



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Políticas de créditos - cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa
Los Portales S. A. del distrito de Chimbote - 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS

BENITES VÁSQUEZ, Ana María (ORCID: 0000-0001-7800-5176)

MEZA RUBIO, Débora Janina (ORCID: 0000-0002-5533-2630)

ASESORES

Dr. GUTIÉRREZ ULLOA, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

Mg. ROSALES ENRIQUEZ, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0003-3739-3007)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

Al todo poderoso por darnos la vida y
Permitirnos concluir con éxito nuestra
Carrera profesional.

A nuestros padres Luis Benites y
Manuela Vásquez, a Wilder Meza y
Marleni Rubio, por los ejemplos y los
valores inculcados en el transcurso de la vida.

A mi querida hija Katherine.
A mi esposo Carlos y mis hijos Luana,
Nicolás por ser las razones de nuestras vidas
en nuestro camino de superación.

Agradecimiento

Agradezco a la Msc. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez por su asesoramiento, dedicación, motivación, criterio e importantes precisiones en el logro del presente trabajo de investigación.

Al personal administrativo de la empresa Los Portales S. A. del distrito de Chimbote, por la autorización para la ejecución del presente estudio.

A los profesionales del área de Crédito – Cobranzas por ser los responsables de la gestión, recuperación del mismo.

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

ANA MARIA BENITES VASQUEZ

Cuyo título es:

**POLÍTICAS DE CREDITOS-COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA LOS PORTALES S.A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE-2018**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: *H* (Número).....
..... *De siete* (Letras).

Chimbote 11 de julio del 2019


.....
DRA. MARINELA KARINA SOLANO CAMPOS
PRESIDENTE


.....
DR. CRISTIAN RAYMOUND GUTIERREZ ULLOA
SECRETARIO


.....
MG. CARLOS ANTONIO ROSALES ENRIQUEZ
VOCAL

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CECILIA VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a):

DEBORA JANINA MEZA RUBIO

Cuyo título es:

**POLÍTICAS DE CREDITOS-COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA LOS PORTALES S.A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE-2018**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (Número).....
..... Diecisiete (Letras).

Chimbote 11 de julio del 2019


.....
DRA. MARIELA JANINA SOLANO CAMPOS
PRESIDENTE


.....
DR. CRISTIAN RAYMOUND GUTIERREZ ULLÓA
SECRETARIO


.....
MGR. CARLOS ANTONIO ROSALES ENRIQUEZ
VOCAL

Declaratoria de Autenticidad

Yo Ana María Benites Vásquez, identificada con D.N.I. N° 32810678, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido como la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Chimbote, 06 de Julio del 2019



Ana María Benites Vásquez
DNI N° 32810678

Declaratoria de autenticidad

Yo, Débora Janina Meza Rubio, identificada con D.N.I. N°45673228, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido como la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Chimbote, 06 de Julio del 2019



Débora Janina Meza Rubio
DNI N° 45673228

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	21
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
2.2 Operacionalización de variables.....	23
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5 Procedimiento.....	27
2.6 Métodos de análisis de datos.....	27
2.7 Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
3.1 Generalidades.....	28
3.2 Descripción de resultados.....	30
3.2.1 Situación actual de las Políticas de crédito.....	30
3.3 Efecto de las políticas de crédito.....	44
3.4 Análisis de las políticas de crédito – cobranza.....	47
3.5 Contrastación de hipótesis.....	49
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la incidencia de las políticas de créditos – cobranza en la liquidez de la empresa Los Portales S. A. del Distrito de Chimbote durante el periodo 2018.

Siendo esta investigación de tipo aplicada, basó su estudio en un diseño no experimental – de corte transversal. El estudio utilizó como técnica e instrumento para la recolección de datos un “Cuestionario para evaluar las políticas de créditos y cobranzas”, validado a juicio de expertos. Se aplicó entrevista al gerente de plaza y posteriormente al responsable del área de créditos – cobranzas. La población estuvo constituida por los colaboradores de la empresa Los Portales S.A., mientras que la muestra la conformó la responsable del área de créditos - cobranzas. Los datos fueron procesados haciendo uso del análisis descriptivo.

