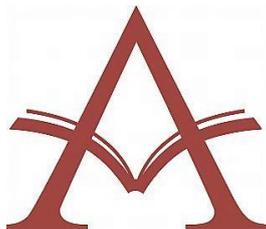


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS EN LA
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MAKRO PERU S.A.C.**

EN AÑO 2018 – ATE - LIMA

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

AUTOR

RODRIGUEZ CAPCHA ANA EDHI

ASESOR

Mg. CESAR AUGUSTO MILLAN BAZAN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: NORMAS ETICAS CONTABLES EN EMPRESAS
PUBLICAS Y PRIVADAS**

LIMA - 2019

Resumen

La presente investigación, titulada: La gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la Empresa MAKRO PERU S.A.C. en año 2018 – Ate - Lima, tiene como objetivo: determinar como la gestión de créditos y cobranza inciden en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018. La gestión de créditos y cobranza es el aspecto fundamental en la optimización de la liquidez en la empresa por que cuenta con la información adecuada de los clientes.

La gran mayoría de las empresas dedicadas al comercio y la industria en el orbe entero maneja hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes. Las operaciones de cobranza deben tener en cuenta una serie de normas acordes con los propósitos del mismo, para cumplir su función que es lograr el pago oportuno o al más breve plazo lo adeudado. El perfil del área de créditos y cobranzas debe basarse en generar liquidez, incurriendo en los menores costos. La investigación concluye: la mayoría de los encuestados acepta que la gestión de créditos y cobranza tiene incidencia en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., porque la liquidez facilita el cumplimiento de las obligaciones frente a terceros, hemos podido analizar que la empresa MAKRO PERU S.A.C., no ha estado manejando bien su gestión de créditos y cobranzas, por los atrasos de pago por parte de sus clientes, el otorgamiento de pronto pago que brinda la empresa es 21 días a clientes distribuidores.

Palabras claves: Gestión, créditos, cobranza, liquidez.

Abstract

This research, entitled: the management of credit and collections in the liquidity of the company MAKRO PERU S.A.C. in year 2018 - Ate - Lima, aims to: determine how the management of credit and collection affect the liquidity of the company MAKRO PERU S.A.C. , ate - vitarte in 2018. The credit and collection management is the fundamental aspect in optimising liquidity in the company because it has adequate information of customers.

The vast majority of companies engaged in trade and industry in the whole world today manages credit, collection of accounts of customers. Collection operations must take into account a series of rules consistent with the purposes of the same, to fulfill its function, which is to achieve timely or the short term payment amount owed. Profile in the area of credit must be based on generating liquidity, incurring lower costs. The research concludes: the majority of respondents agree that management of credits and collections has impact on the liquidity of the company MAKRO PERU S.A.C., because liquidity facilitates the fulfilment of obligations to third parties, we have been able to analyze that company MAKRO PERU S.A.C., not has been handling well its management of credit and collections, for arrears of payment by their clients, the granting of payment provided by the company is 21 days' customers distributors.

Key words: management, credits, collections, liquidity.

Tabla de Contenidos

Página	Pág.
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Tabla de Contenido.....	iv
1. Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
1.4 Justificación e Importancia.....	4
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Definición de términos.....	31
3. Conclusiones	
4. Recomendaciones	
5. Aporte Científico del Investigador	
6. Cronograma	
7. Referencias	
8. Apéndices	

1. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente la gestión de créditos y cobranzas, siguen siendo una de las principales dificultades que actualmente los empresarios lo enfrenta, tal vez por qué tienen un entorno financiero dentro del tipo de mercado del cual se direccionan. Siendo muy importante que las empresas mejoren el sistema crediticio y de cobranzas. En tal sentido se necesita una gestión adecuada de crédito y cobranza convirtiéndose en una dependencia

La deficiente gestión de créditos y cobranza en las diferentes empresas que se desempeñan en el mercado los ha llevado a la falta de liquidez, el mismo que como efecto ocasiona diferentes problemas económicos y financieros, ya que se convierten en cuentas incobrables conllevando en algunos casos intereses por mora, y en el área financiera la empresa se ve minimizado para poder hacerse acreedor de nuevos créditos, también podemos decir que el problema de no contar con la liquidez pone en peligro a la empresa ya que no puede cumplir de manera oportuna con sus obligaciones frente a sus proveedores, a su vez los gastos fijos, y por qué no mencionar la expectativa de riesgo y miedo a sus trabajadores, pues si bien es cierto la empresa dependerá siempre del grado de liquidez que tenga consigo, no solo para cumplir con las responsabilidades si no que se crea un activo dormido, el mismo que hace que la empresa pierda las oportunidades de inversión en algún proyecto o ya sea la compra de algún activo que sea de explotación en bien de la mencionada.

La empresa MAKRO PERU SAC está dedicada a la distribución y venta de medicamentos farmacéuticos, se encuentra ubicada en el distrito de Ate, calle los tejedores 193. Ate Vitarte - Lima

A medida que las ventas van creciendo, se van encontrando problemas para recuperar los créditos otorgados a los clientes dentro de los plazos establecidos, se van observando algunas observaciones en el área de créditos y cobranza, que afectan la gestión de cobro.

La gestión de crédito y cobranza es realizada por medio de 8 representantes, establecidos por zonas, los cuales se encargan de visitar a los clientes que están en morosidad y cobrarles en efectivo; también en las oficinas dentro del área de créditos y cobranza existe un personal a cargo que tiene el cargo de asistente de crédito y cobranza, cuya función es

aprobar los créditos pasados por los representantes de cada zona y dar el seguimiento a los representantes para las respectivas cobranzas. Esta función se realiza mediante vía telefónica al vencimiento del crédito.

La empresa tiene una política de créditos de 30 y 60 días para sus clientes regulares y 120 días para clientes especiales, se aplica una evaluación de créditos a los clientes nuevos mediante la central de riesgo SENTINEL y consultas a la DIGEMIC para determinar que el cliente si esta regularizado con la entidad.

La empresa no cuenta con un plan estratégico para una óptima recuperación y para establecer una adecuada línea de créditos para cada tipo cliente según su situación financieras, también se encontró que no se mantiene un adecuado orden en los archivos sobre el historial de los clientes.

Tienen una deficiencia en el monitoreo del personal a cargo de las cobranzas (representantes de ventas), así como en las contracciones no se piden muchas referencias ni se realizan una adecuada selección. Esto ha generado que exista una mayor rotación de representantes de ventas, lo cual genera que el margen de hurto sea mayor.

El personal a cargo del área de créditos y cobranza nunca fue capacitado por el área de contabilidad y tampoco tiene conocimientos en términos contables para realizar las operaciones de retención y emisión de notas de créditos por descuentos, al no tener estos conocimientos se han encontrado cartera de clientes morosos.

