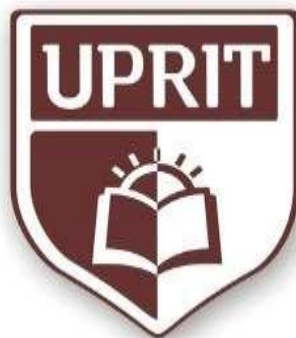


**UNIVERSIDAD PRIVADA DE  
TRUJILLO**

**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y  
FINANZAS**



**“LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU  
INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA  
EMPRESA PARQUE DEL NORTE S.A. DE LA CIUDAD DE  
TRUJILLO”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO**

**AUTOR:**

**RODRIGUEZ ZAVALA ISABEL DEL CARMEN**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2016**

**“LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN  
LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA PARQUE DEL  
NORTE S.A. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO”**

**AUTOR:** Bach. Rodríguez Zavala, Isabel Del Carmen

**JURADO EVALUADOR**

---

**PRESIDENTE:**

---

**VOCAL:**

---

**SECRETARIO:**

## DEDICATORIA

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Gladys y Marcenaro por sus consejos, comprensión, amor y siempre apoyarme porque siempre están cuando más los necesito, por haberme inculcado buenos valores y brindado una excelente educación.

A mis amigos de la Universidad Privada de Trujillo en especial a Milagros y Kerly por formar parte de mi vida universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querido asesor C.P.C.C. Pedro Aponte Méndez, que formo parte de mi desarrollo intelectual en mi vida universitaria

A la empresa Parque del Norte S.A, que me abrió las puertas para desempeñarme como profesional y haberme permitido realizar la investigación en su perímetro empresarial.

**MUCHAS GRACIAS.**

## INDICE DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
INDICE DE CONTENIDO	iii
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Justificación	4
1.4. Objetivos	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	9
2.2.1 Gestión de Créditos y cobranzas	9
2.2.1.1 Concepto de gestión	9
2.2.1.2 Concepto de administración	9
2.2.1.3 Concepto de gestión administrativa	10
2.2.2 Administración de créditos y cobranzas	11
2.2.3 Concepto de Cuentas por cobrar	13
2.2.3.1 Clasificación de las cuentas por cobrar	13
2.2.3.2 bjetivo de las cuentas por cobrar	14
2.2.3.3 olíticas de cuentas por cobrar	14
2.2.3.3.1 Política de créditos	15
2.2.3.3.2 Política de cobranzas	20
2.2.4 Ingresos	22
2.2.5 Estados Financieros	23
2.2.5.1 Componentes de los Estados Financieros	23

2.2.5.2	Características de los Estados Financieros	25
2.2.5.3	Objetivo de los Estados Financieros	26
2.2.5.4	Análisis e interpretación de los estados financieros	28
2.2.5.4.1	Métodos de interpretación de datos financieros	28
2.2.6	Razones Financieras	32
2.2.6.1	Importancia	32
2.2.6.2	Características	33
2.2.6.3	Clasificación	33
2.2.7	Datos generales de la empresa	42
2.2.7.1	Reseña histórica	42
2.2.7.2	Misión	44
2.2.7.3	Visión	45
2.2.7.4	Valores	45
2.3.	Definición de Variables	45

### **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS**

3.1.	Formulación de la hipótesis	47
3.2.	Operacionalización de variables	47

### **CAPÍTULO IV: MATERIALES Y MÉTODOS**

4.1	Tipo de diseño de investigación	49
4.2	Material de estudio	49
4.2.1	Población	49
4.2.2	Muestra	49
4.3	Técnicas, procedimientos e instrumentos	49
4.3.1	Para recolección de datos	49
4.3.2	Para procesar datos	49

### **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

### **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN**

**CONCLUSIONES.****RECOMENDACIONES.****REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.****ANEXOS.****ÍNDICE DE TABLAS**

Cuadro N° 1: Análisis vertical del estado de situación financiera	29
Cuadro N° 2: Análisis vertical del estado de resultados	30
Cuadro N° 3: Análisis horizontal del estado de situación financiera	31
Cuadro N° 4: Análisis vertical del estado de resultados	32
Cuadro N° 5: Operacionalización de variables	47
Cuadro N° 6: Resultado de la encuesta	51
Cuadro N° 7: Cuantificación de las respuestas obtenidas	52
Cuadro N° 8: Porcentajes de las respuestas	52
Cuadro N° 9: Estado de situación financiera	78
Cuadro N° 10: Estado de resultados	79
Cuadro N° 11: Liquidez general	80
Cuadro N° 12: Prueba acida	81
Cuadro N° 13: Prueba defensiva	81
Cuadro N° 14: Capital de trabajo	82
Cuadro N° 15: Periodo promedio de cobranza	82
Cuadro N° 16: Rotación de las cuentas por cobrar	83
Cuadro N° 17: Rotación de cartera	84
Cuadro N° 18: Rotación de los inventarios	85

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1: Componentes de los estados financieros	25
Grafico N° 2: Objetivos de los estados financieros	26
Grafico N° 3: Pregunta N° 1	59
Grafico N° 4: Pregunta N° 2	60
Grafico N° 5: Pregunta N° 3	61
Grafico N° 6: Pregunta N° 4	62
Grafico N° 7: Pregunta N° 5	63
Grafico N° 8: Pregunta N° 6	64
Grafico N° 9: Pregunta N° 7	65
Grafico N° 10: Pregunta N° 8	66
Grafico N° 11: Pregunta N° 9	67
Grafico N° 12: Pregunta N° 10	68



## RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional “La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la empresa Parque Del Norte S.A., de la Ciudad de Trujillo” El tema elegido fue motivo de utilizar las herramientas necesarias para optimizar la gestión del área de créditos y cobranzas.

La empresa Parque Del Norte S.A. con nombre comercial Jardines De La Paz, es el primer grupo empresarial del rubro funerario en el país, con más de 22 años de experiencia ayudando a las familias a sobrellevar el difícil momento que significa la partida de un ser querido.

Tiene cuatro camposantos, dos de ellos en Lima ubicados en los distritos de La Molina y Lurín, en el norte del país en las ciudades de Trujillo y Chiclayo.

La investigación se planteó como objetivo general, determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en los ingresos de la empresa Parque del Norte S.A.

El mismo que, en su estructura abarcó desde el Planteamiento del Problema, terminando con las fuentes de información y Anexos correspondientes, dándole de esta forma integridad al trabajo realizado.

Como resultado de este trabajo, se concluyó que se podrá optimizar procesos, servirá como base y consulta para el apoyo en la gestión del área de créditos y cobranzas, con el fin de obtener los resultados deseados.

## **ABSTRACT**

This work of professional sufficiency "Management and collection credits and its impact on the financial statements of North Park Company S.A., city of Trujillo" The theme was reason to use the necessary tools to optimize the management of the area of credit and collection tools.

NORTH PARK Company S.A. with trade name Peace Gardens, it is the first business group in the funeral category in the country, with more than 22 years of experience helping families cope with the difficult times which means the departure of a loved one. It has four graveyards, two in Lima located in the districts of La Molina and Lurin, in the north of the country in the cities of Trujillo and Chiclayo.

The research was raised as a general goal, determine how credit management and collection affects the company revenue Park North S.A.

The same in structure ranged from the problem statement, ending with the sources of information and annexes, thus giving integrity to the work done.

As a result of this work, it was concluded that can optimize processes, serve as a basis for consultation and support in managing credit and collections area, in order to obtain the desired results.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Realidad Problemática.

En la actualidad, la mayoría de las empresas dentro de su estructura organizacional, tiene un departamento de créditos y cobranzas, por ser una de las áreas más importantes de la empresa, donde sus funciones son las siguientes:

- Evaluar a los clientes para asignarles una línea de crédito adecuada.
- Realizar el seguimiento de los estados de cuenta de los clientes.
- Ejecutar las cobranzas y cumplir con las expectativas de la gerencia.

Se observa que su sistema de cobranza, muchas veces se ve afectada, debido al crecimiento de la cartera morosa. En la empresa, es común el uso de documentos físicos, tales como pagares, cronogramas de pago, reporte al sistema financiero, autorización de traslados, cartas de cobranza, para respaldar el pago por los servicios al crédito.

El objeto de la investigación, se enfoca en mejorar los procesos de crédito y cobranzas, mediante información recabada apropiadamente, que permita analizar los problemas que existen, para de esta manera mitigar los riesgos en la concesión de créditos y disminuir el índice de morosidad de la cartera.

Las políticas dictadas por la empresa y demás disposiciones legales vigentes, determinan la eficiencia en la concesión de créditos y en la gestión de cobranzas, con la finalidad de que se realice en los plazos y términos establecidos.

El presente trabajo de investigación, tiene por finalidad dar alternativas eficientes, eficaces y efectivas de crédito, acorde

con los cambios tecnológicos que pueden ser implementados en la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.

La eficiencia es hacer bien las cosas, es decir, hacer las cosas buscando la mejor relación posible entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. La eficiencia tiene que ver con cómo se hacen las cosas.

La eficacia es hacer las cosas correctas, es decir, hacer las cosas que mejor conducen a la consecución de los resultados

La efectividad es hacer bien las cosas correctas, es decir, hacer las cosas de forma eficiente y eficaz. La efectividad tiene que ver con «qué» cosas se hacen y con «cómo» se hacen esas cosas.

Con el presente trabajo de investigación, fue indispensable determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas incidió en los estados financieros de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.

Para tal efecto se analizaron los temas de: políticas de crédito, políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos, que las empresas otorgan a sus clientes en la venta de bienes o servicios, en tal sentido, es muy importante que las empresas mejoren los sistemas de cobros de una forma más idónea, porque se estima que el incumplimiento y/o letargo excesivo de ellos afecte a los ingresos de la empresa.

Los responsables de esta área deben disponer y asignar el trabajo, la autoridad y los recursos para lograr la meta, que debe estar enmarcado para cada uno de sus integrantes.

## **1.2 Formulación del problema.**

¿De qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en los estados financieros de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo?

## **1.3 Justificación del problema.**

Debido a que la empresa tiene un alto porcentaje de cuentas por cobrar, por ello es importante realizar un análisis que permita a la empresa tomar acciones correctivas a fin de disminuir considerablemente el índice de morosidad y mejorar los procesos de crédito y cobranzas.