Como resultado se determinó que no existe un manual de funciones para los colaboradores, así como también un call center para el seguimiento de la cobranza, por otro lado, la empresa no cuenta con suficiente capacidad para afrontar obligaciones o futuros compromisos. Esto nos permitió concluir que con el buen manejo de las políticas de créditos- cobranzas permitirá mejoras a la empresa al obtener resultados positivos y dentro de esperado en todos sus ratios de liquidez.

Palabras clave: créditos, cobranza, liquidez.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the incidence of credit policies - collection in the liquidity of the company Los Portales S. A. of the District of Chimbote during the 2018 period.

This type of research being applied, he based his study on a non-experimental design - cross-sectional. The study used as a technique and instrument for data collection a "Questionnaire to evaluate the policies of credits and collections", validated in the opinion of experts. An interview was applied to the manager of the post and later to the head of the credit area - collections. The population was constituted by the collaborators of the company Los Portales S.A., while the sample conformed the person in charge of the area of credits - collections. The data was processed using descriptive analysis.

As a result, it was determined that there is no manual of functions for the employees, as well as a call center for monitoring collections, on the other hand, the company does not have sufficient capacity to face obligations or future commitments. This allowed us to conclude that with good management of credit-collection policies will allow improvements to the company to obtain positive results and within expected in all its liquidity ratios.

Keywords: credits, collection, liquidity.

I.- INTRODUCCIÓN.

En los tiempos actuales las organizaciones tienden a crear nuevas maneras que les faciliten el desarrollo de sus operaciones, todo a consecuencia de adaptarse a los constantes cambios que se dan en su entorno allegado, obligándolos a optar por medidas que les permitan mantener su existencia, cumpliendo con su rol principal que es satisfacer las necesidades de los consumidores con el beneficio de la rentabilidad.

Es por ello que muchas de las organizaciones se acogen al modelo de la prestación de servicio a crédito, por la cual ellos han concebido como una buena fuente de ingresos, lo que no es ajeno a la empresa Los Portales S.A.

Bajo este contexto, la actividad de prestar servicios a crédito o el flujo de ventas se ha ido transformando en una modalidad de obtención monetaria muy influyente para diversas entidades, como la organización Los Portales S.A.

Si bien es cierto que las ventas al crédito traen consigo muchos beneficios, también es conocido los grandes riesgos que atraen, siendo la principal el riesgo de no pago o mora, es por ello que las empresas deben considerar una costumbre eficiente en la gestión de créditos. Para producir un efecto importante en el rendimiento integral de una organización se necesitan de políticas o lineamientos eficaces de crédito. Además, saber que para que las empresas tengan una postura de otorgar créditos se tiene que cumplir con evaluar las solicitudes de crédito y determinar políticas de cobranza efectiva.

Los mencionados activos considerados corrientes representan inversiones relevantes en su mayoría, así como representar muestras grandes de activos generales, por ende, viene siendo fundamental para las organizaciones optimizar los métodos en cobranza de forma beneficiosa, debido a los atrasos excesivos que pueden perjudicar a la liquidez.

Por tal motivo las empresas tienen que mantener un conveniente control de su liquidez, la cual sea garantía de éxito y buena posición de mercado; aunque al presentarse una crisis los conceptos mencionados se contraponen, dejando paso a una disyuntiva que recae en el encargado de las finanzas, quien deberá realizar las gestiones correspondientes para sobreponerse a las dificultades dadas.

Las situaciones de riesgo que afectan a la liquidez deben tener una solución pronta, puesto que la falta de capital neto, no pago de proveedores, deudos, colaboradores, terceros financieros, impuestos, entre otros; dificultan las actividades y el normal funcionamiento de la organización, a su vez obstaculiza la generación de recursos monetarios que incentiven la mejora de la liquidez, basándose en la ley que no se da crédito a nadie sin capacidad de pago.

