente para no ser muy contundente en su cobro de ejecutivos. La metodología de cobranza distintiva que aplica una organización está dictada por su estrategia de surtido general. En el momento en que se realiza un acuerdo, lo que permite un período razonable de pago a plazos, es con la expectativa de que el cliente cancele sus deudas en las condiciones concurridos para garantizar los ingresos generales anticipados en la actividad. En cuanto a la estrategia de cobro, se establecen 3 tipos, que son; políticas racionales, políticas restrictivas, políticas liberales (Univia.2016.p.1).

- *Políticas restrictivas*

Su característica es permitir crédito en un período de tiempo excepcionalmente breve, pautas de crédito estrictas y una estrategia de surtido funcional. Este enfoque ayuda a limitar la deficiencia de registros peligrosos y la preparación de activos de riesgo en registros por cobrar. En cualquier caso, este tipo de estrategia provocará una disminución en las transacciones y los ingresos totales, y la medida de la especulación no es tanto como

cuando los grados de transacciones, beneficios y registros por cobrar son altos. (Univia.2016.p.1).

- *Políticas Liberales.*

A diferencia de los políticos restrictivos, las políticas liberales serán en general liberales, darán crédito con respecto a la oposición, no exprimirán el ciclo de surtido y tendrán requisitos previos más bajos en términos de redacción y plazos. Este tipo de estrategia ha provocado una expansión en los registros por cobrar y el dinero adeudado y la deficiencia de obligaciones terribles. En este sentido, este tipo de estrategia no animará el desarrollo compensatorio en acuerdos y beneficios. (Univia.2016.p.1).

- *Políticas racionales.*

Estas políticas tienen que implementarse de forma que generen flujos normales de crédito y cobranza, el propósito de implementarlas es lograr las metas de gestión de cuentas por cobrar y gestión financiera general. Este propósito es optimizar el retorno de la inversión de la organización. (Univia.2016.p.1).

#### ***2.2.1.8 Técnicas de cobranza***

“La gestión de cobranza es uno de los temas más críticos de la entidad. Debe ser coherente con el departamento de mercado y debe proporcionar a la empresa un buen flujo de caja. Por eso estudiamos la mejor tecnología de cobranza para solucionar el problema”. (Quijano.2017.p. 1).



- *Redefinir muy bien los segmentos de Clientes.*

Con el fin de que los usuarios no puedan evitar pensar en cómo saber si estoy en la lista deudores o no deseen estar en esa lista, la organización los está animando mejorando su división de cobranzas. Generalmente, los desarrollos en la innovación de cobranza se caracterizan por depender de la temporada de mala conducta y obligaciones. Bajo estos principios, sus pertenencias no son ideales, por lo que estas regiones han sido reacondicionadas, deben basarse en la administración. deben basarse en la gestión El costo de la cuenta y la posibilidad de pago, la empresa debe utilizar buenas estrategias para enfrentar este problema, como la reestructuración de la deuda, la reducción de líneas de crédito, el fortalecimiento de la comunicación con los clientes, para que la empresa evite a los ideales clientes como parte de la cartera vencida. (Quijano.2017.p. 1).

- *Establecer nuevos Canales de Comunicación con el Clientes.*

Junto con el actual movimiento tecnológico, posibilita la adopción de nuevos métodos de comunicación, lo que hace que los métodos de recuperación de cartera de activos sean más efectivos y más adecuados a las necesidades de la empresa. Las empresas deben utilizar nuevos medios para proporcionar autoservicio y modelos personalizados para satisfacer las necesidades de los clientes. Canales como el autoservicio, sitios web, redes sociales, mensajería de voz, SMS, correo tradicional y correo electrónico juegan un papel relevante en la conexión entre clientes y empresas. Al enviar notificaciones automáticas a los clientes cuyas cuentas están por caducar, el canal de comunicación

también se puede utilizar para efectuar la gestión preventiva de cobros y métodos de cobranza, evitando así procesos de cobranza problemáticos. (Quijano.2017.p. 1).

- *Crear productos ajustados a los clientes de hoy.*

La conducta de los clientes se ve afectada por diversas causas, algunas como; La conducta del cliente está influenciada por diferentes razones, por ejemplo, enfermedad, desempleo, fallecimiento o eventos cataclismos. Para ofrecer artículos de surtido que puedan personalizarse según las necesidades explícitas del cliente, para normalizar cuentas y cambiar artículos, es esencial comprender estas razones. A continuación, se presenta una parte de los elementos que se utilizan para mejorar la recuperación de la cartera: liquidación, reconstrucción de obligaciones, límites para la depreciación de recursos, acuerdos legítimos. (Quijano.2017.p.1).

- *Tener Procesos Estandarizados de Cobranza.*

Si se define un plan que pueda mejorar la ejecución y desempeño del proceso mediante la aplicación de los siguientes procesos, la tecnología de recolección será más eficiente: estandarización, implementación de indicadores de desempeño y formulación de lineamientos y políticas, que puedan integrar los métodos de mejora continua de todo el departamento. Por tanto, es necesario utilizar indicadores de desempeño tanto financieros como operativos, complementados con modelos y métodos que promuevan la mejora continua, encuentren desviaciones de procesos o implementen nuevas y mejores técnicas de reciclaje. La implementación de esta estrategia tiene que tasarse a través de un proyecto de seguimiento especialmente diseñado que tenga como objetivo

verificar si la empresa cumple con la estrategia y los lineamientos de la empresa al realizar labores de cobranza o mediante la contratación externa. (Quijano.2017.p. 1).