El desarrollo de este trabajo de investigación, se lleva a cabo en consideración a la importancia, que representa el área de créditos y cobranzas para la verificación, control y supervisión de todas las actividades que se realizan para un mejor nivel organizacional.

El presente trabajo de investigación, va a determinar, si existen problemas en la gestión de créditos y cobranzas; y al mismo tiempo plantear soluciones que mejorará el área de créditos y cobranzas de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.

Con la elaboración de políticas de crédito, se busca el cumplimiento de objetivos deseados, mediante el establecimiento favorable a la ejecución por personas que operan en las funciones de la gestión de créditos y cobranzas, así como, también el desarrollo de la organización y obtener

satisfactoriamente un estado superior de excelencia logrando el éxito y mejor funcionamiento en la organización.

Lo que se pretende lograr con este trabajo de investigación es analizar si existen políticas de crédito y cobranzas eficientes a fin de que disminuya la morosidad, es decir, teniendo una seguridad razonable de que los créditos que se otorguen garanticen que el beneficiario pagará la deuda en los plazos y términos previamente establecidos. Se debe también analizar el impacto del control interno y el nivel de cumplimiento del mismo, para verificar en qué grado esto aporta a reducir el riesgo de incobrabilidad.

#### **1.4 Objetivos.**

##### **1.4.1 Objetivo General.**

Determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas incide en los estados Financieros de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.

##### **1.4.2 Objetivos Específicos.**

- Analizar si las políticas de créditos y cobranzas, inciden en el riesgo de liquidez de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo,
- Evaluar la situación actual, del área de créditos y cobranzas de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.

- Aplicar las políticas establecidas y realizar el debido seguimiento de los créditos otorgados por la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.
  
- Entrenar y organizar, al personal involucrado en el área de créditos y cobranzas,
  
- Fortalecer técnicamente, los sistemas de control de cobro, evitando la siniestralidad financiera de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.



## **II. MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes

El presente trabajo de suficiencia profesional denominado “La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en los ingresos de la empresa parque del norte S.A.” está referido para empresas de servicios funerarios y camposanto.

Uno de los trabajos revisados es el de Hidalgo Benito, Elsa Violeta (2010), autor de la tesis titulada “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre - prensa digital en lima-cercado” y que tiene como objetivo determinar la influencia del control Interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado.

Otro trabajo de investigación es el de Noriega Castro, Jamie Verónica (2011) titulado: “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala” cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir. Del análisis efectuado, se concluyó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%; dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. También se concluyó, a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de

control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio.

Otro trabajo de investigación es el de Aguilar Pinedo, Víctor Humberto (2013) Titulado: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. - AÑO 2012. La justificación de la investigación se encontró en que se puso en evidencia las fallas comunes de la gestión de cuentas por cobrar, y se introdujo propuestas de políticas de crédito que ayudaron a mejorar significativamente la administración de las cuentas por cobrar.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión de Créditos y cobranzas**

#### **2.2.1.1 Concepto de gestión**

Proviene del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una compañía o de un negocio.

#### **2.2.1.2 Concepto de administración**

La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos

humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc., de una organización, con el fin de obtener eficiencia o máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico o estratégico, dependiendo de los fines perseguidos por dicha organización.

Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

### **2.2.1.3 Concepto de gestión administrativa**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo- onis)

Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

### **2.2.2 Administración de créditos y cobranzas**

La administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre las actividades más difíciles de operar. Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una entidad. Cualquiera que sea la

modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos.

Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilicen las empresas para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas. Así, se pretende lograr los objetivos propuestos para la empresa donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen de las ventas a crédito.

Se empieza con la toma de decisión si se debe o no otorgar crédito. Al definir una política óptima de crédito que se adapte a las necesidades de la empresa, los administradores deben examinar diversas variables controlables que pueden manejar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza.

Los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar a los solicitantes de crédito, para determinar a cuáles de sus clientes conceder crédito y el importe.

Si la administración conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes, que son:

- **Venta al crédito a “x” cantidad de días.** Esta política concede al cliente “x días como máximo para pagar su crédito. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga.
- **Descuento por pronto pago.** Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días.

Las ventas al crédito presentan rentabilidad, pero también provocan riesgos, por este motivo, se debe considerar la aplicación de una política real para la pronta recuperación del crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una compañía puede ejercer un impacto importante en su desempeño global, y para que una entidad esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

La creación de una política óptima de crédito exige que la entidad examine y trate de calcular los costos y los rendimientos asociados con distintas políticas. Por ejemplo, una expansión de crédito posiblemente estimule las ventas y genere aumentos en las utilidades; pero, también puede aumentar los niveles de inventarios; y el control de nuevas cuentas de crédito y cobranza también tienen como resultado costos adicionales.

Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Los métodos de uso más común son: envío de cartas, llamadas telefónicas, empleo de agencias de cobro, y acciones legales.

A medida que las empresas crecen se vuelven más exigentes, así también la gestión del crédito; y si la gerencia no administra bien las cuentas por cobrar y el crédito, los deudores pueden llegar a controlar el futuro de una empresa.

### **2.2.3 Concepto de Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito.

Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Resumiendo, podemos decir que las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Éstos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las compañías, además de representar proporciones considerables de los activos totales de las empresas de diversos ramos industriales; sobre todo en aquellas que participan en el comercial mayoreo.

#### **2.2.3.1 Clasificación de las cuentas por cobrar**

Están clasificadas como activos corrientes y se presentan en el estado de situación financiera.

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Cuentas por cobrar comerciales:** Se clasifican en la cuenta de clientes y su origen proviene del rubro o giro normal de la venta de un producto y/o servicio.
- **Cuentas por cobrar diversas:** Están a cargo de otros mercedores y estas se originan por transacciones distintas a las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas.

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

El objetivo básico de la administración de crédito consiste en aumentar las ventas rentables y aumentar así el valor de la empresa al extender crédito a los clientes dignos.

Se basa en registrar todas las operaciones originadas por crédito de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, y deben controlar que estos no pierdan su exigencia para convertirse en dinero.

### **2.2.3.3 Políticas de cuentas por cobrar**

Coopers y Lybrand (2002) consideran “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control”, se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos.

Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son las instrucciones que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes y/o prestación de un servicio, con el objetivo de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido.



Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito y las políticas de cobranzas. A continuación, se explican cada una de ellas.

#### **2.2.3.3.1 Política de créditos**

Según Gitman (2003), “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Ettinger (2000), manifiesta que son “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados”. Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización.

Por consecuencia, es obvio la importancia que involucra la asignación de políticas de crédito en todas las organizaciones, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre las cuales se otorgarán créditos a los clientes, y con ello lograr un control más eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones adquiridas.

Por tal motivo, debido a la relevancia de este aspecto, el mismo será considerado en esta investigación como elemento clave para su desarrollo.

Se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del

crédito. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido.

Toda actividad empresarial, se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dichas actividades se encausen sobre objetivos específicos.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos de la gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por ende, estas políticas indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

### **Pautas para fijar políticas de crédito**

El comercio es una actividad cambiante en términos de evolución económica, su actividad es dinámica provocando un flujo de operaciones rápidas que permiten la transacción de bienes y servicios; por lo tanto, para delinear una política de créditos se tendrá en cuenta los factores de orden interno y externo.

**Factores de Orden Externo:**

- a) La situación socio-económica y estabilidad financiera que vive el país en el tiempo en que dichas políticas deben implementarse, modificarse o sustituirse.
- b) Situación del mercado; que se traduce en la posibilidad de conocer la situación, calidad y manejo del mercado, comportamiento de la competencia, condiciones de los proveedores, situación de los clientes.

**Factores de Orden Interno:**

- a) Objetivos perseguidos; que nos permitan penetrar en el mercado, colocar nuevos productos, captar nuevos clientes, mantener un nivel de producción y de ocupación.
- b) Rentabilidad; cuanto mayor sea ésta, mayor será el porcentaje de cobrabilidad permisible.
- c) Grado de eficiencia, y suficiente capital de trabajo para financiar ventas a plazos.
- d) Situación financiera de la empresa; por la conveniencia de no mantener un porcentaje alto de inversión en cuentas por cobrar, si se tiene en cuenta que el capital de la empresa no es suficiente.
- e) Pericia y responsabilidad del manejo financiero; el mismo que recaerá en quienes tendrán la responsabilidad de cuidar y mantener el flujo de fondos de la empresa.

Pero sobre todo para manejar con acierto una política de créditos es necesario concentrar una labor eficiente del proceso crediticio,

evitar riesgos innecesarios, ejercer una activa vigilancia sobre las cuentas por cobrar y determinar eficientemente métodos de cobranza que permitan reaccionar a tiempo con clientes que presentan señales de dificultades de pago frente a sus compromisos. Estas medidas neutralizan en parte el riesgo originado por el otorgamiento de créditos y refuerzan una política firme de créditos.

### **Diseño de política de créditos**

La política de créditos que es expresada en términos de procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas es un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ello favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza.

#### **Secuencia:**

- Identificación de los objetivos por alcanzar.
- Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de créditos.
- Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas: ventas, finanzas, contabilidad, legal etc.
- Redacción definitiva de las políticas de créditos.
- Aprobación de la Gerencia.
- Difusión dentro de la empresa, de la política de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
- Implementación o puesta en marcha de la política de créditos aprobada y difundida.

Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.

### **Clasificación de las políticas de crédito**

Estas políticas generalmente se clasifican en liberales y conservadoras:

- **Liberales** cuando las empresas se muestran generosas para otorgar créditos, tanto en el monto máximo para aprobar como en el grado de riesgo para sumir obviamente en este saco podría hablarse de ausencia total o temporal de garantías.
- **Conservadoras** cuando las empresas se muestran restrictivas para otorgar créditos y para determinar el monto máximo por aprobar, así como para definir lo referente al riesgo que asumirán. A diferencia de la política liberal, en este caso se exigen garantías sólidas que aseguren la recuperación de las cuentas por cobrar.

La empresa otorgante del crédito requerirá una detallada investigación de todos los clientes potenciales antes de tomar la decisión de aprobar o rechazar una política de créditos.