En este sentido podemos determinar factores que acatan el actual estado de la empresa Los Portales S.A., puede destacarse la ausencia de eficiencia de políticas de crédito-cobranza, así como los recursos necesarios para una eficiente gestión.

Es por ello que la investigación basa su desarrollo en permitir generar alternativas eficientes de cobranza y crédito, relacionados con las adaptaciones tecnológicas que se puedan ejecutar en conjunto entre empresas o algunos bancos.

Los trabajos previos de la investigación, se encontraron compuestos por antecedentes localizados en fuentes primarias y secundarias, tales como libros, medios tecnológicos, repositorios, etc. De acuerdo a las variables no se encontró trabajos similares directamente, pero en lo posible se plasmó las relacionadas de manera indirecta.

En los trabajos internacionales hemos presentado:

Ramírez (2017), presento su tesis denominada: “Modelo de Crédito – Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”, donde el propósito principal fue crear un sistema de crédito y cobro para mejora de la administración de carácter financiero de la organización Facilito, guiado de un modelo cuantitativo, un diseño descriptivo y utilizando la técnica de la encuesta y entrevista, se concluyó:

La contabilidad y finanzas ejercidas presentan una gran relación similar diseño que toda empresa necesita información veraz, confiable, a tiempo y eficaz, sustentadas en cumplimiento de normas actuales, las cuales apoyan a una buena gestión y alcance de las metas planteadas. El modelo de crédito y cobranzas se encuentra dividido por 5 partes esenciales: departamento de crédito, gestión del crédito, evaluación y cesión del crédito, lineamientos y procesos de cobranza y acreditaciones de crédito; los cuales funcionan en conjunto con el fin optimizar las operaciones de la organización. (p.111).

Por otro lado, el autor Avelino (2017), quien postuló su tesis: “Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Adecar CIA Ltda.”, proponiendo como finalidad principal la evaluación del efecto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la organización Adecar. Donde se empleó un diseño descriptivo, de enfoque cualitativo y apoyado por una encuesta y un guía documentario, se pudo concluir:

Las evidencias de acuerdo a los distintos factores financieros mostraron una inadecuada administración de las cuentas por cobrar, teniendo una influencia negativa en el nivel de liquidez de la organización. Así mismo la evaluación de la mencionada cuenta facilitó la mejora de la gestión de cobranza repercutiendo positivamente en la liquidez, debido a la implementación de una costumbre orientada a la calidad, actualización de normas y procesos para la optimización de los recursos y su impacto en los resultantes financieros.

Esto sujeto a la relevancia de lo descrito es que se afirma que el modelo permitirá implementar formas correctivas a tiempo y sobre todo tener vigencia logrando posicionarse entre las primeras en su rubro. (p.13).

Para los trabajos nacionales, tenemos:

Nole (2015), desarrollo su estudio llamado: “Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad de Pagos de Servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015”. Donde el objetivo fundamental fue determinar la influencia de la variable estrategias de cobranza y la morosidad en los pagos de servicios de la empresa EPSEL S.A. Apoyado de un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional – propositivo y una técnica de encuesta y guía de observación, se logró concluir:

Se confirmó la existencia de influencia entre las variables de investigación. Así mismo se fundamenta las estrategias de cobranza de la empresa manifestando que son: implementación de un software que minimice la cartera en mora, brindar cronogramas de pago cómodos para deuda acumulada o vencida, evasión de aumento de morosidad realizando suspensión de servicios, clasificación de cartera en mora, creación y ejecución de sistemas de incentivo de pago a tiempo, etc. (p.98)

Para Paucar (2016), ejecuto su investigación denominada: “Control interno financiero y su efecto en la liquidez de la empresa ferretera Julio Lau S.A. de Trujillo en el año 2015”. Se centró en determinar la manera en la que el control interno financiero afecta a la liquidez de la empresa.