- *Utilizar Tecnología de punta en todos los Procesos.*

Así como la tecnología ha penetrado en varias áreas de la entidad, la gestión de cobranza no es una excepción, se han desarrollado diversas herramientas para automatizar y apoyar el proceso de cobranza. Los sistemas de facturación integrales y los marcadores predictivos son ejemplos de mecanismos que se utilizan para mejorar las relaciones con los clientes. Son ejemplos de automatización de procesos cuando las empresas utilizan agentes externos en el proceso de segmentación, asignación a carteras y reportando carteras. (Quijano.2017.p.1).

- *Personal Moderno y Capacitado para la Gestión de Cobranza.*

El rol del administrador de cartera redefine el modelo organizacional; desde cajeros hasta asesores financieros, deben tener un conocimiento integral de los clientes, y deben ser expertos en el diagnóstico y manejo de los niveles de morosidad para brindar una atención personalizada y brindar a cada cliente Servicio. Según la investigación de Deleite, se propuso una solución integral. (Quijano.2017.p. 1).

- *Tener Indicadores de Gestión para medir el Desempeño.*

Sin un control y una estimación de administración adecuados, la totalidad de las estrategias anteriores no serán fructíferas, y son "los indicadores de los ejecutivos" los que demuestran territorios de azar que dependen de las personas, los ciclos o la calidad de

los datos y conducen a mejoras. Continúe hacia adelante. Debe tener objetivos e indicadores cuantificables y factibles para establecer objetivos y supervisar las formas de medición. Es sumamente pertinente realizar recopilaciones de entrada para desglosar la información de estos marcadores y establecer opciones para sus cambios o incrementos. (Quijano.2017.p. 1).

#### ***2.2.1.9. Tipos de cobranza***

La productividad y el éxito de una empresa pueden determinarse por la eficacia de la administración de sus cuentas por cobrar. En el último artículo, discutimos la estrategia de recolección más efectiva, y ahora profundizaremos nuestra comprensión de los tipos de recolección, que se ha mejorado mucho. Partiendo de los estándares básicos y la objetividad de cobranza, cobranza personal o directa, agencias intermediarias (como gerentes y empresas de cobranza), bancos, correo o correo electrónico, centros de cobranza intermedios. (Komunika.2017.p.1).

#### ***2.2.1.10. Objetivos de la cobranza***

Al efectuar este procedimiento, no solo podemos "cobrar", sino también realizar un conjunto de operaciones, cuyo fin es cobrar deudas con éxito, y el proceso no conducirá en última instancia a la pérdida del cliente. Además, este tipo de convocatorias tiene una serie de pasos muy importantes, en la actualidad, aunque estos pasos deben seguirse con atención, es un desafío para los recolectores obtener los resultados deseados. Esto se debe al crecimiento y desarrollo de las herramientas de escape del deudor y a la cooperación continua del entorno circundante del deudor para evitar la gestión. Por tanto, es relevante conocer todos los usos que podemos darle a las colecciones para hacer un uso pleno de las colecciones. (Marimon.2017.p.1).

- *Recordar.*

“Es un mensaje breve, algún comunicado o recordatorio de cobro en el que se busca que el cliente tenga presente la deuda. Esto puede incrementar considerablemente la probabilidad de pago, cuándo escogerlo Cobranza preventiva clientes nuevos, deudas recién vencidas “. (Marimon.2017.p.1).

- *Generar acciones del lado del cliente*

“Se trata de realizar contactos orientados a que el cliente se comprometa a actuar sobre la deuda y siempre estar encima de sus promesas para que cancele, ¿cuándo escogerlo? A partir de la primera excusa”. (Marimon.2017.p.1)

- *Presionar*

“Es generar sentimientos de pena, culpa o miedo en el cliente para que este cumpla con la deuda. Los mensajes utilizados tienen implícitos una amenaza de castigo, ¿cuándo escogerlo? Cuentas complicadas donde el cliente no quiera pagar y se sospeche de Fraude”. (Marimon.2017.p.1)

- *Cambiar reglas o condiciones*

“Notificar al cliente para que conozca las nuevas políticas de negociación con el proveedor. Estos cambios suelen estar atados a problemas de pago con el cliente, ¿cuándo escogerlo?

Luego de hacer efectivo el cambio de las reglas de la negociación, se da castigo aplicado luego de la amenaza”. (Marimon.2017.p.1)

### **2.2.1. Liquidez**

#### ***2.2.1.2. Definiciones***

La liquidez es la aptitud de la organización para tener efectivo y, por tanto, cumplir con sus obligaciones o deuda a corto plazo. Lamentablemente, la falta de liquidez es un problema que enfrentan muchas empresas, y es la causa de otros problemas importantes, como el pago insuficiente a los trabajadores, los sistemas financieros y otras obligaciones importantes que pueden verse afectadas, como el alquiler de locales o la compra de instalaciones de producción. Inversión requerida. (Días.2015.párr. 1).