### **Razones que determinan la política de créditos**

Hay varias razones que motivan a los empresarios que venden al crédito, a orientar su política como liberadora o conservadora.

Algunas de estas razones son:

- La competencia.
- Los márgenes de beneficio.
- Volumen de ventas.
- Demanda de los clientes.

### **2.2.3.3.2 Política de cobranzas**

Al igual que el crédito, la cobranza cumple una función complementaria y reguladora del flujo monetario en el área financiera específicamente en el área de tesorería de toda empresa comercial, sin embargo, surgen problemas en la ejecución de esta que obliga a que se fijen normas para regular el proceso; por tal razón la elaboración de normas para orientar mejor los objetivos deberá ser señalados por la política general de la empresa.

La regulación de estas políticas estará dada por la rigidez o flexibilidad de la situación económica que se viva en el país y que afecta al comercio en general y a la empresa en particular que necesita del ejercicio del cobro para recuperar su inversión.

#### **Pautas para fijar políticas de cobranza**

El objetivo principal de la cobranza es el pago rápido, oportuno con menos problemas de mora y bajos costos de operación, situación a la que toda empresa que otorga créditos desea llegar; incluyendo en esto que el cliente debe mantener su identidad y buena voluntad para con la empresa, manteniéndose estas relaciones aun en tiempos difíciles.

Sin embargo, son los acontecimientos y la realidad la que pone las reglas de juego en un país donde la medida de corte político origina un desgobierno que afecta a todas las variables económicas; de igual forma a los factores sociales, políticos, empresariales y morales. Por ello los objetivos son desvirtuados y las políticas poco afectivas por estas acciones que merecen ser consideradas y analizadas.

**Factores de Orden Externo**

- a) Incremento del costo de las operaciones de cobranza por clientes que cambian de domicilio o que viven en lugares alejados.
- b) Incidencia del clima político, lo que hace que los clientes paguen sus deudas más por especulaciones políticas que por responsabilidad a cumplir con la deuda.
- c) Implicancia de orden legal y tributario sobre las posibilidades de extender o restringir el crédito por el exceso de tiempo y gastos que origina la cobranza judicial. (Proceso extenso y oneroso).
- d) El cambio en las actividades en los negocios que varían constantemente la modalidad de comercialización, cambio de productos, requerimiento de personal, etc., lo que provoca que la cobranza varíe y pierda efectividad.
- e) Excesiva complejidad tributaria y poca capacidad profesional para hacer frente a una actividad importante e indispensable.

**Factores de Orden Interno**

- a) Los créditos mal concedidos, son los que originan una cobranza forzada y negligente por cuentas no cobradas a tiempo.
- b) La insuficiencia del capital de trabajo, lo que obliga a que en épocas inflacionarias este se vea reducido, eliminando el crédito por las dificultades de la cobranza.

- c) Poca efectividad en la cobranza, lo que imposibilita que la empresa no tenga liquidez y repercuten en la obtención del efectivo y del aspecto financiero de la empresa.

Finalmente podemos decir que, la repercusión o formulación de las políticas de cobranza estar en función del porcentaje de cuentas por cobrar que afectan la liquidez y repercuten en la obtención del efectivo y del aspecto financiero de la empresa.

#### **2.2.4 Ingresos**

Los ingresos hacen referencia a todas las entradas económicas que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización, un gobierno, etc.

El tipo de ingreso que recibe una persona o una empresa u organización depende del tipo de actividad que realice (un trabajo, un negocio, una venta, etc.). El ingreso es una remuneración que se obtiene por realizar dicha actividad.

Por ejemplo, el ingreso que recibe un trabajador asalariado por su trabajo es el salario. Si ésta es la única actividad remunerada que hizo la persona durante un periodo, el salario será su ingreso total. Por el contrario, si esta persona, además de su salario, arrienda un apartamento de su propiedad a un amigo, el dinero que le paga el amigo por el arriendo también es un ingreso. En este último caso, el salario más el dinero del arrendamiento constituyen el ingreso total. Los ingresos pueden ser utilizados para satisfacer las necesidades.

Cuando una empresa vende su producción o sus servicios a un cliente, el valor de la compra, pagada por el cliente, es el ingreso percibido por la empresa. Estos ingresos pueden ser utilizados por las empresas para pagar los salarios de los trabajadores, pagar los bienes que utilizaron para la producción (insumos), pagar los



créditos que hayan obtenido, dar utilidades a los dueños de la empresa, ahorrar, realizar nuevas inversiones, etc.

### **2.2.5 Estados Financieros**

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las empresas para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.

Esta información resulta de vital importancia para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

La mayoría de estos informes constituyen el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera. La contabilidad es llevada adelante por contadores públicos que, en la mayoría de los países del mundo, deben registrarse en organismos de control públicos o privados para poder ejercer la profesión.

#### **2.2.5.1 Componentes de los Estados Financieros**

Los Estados financieros obligatorios dependen de cada país, siendo los componentes más habituales los siguientes:

- Estado de situación patrimonial (también denominado Estado de Situación Financiera, Balance General o Balance de Situación). Informa sobre los activos de una empresa, pasivos y patrimonio neto o fondos propios en un punto momento dado.
- Estado de resultados (también denominado Estado de Pérdidas y Ganancias o cuenta de pérdidas y ganancias).

Informa sobre los ingresos de una empresa, los gastos y las ganancias o pérdidas en un período de tiempo. Incluye por tanto las ventas y los diversos gastos en que ha incurrido para conseguirlas.

- Estado de evolución de patrimonio neto (también denominado Estado de Cambios en el Patrimonio Neto). Explica los cambios en los fondos propios o patrimonio neto de la empresa durante el período que se examina.
- Estado de flujo de efectivo: Informa sobre los movimientos de flujos de efectivo de la empresa en contraposición con la cuenta de resultados que utiliza el criterio del devengo y no tiene en cuenta los movimientos ocasionados por la inversión y financiación.
- Memoria (también denominado Notas de los Estados Financieros), Para las grandes empresas, la declaración de los estados financieros básicos es compleja y por lo que incluyen un amplio conjunto de notas con la explicación de las políticas financieras y los distintos criterios que se han seguido.

Las notas suelen describir cada elemento en el balance de situación, cuenta de resultados y el estado de flujos de efectivo con mayor detalle y son parte integrante de los estados financieros.

Los Estados Financieros resultan útiles para los usuarios ya que contienen datos que complementados con otras informaciones como por ejemplo; las condiciones del mercado en que se opera, permiten diagnosticar las políticas a seguir considerando nuevas tendencias (limitaciones de los estados financieros). Así mismo, se dice que para la presentación de los estados financieros se deberá considerar información real para ser más exactos con los resultados.

Grafico N° 1

**COMPONENTES DE LOS ESTADOS FINANCIEROS****2.2.5.2 Características de los Estados Financieros**

La información financiera debe reunir determinadas características cualitativas con el fin de proporcionar el cumplimiento de sus objetivos y, en consecuencia, garantizar la eficacia en su utilización por parte de sus diferentes destinatarios (usuarios).

Las características que deben reunir los estados financieros son:

- **Comprensibilidad:** la información debe ser de fácil comprensión para todos los usuarios, no obstante, también se deben agregar notas que permitan el entendimiento de temas complejos, para la toma de decisiones.
- **Relevancia / sistematización:** la información será de importancia relativa, cuando al presentarse dicha información y omitirse por error, puede perjudicar e influir en las decisiones tomadas.

- **Confiabilidad:** la información debe estar libre de errores materiales, debe ser neutral y prudente, para que pueda ser útil y transmita la confianza necesaria a los usuarios.
- **Comparabilidad:** esta información se debe presentar siguiendo las normas y políticas contables, de manera que permita la fácil comparación con periodos anteriores para conocer la tendencia, y también permitirá la comparación con otras empresas.
- **Pertinencia:** Debe satisfacer las necesidades de los usuarios.

### 2.2.5.3 Objetivo de los Estados Financieros

El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, desempeño y cambios en la situación financiera de una empresa que sea útil a una amplia gama de usuarios con el objeto de tomar decisiones económicas. Los estados financieros deben ser comprensibles, relevantes, fiables y comparables.

Grafico N° 2

#### OBJETIVOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS



Además, los estados financieros pueden ser utilizados por los usuarios para fines distintos tales como:

- Los propietarios y gerentes requieren de los estados financieros para tomar decisiones de negocios importantes que afectan a la continuidad de sus operaciones. El análisis financiero se realiza a continuación sobre estos estados para proporcionar una mayor comprensión de los datos. Estas declaraciones también se utilizan como parte del informe anual para los accionistas.
- Los empleados también necesitan estos informes en la toma de acuerdos en la negociación colectiva, en la discusión de su remuneración, los ascensos y clasificaciones.
- Los inversionistas potenciales hacen uso de los estados financieros para evaluar la viabilidad de invertir en un negocio. Los análisis financieros son a menudo utilizados por los inversores y son preparadas por profesionales (analistas financieros), dándoles así la base para tomar decisiones de inversión.
- Las instituciones financieras (bancos y otras compañías de préstamo) los utilizan para decidir si se le concede o no a una empresa un determinado préstamo para financiar la expansión y otros gastos importantes.
- Las entidades públicas (autoridades fiscales) necesitan los estados financieros para determinar la idoneidad y la exactitud de los impuestos y otros derechos declarados y pagados por una empresa. Son la base para el cálculo del impuesto sobre beneficios.

- Los proveedores que le venden a crédito a una empresa requieren de los estados financieros para evaluar la solvencia de la empresa.
- Los medios de comunicación y el público en general también están interesados en los estados financieros para una variedad de razones.

#### **2.2.5.4 Análisis e interpretación de los estados financieros**

La interpretación de datos financieros, es importante para cada uno de las actividades que se realizan dentro de la empresa, donde los ejecutivos se valen para la creación de distintas políticas, así como también se pueden enfocar en la solución de problemas en específico que aquejan a la empresa, como lo son las cuentas por cobrar o cuentas por pagar; moldea al mismo tiempo las políticas de crédito hacia los clientes dependiendo de su rotación. Por medio de la interpretación de los datos presentados en los estados financieros los administradores, clientes, empleados y proveedores de financiamientos se pueden dar cuenta del desempeño que la compañía muestra en el mercado; se toma como una de las primordiales herramientas de la empresa.