Por lo expuesto MAKROS PERO S.A.C., atraviesa por la falta de liquidez, la empresa no cumple con sus obligaciones, realizando el análisis se detectó que el problema está en la gestión de crédito y cobranza, ya que la empresa tiene buenas ventas mensuales, este problema ocasiona que, para tal efecto se analizaron los temas de: políticas de crédito y políticas de cobranza, considerando los clientes con los que se trabaja, se debe mencionar de que los clientes son los mismos que provocan déficit financiero, y por ende se considera activo dormido que no genera rentabilidad.

La situación y contexto de la problemática actual presentada refiere las causas de la investigación de las “Gestión en el área de créditos y cobranzas de la empresa MAKRO PERU SAC Año 2017-2018, Ate - LIMA”.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida la gestión de créditos y cobranza inciden en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018?

1.2.2 Problema Específicos.

¿En qué medida la aplicación de Políticas de Crédito, incide en la Liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018?

¿En qué medida la aplicación de Políticas de cobranza, incide en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar como la gestión de créditos y cobranza inciden en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Demostrar como la aplicación de las Políticas de Crédito, incide en la Liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018.

Demostrar como la aplicación de las Políticas de cobranza, incide en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.

Justificación Teórica.

En esta investigación se considera que los fundamentos teóricos que describen a la gestión de créditos, y los pasos establecidos, están realizados para adecuar a la mejor manera a la evaluación y gestión de cobranza para dar crédito a los clientes. Asimismo, de ahondar definiciones referentes a la liquidez. Por esta razón se realiza conceptualizaciones, sucesos investigativos u otros estudios relacionados con las variables propuestas en esta investigación.

Justificación práctica.

El estudio realizado se basa en las características que diferencian a la gestión de créditos y cobranza en liquidez, para permitir orientar futuros proyectos investigativos. Este proyecto busca ser un punto de ayuda de fuente de consulta o una alternativa de solución para una empresa que tenga inconvenientes en este proceso.

Justificación metodológica.

Esta investigación brindará información oportuna para nuevos investigadores al momento de usar instrumentos o métodos que ayuden a determinar y relacionar sus variables propuestas que tengan referencia a créditos y cobranzas. Este proyecto de investigación se realizó en MAKRO PERU S.A.C., los resultados podrán ser consultados y vistos ya que se propondrán para tener una adecuada gestión.

Importancia

Al culminar la investigación los resultados deben brindar aportes significativos que permitan determinar si efectivamente el proceso de créditos y cobranza perjudica financieramente a la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate.

Después de obtener los resultados, la empresa se beneficiará en la gestión de créditos y cobranzas, así como permitirá a otros investigadores a mejorar u optimizar esta investigación en beneficio de empresas que tengan la misma problemática.

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Vera (2013), realizó la investigación “*Misión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*”. Tesis de pre grado desarrollado en la Universidad Internacional del Ecuador. El objetivo principal fue crear un modelo de cobro de cartera vencida para el BANCO PICHINCHA. Este trabajo se realizó de manera cualitativa y cuantitativa, donde esta información fue recopilada en campo, se realizó una muestra donde los principales autores fueron los mismos clientes del banco de la ciudad de Guayaquil, a quienes se aplicó la encuesta para tener indicadores con referencia al trabajo y niveles de aceptación. Dando como conclusión que el personal del banco del Pichincha creará una reforma de procesos de cobros de cartera vencida para mantener la satisfacción y metas del área correspondiente.

Cada empresa tiene que establecer sus políticas de crédito y cobranza de acuerdo a los factores económicos, el área encargada en este caso el de créditos y cobranzas tiene que tener en cuenta las políticas de la empresa y un orden para que sea de mayor ayuda.

Tirado. (2015) desarrollo la investigación “*Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza*”. Tesis de pre grado realizado en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. El objetivo primario fue verificar cual es la

incidencia que afecta las políticas de crédito y cobranza para obtener la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA. Este proyecto se realiza con el fin de incrementar la eficiencia en dicha gestión mencionada. Fue de enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo) en que se basó la investigación. El desarrollo de la investigación se optó por el tipo de investigación: Campo y Documental. La población y muestra fueron establecidas por el total de colaboradores siendo treinta y seis personas. Concluye que uno de los mayores problemas es la falta de que sus colaboradores incentiven más sus ventas, es decir, no se ha establecido medios de difusión ni adecuadas formas de pago, donde cualquier colaborador en su capacidad puede atender con cierta información errónea o no a un cliente.

La falta de liquidez en una empresa afecta a todos, los sujetos internos y externos, la liquidez llega a afectar los pagos, las compras y esto retrasa y perjudica la producción, también afectando a los clientes.

Armijos y Oña (2015) desarrollaron la investigación “*Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran*”. Tesis de pre grado desarrollado en la Universidad Politécnica Salesiana Quito - Ecuador. Objetivo: Implementar procesos y estrategias mediante la mejor forma de organizar los créditos y cobranzas con el único fin de recuperar su cartera ya vencida. Investigación de campo, con aplicación de encuestas como instrumento obteniendo resultados de una base de datos, que nos permitirá la toma de decisiones financieramente. Concluyendo: Las variables inherentes permiten mantener una gestión de cobranza aceptable en la Cooperativa San Miguel de los Bancos.

La gestión de créditos y cobranzas es importante para el crecimiento sostenido en una organización, esta investigación guarda relación con nuestro estudio en la que se debe demostrar que el manejo óptimo de gestión en créditos y cobranzas debe mantener una relación coherente y comunicativa en el área correspondiente.

Vera y Romero (2014) *Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de la empresa comercial TAPICENTRO en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de pre grado desarrollado en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil – Ecuador. Su objetivo implementar una gestión que permita realizar eficientemente la gestión de crédito y cobranza, la empresa con el rubro de importar y distribuir materia prima para tapicería en general. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo de campo y documental. En este trabajo de investigación se realizaron: la observación y talleres con la gerencia y colaboradores del área crédito y cobranza. Siendo el instrumento básico el cuestionario. La población y muestra el personal que labora en la empresa TAPICENTRO S.A. Llegaron a las siguientes conclusiones: Se cuenta con movimientos contables de cuentas por cobrar por razones que han aumentado la capacidad de actividades para llevar ventas a crédito. No hay establecidas las políticas y procedimientos de crédito ni manuales donde este descrito algo referenciando a normas que se rijan los colaboradores, solo trabajan por sus experiencias.

Esta investigación tiene relación con nuestra investigación en cuanto a que en la gestión de créditos y cobranzas es importante las políticas y procedimientos de cobro a través del análisis de valor agregado de los procesos y antigüedad de la cartera; de modo que la propuesta de mejora de los procedimientos de cobranzas garantice la eficiencia y rapidez en el proceso de recuperación de cartera y, disminuyen el periodo promedio de cobranza.