La liquidez de un activo establece su aptitud para convertirse en efectivo (rápidamente y con una pérdida de valor reducida) para que pueda utilizarse como medio de intercambio en las transacciones. Los billetes y monedas son los activos más líquidos, porque se pueden utilizar activos de alta liquidez, ya que cuando se movilizan a través de cheques y tarjetas de débito, no solo se pueden utilizar directamente o casi siempre como medio de pago, sino que también se pueden convertir rápidamente en efectivo., Sin ninguna pérdida de valor. Por ejemplo, una casa es un activo con muy poca liquidez porque no solo es difícil de usar como medio de pago, sino que el proceso de conversión en efectivo puede retrasarse y resultar costoso. (Nunes.2015.Párr. 1).

La liquidez es una idea fundamental en el presupuesto individual. La liquidez es una idea que se utiliza para representar que es tan natural convertir nuestros recursos en dinero para hacernos cargo de las obligaciones. Obviamente, el recurso más fluido es nuestro dinero accesible, seguido por el equilibrio en una cuenta corriente o bancaria, que se puede utilizar de forma variable. En realidad, la liquidez de la tierra o de los recursos de la organización es excepcionalmente baja, a la luz del hecho de que su trato puede requerir meses o incluso años. (Gestión. 2016.parr.1).

#### ***2.2.2.2 Teoría de la liquidez***

Hay dos tipos de liquidez: financiación y liquidez de mercado. El primero es la aptitud de las entidades o los individuos para comprar o invertir en nuevos recursos. Este dinero puede provenir de sus ahorros o puede provenir de otro ente, generalmente una entidad financiera. Cuando hay liquidez de financiación, también hay liquidez de mercado, por ejemplo, la aptitud de empresas o personas para cambiar activos, terrenos o bonos en billetes. (Maldonado .2015parr.1).

#### ***2.2.2.3. Razones para tener liquidez.***

Estas son algunas razones para tener liquidez:

✓ La liquidez mantiene dinámica la creación o medida empresarial. Esto es mucho más significativo para las organizaciones pequeñas y medianas, dado que el ciclo de reinversión para las organizaciones pequeñas y medianas será en general más rápido. La ausencia de liquidez restringe la posibilidad de crear fondos de reserva o superávits comerciales desconocidos.

✓ La empresa tiene suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones, pagar el proceso de producción y mantener las operaciones. Por tanto, si falla la liquidez de las pymes, es muy probable que eventualmente se cierren por quiebra. (Días. 2015.parr. 2).

#### ***2.2.2.4. Riesgos de liquidez***

El riesgo de liquidez posee dos significados diferentes. En el sector financiero, debido a la baja liquidez, puede existir el riesgo de que los activos deban venderse a precios por debajo del mercado. Por otro lado, en economía, el riesgo de liquidez mide la capacidad de una persona para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (ya sea una empresa, un individuo o una institución). En el primer caso, el riesgo de liquidez ocurre en activos que rara vez se negocian en mercados (es decir, mercados ilíquidos (como ciertos mercados de renta fija o mercados inmobiliarios)). En el segundo caso, el riesgo mide la liquidez restante de la empresa para cumplir con sus obligaciones, que es el riesgo de quedarse sin liquidez (no hay dinero para pagar). Ver la relación entre rentabilidad, riesgo y liquidez. (Sevilla y Pedrosa. 2018.parr. 1)

Este riesgo (risk market liquidity) Puede trasarse en función de la diferencia entre los precios de compra y venta del mercado (ponderados por volumen de transacciones). Aunque no hizo sugerencias al respecto, ha sido incluido en el informe del Grupo de los 30. Dado que el agente puede ir a la quiebra por el bajo volumen de negociación del mercado, es imposible cancelar la posición sin pérdida o aumentar la diferencia entre los dos. Precios de compra y venta, por lo que la cancelación de posiciones sufrirá enormes pérdidas. (Lopez.2019.p.1).



- *Riesgo de liquidez normal*

Debido a que la diferencia de precio pactado en el mercado es demasiado grande (la diferencia entre el precio de compra y el precio de venta) o no hay suficiente volumen de negociación, o la indivisibilidad del contrato negociado, es imposible cerrar la posición de riesgo o realizar una transacción. Característica común. El riesgo depende del número de posiciones mantenidas, el diferencial entre los precios de compra y venta y la duración de la medición esperada. (Lopez.2019.p.1).

- *Riesgo de liquidez crítico*

“Posibilidad de cerrar o hacer líquida una posición, pero con cuantiosas pérdidas, provocado por épocas de crisis, a pesar de tratarse de mercados muy líquido”. (Lopez.2019.p.1).

#### ***2.2.2.5. Importancia de la liquidez***

Evidentemente, la liquidez es fundamental porque nos permite pagar nuestras facturas a tiempo. Si no cumplimos con las condiciones de pago de la factura, la falta de liquidez puede ocasionar serios problemas financieros. En este caso, aunque nuestros derechos e intereses son confiables, son irrelevantes porque no pueden brindarnos la capacidad de pagar capital de trabajo de inmediato. La hipótesis de aplazar la cancelación de la deuda es el resultado de un historial crediticio, altas tasas de interés e incluso

procedimientos judiciales, en los que exigen el pago de deudas y gravámenes por deudas pendientes. (Tutasa. 2016.parr.2).