##### **2.2.5.4.1 Métodos de interpretación de datos financieros**

Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo periodo y los cambios presentados en varios ejercicios contables.

Para el análisis financiero es importante conocer el significado de los siguientes términos:

- **Rentabilidad:** Es el rendimiento que generan los activos puestos en operación.

- **Tasa de rendimiento:** Es el porcentaje de utilidad en un periodo determinado.
- **Liquidez:** Es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus deudas oportunamente.

a) **Análisis Vertical:** Es una de las técnicas más sencillas dentro del análisis financiero. Consiste en tomar un solo estado financiero (puede ser un balance o un estado de resultados) y relacionar cada una de sus partes con el total determinado, dentro del mismo estado, el cual se denomina cifra base. Es un análisis estático, por que estudia la situación financiera en un momento determinado.

Cuadro N° 1

## ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

<b>ACTIVOS</b>	<b>MONTO</b>	<b>%</b>	<b>PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>MONTO</b>	<b>%</b>
Efectivo y equivalente de efectivo	875	1%	Cuentas por pagar	13,546	38%
Inversiones transitoria	2,310	4%	Gastos acumulaciones	3,561	10%
Cuentas por cobrar netas	25,100	40%	Provisiones acumuladas	5,871	16%
Inventarios	32,560	51%	Préstamos por pagar	12,654	36%
Gastos Diferidos	2,650	4%	<b>TOTAL PASIVO CIRCULANTE</b>	<b>35,632</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>63,495</b>	<b>100%</b>	Documentos por pagar	26,450	32%
Terreno y edificio neto	68,970	60%	Hipotecas por pagar	55,680	68%
Planta y equipo neto	46,581	40%	<b>TOTAL DE PASIVO A LARGO PLAZO</b>	<b>82,130</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>	<b>115,551</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>117,762</b>	
Otros activos	7,650		Capital acciones	40,000	58%
			Utilidades retenidas	13,334	19%
			Superavit por revaluación	15,600	23%
			<b>TOTAL CAPITAL CONTABLE</b>	<b>68,934</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>186,696</b>		<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>186,696</b>	

Cuadro N° 2

## ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

	MONTO	%
Ventas netas	195,205	100
Costos de ventas	<u>125,600 (-)</u>	64 (-)
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>69,605</b>	<b>36</b>
Gastos de venta	15,680	47
Gastos de administración	<u>17,560</u>	53
Total gastos de operación	<u>33,240 (-)</u>	100 (-)
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>36,365</b>	
Gastos financieros	21,560 (-)	146 (-)
Otros gastos	985 (-)	7 (-)
Otros ingresos	982 (+)	52 (+)
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>14,802</b>	<b>100</b>
Impuesto de renta	<u>4,441 (-)</u>	2 (-)
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b><u>10,361</u></b>	<b>98</b>

**b) Análisis Horizontal:** Se basa en la comparación de los rubros de los estados financieros de una misma clase de un periodo a otro, con la finalidad de evaluar las variaciones (aumento o disminuciones) que se pueden producir, para de esta forma conocer y explicar las causas que motivaron estos cambios. En tal sentido, se puede decir que el análisis horizontal es dinámico, por que evalúa las tendencias de una partida de un periodo a otro.



## Cuadro N° 3

## ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

PARTIDAS	31 DIC. 2015	31 DIC. 2014	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA %
<b>ACTIVOS</b>				
Efectivo y equivalente de efectivo	623	587	36	6
Inversiones transitoria	2,115	1,450	665	46
Cuentas por cobrar netas	19,482	14,302	5,180	36
Inventarios	27,834	21,696	6,138	28
Gastos Diferidos	<u>1,640</u>	<u>1,872</u>	<u>-232</u>	-12
<b>TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>51,694</b>	<b>39,907</b>	<b>11,787</b>	30
Terreno y edificio neto	67,317	69,834	-2,517	-4
Planta y equipo neto	<u>44,243</u>	<u>36,549</u>	<u>7,694</u>	21
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>	<b>111,560</b>	<b>106,383</b>	<b>5,177</b>	5
Otros activos	<u>6,041</u>	<u>1,804</u>	<u>4,237</u>	235
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b><u>169,295</u></b>	<b><u>148,094</u></b>	<b><u>21,201</u></b>	<b>14</b>
<b>PASIVO Y CAPITAL</b>				
Cuentas por pagar	13,138	8,315	4,823	58
Gastos acumulaciones	2,710	2,417	293	12
Provisiones acumuladas	4,382	3,981	401	10
Préstamos por pagar	<u>11,066</u>	<u>10,623</u>	<u>443</u>	4
<b>TOTAL PASIVO CIRCULANTE</b>	<b>31,296</b>	<b>25,336</b>	<b>5,960</b>	24
Documentos por pagar	24,880	20,427	4,453	22
Hipotecas por pagar	<u>53,511</u>	<u>56,089</u>	<u>-2,578</u>	-5
<b>TOTAL DE PASIVO A LARGO PLAZO</b>	<b>78,391</b>	<b>76,516</b>	<b>1,875</b>	2
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b><u>109,687</u></b>	<b><u>101,852</u></b>	<b><u>7,835</u></b>	8
Capital acciones	30,000	20,000	10,000	50
Utilidades retenidas	13,208	9,842	3,366	34
Superavit por revaluación	<u>16,400</u>	<u>16,400</u>	<u>0</u>	0
<b>TOTAL CAPITAL CONTABLE</b>	<b><u>59,608</u></b>	<b><u>46,242</u></b>	<b><u>13,366</u></b>	29
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<b><u>169,295</u></b>	<b><u>148,094</u></b>	<b><u>21,201</u></b>	<b>14</b>

Cuadro N° 4

## ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

PARTIDAS	31 DIC. 2015	31 DIC. 2014	VARIACIÓN	
			ABSOLUTA	RELATIVA
Ventas netas	180,203	156,562	23,641	15
Costos de ventas	<u>108,212 (-)</u>	<u>90,834 (-)</u>	<u>17,378 (-)</u>	19
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>71,991</b>	<b>65,728</b>	<b>6,263</b>	10
Gastos de venta	14,857	12,681	2,176	17
Gastos de administración	<u>15,566</u>	<u>14,109</u>	<u>1,457</u>	10
Total gastos de operación	<u>30,423 (-)</u>	<u>26,790 (-)</u>	<u>3,633 (-)</u>	14
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>41,568</b>	<b>38,938</b>	<b>2,630</b>	7
Gastos financieros	19,907 (-)	19,064 (-)	843 (-)	4
Otros gastos	987 (-)	537 (-)	450 (-)	84
Otros ingresos	<u>819 (+)</u>	<u>643 (+)</u>	<u>176 (+)</u>	27
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>21,493</b>	<b>19,980</b>	<b>1,513</b>	8
Impuesto de renta (30%)	<u>6,448 (-)</u>	<u>5,994 (-)</u>	<u>454 (-)</u>	8
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b><u>15,045</u></b>	<b><u>13,986</u></b>	<b><u>1,059</u></b>	8

## 2.2.6 Razones Financieras

Uno de los instrumentos más usados para realizar un análisis financiero, es el uso de las razones financieras, ya que estas pueden medir en un alto grado, la eficacia y comportamiento de la empresa, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social.

### 2.2.6.1 Importancia

El uso de razones financieras nos puede brindar una perspectiva amplia de la situación financiera de una empresa, precisa el grado de liquidez, de rentabilidad, el apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad. Así también,

las razones financieras son útiles, pues pueden ser comparadas con las de la competencia y llevan al análisis y reflexión del funcionamiento de las empresas frente a sus rivales.

#### 2.2.6.2 Características

Las razones financieras se calculan a partir de dos o más números obtenidos de los estados financieros de las empresas.

Para la comparación de los datos, estos deben tener ciertas características como:

- **Periodo:** los datos financieros que se relacionan, deben corresponder a un mismo momento o periodo de tiempo.
- **Comparabilidad:** debe existir una relación económica, financiera y administrativa, entre las cantidades a comparar.

#### 2.2.6.3 Clasificación

Las razones financieras se pueden clasificar en los siguientes grupos y cada grupo pretende evaluar en elemento de la estructura financiera de la empresa:

- **Razones que miden la Liquidez**

La liquidez es la capacidad que posee una entidad de hacer frente a sus deudas en el corto plazo, atendiendo al grado de liquidez del activo circulante. Es decir, la liquidez mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas y por ende determina el ingreso en efectivo de que se dispone, para cancelar las deudas. Las razones que miden la liquidez son:

##### 1. Razón corriente

La razón corriente, también llamada Ratio de Liquidez General, vincula los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor

liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se le conoce también como razón circulante, liquidez corriente.

**Formula:**

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

## 2. Razón Acida

Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Esta razón normalmente resulta menor a uno, lo que no debe interpretarse como que no hay capacidad para cumplir con los compromisos a corto plazo, porque se supone que las existencias serán vendidas y cobradas en los próximos meses.

**Formula:**

$$\text{Razón Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### 3. Razón del Efectivo

La razón del efectivo también denominada Prueba Defensiva, es un índice que pretende ser más exigente y desea medir la capacidad efectiva de pago de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos y valores negociables o aquellos de realización inmediata; no tomando en cuenta la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de las demás cuentas del activo corriente a esta se la denomina prueba defensiva, por lo tanto este índice refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de existencias o a la cobranza de cuentas pendientes.

**Formula:**

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos} + \text{Valores Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### 4. Capital de Trabajo

El capital de trabajo se define como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, por lo que está definido en una unidad monetaria, lo que no permite efectuar una comparación significativa entre empresas de diferente tamaño. Conceptualmente, el capital de trabajo se refiere a que nivel de activos y pasivos relacionados con las actividades a corto plazo del negocio. La determinación

de los niveles apropiados de capitales de trabajo, o sea, de los activos corrientes y pasivos corrientes, por lo tanto, involucra decisiones fundamentales respecto a la liquidez de la empresa y a la composición de los vencimientos de sus pasivos, decisiones muy relacionadas con la rentabilidad y el riesgo de la empresa.