Donde el enfoque establecido fue cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional y la entrevista, guía de observación y análisis documental como instrumentos, se concluyó:

Si de crearse y ejecutarse un acertado control interno se podría obtener mejoría en los resultados, confirmando de esa manera la influencia de una variable sobre la otra. El diagnostico al evaluar a la empresa en investigación se concluyó que no mantiene un correcto control interno en el área de caja, así mismo no se encontró evidencia de un MOF y RI definido, contando con un personal de operaciones (caja) cumpliendo diferentes funciones. La evaluación de los ratios de la organización incidiendo en la liquidez, reveló una bajada de cantidad con respecto a periodos pasados.

La ejecución de un nuevo control interno financiero logro el desarrollo de la organización produciendo resultantes óptimos y positivos visualizados en la liquidez general. Así mismo se optimizo el manejo de efectivo, gestionando de manera eficiente las cuentas por cobrar comerciales, el capital manifestó un desarrollo favoreciendo a las inversiones con más recursos. Finalmente se detalla que el control interno favorece a la liquidez y la minimización de costos dentro de la ferretería Julio Lau S.A. (p.36).

En el ámbito regional-local se ha ubicado:

Para Briceño (2017), desarrollo su llamada: “Influencia de políticas de venta al crédito en clientes morosos de la empresa Epropar S.A.C. Chimbote, 2016”, presentando el fin principal de establecer si la variable política de venta al crédito genera influencia en la variable dependiente clientes morosos de la organización. De diseño no experimental, tipo descriptivo y la entrevista como instrumento, se llegó a la conclusión:

Existe un incorrecto control de las deudas, debido a la carencia de liquidez, en donde se comprobaron muchos quiebres relacionados a la habilitación y ejecución de las normas crediticias, evidenciando una carencia de profesionalismo en el encargado de la cobranza. (p.2).

Según Olortigue (2018), en su investigación llamada: “Ventas al crédito en la liquidez, Empresa industrial comercial pesquero S. A. C. Chimbote periodo 2017”, mantuvo el objetivo general de establecer la influencia de la variable ventas al crédito sobre la variable liquidez de la entidad. Utilizando un diseño no experimental – transversal descriptivo y al cuestionario como técnica, se estableció la siguiente conclusión:

Los resultados obtenidos fueron que al ver los reportes de ventas se obtuvo que un 83.35% de las ventas son tanto al crédito como al contado originando que afecte en un 50.01% en la liquidez de la empresa, de la misma manera se ven en la necesidad de un 100% de poder implementar una política de crédito y cobranza para que así el ingreso del dinero le dé una rotación a la liquidez en la empresa. (p.2).

Según College (2015), en su investigación titulada: “Política de crédito y su efecto en la liquidez: un estudio de empresas de fabricación seleccionadas en Nigeria”, El objetivo principal de este estudio es descubrir varias formas de mejorar una organización a través de la política de crédito y como puede ser su liquidez mejorado. Utilizando un diseño no experimental, tipo descriptivo y cuestionario como técnica, se estableció la siguiente conclusión:

Los resultados obtenidos fueron, que para que las empresas maximicen su beneficio, deben otorgar Crédito a clientes de confianza con un mecanismo de control de crédito adecuado. También se descubrió que las ventas de crédito aumentan el volumen de negocios y la rentabilidad en los dominios de implementación de la política de crédito óptima en las empresas. Las empresas tienen una mejor oportunidad manteniendo un nivel de liquidez deseable si su política de crédito es revisada regularmente y equilibrado. (p.15).

La fundamentación teórica, humanista y científica se encuentran en los siguientes autores:

Respecto a los créditos.

Según La Economía (s/a), la palabra crédito deriva de creer. En materia comercial, podemos decir que un crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona.

El crédito permite tomar dinero de mañana prestado para obtener algo hoy.

Así mismo el Instituto Peruano de Administración de Empresas (s/a), menciona al

crédito como un sistema de negociación en el cual un cliente o entidad obtiene una responsabilidad de pagos futuros (deudor) mediante una rápida aprobación de un bien o servicio (acreedor). Este se adapta a los requisitos de transacción, dando así la facilidad de un pacto comercial, ya que se consigue una excelente satisfacción de venta a través del negociante, puesto que la compra por parte del consumidor este de la misma manera acorde con el medio de pago presentado.