Por muchas razones, la liquidez empresarial es importante. Tiene efecto directo en el atractivo de la organización para los inversores. Sin embargo, la adecuación de la liquidez de la empresa depende en gran medida del departamento de la empresa, porque los departamentos que tenemos son muy intensivos en capital porque pueden operar o comunicar la relación entre activos fijos y activos fijos como un negocio en sí. Los activos estarán más completos. En el caso de que los ingresos disminuyan o la economía decaiga, las organizaciones excepcionalmente fluidas deben enfrentar el trato o liquidación de recursos fijos para cumplir con sus compromisos monetarios. Esto puede significar la oferta de propiedad o hardware fundamental para el funcionamiento diario de la empresa, lo que restringe su capacidad para generar pagos más adelante. Las organizaciones con mucho dinero sin duda pueden reembolsar a los arrendatarios sin cambiar los recursos fijos que se espera que mantengan el negocio en funcionamiento. (fortuño. 2017.parr.6 ,7).

#### ***2.2.2.6. Liquidez en contextos de Bolsa de Valores***

El concepto de liquidez se puede utilizar en otras situaciones, pero suele tener un significado parecido. Este es el caso de las bolsas de valores, donde el término de liquidez se utiliza para caracterizar el número de transacciones con un valor en particular: si un valor en particular (como acciones o bonos) se negocia con frecuencia en el mercado de valores. Los valores, los tenedores, los tenedores tienen más probabilidades de venderlo y convertirlo en un medio de intercambio, por lo que es un valor muy líquido. Se puede

decir que la liquidación también puede medir su interés de mercado en la negociación de activos. (Nunes. 2015.parr.2).

#### ***2.2.2.7. Razones de liquidez.***

Esta es la razón financiera por la cual las herramientas analíticas nos brindan fondos, determinan el nivel de liquidez de la empresa, la capacidad de generar efectivo y la capacidad de cumplir con las obligaciones contractuales de manera oportuna. esto es lo más importante. (Martínez .2017.p. 5, 6,7).

La liquidez se conceptualiza como la aptitud de una entidad para pagar las deudas que ha adquirido en un corto período de tiempo. No solo se refiere a la situación financiera general de la empresa, sino que también se refiere a su capacidad para convertir ciertos activos y pasivos corrientes en efectivo. (Castro.2018.parr.2).

- *Liquidez corriente.*

Esta es la proporción de liquidez momentánea reconocida en general, que habla de la proporción de cuentas por cobrar transitorias a recursos corrientes que se espera que se conviertan en dinero dentro de un período equivalente o no exactamente al desarrollo de la obligación. En cuanto a la liquidez, este es quizás el propósito más ampliamente reconocido detrás de la investigación de los resúmenes presupuestarios. Este es el efecto secundario de dividir los recursos corrientes entre los pasivos corrientes. (Martínez .2017.p. 5, 6,7).

Representa la aptitud de la organización para el cumplimiento de sus obligaciones financieras,  
Divida los activos circulantes por los pasivos circulantes para saber cuánto activo

circulante puede compensar o amortizar la deuda madura en el corto plazo. La fórmula es el activo circulante dividido por el pasivo circulante. (Castro.2018.parr.2).

- *Capital de trabajo.*

El capital de trabajo es el excedente remanente de los activos circulantes (después de compensar los pasivos circulantes), estos excedentes se utilizarán como fondos permanentes de la empresa para satisfacer las necesidades del funcionamiento normal de la empresa en marcha. Como veremos más adelante, una vez determinada la capacidad de pago a corto plazo, la aplicabilidad del capital de trabajo depende del ciclo operativo. Se obtiene restando el pasivo corriente del activo corriente. (Martínez .2017.p. 5, 6,7).

Puede mostrar cuánto debería tener la empresa después de pagar las deudas a corto plazo, de modo que la administración pueda tomar decisiones de inversión temporal La fórmula es el activo corriente menos el pasivo corriente. (Castro.2018.parr.2).

- *Razón rápida (prueba acida).*

Al igual que los indicadores anteriores, este indicador no nos permite concluir si la liquidez de la entidad es buena o mala, porque es muy importante vincularlos al ciclo de conversión de los activos operativos. Esta es la única forma de ganar dinero, para que puedas sacar más Conclusiones precisas. Se determinó como la capacidad de la empresa para compensar los pasivos corrientes sin liquidar inventarios. (Martínez .2017.p. 5, 6,7).

Muestra la aptitud de la entidad para pagar sus deudas actuales sin descubrir que su inventario se ha vendido. Esto solo se relaciona con el producto de saldos de caja, cuentas por

cobrar, inversiones temporales y otros activos fácilmente líquidos. A diferencia del inventario, la fórmula es el inventario de activos corrientes menos pasivos corrientes. (Castro.2018.parr.2)

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

**Acción:** Las acciones forman parte del capital total de una organización Cada institución consta de un cierto número de acciones, que serán distribuidas entre sus socios, pudiendo cada una de estas acciones ser transferidas libremente entre sus accionistas. Por tanto, el verdadero significado de acciones produce una inversión que de alguna manera define cómo se constituye el capital social de la empresa. (Economía simple.2016.parr.1).

**Activo:** En contabilidad, los activos son activos tangibles o intangibles propiedad de una empresa. Expansión, también conocida como los activos de los activos de la empresa. Se considera que estos activos tendrán beneficios económicos en el futuro. Puede disfrutar de los beneficios económicos que ofrecen. Esto no significa que los activos propiedad de la empresa deban tener propiedad. Puede beneficiarse de recursos o activos económicos. Los activos de la empresa varían según la naturaleza de las actividades realizadas y las actividades por cobrar. (Márquez, et al .2018 p. 9).