**Formula:**

<b>Capital de Trabajo =</b>	Activo Corriente - Pasivo Corriente
-----------------------------	-------------------------------------

- **Razones que miden la Gestión**

Las razones de gestión o ratios de Actividad, se reconocen como razones de eficiencia o de cambio. Estas miden, con qué tanta eficiencia la empresa utiliza sus activos, estando directamente relacionados con el análisis de liquidez. Destacando entre ellos los siguientes dos grupos de ratios: los relacionados con Cuentas por Cobrar y Pagar e Inventarios y los ratios relacionados con los Activos Totales.

A continuación, los principales ratios o razones de gestión que deberían considerarse:

### **1. Rotación de las Cuentas por Cobrar**

La rotación de cuentas por cobrar mide el tiempo (frecuencia) de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de los créditos otorgados a los clientes y, evaluar la

política de crédito y cobranza. Para estos efectos se asume que el saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas.

La rotación de las cuentas por cobrar se calcula expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando en número de veces que rotan las cuentas por cobrar en un ejercicio.

**Formula:**

<p><b>Rotación Cuentas por Cobrar =</b> <b>(En días)</b></p>	$\frac{\text{Cuentas por cobrar Promedio} \times 365}{\text{Ventas anuales al crédito}}$
--	--

Para determinar el número de veces que rotan las cuentas por cobrar en un ejercicio, se hace la siguiente operación:

<p><b>Rotación Cuentas por Cobrar =</b> <b>(N° de veces en un año)</b></p>	$\frac{365}{\text{Rotación Cuentas por Cobrar (En días)}}$
--	--

## 2. Rotación de las Existencias

La rotación de existencias cuantifica el tiempo que demora la inversión en los inventarios para convertirse en efectivo, permitiendo saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuantas veces se repone.

La rotación de existencias expresa el número de días que permanecen inmovilizadas las existencias o el número de veces que rotan las mismas en el año.

**Formula:**

<b>Rotación de Existencias = (En días)</b>	$\frac{\text{Inventario Promedio} * 365}{\text{Costo de Ventas}}$
--	---

Para determinar el número de veces que rotan las existencias en un ejercicio, se hace la siguiente operación:

<b>Rotación Existencias = (N° de veces en un año)</b>	$\frac{365}{\text{Rotación Existencias(En días)}}$
---	--

### 3. Rotación de las Cuentas por Pagar

Una práctica usual en las empresas, es buscar que el número de días de pago a sus proveedores sea mayor, aunque para ello debe tenerse cuidado de no afectar su imagen de buen pagador.

La rotación de cuentas por pagar o de proveedores, es un indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo, pues mide de manera concreta, el número de días que la empresa, tarda en pagar los créditos que los proveedores les han otorgados.



**Formula:**

<b>Rotación de Cuentas por Pagar = (En días)</b>	$\frac{\text{Cuentas Pagar Promedio} *}{365}$	$\frac{\text{Compras a Proveedores}}{\text{Compras a Proveedores}}$
--	---	---

Para determinar el número de veces que rotan las cuentas por pagar en un ejercicio, se hace la siguiente operación:

<b>Rotación Cuentas por Pagar = (N° de veces en un año)</b>	$\frac{365}{\text{Rotación Cuentas por Pagar (En días)}}$
---	---

- **Razones que miden la solvencia, el endeudamiento**

Las razones de solvencia, evalúan la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos, tanto de corto como de largo plazo. Es decir, expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Dan una idea de la autonomía financiera de la misma. Asimismo, muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio.

1. **Razón Deuda Patrimonio**

La razón deuda patrimonio evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio. Es decir, muestra la relación existente entre los fondos obtenidos desde terceros (pasivo en general) y los fondos propios (patrimonio), muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio.

**Formula:**

<b>Razón Deuda Patrimonio =</b>	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$
-------------------------------------	---

## 2. Razón de Endeudamiento

Representa el porcentaje de fondos de participación de los acreedores, ya sea en el corto y largo plazo, en los activos. Es decir, indica el grado de endeudamiento de una empresa en relación a la respuesta de sus activos.

El objetivo, es medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores. Se obtiene dividiendo el total del pasivo entre el valor del activo total.

### Formula:

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

## 3. Razón Endeudamiento sobre la inversión

La razón endeudamiento sobre la inversión, mide la relación entre cada una de las clases de pasivo (tanto corriente, como no corriente), para con el activo total.

### Formula:

$$\text{Razón Endeudamiento Inversión C.P} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Razón Endeudamiento Inversión L.P} = \frac{\text{Pasivo No Corriente}}{\text{Activo Total}}$$

## 4. Razón de Calidad de la Deuda

El objetivo de esta razón, es calificar la calidad de la deuda, en relación al plazo para su cancelación. Cuanto menor sea esta

razón, mejor es la calidad de la deuda en términos de plazo, ya que, se estarán cancelando deudas a largo plazo, aunque esto depende del sector en el cual se encuentre la empresa sujeta análisis.

**Formula:**

<b>Razón Calidad de la Deuda =</b> $\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Total}}$
--

- **Razones que miden la rentabilidad**

Las razones de rentabilidad, evalúan la rentabilidad de la empresa, es decir su capacidad para generar riqueza. Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo analizar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa.

1. **Razón de Rendimiento sobre el Patrimonio**

Mide la rentabilidad de los fondos aportados por los inversionistas propietarios. Se obtiene dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa.

**Formula:**

<b>Razón Rendimiento sobre el Patrimonio =</b> $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$
--

2. **Razón de Endeudamiento sobre la inversión**

Es una medida de la rentabilidad del negocio. Se obtiene dividiendo la utilidad neta, entre los activos totales de la empresa para establecer la efectividad total de la

administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles.

**Formula:**

<p><b>Razón Rendimiento sobre la Inversión =</b></p>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$
--	--

**3. Razón Utilidad Activo**

Indica la eficiencia, en el uso de los activos de una empresa. Se obtiene dividiendo las utilidades antes de intereses e impuestos entre el monto de sus activos.

**Formula:**

<p><b>Razón Utilidad Activo =</b></p>	$\frac{\text{Utilidad antes Intereses e Impuestos}}{\text{Activo Total}}$
---	---

**2.2.7 Datos generales de la empresa**

**2.2.7.1 Reseña histórica**

Jardines de la Paz es el primer grupo empresarial del rubro funerario en el país, con más de 22 años de experiencia ayudando a las familias a sobrellevar el difícil momento que significa la partida de un ser querido.

Contamos con cuatro camposantos, dos de ellos en Lima ubicados en los distritos de La Molina y Lurín, en el norte del país en las ciudades de Trujillo y Chiclayo.

Nuestros camposantos ofrecen un agradable entorno, con hermosas y amplias áreas verdes manteniendo el equilibrio con el cuidado del medio ambiente.

Asimismo, ponemos a su disposición el más moderno Centro de Cremaciones del país y la más completa División Funeraria para brindarle la tranquilidad que usted necesita.

Ser los pioneros en el Perú en este concepto de camposantos, nos obliga a esforzarnos constantemente para asegurarle la calidad que usted merece, brindándole a nuestros clientes y público en general la tranquilidad de la prevención, para lo cual desarrollamos como principal objetivo, productos que permitan reunir a toda la familia, sin distinción de credos y religiones.

Todo esto es posible gracias al constante esfuerzo de nuestros más de 700 colaboradores, logrando así hacer de nuestros camposantos un ambiente agradable con altos estándares de calidad y servicio.

Jardines de la Paz, inició sus actividades en el año 1990; con una propuesta diferente a la tradicional idea de cementerios que se tenía en el país.

Fuimos la primera empresa peruana en combinar los parques cementerios tradicionales con un espíritu ecológico, brindando amplias y hermosas áreas verdes rodeadas de paz y armonía, respetando las antiguas costumbres funerarias, pero pensando en el futuro.

Hace más de 22 años, iniciamos nuestras actividades. El lugar que ahora ocupa El Parque Cementerio Jardines de la Paz La Molina con una extensión de 30 hectáreas, era un páramo, un terreno árido y accidentado. Con el esfuerzo de nuestros colaboradores, logramos construir un gran jardín que trasmite la sensación de sosiego, placidez, tranquilidad y calidez.

Esa es ahora la imagen y el paisaje verde y colorido, que es Jardines de la Paz. Este pequeño Edén, tiene 19 especies de

árboles de gran tamaño, 12 especies de arbustos en setos y cortinas y 17 especies de hierbas, todas ornamentales. Es el único parque o gran jardín, en todo nuestro País, que tiene concentradas o agrupadas tal cantidad de especies, en un área de 120,000 m<sup>2</sup>. Esta biodiversidad de especies y su masa de vegetación, ha convertido en el tiempo a Jardines de La Paz en el mejor aliado del medio ambiente en el distrito de La Molina, brindando una mejor calidad de vida, para sus residentes y visitantes.

Fruto del profesionalismo y experiencia de esta Organización, en 1993 decidimos inaugurar nuestro primer camposanto en el norte del país, en la ciudad de Chiclayo contando con una extensión de 17 hectáreas. Posteriormente, el 13 de junio de 1998 abrimos las puertas de nuestro segundo camposanto en Lima, en el histórico distrito de Lurín con una extensión de 10 hectáreas de áreas verdes. Finalmente, en 1999 llegamos a Trujillo con el más moderno camposanto de la zona, con una extensión de 30 hectáreas.

Todo esto ha sido resultado del trabajo de más de 22 años de experiencia en el rubro, los cuales hacen de Jardines de la Paz una empresa confiable, preocupada por brindar ambientes exclusivos para el descanso de nuestros amigos y familiares.

#### **2.2.7.2 Misión**

Honrar la memoria de los seres queridos garantizando un servicio de excelencia de manera empática y eficiente, comprometidos con el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social. Asimismo, tenemos como objetivo el crecimiento sostenido de la organización y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

### 2.2.7.3 Visión

Ser la primera opción funeraria para la familia peruana y la mejor organización para nuestros colaboradores.

### 2.2.7.4 Valores

- Vocación de servicio
- Trabajo en equipo
- Respeto

## 2.3 Definición de Variables

### Variable Independiente

- **Gestión de créditos y cobranzas:**  
El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

### Variable Dependiente

- **Estados financieros de la empresa**  
En el ámbito de la economía, son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma. Se incluyen dentro de los estados financieros: el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de flujos de efectivo.