Entonces desde un punto de vista financiero, el crédito viene a ser la prestación de efectivo que una institución concede a sus clientes, a partir de la responsabilidad que, en un futuro, dicho cliente reembolsará el préstamo adquirido de manera gradual (por medio de cuotas de pago) o mediante un pago total con los intereses incluidos por parte del banco que realizó el préstamo durante aquel tiempo no se obtuvo el dinero (por medio de un prepago).

Por ultimo desde el punto de vista bancario, para Bessis (1998), define al crédito como un riesgo de incurrir en pérdidas debido al incumplimiento no necesariamente implica un incumplimiento, pero significa que la probabilidad de incumplimiento aumenta.

Los tipos de créditos, según la SBS (2013a), identifica ocho tipologías diferentes de créditos en el territorio nacional, así se tiene:

Los créditos corporativos, son concedidos a clientes jurídicos que obtengan ventas no menores de doscientos millones de soles anuales. Estas cifras son muy necesarias ya que tienen que ser reales durante el último par de años, posteriormente ya se podrá adquirir el crédito.

Los créditos a grandes empresas, se seden a clientes jurídicos siempre y cuando las ventas por año sean superiores a s/. 20 mil, pero inferiores a s/. 200 millones en el último par de años, luego ya se facilitará la adquisición del crédito.

Los créditos a medianas empresas, se ceden a clientes jurídicos que obtengan una capacidad de endeudamiento correspondiente a trescientos mil soles en el SF (Sistema Financiero) durante el último semestre y que no estén cumpliendo con aquellos requisitos para estar entre los corporativos y las grandes empresas. Es por ello, que este se les facilita a usuarios naturales con obligaciones que no son de carácter hipotecario, superiores a trescientos mil soles en el SF en el último semestre, pero está sujeto solo a pymes.

Los créditos a pequeñas empresas, este es un crédito dado a usuarios naturales y jurídicos para un fin de dación de servicios, producción o comercio, siempre y cuando su

apalancamiento en el SF este fluctuando en s/. 20 mil e inferior a s/. 300 mil durante el último semestre.

Los créditos a microempresas, este es extendido a usuarios tanto naturales como jurídicas con fines semejantes a la de las pymes, pero en el caso con el apalancamiento en el SF tiene que ser inferior a los s/. 20 mil.

Los créditos de consumo revolvente, se les concede a los clientes naturales para la retribución de servicios, productos u obligaciones ajenas a la empresa. Este crédito se describe a que podrían ser pagados por el monto menor que la factura, y la diferencia es acumulada (aplicándose la disposición respectiva) para futuros recibos.

Los créditos de consumo no revolvente, son el tipo de crédito para usuarios naturales con finalidades diferentes al empresarial. Lo distinto en el crédito anterior es que deberá pagar el mismo monto de la factura y no menor de aquella.

Créditos hipotecarios, se facilitan a usuarios naturales por sus compras como reparo, construcción, remodelado o expansión, etc., de vivienda propia con el fin de que estos créditos se cubran con las hipotecas inscritas.

Los Tipos de créditos según el emisor en el Perú, se podría decir que la SBS (2013b), tipifica a los créditos de acuerdo a la entidad que las emite. Tales como:

Créditos gubernamentales, Estos son ejecutables por entidades del sector público para diferentes operaciones de financiación para propósitos de carácter empresarial y de inversiones privadas. Las primordiales entidades del sector público en financiamiento son:

Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), Realiza préstamos de dinero a entidades financieras y aquellas con intereses bajos y períodos oportunos, brindando así gran parte de actividades empresariales en el Perú por parte de los créditos.

Agrobanco: Este proporciona créditos para los sectores del agro, ganaderos e industriales relacionados a las ofertas agrarias y de ganadería.