**Bancos:** Son instituciones financieras cuya tarea principal es administrar los fondos recibidos de los clientes (personas físicas y empresas) y utilizan los mismos recursos para emitir préstamos, que se denominan intermediarios financieros. Para realizar las actividades de préstamo de ingresos y gastos, estas entidades cobran intereses a quienes los necesitan. A su vez, dan dinero a quienes ahorran para beneficiarse de estos depósitos. La diferencia entre el

dinero pagado a los clientes y el dinero pagado a esos clientes es la ganancia que hace posible que el banco funcione con normalidad. (Stevens.2017.parr. 2).

Cuentas de ahorro: Los clientes depositan dinero en el banco, pueden retirar dinero por sí mismos (el retiro puede ser personal), pueden ganar altos intereses y la máxima desgravación fiscal. (Olivo, y Maldonado, 2017, p. 102).

Control interno: Es un procedimiento efectuado por la gerencia y todo el personal de la empresa, y tiene como objetivo brindar una seguridad razonable para lograr los objetivos en las siguientes secciones: efectividad, eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las normativas vigentes aplicables.

Marcano.2017.p. 1).

Comunicación: Se refiere a la interacción social, en otras palabras, el papel y resultado de la comunicación. Este es un comportamiento social necesario, porque si no existe, nadie puede comprender completamente el mundo alrededor, y menos aún, compartir la experiencia de con las demás personas. (Raffino. 2019.parr. 1).

Condiciones de Riesgo: El riesgo se refiere a una situación en la que el resultado de cualquier decisión o acción no se puede conocer al final, pero es posible caer en un riesgo conocido. Al describir el riesgo desde la perspectiva de la probabilidad, esta es la "probabilidad de riesgo". "Si la probabilidad de un resultado en particular es 1, se conoce por completo y el resultado en particular es una puntuación entre 0 y 1; si la probabilidad es 0, se desconoce por completo".

(Drucker.2016. p. 10).

Cientes: Son los que le deben a la empresa vender bienes a crédito y no requieren garantías especiales por escrito. Cada vez que se vende un producto a crédito, la cuenta del cliente aumenta. Cuando el cliente paga la totalidad o parte de la factura, devuelve el producto o disfruta de un descuento, la factura del cliente se reducirá. (Jesús .2014. p. 21).

Decisión de inversión: Teniendo en cuenta el uso de los recursos utilizables para la compra de activos, estas compras son un problema que enfrenta la gestión financiera, el propósito de estas adquisiciones es mantener el mejor funcionamiento de la organización. La decisión de inversión más importante es estratégica, determinando el tamaño de la operación u organización. (Gomez.2017. p.9).

Eficacia: Se define como "hacer lo correcto", la actividad laboral que utiliza la organización para lograr sus objetivos. (Carbajal, et al .2017. p. 95).

Finanzas: En resumen, las finanzas implican decisiones relacionadas con el dinero o, más exactamente, con el flujo de caja. Las decisiones financieras están relacionadas con cómo recaudar fondos y cómo los gobiernos, las empresas y las personas usan el dinero. (Brigham y Ehrhardt 2015, p. 4)

Gestión: La gestión es la base y las personas (generalmente equipos de trabajo) trabajan para lograr resultados. Normalmente, los empleados competentes serán promovidos a la jefatura de la empresa, pero si no se salvan, seguirán trabajando como de costumbre y no notarán que han completado diferentes tareas y han intentado utilizar la misma fórmula en el pasado. Fueron promovidos a gerentes de ventas. A menos que adopte una nueva actitud y obtenga la información correcta, fracasará en un nuevo lugar. (Moreno, Zea, Molina. 2017. P. 20).

**Inversión:** Inversión significa destinar fondos a entidades que generan compromisos y alcanzan las metas propuestas. Ejemplos de inversiones son donaciones de socios comerciales, como efectivo, computadoras, impresoras, maquinaria, etc. (Muestra Editorial .2017. p. 21).

**Inventario:** El inventario son bienes raíces y activos específicos, a saber, bienes muebles e inmuebles. Constituye el proceso empresarial de las personas naturales o jurídicas, estos productos se venden y por tanto tienen carácter comercial o se utilizan para consumir productos y / o servicios. La lista se completó dentro del período de tiempo especificado. El concepto de inventario está relacionado con la contabilidad, la contabilidad es un sistema que controla y registra las ganancias (ingresos y egresos) y las operaciones económicas, en este caso es ejecutado por una empresa o asociación y refleja las actividades financieras que realizan. (Flores .2019. p. 2)

**Ingresos:** El concepto de renta es el precio de los bienes. Para la empresa, su objetivo es generar ganancias para cumplir con sus obligaciones. Para las empresas sociales, su objetivo de ingresos es lograr sus objetivos y cumplir sus promesas. (Muestra Editorial ,2017 p. 20)

**Mercado:** La palabra mercado tiene muchos significados. Por ejemplo, algunas personas piensan que es el acto de transportar y entregar bienes en una tienda para que los compradores puedan usarlos cuando los necesiten, mientras que otros señalan que se usarán cuando los consumidores salgan a visitar la tienda. Muestre el mercado. A la hora de realizar una compra, también se puede considerar que se trata del ámbito geográfico o relación oferta-demanda de un producto concreto pactado por comprador y vendedor. (Saldaña .2017, p.44).