## **III. HIPÓTESIS**



### 3.1 Formulación de la hipótesis

La gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en los estados financieros de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.

### 3.2 Operacionalización de variables

Cuadro N° 5

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.	Son procedimientos, que se deben tener en cuenta para mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa, utilizando la observación directa, una guía de entrevista y encuestas.	Políticas de crédito  Políticas de cobranza	Evaluación del crédito  Análisis de riesgo  Tipos de política de cobranza  Medios de cobranza	Ordinal
ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA	En el ámbito de la economía, son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma. Se incluyen dentro de los estados financieros: el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de flujos de efectivo.	Es el análisis documentario que se realizó a la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo, para mejorar la rentabilidad	Estado de situación financiera  Estado de Resultados	Ratios financieros	Razón

# **IV. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **4.1 Tipo de diseño de investigación**

De acuerdo a la naturaleza del estudio, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una investigación no experimental, transversal y descriptivo.

No experimental, porque no se manipularon las variables; transversal porque la recolección de datos se realizará en un momento determinado y descriptivo porque busca señalar los hechos de las variables que se estudiaran.

#### **4.2 Material de estudio**

##### **4.2.1 Población**

La población estará representada, por todas las empresas del rubro funerario de la ciudad de Trujillo, por la facilidad en la recopilación de datos y el uso de las fuentes de información.

##### **4.2.2 Muestra**

La muestra estará representada, por la empresa Parque del Norte S.A.

#### **4.3 Técnicas, procedimientos e instrumentos**

##### **4.3.1 Para la recolección de datos**

Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicó la encuesta el cual constará de 10 ítems, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos, la información se obtuvo mediante la encuesta como instrumento de investigación.

##### **4.3.2 Para procesar datos**

Se utilizó la estadística descriptiva como técnica para el análisis de datos, diseñando tablas para mostrar las respuestas de las personas encuestadas.

# **V. RESULTADOS**

## RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados de los datos obtenidos durante el desarrollo de la investigación, la cual se llevó a cabo mediante encuestas y entrevistas:

**Cuadro N° 6**  
**RESULTADO DE LA ENCUESTA**

ENCUESTA/RESPUESTA	TABULACIÓN DE RESPUESTAS									
	PREGUNTA N°									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Encuesta N° 1	A	A	B	B	A	A	B	A	A	A
Encuesta N° 2	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A
Encuesta N° 3	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
Encuesta N° 4	A	A	B	B	A	A	B	A	A	A
Encuesta N° 5	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A
Encuesta N° 6	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Encuesta N° 7	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A
Encuesta N° 8	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Encuesta N° 9	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A
Encuesta N° 10	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A
Encuesta N° 11	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A
Encuesta N° 12	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A
Encuesta N° 13	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A
Encuesta N° 14	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A
Encuesta N° 15	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A



**Pregunta N° 1.-**

¿El área de crédito y cobranza cuenta con un "Jefe de crédito"?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	100
B. No	0

**Pregunta N° 2.-**

¿La empresa cuenta con un "cobrador" quien entrega físicamente las facturas al cliente y recolecta la cobranza (cheques o efectivo)?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	100
B. No	0

**Pregunta N° 3.-**

¿Se tienen establecidas y documentadas las políticas de empresa para otorgar crédito a los clientes?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	27
B. No	73

**Pregunta N° 4.-**

¿Tiene definido descuentos por pronto pago, por volumen o descuentos en determinados artículos, multas, recargos e intereses en caso de retraso en el pago?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	80
B. No	20

**Pregunta N° 5.-**

¿La empresa siempre realiza una evaluación crediticia antes de venderle a crédito a un cliente?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	80
B. No	20

**Pregunta N° 6.-**

¿Se cuenta con un expediente por cada cliente que se le vende a crédito?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	100
B. No	0



**Pregunta N° 7.-**

¿El expediente cuenta con toda la documentación solicitada en el proceso de evaluación crediticia; y se le ha entregado al cliente copia del contrato para el otorgamiento de crédito?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	60
B. No	40

**Pregunta N° 8.-**

¿Cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimientos por cliente (actualizado mínimo mensualmente)?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	100
B. No	0

**Pregunta N° 9.-**

¿El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento de las cuotas, identifica oportunamente cuando un cliente no ha pagado en tiempo, se dirige con el cliente de manera respetuosa y profesional?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	67
B. No	33

- **Evaluación del desempeño**

**Pregunta N° 10.-**

¿Se emite un reporte con la cobranza del mes vs lo proyectado cobrar?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	100
B. No	0

# VI. DISCUSIÓN

## 6.1. DISCUSION DE LA ENCUESTA APLICADA

Este capítulo, tiene el propósito de presentar el proceso, que conduce a la afirmación de la hipótesis de investigación: “La gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en los estados financieros de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.”, a través del cumplimiento de los objetivos específicos propuestos:

- Analizar si las políticas de créditos y cobranzas, inciden en el riesgo de liquidez de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo,
- Evaluar la situación actual, del área de créditos y cobranzas de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.
- Aplicar las políticas establecidas y realizar el debido seguimiento de los créditos otorgados por la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.
- Entrenar y organizar, al personal involucrado en el área de créditos y cobranzas, fortalecer técnicamente, los sistemas de control de cobro, evitando la siniestralidad financiera de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo.

De las encuestas realizadas, se evalúa que la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Parque del norte S.A., de la ciudad de Trujillo no es íntegramente efectiva y no permiten identificar imperfecciones inmediatas en las ejecuciones de créditos y cobranzas.

La encuesta revela que, el área de créditos y cobranzas de la empresa Parque del Norte S.A., de la ciudad de Trujillo, cuenta con un jefe de crédito y también tienen gestores de cobranza (cobrador), quienes realizan las notificaciones a los clientes con deudas atrasadas.

Del resultado de la encuesta, se comprueba que no todos los créditos otorgados, pasan por una evaluación crediticia, por lo tanto, se estaría otorgando algunos créditos a clientes que en un futuro no cancelen, generando que la morosidad aumente.

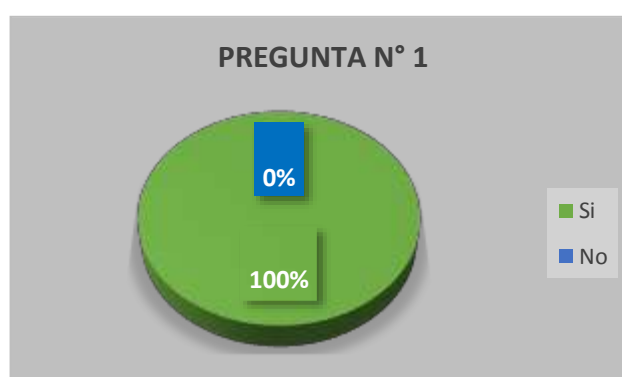
- **Estructura y organización departamental**

**Pregunta N° 1.-**

¿El área de crédito y cobranza cuenta con un "Jefe de crédito"?

RESPUESTA	PORCENTAJE %
A. Si	100
B. No	0

**Grafico N° 3**



## Discusión

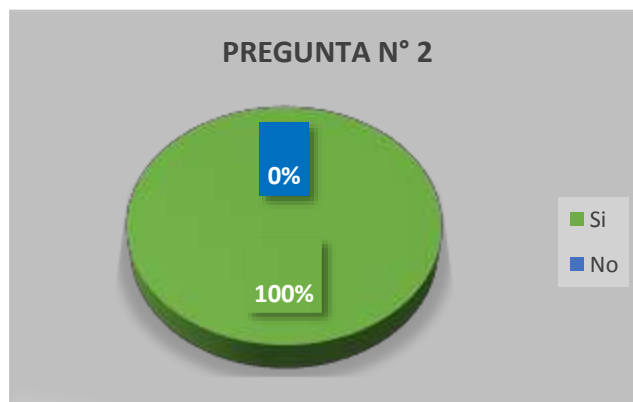
El 100% de los encuestados afirman, que el área de créditos y cobranzas si cuenta con un jefe de crédito.

## Pregunta N° 2.-

¿La empresa cuenta con un "cobrador" quien entrega físicamente las facturas al cliente y recolecta la cobranza (cheques o efectivo)?

RESPUESTA	PORCENTAJE %
A. Si	100
B. No	0

Grafico N° 4



## Discusión

El 100% de los encuestados afirman, que el área de créditos y cobranzas si tiene gestores de cobranza (cobrador), encargados de notificar a los clientes.

- **Políticas para el otorgamiento de crédito**

**Pregunta N° 3.-**

¿Se tienen establecidas y documentadas las políticas de empresa para otorgar crédito a los clientes?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
A. Si	27
B. No	73

**Grafico N° 5****Discusión**

El 73% del personal encuestado, afirman que el área de créditos y cobranzas no tienen establecidas sus políticas de crédito.

**Pregunta N° 4.-**

¿Tiene definido descuentos por pronto pago, por volumen o descuentos en determinados artículos, multas, recargos e intereses en caso de retraso en el pago?

RESPUESTA	PORCENTAJE %
A. Si	80
B. No	20

**Grafico N° 6****Discusión**

El 20% de los encuestados manifestó, que desconocen de los descuentos que se le pueden aplicar a los clientes si cancelan con anticipación, y cuando aplicar el interés por retrasos de pagos.



- **Evaluación crediticia**

**Pregunta N° 5.-**

¿La empresa siempre realiza una evaluación crediticia antes de venderle a crédito a un cliente?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	80
B. No	20

**Grafico N° 7****Discusión**

El 40% del personal encuestado afirman, que no todos los créditos pasan por una evaluación crediticia.

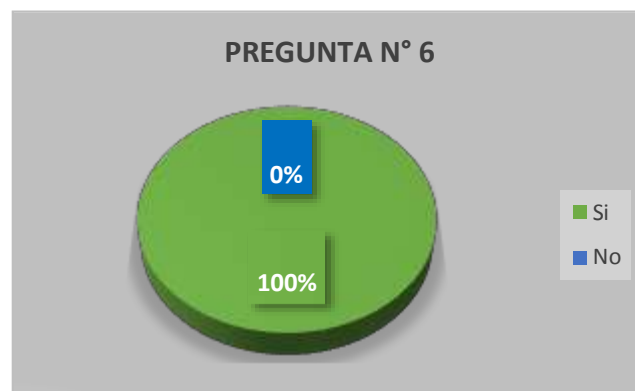
- **Otorgamiento del crédito**

**Pregunta N° 6.-**

¿Se cuenta con un expediente por cada cliente que se le vende a crédito?