Banco de Materiales: Esta entidad otorga créditos para las construcciones de casas, así como también su expansión y acomodo.

Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero (FONDEPES): Permite adquirir créditos a los trabajos referidos a la pesca y acuicultura.

Para John Ventura, Mary Reed(s/a), todo crédito no es creado igual. Hay muchas formas de crédito disponibles, y familiarizarse con los tipos de crédito puede ayudarlo a convertirse en un mejor consumidor de crédito.

Garantizado, con este tipo de crédito, el acreedor garantiza que se pagará mediante la colocación de un gravamen sobre un activo de su propiedad. El derecho de retención le da derecho al acreedor a tomar el activo si no cumple con los términos de su contrato de crédito. Los préstamos para automóviles, las hipotecas y los préstamos con garantía hipotecaria son tipos comunes de crédito garantizado.

Sin garantía, cuando su crédito no es seguro, simplemente comunique al acreedor su palabra de que pagará lo que haya pedido prestado. Las facturas de las tarjetas de crédito, médicas y de servicios públicos son ejemplos de créditos no garantizados.

Rotación, si su crédito es rotatorio, el acreedor lo ha aprobado por un monto fijo (su límite de crédito) y puede acceder al crédito cuando lo desee y con la frecuencia que desee. A cambio, debe pagar al acreedor al menos un monto mínimo en el saldo pendiente de su cuenta cada mes. Las tarjetas de crédito y las líneas de crédito con garantía hipotecaria son ejemplos de crédito revolvente.

Plazo, con el crédito a plazos, usted pide prestado una cierta cantidad de dinero por un período de tiempo determinado y paga el dinero haciendo una serie de pagos fijos o a plazos. Los ejemplos de crédito a plazos incluyen hipotecas, préstamos para automóviles y préstamos estudiantiles.

La importancia del crédito: Importancia.org (s/a), en su artículo nos habla que el desempeño del crédito en la economía es muy importante ya que es una principal herramienta para el eficaz transcurrir de la reactivación económica, puesto que mediante el crédito es una de las maneras más eficaces de poder generar un impulso en el desarrollo de la economía.

Los créditos son muy importantes ya que facilita, en un tiempo determinando, el obtener liquidez para así poder adquirir productos, pagar o generar inversión, etc.

El crédito no solo brinda ayuda a empresarios ya que también tiene un aporte para la seguridad en el sistema financiero de un país, a la vez impide que el tejido industrial se

destruya y para así incitar inversiones de muchas empresas, sobre todo a empresas extranjeras en el propio país.

El crédito no tan sólo significa el entregar el dinero, involucra también que recibirán un dinero que han prestado con una cierta cantidad de intereses para el beneficio propio.

Por otro lado, Mishkin (2000), describe que: Las instituciones bancarias son muy importantes para facilitar el desarrollo económico del país. Los bancos ayudan a superar los principales impedimentos a la intermediación financiera: los problemas de selección adversa y riesgo moral.

A todo esto, poder decir desde nuestro punto de vista, que el crédito es un mecanismo que estará en la economía de un país y será muy esencial para que el país pueda obtener una solvencia, un buen contenido empresarial y un apoyo social para poder así conservar un gobierno y brindar una buena estabilidad para la sociedad, economía y país en general.

Las cobranzas, para Casa (2003) "... es el grupo de operaciones recurrentes que permite la conversión de un activo de carácter exigible documentario o lo contrario" (p.11).

Para Calderón (2011) la cobranza mantiene el objetivo de desarrollar recuperaciones de aquellos créditos y préstamos dados por parte de una entidad, pudiendo pertenecer al rubro comercial, banca, industrial o servicios. Entonces en el proceso de recaudación se hace efectivo la admisión de valores respectivos por retribución de prestación de servicios, aprovisionamiento, o para abastecer obligaciones o deudas, entre otros. (s.p.).