Organización: Este es el segundo elemento del proceso de gestión, se encarga de diseñar la organización interna de la organización de manera compatible con el plan estratégico y de diseñar la organización de manera compatible con el plan estratégico definido en la primera parte de este libro. Diseñar una organización significa definir cuatro aspectos básicos: Lo primero a considerar es el modelo organizacional, que es la estructura de ranking interno más adecuada y compatible con la estrategia considerada por la organización. (louffat.2015. p. 27).

Patrimonio: Es el valor que pertenece al emprendedor en la fecha del balance. (Bello, Castañeda, Perdomo, Rodríguez 2016 p.148).

Préstamo: Es una operación en la que una entidad financiera (ya sea un banco u otra institución financiera) puede proporcionar una cierta cantidad de fondos al solicitante. (Economía simple.2016. p.1)

Proceso: Hay varias definiciones. "Un proceso es una serie de actividades desarrolladas por uno o más sistemas para proporcionar a los usuarios una determinada salida (salida) mediante el uso de determinados recursos (entrada / entrada)". (Carbajal, et al .2017. p. 21).

Pasivo: En contabilidad, los pasivos son deudas o promesas que una empresa, institución o individuo ha adquirido. En términos generales, el conjunto de deudas de una empresa también se denomina pasivo. (Márquez, et al .2018.p. 11).

Proveedor: Es una persona física o jurídica que otorga inventario y suministros a otra entidad para que pueda ser utilizado para sus actividades económicas. Por otro lado, el concepto de proveedor puede tener múltiples significados, que dependen directamente de la función que

realizará el proveedor. Además, el receptor de la acción puede convertir el recurso adquirido o venderlo a la inversa. (Banda.2016. p.1)

Toma de decisiones estratégicas: Son decisiones que establecen metas. Preste atención a las instrucciones de cualquier organización. La toma de decisiones estratégicas es principalmente tarea del más alto nivel de la empresa. Los principales ejecutivos tienen un conocimiento profundo de cada elemento de una empresa pueden integrarlos en un todo coherente. (Drucker.2016. p. 7).

Riesgo: La posibilidad de pérdida de inversión debido a diversas razones relacionadas con todas las variables que constituyen la renta de la inversión, como las tasas de interés de la deuda, las tasas de interés de los préstamos bancarios afectan directamente el consumo de inversión. Cabe señalar que cuando la empresa otorga crédito a los clientes para que puedan adquirir productos bajo la intervención del banco, el costo de financiamiento de los consumidores aumentará, lo que distraerá a los consumidores y cambiará el nivel de ventas de la empresa. Reducir los beneficios. (Saldaña .2017. p. 3)

Rentabilidad Empresarial: La investigación de la productividad de la organización incorpora una investigación general de la exhibición de la organización, que corresponde a las ganancias con los emprendimientos o con los propios activos de la organización, por lo que se tiende a interpretar si los ejercicios de la organización son poderosos. (Sanchez.2017. p. 1).

Ventas: Es una actividad para incentivar a los clientes potenciales a realizar determinadas compras. El concepto de venta es muy amplio, pero básicamente consiste en negociaciones,

donde una parte es el vendedor y la otra es el comprador. (Bello, Castañeda, Perdomo, Rodríguez 2016 p.1

### 3. Conclusiones

Con los resultados conseguidos del estudio efectuado, se puede resumir que el objetivo expuesto en la propuesta presentada a Maga Import S.R.L ,de emplear procesos financieros y contratos de compra y venta mejora la liquidez de la empresa por qué se va permitir llevar un control adecuado y alineado a los créditos y cobranzas ya que con ello se va disminuir el índice de morosidad de los clientes fijos y nuevos clientes que la empresa otorga créditos ,aplicando procesos financieros va mejorar la competitividad actual y futura de la empresa también va permitir hacer una proyección en temas monetarios que va facilitar la toma de decisiones de inversión y de financiamiento a corto plazo y largo plazo con estos procedimientos se da un valor agregado a la gestión de la empresa y con los contratos de compra y venta la operación económica efectuada se va realizar de una manera formal con alineamientos pactados en el contrato donde se va dar obligaciones de cumplir con la entrega de los bienes vendidos y servicios prestados por parte de la empresa Maga Import S.R.L y también la obligación que tiene el cliente de pagar el precio y fechas pactadas en caso contrataría según contrato se debe pagar penalidad por incumplimiento.

Las políticas de crédito ayudan a reducir el riesgo de liquidez ya que posiblemente permitirá ejecutar el objetivo de la creación y aplicación de políticas de crédito, pues con ello la empresa va poder captar más recursos y administrarlos de manera eficiente, también va reducir el riesgo de cuentas incobrables porque con dichas políticas va poder utilizar criterios para evaluar y de esa manera otorgar facilidades de pago a sus clientes fijos y nuevos clientes.

Se puede concluir que la gestión de cobranzas, no se lleva de una manera adecuada es decir no utilizan mecanismos de recordatorio, se realiza fuera de tiempo, no se entrega los estados de cuenta a los clientes, gerencia no facilita el estado de cuenta de los pagos que realizan los clientes, se visualiza que la buena gestión de cobranzas optima la liquidez a corto plaza de la empresa.