González y Vera (2013), en la tesis: *Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A. periodo 2011*. Tesis de pre grado, proyecto desarrollado en la Universidad Nacional Experimental de Guyana – Venezuela. Realizaron una verificación de la incidencia para observar su influencia de la gestión de los balances que existen por cobrar en la liquidez de la empresa hierros San Félix C.A., basándose en el estudio y análisis de las ventas a crédito. Toda esta investigación fue ejecutada en un estudio de campo, para recopilar información por instrumentos de la entrevista y el cuestionario, permitiendo saber punto de vista individual de cada uno de los colaboradores, éste fue descriptivo. Los resultados que obtuvieron demostraron, que estaban enfocados a tener un control sobre las cuentas por cobrar en estado “deficiente”; y que se vio perjudicada la liquidez y la rentabilidad.

La presente investigación resalta la importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez, el mismo que guarda relación con nuestra investigación en cuanto a la importancia de las cuentas por cobrar (cobranza) en la liquidez, en esta forma señalar lo indispensable que es para el buen funcionamiento económico de la empresa.

Torres Miranda jose (2017), *Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA, periodo 2017 de la ciudad de Ecuador*, Tesis de pre grado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador. realizaron una investigación orientada a evaluar las cuentas por cobrar y como inciden en la liquidez de la compañía escogida para esta investigación; el proyecto se inició del resultado de los análisis que se hicieron a los estados financieros. Se aplicaron las ratios financieras más acordes al flujo de trabajo permitiendo tener en conjunto una liquidez en grado alto para la empresa. El objetivo primordial fue verificar de qué manera las cuentas por cobrar incidían en la liquidez de la

empresa. Tuvo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. Recopilo información mediante el cuestionario, por medio de entrevistas. Los resultados fueron que la empresa no adecua una recuperación para la cobranza de las “cuentas por cobrar” por razón de no tener política y procedimiento propuestas e informadas a sus colaboradores evitando que ocasionen una cartera vencida e incobrabilidad. Concluye: Que en el tiempo se ha analizado que la organización se minimiza el capital de trabajo, obstaculizando el movimiento de efectivo. El colaborador del área financiera no cuenta con la capacitación necesaria para la gestión de las cobranzas correspondiente a la organización.

La investigación guarda relación con nuestra investigación, en cuanto a que la solución a las dificultades de liquidez que afronta una empresa, debe realizarse el análisis respectivo, para detectar las falencias y formular estrategias y políticas, para mejorar la cartera vencida y disminuir el impacto en la liquidez, lo cual permitirá la sostenibilidad de la empresa.

2.1.2 Nacionales

Aguilar. (2013), realizó la investigación: “*Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. – año 2012*”. Tesis de pre grado, proyecto desarrollado en la Universidad San Martín de Porres. Lima - Perú. Objetivo: Fue comprobar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye favorablemente en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. Se realiza este proyecto con una investigación de tipo aplicada. La población fueron sesenta y tres colaboradores de las diferentes áreas de las áreas administración, finanzas y contabilidad, obteniendo una muestra de cincuenta y cada uno de ellos se aplicó la encuesta. Se concluye

que no se conoce políticas financieras, se toma en cuenta el prestigio y la antigüedad de los posibles clientes, permitiendo obtener rentabilidad para poder cumplir con los objetivos financiero de la empresa.

Las empresas tienen que tener en cuenta todos los puntos de sus políticas de crédito y cobranza, también tienen que ir validando la información de los clientes periódicamente para no tener inconvenientes con ellos después, también tienen que tener en cuenta los gastos que les va ocasionar tener otros tipos o medios de cobranza como en el caso de los factoring que cobran un interés que afecta también la liquidez de la empresa.

Ruiz (2016) *Gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la performance empresarial de COMPUTEL S.A.C. Huamachuco – Año 2015*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo – Perú. El objetivo primordial de la influencia de gestión de créditos y cobranzas en la performance empresarial de la organización. Se aplicaron encuestas al administrador de la organización, dando como resultado el análisis y discusión correspondientes. Identificándose la falta de políticas y procedimientos en el proceso de cobranzas determina, la Performance Empresarial de Computel S.A.C, Huamachuco - Año 2015.

Cada empresa tiene que establecer sus políticas de crédito y cobranza de acuerdo a los factores económicos, el área encargada en este caso el de créditos y cobranzas tiene que tener en cuenta las políticas de la empresa y un orden para que sea de mayor ayuda.

Yancee (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*, Tesis de pos grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Se propuso investigar como la gestión de cobranza influye favorablemente en la

rentabilidad de la organización. Se propuso una investigación básica que tenga enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La muestra fue establecida por doce periodos trimestrales entre los años 2014 al 2016. Se contrasto las cuatro hipótesis específicas planteadas bajo técnicas documentativas.

Atoche (2016) desarrollo la investigación “*Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2015*”. Tesis de pre grado, proyecto realizado en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo – Perú. El investigador propuso el objetivo principal de demostrar como la incidencia influye en las políticas de crédito y cobranza que forman parte de las actividades financieras en el Despacho Aduanero Chavimochic S.A.C. La investigación se considera de tipo descripta y no experimental, de diseño de corte transversal. La población la integraron los pocos colaboradores de esta área, por lo cual, la muestra fue la misma. A cada uno de ellos se le aplico la encuesta para tener un análisis documentario. Estos resultados permitieron a la empresa evaluar sus políticas para gestionar de la manera más adecuada a sus necesidades las cuentas por cobrar, y la cobranza dudosa.

Gálvez (2013) “*Incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la Empresa de Transporte Transpesa S.A.C.*”. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo – Perú. El objetivo es examinar como se está llevando la gestión de cobranzas con sus políticas en la liquidez de Transporte Transpesa S.A.C. En esta se hace presente investigación en el uso detallado, la organización se encargó de recopilar información. Se llegó a la conclusión de que no tienen políticas y funciones financieras, de tal manera que no se puede tomar decisiones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de Crédito y Cobranza

2.2.1.1 Definición de gestión.

“Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (Rementeria, 2016, p.15)

Gestión contable, es la obtención de información financiera y económica de la empresa a partir del plan de sostenibilidad contable, donde todos los procesos de la organización asumen adecuadamente. <https://www.idiger.gov.co/.../2018/...pdf/fa3e3512-9c3c-42c2-8a2c-d4030c5fcb71>

2.2.1.2 Definición de crédito

Se define como una especie o un dinero donde la persona se implica a devolver y/o pagar el bien.

Según Ettinger y Golieb (2013) Nos dice el crédito puede ser definido: “Es un cambio que se llama “dinero futuro”. Facilita el mecanismo comercial que hacen viable a un consumidor, compensando a pesar de su falta de dinero para cancelar el préstamo”. (p.27).

2.2.1.3 Gestión de crédito

Para este tipo de gestión se considera las 5 CV del crédito

Conducta: El objetivo de calcular la conducta es establecer la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de una investigación cualitativa de la dificultad del deudor, que incluye evaluar la calidad y franqueza de la investigación del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación.