Para Caiza (2015) estableció que la cobranza es un procedimiento de negociar enteramente el interés por prestar servicios al consumidor, a partir de asesoramiento y satisfacer sus necesidades inmediatas sobre información y escasez de dinero. Aquí nace la obligación de amortización por parte del deudor de crédito, y así como mismo derecho que la empresa emisora del crédito adquiere, es como recupera sus servicios. (s.p.).

Se destaca que la cobranza de la banca es un servicio que las instituciones bancarias proporcionan a sus usuarios con el posterior trámite y alcance de requerimientos para el cobro, asentimiento de documentos de carácter financiero o comercial.

Como actividad que complementa la acción crediticia, la cobranza es el cometido por donde una entidad aplica el derecho de recuperar sobre el individuo avalador del crédito, con

fines sobre que el usuario cumpla con su deber de pago en el periodo de tiempo acordado con la entidad.

Por último, para la empresa Web Finance, en su página, define a la cobranza bajo tres puntos de vista: a) General, proceso de recuperación de montos adeudados a una empresa por sus clientes. b) Banca, presentación de un cheque o giro para el pago y, posteriormente, la recepción de su importe en efectivo o como una entrada de crédito. Transferencia de cuentas atrasadas o vencidas a una agencia de cobranza (o un departamento especial establecido para el propósito) para la recuperación total o parcial de la cantidad. c) Comercio exterior, proceso a través del cual el sistema bancario global actúa en nombre de un exportador (o vendedor) para cobrar el pago en efectivo o un giro de tiempo del importador (o comprador) a cambio de los documentos requeridos para recibir los bienes pedidos.

Los tipos de cobranza, según la Red de Enciclopedia Ecu Red (2013) definió los principales modelos de cobranza, que serán manejados según la tipología de la deuda, estado del usuario, espacio específico para efectuar el cobro, y considerando aspectos referentes a gastos de movilidad, el lugar, y la administración de cobranzas. (párr.1).

Cobranza formal, se determina como fase en la cual se emplea los recursos y capital humano calificado pertenecientes a la organización o también adquiridos por contratación a entidades especialistas en la gestión de cartera. Sea cualquiera, la acción de recuperación la afianzan con técnicas y métodos más óptimos en función a procesos correctamente implementados con el objetivo de embolsar los valores determinados en la planificación de recaudación.

Los medios utilizables en este modelo de cobranza contribuyen al desarrollo de su gestión, las llamadas de teléfono, avisos, correos electrónicos, visitas a domicilio del equipo de cobranza, medios de pago, depósitos directos, tipo de transferencia, recuperaciones domiciliarias, etc.

Ahora, si se da la situación en la cual, a pesar de la adecuada gestión de la entidad ante la utilización de sus recursos y agotamiento de estos mismos, el deudor no responde afirmativamente al compromiso de pago, la organización se verá en el derecho de adoptar otro tipo de medidas. (párr. 2).

Cobranza judicial, consiste en la realización de la administración de cobranzas de forma directa con un equipo de trabajo enteramente preparado, dentro del cual se deberá contar con la disponibilidad de un abogado o área legal experta en la cobranza judicial.

Otro tipo de alternativa para concretar este modelo de cobranza, es contratar los servicios de una organización encargada de gestionar cobranzas judiciales y extrajudiciales, asegurando que los procesos que manejen al aplicar sus funciones se acondicionen a las políticas personales de la empresa que hace la contratación, y así mismo a sus resoluciones judiciales estipuladas por la legalidad vigente.

Cabe señalar que la función de la cobranza judicial no es barata, y puede suponer una pérdida de capital para la organización que la desarrolla. (párr. 2).

Cobranza extra judicial, se asemeja a la judicial desde el preámbulo del proceso legislativo, este mismo se efectúa a expensas de un potencial juicio, determinando entre el deficitario y los abogados un acuerdo para no llegar a extremos de caso judicial. Entonces se intenta arribar a un concierto de pago extrajudicial con la intención de minimizar el aumento de costos afines al tiempo y contrariedades generadas entre las partes.