#### **4. Recomendaciones**

Maga Import S.R.L., Deberá dar cumplimiento a la aplicación de procesos financieros para fijar indicadores , definir planes y actividades claras que puedan alcanzar los objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo con ello se va implantar un equilibrio económico en todos los niveles ,también se recomienda utilizar contratos de compra y venta al momento de brindar un servicio o realizar una venta de tal manera que esta operación va tener validez documentaria por parte de la empresa y su cliente, ya que va permitir conocer las cláusulas de pago de un precio, forma de pago, moneda de pago lugar de entrega, con ello va permitir la mejora de la liquidez en la empresa.

Maga Import S.R.L. Tiene que crear políticas de crédito bien definidas y aplicar de manera correcta las instrucciones detalladas según las políticas aprobadas por Gerencias, dichas política deben ser aplicadas y respetadas tanto para el personal encargado del área y por parte de Gerencia.

Para una buena Gestión de cobranzas se recomienda a la empresa utilizar técnicas de cobranza ,llevar un control fijo de cobranzas, poseer un expediente de las gestiones de cobro para poder análisis la conducta del cliente y conocer que técnicas o estrategias utilizar cuando este incumpla ,utilizar nuevos canales de comunicación con los clientes para las gestiones de cobranza, capacitar al trabajador encargado del área de créditos y cobranzas, definir las funciones de cada empleado ,utilizar indicaciones de gestión para medir el desempeño.

## 5. CRONOGRAMA

Actividades	Mar 2019	Abr 2019	Mayo 2019	Jun 2019	Jul 2019	Ag 2019	Set 2019	Oct 2019	Nov 2019	Dic 2019	Ene 2020	feb 2020	Producto/ Resultado
<b>1.Problema de la investigación</b>		x	x										100 %
1.1. Descripción de la realidad problemática		x	x										100 %
1.2. Planteamiento del problema			x	x	x								100 %
1.2.1 Problema General			x	x	x								100 %
1.2.2 Problema Especifico			x	x	x								100 %
1.3 Objetivos de la investigación				x	x	x							100 %
1.3.1 Objetivo General				x	x	x							100 %
1.3.2 Objetivo Especifico				x	x	x							100 %
1.4 Justificación e importancia de la investigación					x	x	x						100 %



## 6.1 Presupuesto

<b>Partida Presupuestal</b>	<b>Código de la actividad en que se requiere</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total (en soles)</b>
Recursos Humanos		1	S/ 0.00	S/ 0.00
Bienes y servicios		1	S/ 0.00	S/ 0.00
Útiles de escritorio		1	S/ 0.00	S/ 0.00
Mobiliario y equipos		2	S/ 0.00	S/ 0.00
Pasajes y viáticos		12	S/ 3.50	S/ 49.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines)				
Servicios a terceros		-	S/ 0.00	S/ 0.00
Otros		-		S/ 60.00
<b>Total</b>				<b>S/ 109.00</b>



## 6. Referencias

### Libros:

Munch, L. (2015). *Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (pág. 222)

Martínez, H. (2017). *Indicadores financieros y su interpretación*. (pág. 5, 6,7).

Acosta, M., et al. (2018). *La administración de ventas* (Pág. 48)

Flores (2019). *Contabilidad General* (pág. 2)

Olivo, M, y Maldonado. R (2017). *Estudio de la contabilidad general*. (pág. 102)

Drucker, P (2016). *Toma de decisiones*. (Pág. 7,10).

Gema, C.et al (2017). *Gestión de procesos* (Pág. 21 ,95) Editorial Mar Abierto. Ecuador.

### Tesis. -

Fuentes, B. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automarcado S.A.* (Tesis de pre Grado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil.

Aspin, D. y Campoverde, A. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.* (Tesis de pre Grado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil.

Diana y Andrea, A y C. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.* (Tesis de pre Grado). Universidad de Guayaquil .Guayaquil.

Ramírez, V. (2016). *Modelo de gestión de crédito –cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito “de la parroquia patricia pilar, provincia de los ríos.* (Tesis de pre grado). Universidad regional autónoma de los Andes. Ecuador.

Alejandro, P. (2018). *Políticas crediticias y de cobranza en la empresa "Edmar & Torres y CIA", año 2016: un estudio retrospectivo.* (Tesis de pre grado). Universidad técnica de Machala. Ecuador.

Carrillo, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa “Azulejos Pelileo”.* (Tesis de pre grado). Universidad técnica de Ambato. Ecuador.

CHiriguaya, C. y CHiriguaya, G. (2015). *Impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros santa lucia Cía. Ltda.* (Tesis pre grado). Universidad Politécnica salesiana Ecuador. Sede Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.

Arriata, E. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo de liquidez en el sistema bancario boliviano.* (Tesis pre grado). Universidad mayor de san Andrés. La Paz. Bolivia.

Morales, Claudia. (2017). *Impacto financiero de la administración de la liquidez en sociedades financieras de Guatemala*. (Tesis pre grado). Universidad de san Carlos de Guatemala. Guatemala.

Nole, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona ferreña fe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A– 2015*. (Tesis de pre grado). Universidad señor de Sipan. Pimentel.

Ruiz, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015*. (Tesis de pre grado). Universidad Ricardo Palma. Lima.