Capacidad de pago histórica: El objetivo de estudiar la capacidad de pago histórica es evaluar la destreza del cliente de haber generado, en el pasado, los medios suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de una investigación cuantitativa de su inseguridad financiero. Aquí se contempla el diagnóstico de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y semejanza

Capacidad de endeudamiento: El objetivo de este factor es calcular la firmeza de la organización financiera de la empresa, evaluando la oportunidad de los bienes solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de una comparación cuantitativa del conflicto financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y semejanza con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

Condiciones macroeconómicas: El objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor.

Capacidad de pago proyectada: El objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus

compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria. (Morales y Morales, 2014, p. 27-33).

Las empresas que venden productos y servicios lo usan; los compradores lo exigen. Si las organizaciones no están en condiciones nada despreciable de pago perderá la fidelidad de los clientes.

Soporta cuatro objetivos claros:

- a. Cumplir con un requerimiento del mercado: Es lo mínimo que esperan los clientes empresariales para poder hacer negocios con un proveedor.
- b. Lograr el primer pedido: “Puedo negociar con el equipo de recaudación para que el pedido que usted nos haga se recaude en 60 días, firme aquí por favor” Es una forma efectiva de lograr el negocio de un nuevo cliente.
- c. Lograr un monto mayor en el pedido: “Te puedo esperar 90 días si compras un 25% adicional”.
- d. Lograr fidelización: Un análisis de cartera hace notar la necesidad de prestar especial atención a un segmento de clientes que representan un monto de ventas alto y mantienen una conducta de pagos cumplida. Para “mimarlos” un equipo comercial utiliza el acceso a nuevos niveles de crédito como un beneficio. (Weisson, 2015).

2.2.1.4 Definición de cobranza

“Se da en cualquier organización, es el resultado entre tener un buen desempeño financiero y un buen rendimiento financiero.” (Transunion; 2011).

La cobranza es un proceso fundamental de alta importancia para organizaciones que tienen como fuente primordial de ingreso el crédito para un cliente, ya que esto permite la oportunidad de incrementar la posibilidad de volver a darle otro préstamo de mayor cantidad. Se dice que su eficiencia esta en las políticas que rigen sus actividades internas.

2.2.1.5. Gestión de cobranza

Morales (2014) “Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”. (p.90)

Son estrategias que se realiza dentro de una organización para realizar el cobro de las deudas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende. Es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. (Rocamundi, 2013)

El único objetivo es administrar los recaudos de una institución. La eficiencia que puede aportar un sistema de gestión de cobranzas a una empresa depende de su solidez, dinamismo y versatilidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de las necesidades de cualquier organización que necesite administrar su cartera de deudores. (Cash Pot; 2011)

2.2.1.5.1 Objetivos de la gestión de cobranzas.

Considerando a Chambi (2013), podemos expresar que el objetivo de la gestión de cobranzas es facilitar información cuantificada relativo al monto total de cobros pendientes a terceras personas naturales o jurídicas por procedimientos del giro específico de la empresa.

A través de TMD consultores y Asociados(2013) se establecen como objetivos de la gestión de cobranzas entre otros, lo siguiente:

- a) Realizar el cobro de su cartera de clientes;
- b) Mantener la confidencialidad de los procesos realizados; c) Establecer políticas sanas de relacionamiento comercial con clientela;
- c) Recuperación de activos, apelando a un seguimiento estricto mediante visitas y llamadas telefónicas;
- d) Bajar los índices de antigüedad de cuentas a cobrar al máximo, en la medida que no interfieran factores ajenos a la empresa de cobranza;
- e) Fortalecer los vínculos Cliente Empresa a través de un trato personalizado con el cliente;
- f) Disponer de información de soporte para la toma de decisiones por parte de la empresa.

En la perspectiva de la investigadora la gestión de cobranzas puede definirse como una instrumento para lograr el cobro de deudas de una empresa, este instrumento cuenta con estrategias y actividades que deben ser aplicadas correctamente para el éxito de objetivos empresariales.

2.2.1.5.2 Clases de gestion de cobranzas.

Según Stevens (2017) nos plantea que la gestión de cobranzas pueden ser:

- a) Corto plazo: Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no debe ser mayor a un año. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.
- b) Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente.

2.2.1.5.3 Análisis de las gestion de cobranzas.

Para realizar este análisis se necesita :

- a) Crear o mejorar diferentes formas de tener establecidas las cuentas por cobrar, teniendo un respaldo de ello, en caso no lleguen a ser cobradas.
- b) Ventas totales: es un trato donde una parte se compromete a dar una propiedad a cambio de que no se realice el pago.
- c) Ventas a créditos: es dar una cantidad de dinero para disposición de un cliente y este se comprometa a pagarlo en corto, mediano o largo plazo.
- d) Tener registrado a los deudores de mayor rango.
- e) Los créditos deben basarse al historial de cuentas.
- f) Siempre mejorar las cuentas por cobrar.

2.2.1.6 Políticas de crédito y cobranza.

Valle (2015) “Una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. Es una regla que norma la actuación y que,

acatándola, permite lograr los fines propuestos” (p.37). Dicho esto, una política de crédito y cobranza indica que los lineamientos generales que seguirán el proceso del crédito proporcionaran la base para ejecutar una estrategia que sirva a la recuperación del mismo. Es decir, normas financieras que el proceso de crédito y encaminan el correcto desenvolvimiento de las instituciones, para que así alcancen las metas establecidas.

De forma igual, “las políticas de crédito son las normas establecidas que deben seguir las empresas para conocer si deben o no asignarle a un cliente un monto de crédito”. (Robles; 2012, p. 117)

Las políticas de crédito según, Morales (2014) son:

Políticas restrictivas.

Se caracteriza por brindar créditos por un periodo corto, las normas de crédito son estrictas y usa una política de cobranza agresiva. Esta política reduce al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión en inmovilización de fondos en las cuentas. Este tipo de políticas puede ocasionar la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

Políticas liberales.

Es lo contrario a las políticas restrictivas, las políticas liberales otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan el proceso de cobranza y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.

Políticas racionales.

Se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobro se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. Estas políticas son recomendables para las empresas que buscan un flujo normal de crédito y de cobranza y se implementan con el fin de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera. (p.167)

Morales (2014) manifiesta los siguientes elementos de las políticas de cobranza:

Condiciones de venta.

Una empresa cuando realiza ventas a crédito, se establecen condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etc. Para implementar una adecuada política de cobranza el personal del área de cobranza debe conocer las interpretaciones y aplicaciones de las condiciones de venta establecidas en el crédito así como todos los involucrados que tengan trato con los clientes para que puedan explicar las condiciones de pago. (p.165)

Plazos de cobro.