<b>RESPUESTA</b>	<b>PORCENTAJE</b> %
A. Si	100
B. No	0

**Grafico N° 8**



**Discusión**

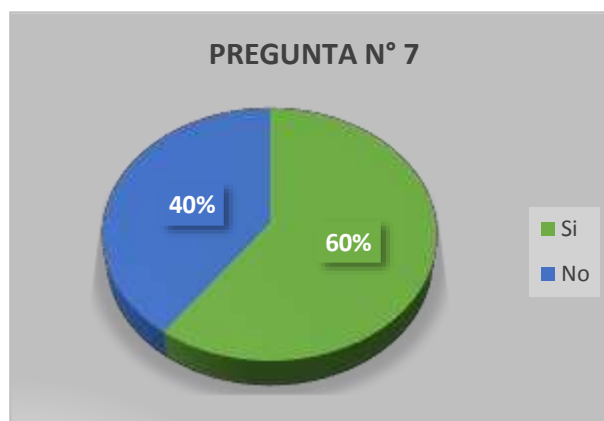
El 100% de los encuestados afirman, que cada cliente de la empresa Parque del norte S.A., de la ciudad de Trujillo cuenta con su expediente.

### Pregunta N° 7.-

¿El expediente cuenta con toda la documentación solicitada en el proceso de evaluación crediticia; y se le ha entregado al cliente copia del contrato para el otorgamiento de crédito?

RESPUESTA	PORCENTAJE %
A. Si	60
B. No	40

Grafico N° 9



### Discusión

El 40% de los encuestados afirman, que los expedientes del cliente no siempre llevan toda la documentación solicitada por el área de créditos y cobranzas de la empresa Parque del norte S.A., de la ciudad de Trujillo.

- **Seguimiento a la cobranza ordinaria**

**Pregunta N° 8.-**

¿Cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimientos por cliente (actualizado mínimo mensualmente)?

RESPUESTA	PORCENTAJE %
A. Si	100
B. No	0

**Grafico N° 10**



**Discusión**

El 100% de los encuestados afirman, que el área de créditos y cobranzas de la empresa Parque del norte S.A., de la ciudad de Trujillo, llevan un control de las cuotas vencidas y por vencer de los clientes.

### Pregunta N° 9.-

¿El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento de las cuotas, identifica oportunamente cuando un cliente no ha pagado en tiempo, se dirige con el cliente de manera respetuosa y profesional?

RESPUESTA	PORCENTAJE %
A. Si	67
B. No	33

Grafico N° 11



### Discusión

El 67% del personal encuestado afirman, que el gestor de cobranza (cobrador) de la empresa Parque del norte S.A., de la ciudad de Trujillo, se comunica por lo menos dos veces antes del vencimiento de las cuotas, también identifica en su momento cuando un cliente no ha pagado en tiempo y que sabe cómo dirigirse hacia el cliente de manera respetuosa y profesional.

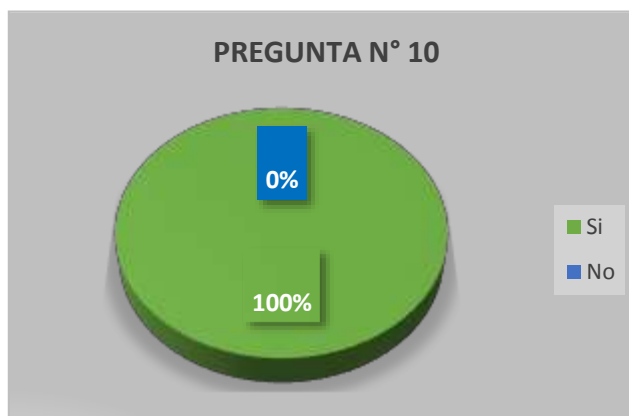
- **Evaluación del desempeño**

**Pregunta N° 10.-**

¿Se emite un reporte con la cobranza del mes vs lo proyectado a cobrar?

RESPUESTA	PORCENTAJE %
A. Si	100
B. No	0

**Grafico N° 12**



**Discusión**

El 100% de los encuestados por unanimidad afirman, que el área de créditos y cobranzas de la empresa Parque del norte S.A., de la ciudad de Trujillo, si emite un reporte de la cobranza del mes (ingresos) vs lo proyectado a cobrar (presupuesto).

# CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

1. Se verifico, que efectivamente la adecuada gestión de créditos y cobranzas, incidió de forma positiva en los estados financieros de la empresa Parque del norte S.A., de la ciudad de Trujillo.
2. Se concluyó que, los colaboradores, en su mayoría no conocen sobre las políticas de crédito y cobranzas; también no están enterados en su totalidad, sobre los descuentos que se otorga a los clientes; así como también los intereses moratorios por atraso en sus cuotas.
3. Se determinó, que no todos los créditos son evaluados convenientemente, debido a que no se cuenta los fines de semana y en horario nocturno, con personal en el área de créditos y cobranzas, para que realice la verificación del historial crediticio de los posibles clientes.
4. Se determinó, que cada cliente cuenta con un expediente en los archivos de la empresa; pero no todos ellos tienen la documentación necesaria para una buena optimización en el seguimiento de la gestión de cobranza.
5. Los gestores de cobranza no siempre se comunican o visitan a todos los clientes, debido a que la empresa solo cuenta con dos (2) gestores de cobranza, para cubrir toda la cartera de clientes.



# **RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, seguir buscando la mejora continua, para optimizar más los procesos del área de créditos y cobranzas, y que se genere altos índices de solvencia económica.
2. Establecer charlas de capacitación, a todo el personal del área de ventas como a créditos y cobranzas, relacionado a las políticas de créditos, promociones, beneficios que se pueden brindar a los clientes; así también, los recargos por interés, siempre y cuando el cliente se atrase en sus cuotas.
3. Se recomienda, contratar un personal para los fines de semana y feriados para que realice, la verificación de los posibles clientes hábiles en la central de riesgo. De esta manera disminuiría el índice de morosidad en la empresa Parque del norte S.A., de la ciudad de Trujillo.
4. Los contratos al crédito, se recomienda tener toda la documentación completa. De esta manera, se tendrá toda la información del cliente como del garante; y así facilitar el trabajo del gestor de cobranza para la ubicación de los clientes.
5. Debido a que la empresa, en la actualidad cuenta con más de tres mil clientes con crédito, es necesario, contratar por lo menos a un gestor más de cobranza; y asignarles un celular para que estén más en contacto con los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Textuales

- Hirache Flores, L. (2015). Estados financieros conforme a NIIF. Lima, Perú: Pacifico Editores.
- Flores Soria, J. (2014). Manual práctico de Estados Financieros. Lima, Perú: Pacifico Editores.
- Effio Pereda, F. (2008). Finanzas para contadores. Lima, Perú: Real Time EIRL.
- Abanto Bromley, M., Castillo Chuiman, J., Bobadilla La Madrid, M., Agapito Custodio, R., Romero Aranibar, C., Paredes Espinoza, B. (2012). Diccionario aplicado para cocontadores (1ª ed.). Lima, Perú: Editorial El Buho.
- Instituto Pacifico (2015). Actualidad Empresarial. Revista de investigación y negocios. (360). 11-17. Recopilado el 05 de noviembre de 2015.

### Virtuales

- Anónimo (2008). Ratios de Actividad. Recuperado el 11 de octubre de 2016

<http://www.zonaeconomica.com/analisisfinanciero/ratios-actividad>.

- Efraín burgos, B. (2013). Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Recuperado el 07 de octubre de 2016

<http://www.monografias.com/trabajos11/interdat/interdat.shtml>

- Gomez, G. Análisis vertical y horizontal de los Estados Financieros. Recuperado el 02 de octubre de 2016

<http://www.gestiopolis.com/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros/>

- Aguilar Pinedo V. H. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación petrolera S.A.C. - AÑO 2012. Recuperado el 03 de setiembre de 2016.

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilas\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilas_vh.pdf)

- Ing. Noriega Castro J. V. (2011). Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala. Recuperado el 26 de agosto de 2016.

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)

- Hidalgo Benito E. V. (2010). Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado. Recuperado el 26 de agosto de 2016.

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo\\_ev.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf)

# ANEXOS

## **ENCUESTA**

- **Estructura y organización departamental**

1. ¿El área de crédito y cobranza cuenta con un "Jefe de crédito"?

- A. Si
- B. No

2. ¿La empresa cuenta con un "cobrador" quien entrega físicamente las facturas al cliente y recolecta la cobranza (cheques o efectivo)?

- A. Si
- B. No

- **Políticas para el otorgamiento de crédito**

3. ¿Se tienen establecidas y documentadas las políticas de empresa para otorgar crédito a los clientes?

- A. Si
- B. No

4. ¿Tiene definido descuentos por pronto pago, por volumen o descuentos en determinados artículos, multas, recargos e intereses en caso de retraso en el pago?

- A. Si
- B. No

- **Evaluación crediticia**

5. ¿La empresa siempre realiza una evaluación crediticia antes de venderle a crédito a un cliente?

- A. Si
- B. No

- **Otorgamiento del crédito**

6. ¿Se cuenta con un expediente por cada cliente que se le vende a crédito?

- A. Si
- B. No

7. ¿El expediente cuenta con toda la documentación solicitada en el proceso de evaluación crediticia; y se le ha entregado al cliente copia del contrato para el otorgamiento de crédito?

- A. Si
- B. No

• **Seguimiento a la cobranza ordinaria**

8. ¿Cuenta con un detalle actualizado de saldos y vencimientos por cliente (actualizado mínimo mensualmente)?

- A. Si
- B. No

9. ¿El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento de las cuotas, identifica oportunamente cuando un cliente no ha pagado en tiempo, se dirige con el cliente de manera respetuosa y profesional?

- A. Si
- B. No

• **Evaluación del desempeño**

10. ¿Se emite un reporte con la cobranza del mes vs lo proyectado cobrar?