Delgado, C. y Lezama, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017*. (Tesis pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Peru.

Córdova, R (2017) *“La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max- lima 2017”*. (Tesis pre grado). Universidad Garcilaso de la vega. Lima

Salazar, G. (2017). *Gestión financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú*, Lima 2017. (Tesis de pre grado). Universidad Norbert Wiener. Lima.

Bazán, L. y Ortiz, C. (2018). *Gestión del control del efectivo y su incidencia en la liquidez de la empresa Baur Metalmin S.A.C, en la ciudad de Cajamarca, en el año 2017*. (Tesis pre grado). Universidad privada del Norte Cajamarca. Cajamarca.

Rivera, G. (2018). *El análisis de la liquidez y la toma de decisiones en la empresa nueva imagen de Huánuco – 2017*. (Tesis de pre grado). Universidad de Huánuco. Huánuco.

## **Revista**

Sevilla, A. y Pedrosa, S. (2018). Riesgo de liquidez. (Párrafo 1): <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-liquidez.html>.

López, I. (2019). *Riesgo de liquidez*. (pag1): <https://www.expansion.com/diccionario-economico/riesgo-de-liquidez.html>.

Andres.M.et al (2018). Registro contables y hoja de trabajo. (pág. 9,11) Venezuela.

## **Periódicos**

Gestión. (24 de junio del 2016). *¿Qué es la liquidez y por qué es importante?* (párrafo 1): <https://gestion.pe/tu-dinero/liquidez-importante-125090-noticia/>

Maldonado, G. (06 de diciembre del 2015). *Teoría de la Liquidez*. (parrafo.1): <https://www.elcomercio.com/opinion/teoria-liquidez-economia-opinion-ecuador.html>

## **Blog**

Conexión Esan. (13 de diciembre del 2016). La política de créditos de una entidad financiera. (parrafo.3): <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

Calderón, B. (2016). Cobranza. (pág. 1): [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)

Editorial Definición Mx. (2014). Cobranza. (párrafo.1): <https://definicion.mx/cobranza/>

Quijano, G. (13 de diciembre del 2017). 7 Técnicas de Cobranza Efectiva que deben aplicar todos los Negocios. (pág. 1): <http://www.marketingyfinanzas.Net/2017/12/técnicas-de-cobranzas-efectiva/>

Marimon, R (7 de marzo del 2017). Los 5 objetivos típicos de un contacto de cobranza. (pag.1): <http://blog.nimbox.com/es/5-objetivos-tipicos-contacto-de-cobranza/>

Días, E. (2015). Liquidez. (Párrafo 1): <https://destinonegocio.com/pe/economia-pe/mantenga-la-liquidez-de-su-negocio/>

Nunes, P. (15 de marzo del 2015). Liquidez. (Párrafo 1): <http://www.old.knoom.net/es/cieeconcom/economía/liquidez.htm>.

Tutasa, (28 de junio del 2016). (párrafo.2): <https://tutasa.com.uy/conozca-la-importancia-la-liquidez/>

Fortuño, M. (13 de octubre del 2017). (párrafo.6, 7): <https://www.euribor.com.es/bolsa/la-importancia-de-la-liquidez-en-una-empresa/>

Nunes, P. (22 DE noviembre del 2015). Liquidez en contextos de Bolsa de Valores. (párrafo.2):

<http://know.net/es/cieeconcom/contabilidad/liquidez/>

Castro, L. (02 de abril del 2018). Razones financieras: liquidez, actividad y endeudamiento.

(párrafo.2): <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3598483-razones-financieras-liquidez-actividad-endeudamiento>.

Sánchez, L. (03 de abril del 2017). Rentabilidad empresarial: análisis General:

<http://aseduco.com/blog1/rentabilidad-empresarial-analisis/#rentabilidad-empresarial>

Banda, J. (12 de setiembre del 2016). Definición de Proveedor.

<https://www.economiasimple.net/glosario/proveedores>.

## **Otros**

Gómez, J. (2015). *Política crediticia y monetaria*. (pág. 5):

<http://es.slideshare.net/jesusenriquejr2112/politica-credicia-y-monetaria>.

Pérez, J. y Merino, M. (2016). *Definición de cobranza*. (pág.1): <https://definicion.de/cobranza/>

Univia. (26 de agosto del 2016). *Políticas de cobranza*. (pag.1): <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>

Komunika, T. (14 de abril del 2017). *Tipos de Cobranza*. (pag.1):

<http://komunika.mx/blog/2017/04/tipos-de-cobranza/>

## 7. Apéndices

### a) Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera el control de créditos y cobranzas mejora la liquidez de la empresa Maga Import SRL?	Demostrar como el control de créditos y cobranzas mediante procesos financieros y contratos de compra y venta mejora la liquidez de la Empresa Maga Import SRL.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
¿De qué manera las políticas de créditos ¿Inciden en el riesgo de liquidez de la Empresa Maga Import SRL?	Determinar cómo las políticas de créditos inciden en el riesgo de liquidez de la Empresa Maga Import SRL.
¿De qué manera la gestión de cobranzas optimiza la liquidez a corto plazo de la Empresa Maga Import SRL?	Determinar como la aplicación de una buena gestión de cobranzas optimiza la liquidez a corto plazo de la Empresa Maga Import SRL.