La política también debe hacer mención al intervalo de tiempo que se deberá esperar para exigir la segunda acción siempre que no se haya logrado la cancelación de la cuenta. Es necesario también considerar el tiempo a esperar para la entrega del correo, el número de recordatorios, existe empresas que realizan convenios con empresas para recibir los pagos de sus clientes. (p.165)

Es importante que el responsable de la gestión de créditos y cobranzas, este vigilando la relación tanto de la cartera de crédito, así como aquellos casos particulares que se observe una demora en el periodo de desembolso. Cuando un cliente diferente ha superado su periodo promedio de recaudación, debe llamar la atención y se debe verificar todas las herramientas con que cuentan (recordatorio, telegramas, llamadas telefónicas, etc.) para exigir al consumidor a que cancele el compromiso; teniendo cuidado en no sobrepasarse ni desacreditar la capacidad de solvencia de aquellos clientes que ha debido a su retraso a factores externos. (Higuerey, 2014, p. 19).

2.2.1.6.1 Importancia políticas de crédito y cobranza.

Las políticas de crédito y cobranza afianzan el proceso del crédito y atenúan los niveles de morosidad de los clientes que se da debido a la confianza excesiva o criterios débiles de concesión y evaluación. Proceso del crédito. El proceso del crédito debe cumplir con una secuencia de pasos como son: la promoción, aplicación, evaluación, seguimiento y recuperación. Aplicación del crédito En esta parte del proceso el cliente hace la solicitud del crédito a la institución financiera aplicando al tipo de crédito. (Belaunde, 2012)

Lozano (2016), considera que esta etapa del proceso comprende “el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía”. Es decir se recolecta toda la documentación pertinente del sujeto de crédito para posteriormente evaluarla.

2.2.1.6.2 Política de descuento por pronto pago.

El objetivo final de esta gestión que los clientes aprovechen los descuentos ofrecidos, entre otras palabras es que el cliente se enamore del producto.

MAKRO PERU S.A.C. brinda un plazo de 14 días; es decir, si el cliente cancela su deuda en los primeros 14 días, recibe un porcentaje de descuento por el monto total de su compra.

2.2.2 Liquidez.

2.2.2.1 Definición de Liquidez.

García (2013) resalta que, “La liquidez es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor”. (p.124).

Bernstein (2006) sostiene que, la liquidez es “la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar a la empresa. Tesorería es considerada el componente más líquido con respecto a los activos, proporciona la mayor flexibilidad de elección a la empresa para decisiones de inversión o financiación” (p. 551).

Alegre et al. (2012) anuncia que: “es la seguridad que ofrece la empresa de que será capaz de cumplir todas las obligaciones contraídas a corto plazo” (p.10). Para ello se utiliza el ratio circulante que se define como la relación entre el activo y pasivo circulante que nos mostrará el número de veces que se podrá pagar las obligaciones a corto plazo.

Monzón (2014) indica: Tienen una relacion de responsabilidad que la la empresa a contraido cuando haya pasado el tiempo de pagar . Una empresa es viable cuando se encuentra con una liquidez solida, aquella que puede pagar todos sus pagos. (p. 10)

Sánchez (2013) sostiene que, la liquidez es uno de los aspectos de mayor preocupación desde el punto de vista financiero en todas las organizaciones. En compañías prestadoras de servicios tecnológicos es uno de los elementos decisivos para mantener la operación, en ellas, significa el factor fundamental para definir la continuidad o cesación de labores.

Rubio (2009) define a la liquidez como: “El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo”. Podemos afirmar que la rentabilidad de convertir en dinero los activos, de manera inmediata antes de que pierdan su valor.

Villacis (2009): la rentabilidad empresarial está relacionado con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento, la empresa encuentra en situaciones permanente de liquidez si es capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

2.2.2.1.1 Importancia de liquidez.

Según Wild , Subramanyam y Halsey (2011) se aprecia, mejor si se piensa en las repercusiones que conllevan la incapacidad de una empresa de cumplir con las

obligaciones a corto plazo. La liquidez es cuestión de grado. La falta de liquidez impide que una compañía aproveche descuentos favorables, u oportunidades lucrativas. Los problemas de liquidez más extremos reflejan la incapacidad de una compañía de cubrir las obligaciones en corto plazo. Esto puede provocar la venta forzada de inversiones y otros activos a precios reducidos y, en su forma más grave la insolvencia y la quiebra.

2.2.2.2 Capital de trabajo..

Según el autor Wild , Subramanyam y Halsey (2011) “es una medida de la liquidez, se define como el excedente del activo circulante con respecto al pasivo circulante. Es importante como una medida de los activos líquidos que constituyen una especie de seguridad para los acreedores”.

Ochoa y Saldivar (2014) representa “el exceso de los activos circulantes sobre los pasivos circulantes. Un capital neto en trabajo es deficiente cuando los segundos exceden los primeros”.

2.2.2.3 Índices financieros de liquidez.

Enciclopedia Financiera (2016) los indicadores financieros de liquidez, son aquellos que proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo financieras. Podemos citar los siguientes:

a) *Capital de Trabajo*: representa la inversión neta en recursos circulantes, producto de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo.

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

b) *Razón Circulante*: mide el número de unidades monetarias de inversión a corto plazo, por cada unidad de financiamiento a corto plazo contraído; por ejemplo, una razón circulante de 1,5, implica que por cada unidad de financiamiento a corto plazo, se tienen una y media unidad monetaria en inversión a corto plazo.

$$\text{Razón circulante} = \text{Activo Circulante} \div \text{Pasivo Circulante}$$

c) *Prueba o razón ácida*: se deriva de la anterior, ya que a la inversión a corto plazo se le extrae el inventario, por considerarse un activo muy poco líquido. Mide entonces el número de unidades monetarias en inversión líquida por cada unidad monetaria de pasivo a corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo Circulante} - \text{Inventarios}) \div \text{Pasivo Circulante}$$

2.2.2.3.1 *Indicadores financieros de actividad.*

Verifican como ejecuta la habilidad que la empresa puede utilizar los recursos que dispone.

Estos indicadores hacen referencia a:

a) *Días de Inventarios*: hipotéticamente evalúa cuántos días podría operar la empresa sin reponer sus inventarios, manteniendo el mismo nivel de ventas.

$$\text{Días de inventario} = (\text{Inventarios} \times 360) \div \text{Ventas}$$

b) *Rotación de Inventarios*: también hipotéticamente, indica el número de veces en que, en promedio, el inventario ha sido repuesto.

$$\text{Rotación de inventarios} = \text{Ventas} \div \text{inventarios}$$

c) *Días de Cuentas por Cobrar*: también conocido como días de ventas en la calle, porque representa, en promedio, el número de días que la empresa está tardando en recuperar sus ventas.

$$\text{Días de cuentas por cobrar} = (\text{Cuentas por cobrar} \times 360) \div \text{Ventas}$$

d) *Rotación de Cuentas por Cobrar*: indica el número de veces en que, en promedio, han sido renovadas las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \text{Ventas} \div \text{cuentas por cobrar}$$

e) *Días de Cuentas por Pagar*: mide el número de días que, en promedio, la empresa se está tomando de sus proveedores, para saldar sus compras.

$$\text{Días de cuentas por pagar} = (\text{Cuentas por pagar} \times 360) \div \text{compras}$$

f) *Rotación de Cuentas por Pagar*: indica el número de veces en que, en promedio, han sido renovadas las cuentas por pagar.