- A. Si
- B. No

## Cuadro N° 9

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

PARQUE DEL NORTE S.A. (NUEVOS SOLES)					VARIACIÓN	
	31/09/2015		31/09/2016		ABSOLUTA	RELATIVA
<b>Activo Total</b>	<b>147,230</b>	<b>100%</b>	<b>162,976</b>	<b>100%</b>	15746	11%
<b>Activo Corriente</b>	<b>54,279</b>	<b>37%</b>	<b>73,465</b>	<b>45%</b>	19,186	35%
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	22,963	16%	22,963	14%	0	0%
Cuentas por cobrar comerciales	22,920	16%	42,892	26%	19,972	87%
Inventarios	1,676	1%	890	1%	-786	-47%
Gastos pagados por anticipados	6,720	5%	6,720	4%	0	0%
<b>Activo no corriente</b>	<b>92,951</b>	<b>63%</b>	<b>89,511</b>	<b>55%</b>	-3,440	-51%
Activos fijos	92,951	63%	89,511	55%	-3,440	-51%
<b>Pasivo + Patrimonio neto.</b>	<b>147,230</b>	<b>100%</b>	<b>162,976</b>	<b>100%</b>	15,746	234%
<b>Pasivo Total</b>	<b>67,061</b>	<b>46%</b>	<b>58,908</b>	<b>36%</b>	-8,153	-121%
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>30,561</b>	<b>21%</b>	<b>23,608</b>	<b>14%</b>	-6,953	-103%
Deudas financieras CP	12,321	8%	4,878	3%	-7,443	-111%
Proveedores CP	5,900	4%	6,500	4%	600	9%
Otras Cuentas por Pagar CP	12,340	8%	12,230	8%	-110	-2%
<b>Pasivo no corriente</b>	<b>36,500</b>	<b>25%</b>	<b>35,300</b>	<b>22%</b>	-1,200	-18%
Préstamos LP	36,500	25%	35,300	22%	-1,200	-18%
<b>Patrimonio neto</b>	<b>80,169</b>	<b>54%</b>	<b>104,068</b>	<b>64%</b>	23,899	356%
Capital Emitido	20,000	14%	20,000	12%	0	0%
Reservas Legales	0	0%	0	0%	0	0%
Utilidades retenidas	60,169	41%	84,068	52%	23,899	356%



## Cuadro N° 10

## ESTADO DE RESULTADOS

<b>PARQUE DEL NORTE S.A. (NUEVOS SOLES)</b>				
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	<b>31/09/2015</b>		<b>31/09/2016</b>	
Ventas	1,102,830	100%	1,089,083	100%
Costo de ventas	-741,292	-67%	-725,983	-67%
<b>Resultado bruto</b>	<b>361,538</b>	<b>33%</b>	<b>363,100</b>	<b>33%</b>
Gastos de ventas	-198,509	-18%	-180,788	-17%
Gastos administrativos	-133,967	-12%	-132,297	-12%
Otros ingresos (gastos)		0%		0%
<b>Resultado operación EBIT</b>	<b>29,062</b>	<b>3%</b>	<b>50,015</b>	<b>5%</b>
Ingresos (gastos) financieros	-5,917	-1%	-6,562	-1%
Dividendos, Participación Patrimonial relacionadas		0%		0%
<b>Resultado antes de Impuestos</b>	<b>23,145</b>	<b>2%</b>	<b>43,453</b>	<b>4%</b>
Participación de los trabajadores		0%		0%
Impuesto a la Renta	-6,944	-1%	-13,036	-1%
<b>Ganancia/Pérdida neta</b>	<b>16,201</b>	<b>1%</b>	<b>30,417</b>	<b>3%</b>

## RATIOS FINANCIEROS

### 1. LIQUIDEZ GENERAL

Mide la capacidad de una empresa para cubrir sus obligaciones financieras de corto plazo utilizando sus activos líquidos; o el número de unidades monetarias de activo circulante que tiene la empresa para pagar cada unidad monetaria de pasivo circulante.

Es deseable una razón circulante mayor que 2, pero mientras mayor sea ésta, mayor capacidad tendrá la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo.

**Cuadro N° 11**

#### LIQUIDEZ GENERAL

ActivoCorriente	=	73,465	=	3.11	Veces
Pasivo Corriente		23,608			

Esto quiere decir que el activo corriente es 3.11 veces más grande que el pasivo corriente; o que, por cada UM de deuda, la empresa cuenta con UM 3.11 para pagarla. Cuanto mayor sea el valor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.

### 2. PRUEBA ACIDA

Al igual que el ratio de Liquidez, este examina la capacidad de pago a corto plazo, pero lo hace de una manera más exigente. Para ello resta del activo corriente los inventarios y los gastos anticipados, que constituyen la parte menos líquida del mismo, evaluando la liquidez con tan solos aquellos activos más eficientes convertibles en dinero (Efectivo y equivalente de efectivo, cuentas por cobrar comerciales, valores de fácil negociación).

Es deseable una razón rápida igual a 1, pero mientras mayor sea ésta, mayor capacidad tendrá la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo.

**Cuadro N° 12****PRUEBA ACIDA**

Activo Corriente - Inventarios - Gastos Anticipados	=	73,465 - 7,610	=	2.79	Veces
Pasivo Corriente		23,608			

A diferencia del anterior, esta excluye los inventarios y los gastos anticipados por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra. Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista.

Esto quiere decir que el activo corriente en caso de quiebra puede cubrir sus obligaciones 2.79 veces.

**3. PRUEBA DEFENSIVA**

Este ratio mide con mayor rigor que la propia prueba ácida la capacidad efectiva en el corto plazo, considerando únicamente los activos mantenidos en caja y bancos y los valores negociables, descartando la cuentas por cobrar comerciales. Indica el periodo durante el cual la empresa es capaz de seguir operando con tan solo sus activos más líquidos, prescindiendo de su flujo de ventas.

**Cuadro N° 13****PRUEBA DEFENSIVA**

Caja Bancos	=	22,963	=	97.27%
Pasivo Corriente		23,608		

Nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta.

Esto quiere decir que contamos con 97.27% de liquidez para operar, sin recurrir a los flujos de ventas.

#### 4. CAPITAL DE TRABAJO

Este indicador también llamado Fondo de Maniobra, constituye una forma distinta de analizar la liquidez general, pues expresa esta mas bien como la diferencia o saldo entre las disponibilidades y deudas de corto plazo. Indica las disponibilidades netas de recursos con que cuenta la empresa para operar en el corto plazo, luego de cumplir con sus obligaciones corrientes. Pese a su gran importancia, los ratios de liquidez no bastan para evaluar adecuadamente la capacidad de pagos de corto plazo de una empresa. Requiere ser complementados, ineludiblemente, con el flujo de efectivo, que es, sin duda alguna, la principal herramienta de análisis sobre la materia.

**Cuadro N° 14**

#### CAPITAL DE TRABAJO

Act.Corrente - Pas.Corrente	=	73,465 - 23,608	<b>49,857.00</b> U.M.
-----------------------------	---	-----------------	-----------------------

El capital de trabajo es lo que queda a la empresa después de pagar sus deudas inmediatas. Es el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

En nuestro caso, nos está indicando que contamos con capacidad económica para responder obligaciones con terceros.

#### 5. PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA

El Período promedio de cobranza nos indica el número promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir, el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

**Cuadro N° 15**

#### PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA

Cuentas x Cobrar x 360	=	42,892 x 360	<b>14.18</b> días
Ventas anuales al crédito		1,089,083	

Las cuentas por cobrar son activos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente.

El índice nos está indicando que las cuentas por cobrar están circulando 14.18 días, es decir, nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

## 6. ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Las ventas a crédito representan un gran porcentaje de las ventas totales en una empresa y tienen el objeto de conservar los clientes actuales, así como atraer nuevos, las condiciones en las que se da el crédito varía según el tipo de empresa, pero al final toda venta a crédito será registrada en las cuentas por cobrar.

En el momento en el que las ventas van a cuentas por cobrar es cuando toma importancia la rotación de cuentas, este indicador financiero es una técnica que mide la circulación de las cuentas por cobrar para saber el tiempo que le toma la empresa cobrar la cartera de clientes.

**Cuadro N° 16**

### ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Ventas anuales al crédito	=	1,089,083	
Cuentas x Cobrar		42,892	25.39 Veces

El índice nos está indicando, que demuestra una rotación de 25.39 veces por año. A mayor rotación, mayor movilidad del capital invertido en inventarios y más rápida recuperación de la utilidad que tiene cada unidad de producto terminado.

Mientras más alta sea la rotación de inventarios, más eficiente será el manejo del inventario de una empresa.

## 7. ROTACION DE CARTERA

La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.

El saldo en cuentas por cobrar no debe superar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

**Cuadro N° 17**

### ROTACION DE CARTERA

Cta.xCobrarProm x 360	=	32,906 x 360	=	<b>10.88</b>	días
Ventas		1,089,083			
Rotación Anual	=	360	=	<b>33.10</b>	veces por año
		10.88			

Esto quiere decir que la empresa convierte en efectivo sus cuentas por cobrar 10.88 días o rotan 33.10 veces en el período.

La rotación de la cartera un alto número de veces, es indicador de una acertada política de crédito que impide la inmovilización de fondos en cuentas por cobrar.

## 8. ROTACION DE LOS INVENTARIOS

La rotación de Inventarios es el indicador que permite saber el número de veces en que el inventario es realizado en un periodo determinado. Permite identificar cuantas veces el inventario se convierte en dinero o en cuentas por cobrar.

**Cuadro N° 18**

### ROTACION DE LOS INVENTARIOS

Inventarios Prom x 360	=	$\frac{1,283}{725,983} \times 360$	=	<b>0.64</b>	días
Costo de Ventas					
Rotación Anual	=	$\frac{360}{0.64}$	=	<b>565.85</b>	veces por año

Esto quiere decir que los inventarios van al mercado cada 0.64 días, lo que demuestra una alta rotación de la inversión, 565.85 veces por año. A mayor rotación mayor movilidad del capital invertido en inventarios y más rápida recuperación de la utilidad que tiene cada unidad de producto terminado.

Mientras más alta sea la rotación de inventarios, más eficiente será el manejo del inventario de una empresa.