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \text{Compras} \div \text{cuentas por pagar}$$

g) *Rotación del Activo Fijo*: Cuando la rentabilidad no esta en el negocio para continuar con la producción de los servicios y bienes para generar utilidades, este mide la relación entre el monto de ingresos y el de los activos fijos.

$$\text{Rotación del Activo Fijo} = \text{Ventas} \div \text{Activo Fijo}$$

h) *Rotación del Activo Total*: Es lo mismo que líneas arriba, esta medido entre la relación existente entre los ingresos y la inversión total.

$$\text{Rotación del Activo Total} = \text{Ventas} \div \text{Activo Total}$$

i) *Rotación del Capital de Trabajo*: Este ratio existente entre la cantidad de ingresos son medidos con juntamente con la inversión a corto plazo

$$\text{Rotación del Capital de Trabajo} = \text{Ventas} \div \text{Capital de Trabajo}$$

2.2.2.3.2 *Indicadores financieros de apalancamiento.*

Proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa comprende:

- a) *Razón de Endeudamiento*: La inversión de una organización es medida por la proporción, financiada por la deuda, presentado por porcentajes.

$$\text{Endeudamiento} = \text{Total Pasivo} \div \text{Total Activo}$$

- b) *Razón de Autonomía*: Es la rentabilidad ha sido financiada con el dinero de los propietarios. El endeudamiento es suma de las dos debe ser igual a 1.

$$\text{Autonomía} = \text{Total Patrimonio} \div \text{Total Activo}$$

- c) *Razón de Apalancamiento Externo*: Es medida la relación entre la utilización del endeudamiento mencionando cuantas unidades monetarias han venido de afuera del negocio.

$$\text{Apalancamiento externo} = \text{Total Pasivo} \div \text{Total Patrimonio}$$

- d) *Razón de Apalancamiento Interno*: Es la representación opuesta en líneas anteriores, por cada unidad monetaria tomada de terceros.

$$\text{Apalancamiento interno} = \text{Total Patrimonio} \div \text{Total Pasivo}$$

2.2.2.3.3 *Indicadores financieros de rentabilidad.*

Son ratios que nos indican cuáles son las medidas diferentes que tienen las organizaciones para ver si se tiene éxito en la misma o para sus beneficios. En este caso se calculan los siguientes indicadores:

a) *Margen de Utilidad Bruta*: Es medido de manera porcentual, esto permite cubrir con todos los gastos diferentes al costo de ventas (Costos Operativos, Costo Integral de Financiamiento, Impuesto sobre la Renta, etc.).

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = (\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}) \div \text{Ventas}$$

b) *Margen de Utilidad en Operaciones*: Este es uno de los indicadores de mayor relevancia, permitiendo saber si la organización esta produciendo rentabilidades.

$$\text{Margen de Utilidad en Operaciones} = \text{Utilidad en Operaciones} \div \text{Ventas}$$

c) *Margen de Utilidad Antes de Impuesto*: Mide cuanto la empresa tiene rentabilidad..

$$\text{Margen de Utilidad Antes de Impuesto} = \text{Utilidad antes de Impuesto} \div \text{Ventas}$$

d) *Margen de Utilidad Neta*: mide el porcentaje que está quedando a los propietarios por operar la empresa.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \text{Utilidad Neta} \div \text{Ventas}$$

e) *Rendimiento sobre Activos*: da una idea del rendimiento que se está obteniendo sobre la inversión.

$$\text{Rendimiento sobre Activos} = [\text{Utilidad Neta} + \text{CIF} \times (1 - T)] \div \text{Total Activos}$$

f) *Rendimiento sobre el Patrimonio*: mide la rentabilidad que están obteniendo los inversionistas. También se le conoce como ROE (return on equity).

$$\text{Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)} = \text{Utilidad Neta} \div \text{Patrimonio}$$

g) *Rendimiento sobre el Capital de Trabajo*: mide la rentabilidad que se está obteniendo sobre los recursos o inversión neta a corto plazo.

$$\text{Rendimiento sobre Capital de Trabajo} = \text{Utilidad Neta} \div \text{Capital de trabajo}$$

2.2.2.3.4 *Importancia Índices Financieros De Liquidez.*

Estos índices son conocidos y se encuentran fácilmente, sabiendo y teniendo en claro a la hora de continuar la inversión. Siendo un proceso de tiempo que se necesitará para tomar decisiones financieras, teniendo una rentabilidad a cambio del activo a capital en por un periodo temporal a nuestras previsiones o necesidades dinerarias.

2.2.2.3.5 *Estados Financieros.*

En esta presentación es muy importante saber de donde se originan los datos para poder así conocer el balance, los ingresos los egresos la rentabilidad entre otros, dentro de una organización para poder así tomar decisiones financieras, para poder cumplir con los objetivos económicos a favor de la organización.

2.2.2.3.6 Riesgos financieros.

Ávila, (2006) Los peligros financieros se relacionan con las pérdidas en los mercados financieros. Los movimientos en las políticas financieras, son una fuente importante cuando se origina el riesgo para muchas organizaciones administrando la exposición a los riesgos de negocio (García;2013; p. 9).

2.3 Definición de términos básicos

Amortización: Son llamados así al valor de los estados financieros para poder ver en el sistema de contabilidad. (Nieto.; 2013; p.1).

Cobranza: Es la acción de cuentas por cobrar, para la obtención financiera que corresponde al progreso de una diligencia, al pago de deudas.. (Pérez; 2016; p 01).

Deudor: Los protagonistas son los clientes y los deudores, el origen de estos derechos de cobro es diferente. (Sotero; 2016; p.1)

Factoring: Es un tratado bancario donde existe dos beneficiarios la empresa que es la entidad financiera y la empresa celebrado entre una entidad financiera o sociedad de factoring, y una empresa. (Mendoza Ortiz; 2016; p 17).

Fondos: Pertenece a un patrimonio que de tal manera interviene en los aportes de los colaboradores que intervienen en el agregado de la rentabilidad. Siendo un principal objetivo es reunir el dinero aportado por todos los colaboradores. (Gardey; 2009; p 01).

Fuentes de Financiamiento: Estos mismos son una vinculación financiera utilizado para el financiamiento de las inversiones. (Nunes,2016, p.1).

Liquidez: La liquidez de una organización es el activo, si nos referimos al dinero pasa a ser efectivo rápidamente. Pero para otros elementos que no son dinero, la liquidez presenta dos dimensiones. (García; 2011; p.1).

Política de Crédito: Es un planeamiento que continuará con proveer adecuadamente maximizar los créditos para los gocen clientes. (Bañuelos; 2014; p 01)

Rendimiento: Refiere al beneficio económico que ofrece cada unidad productiva, inicia cuando los empleados desean obtener algo y al ser persistente se consigue. Por ejemplo: “Gracias a las condiciones climáticas y a las inversiones, el campo ha tenido un gran rendimiento este año”. (Pérez y Merino; 2008; p.1).

Solvencia: Son los temas financieros que se hace en plazo determinado, haciendo un estudios de liquidez posiblemente se pueda identificar los riesgos crediticios. (Moreno; 2014; p.209)

Ratios Financieros: Son el producto datos numéricos basados en el Balance General. Estos indicadores nos permite ver un diagnostico financiero, para así verificar si son útiles para realizar proyectos bancarias. (Martínez; 2013; p.1).

3. Conclusiones

La mayoría de los encuestados acepta que la gestión de créditos y cobranza tiene incidencia en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., porque la liquidez facilita el cumplimiento de las obligaciones frente a terceros, hemos podido analizar que la empresa MAKRO PERU S.A.C., no ha estado manejando bien su gestión de créditos y cobranzas, por los atrasos de pago por parte de sus clientes, el otorgamiento de pronto pago que brinda la empresa es 21 días a clientes distribuidores.

MAKRO PERU S.A.C., aplica políticas de crédito deficiente, ya que sus principales clientes no son obligados con el cobro de las facturas, esto conlleva que la empresa no cuente con liquidez inmediata.

MAKRO PERU S.A.C., no cuenta con políticas de cobranza eficiente, pues el plazo de los clientes establecido en el acuerdo comercial, no está permitiendo tener liquidez y hace que el dinero tome tiempo en ingresar a caja.

4. Recomendaciones

Se recomienda que la empresa MAKRO PERU S.A.C., en el caso de pronto pago solo otorgue 07 días para que sus clientes distribuidores puedan ser beneficiados de este descuento. Y así mejorar la gestión de créditos y cobranzas, evitando atrasos de pago por parte de sus clientes.

MAKRO PERU S.A.C., debe establecer las políticas de crédito y poner mayor énfasis en la revisión y seguimiento en el cumplimiento de las cuentas por cobrar, de esta manera lograra generar liquidez para la empresa.

MAKRO PERU S.A.C., debe formular las políticas de cobranza eficiente, a fin de mejorar el acuerdo comercial con sus clientes, y permitir tener liquidez.

5. Aporte Científico del Investigador

El objetivo de esta investigación es ver la importancia de la gestión de créditos y cobranzas que perfila toda empresa en lo que se refiere la liquidez. La mejor manera de que la gestión sea eficaz es formulando y aplicando políticas de crédito y políticas de cobranza para así lograr liquidez que toda empresa requiere.

En esta investigación he llegado a analizar la gestión de créditos y cobranzas en la MAKRO PERU S.A.C., antes era muy desordenado por que existían personal sin experiencia y sin la capacitación correspondiente para realizar las cobranzas y no tenían información real de los créditos realizados.

Hoy en día debe realizarse la coordinación necesaria sobre informaciones de crédito y las cobranzas realizadas, para que el área respectiva tenga o maneje información real, y la gestión de créditos y cobranzas tenga incidencia positiva en la liquidez de la empresa.

6. Cronograma

Actividades	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación								
1.1 Descripción de la realidad problemática	X							Culminado
1.2 Planteamiento del problema	X							Culminado
1.2.1 Problema general		X	X					Culminado
1.2.2 Problemas específicos			X					
1.3 Objetivos de la investigación			X					Culminado
1.3.1 Objetivo general			X					Culminado
1.3.2 Objetivos específicos			X					
1.4 Justificación e importancia de la investigación			X					Culminado
2. Marco teórico								
2.1 Antecedentes			X					Culminado
2.1.1 Internacionales				X				Culminado
2.1.2 Nacionales				X				
2.2 Bases teóricas				X	X			Culminado
2.3 Definición de términos					X	X		Culminado
3. Conclusiones						X		Culminado
4. Recomendaciones							X	Culminado
5. Aporte científico del investigador							X	Culminado

6.1 Presupuesto

La presente investigación es autofinanciada por la investigadora.

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1		S/. 500.00
Bienes y servicios	Fotocopias-impresión-cd-anillado	3juegos	50.00	S/. 150.00
Útiles de escritorio	Papel bond- lapiceros	1.5 mll	20.00	S/. 30.00
Mobiliario y equipos	Alquiler de internet computadora	30 horas	2.00	S/. 60.00
Pasajes y viáticos	Refrigerio-pasajes	20 veces	10.00	S/. 200.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	8	50.00	S/. 400.00
Servicios a terceros	Personal para encuesta	2	40.00	S/. 80.00
Otros				S/. 150.00
Total				S/.1 570.00

7. Referencias

- Alegre L. et al. (2012). Métodos para el cálculo de estimación de cuentas incobrables y su contabilización. <http://www.juayuacontabilidad.blogspot.com/2012/12/metodos-para-el-calculo-de-estimacion.html>
- Álvarez L. (2013). *Mundo administrativo*. Obtenido de <http://mundoadministrativo.net/las-cuentas-por-cobrar/>
- Ávila, R., y Marín, P. (2010). *Evaluación de crédito y cobranza de la empresa colonial Cuenca*. Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Belaunde, G. (2012). *Gestión del proceso crediticio*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2015, de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/.html>
- Bañuelos S. (2014). *La administración de crédito*. t21.com.mx/opinion/artecobrar/2014/03/06/.
- Bernstein L. (2006). *Análisis de Estados Financieros (2a ed.)*. España: Irwin
- Cash Pot bussines software. (2011). *Sistema de gestión de cobranzas*. Recuperado el 2013 de 11 de 25, de <http://www.cashpot.com.ar/sistema-de-gestion-de-cobranzas.aspx>
- Chambi, G. (2013). *Cuentas por cobrar. Contabilidad general*. Obtenido de http://www.mailxmail.com/cuentas-cobrar-contabilidad-general_h

Enciclopedia Financiera. (2016). *Indicadores Financieros*. Obtenido de <http://www.encyclopediafinanciera.com/indicadores-financieros.htm>

Ettinger, R. P., y Golieb, D. E. (2013). *Créditos y Cobranzas*. (5° ed.). México: Grupo Editorial Patria.

García E. O. (s.f.). Cuentas por cobrar. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/7775716/>

García, V. (2011). *La Política monetaria y cambiaria*. Venezuela: Mc Graw Hill.

García A. (2013). *Un estudio sobre la gestión de riesgos en las empresas*. Recuperado el 4 de agosto de 2007 en <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/gestion-riesgos-financieros/gestion-riesgos-financieros>.

Hernández R., Fernández C., y Baptista L (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.) México D.F., México: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Higuerey, A. (2014). *Administración de cuentas por cobrar*. (5° ed.). México: Prentice. Hall Hispanoamericana S.A

Ibáñez F., Peña M. A., y Araujo A. (2009). Impacto de las políticas crediticias de la banca en los resultados "ex post": Una aproximación desde las teorías económicas del ciclo crediticio. Información Comercial Española ICE: *Revista de economía*, ISSN 0019-977X, N° 850, 161-177.

Lozano, I. (2016). *El Analista*. Obtenido de <http://www.elanalista.com/?q=node/115>

Martínez H. (2013). *Indicadores Financieros*. Scribd Inc. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/3572625/>

Mendoza y Ortiz (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla: Universidad del Norte.

Monzón J. A. (2014). *Análisis de liquidez endeudamiento y valor*. Catalunya: UOC Digital. Editorial Ariel.

Morales, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <http://www.ebrary.com>.

Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. (1° ed.). México: Grupo Editorial Patria.

Moreno, F. J. (2014). *Contabilidad Básica*. (4° ed.). México, D.F., MX: Grupo Editorial Patria.

Nieto M. (2013); *Manual de valoración de activos fijos*. Editorial de la Casa de la Cultura Ecuatoriana. Ecuador.

Ochoa G.y Saldivar R. (2014) *Administración Financiera*. México: Interamericana Editores SA. MC GRAW. Recuperado el 30 de junio de 2016

Pérez, P. J. (2016). *Gestión contable*. <https://definicion.de/cobranza/>, 12 de setiembre 2017.

Pérez J. y Merino M. (2012) *Definiciones: Definición de rendimiento*.
<https://definicion.de/rendimiento/>

Rementería, A. (2016). *Concepto de gestión*. Editorial Universidad Bolivariana. Santiago de Chile

Robles C. L. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera* (1°ed.). México: RED Tercer Milenio S.C. Obtenido de <http://www.upg.mx/wpcontent/uploads/2015/10/LIBRO-49->

Rocamundi M. (2013). *Gestión de Cobranzas* SCRIB. Recuperado el 26 de 05 de 2016, de <http://es.scribd.com/doc/155772515/>

Rubio P. (2009). *Manual de Análisis Financiero*. Colombia: EUMED

Sánchez L. F. (2013). *Liquidez: Factores determinantes en la prestación de servicios de tecnología*:http://www.degerencia.com/articulo/liquidez_factores_determinantes_en_l

Stevens R. (2017). *Importancia de las cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525>

Transunion. (2011). *La cobranza*. Recuperado el 05 de Mayo de 2016, de https://www.transunion.com.do/docs/DR_CollectionsPrioritization_16February2011.pdf

TMD Consultores y Asociados. (2013). *Servicios de cobranza*. Recuperado el 25 de 11 de 2013, de Gestión de Cobranzas: <http://www.tmd.com.uy/servicios/cobranzas.htm>

Weisson, I. (2015). *Las ventas al crédito: una necesidad riesgosa*.
<http://blog.confianza.com.ec/blog/>

Wild J., Subramanyam K., y Halsey R.(2011). *Análisis de los estados financieros*, (9° ed.)
México, McGrawHill, pp. 5, 655

Valle E. E. (2015). *Crédito y Cobranzas*. Recuperado el 14 de noviembre de 2015, de
<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/>

Villacis, R. (2009). *Paradigma de la Liquidez*.
<https://www.idiger.gov.co/.../2018/...pdf/fa3e3512-9c3c-42c2-8a2c-d4030c5fcb71>

Tesis

Aguilar. (2013) *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. – año 2012*. Tesis de pre grado.
Universidad San Martín de Porres. Lima- Peru.

Armijos y Oña (2015) *Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de los bancos y sus tres agencias que la integran*. Tesis de pre grado. Universidad Politécnica Salesiana Quito
–Ecuador

Atoche (2016). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. del distrito Salaverry, Año 2015*. Tesis de pre grado. Universidad Cesar Vallejo de Trujillo – Perú.

Gálvez (2013) *Incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la Empresa de Transporte Transpesa S.A.C.* Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo – Peru.

González y Vera (2013) *Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A. periodo 2011*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional Experimental de Guyana – Venezuela.

Ruiz (2016) *Gestión de créditos y cobranzas y su influencia en la performance empresarial de COMPUTEL S.A.C. Huamachuco – Año 2015*. Tesis de pre grado. Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

Tirado. (2015), *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza*. Tesis de pre grado. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

Torres Miranda jose (2017), *Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA, periodo 2017 de la ciudad de Ecuador*, Tesis de pre grado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador.

Vera. (2013), *gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Tesis pre grado. Universidad Internacional del Ecuador.

Vera y Romero (2014) *Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de la empresacomercial TAPICENTRO en la ciudad de Guayaquil*. Tesis de pre grado. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil – Ecuador.

Yancee (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate2014-2016*, Tesis de pos grado. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.

Blog

Sotero Amador Fernández, Javier Romano Aparicio y Mercedes Cervera Oliver, 2008.

<https://www.idiger.gov.co/.../2018/...pdf/fa3e3512-9c3c-42c2-8a2c-d4030c5fcb71>

Apéndice: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Justificación
¿En qué medida la gestión de créditos y cobranza inciden en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018?	Determinar como la gestión de créditos y cobranza inciden en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018.	En esta investigación se considera los conocimientos teóricos sobre la gestión de créditos, así como los procedimientos establecidos para una adecuada evaluación y gestión de cobranza en el otorgamiento de crédito a los clientes. Asimismo, de ahondar definiciones y teorías referentes a la liquidez. Para ello se revisó teorías, conceptualizaciones, antecedentes y otros estudios relacionadas con las variables de investigación, se recabó información teórica y relevante para el estudio.
¿En qué medida la aplicación de Políticas de Crédito, incide en la Liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018?	Demostrar como la aplicación de las Políticas de Crédito, incide en la Liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018.	El estudio profundizo las características de las variables de estudio gestión de créditos y cobranzas en la liquidez; investigación que servirá como orientación para futuras investigaciones. Asimismo, esta investigación busca ser fuente de consulta para otros investigadores, contribuyendo como posible alternativa de solución a problemas de liquidez que se presenten en las empresas.
¿En qué medida la aplicación de Políticas de cobranza, incide en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018 ?	Demostrar como la aplicación de las Políticas de cobranza, incide en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Vitarte en el 2018.	La justificación metodológica de esta investigación se basa en proporcionar a otros investigadores, instrumentos, métodos comprobados y confiables, que puedan estandarizarse y emplearse en otras investigaciones relacionadas con las variables de gestión de créditos y cobranzas en la liquidez. La investigación se realizó en la empresa MAKRO PERU S.A.C., los resultados obtenidos nos permiten proponer estrategias viables para una adecuada gestión de cobranzas que sirvan para un mejor control de los créditos otorgados los clientes todo ello facilitara que la empresa mantenga una óptima liquidez