Por lo general este tipo de negociación se desarrolla determinando nuevas datas de retribución y cantidades con intereses reducidos agregados. Todo según las políticas de la organización prestadora de crédito. (párr. 3).

La importancia de las cobranzas:

La cobranza adquiere enorme consideración para la función y continuación de cualquier tipo de entidad dentro de un mercado, sea cual sea su misión u objetivos.

Las cuentas por cobrar existentes se vuelven indicadores que definen que una oferta posee una acogida importante en un mercado por medio de la venta a créditos. Entonces eso hace que las organizaciones para el manejo en su administración de cobranzas aseguren este tipo de cuentas, a su vez que garantizan el nivel de liquidez de la organización.

Para la gestión de carácter empresarial el control en la gestión de cobranzas también persigue el incremento de rentabilidad de una organización, es por ello que se recomienda para una estabilidad financiera óptima el deber de elaborar análisis de gestión de cobranzas periódicamente.

Ettinger (2005) afirmó que “La etapa de cobranza mantiene una alta significancia, ya que asesoran e incentivan al acreedor a la reinversión de su dinero, gestión del flujo de ventas e implantar hábitos de retribución puntuales a los usuarios” (s.p.).

El éxito en las cobranzas, según el Instituto Peruano de Administración de Empresas (2017) la adquisición de éxito en la gestión o administración de cobranzas se da a partir de una serie de aspectos:

Profesional análisis de solicitud para crédito.

La consideración de procesos de cobranza, establecer la validez del deudor como usuario directo de la organización, persiguiendo desde un inicio el propósito de cobro.

La evaluación continua de la administración de cobro es necesaria para el desarrollo de potenciales métodos de corrección y planificación estratégica que faciliten el logro de objetivos determinados.

La formación y actualización del capital humano encargado de las cobranzas, para la mejora en sus aptitudes de negociación y comunicación, contribuyendo a adquirir resultados beneficiosos en la administración de cobranzas.

La consolidación de políticas, procesos y estrategias vinculadas a la administración de cobro, para diseñar un camino apropiado para abastecer necesidades de control y supervisión en las actividades de cobranza.

La optimización de procedimientos intrínsecos de una organización, enfocados a la gestión de cobro, posibilita desarrollar esa función con mayores índices de orden, diligencia, y calidad en la información. Así es posible situar a una organización con estándares de competencia adecuados en un mercado específico. (p. 103-120).

Por ultimo para Lohrey Jackie (2019), en su página Small business, considera que la política de cobranza es importante por las siguientes razones: a) Son un importante contribuyente a la liquidez, el flujo de efectivo y los requisitos de capital de trabajo de una empresa. b) Mantienen el ciclo de negocios en circulación y hacen posible que una empresa cumpla con sus obligaciones de deuda operativas y de corto plazo. c) Permite tener mejores políticas y procedimientos de cobro estrictos que alientan a los clientes a pagar pueden

resultar en menos deudas incobrables, mejores flujos de efectivo y un aumento en la rentabilidad del negocio.

La política de créditos, según Hidalgo (2010a) las políticas de créditos son tipos de directrices aplicables al área de créditos que sirven para cumplir la función de enfocar mejor las acciones de una organización para la consecución de propósitos determinados por la directiva. Un conjunto de políticas en crédito y cobranza crea un esquema o marco para la toma de decisiones eficiente, donde se manifiesten lineamientos concretos que serán aplicados a la vida diaria de la organización.

Estas mismas políticas se las toma como procedimientos que habrán de orientar al equipo encargado de conceder los créditos y efectuar las cobranzas respectivas, y así potenciar el uso de las políticas en el área. (p. 20).

A si mismo se tiene que para Atkinson (2007), define el crédito- política de la misma manera que la combinación de tales términos como periodo de crédito, estándares de crédito, cobro. Política de descuentos en efectivo y condiciones de crédito.

Por ultimo para Brigham (1985), la política de crédito está definida por el periodo de crédito, normas de crédito, las empresas. Política de cobro y cualquier descuento dado por pago adelantando.

Los factores que se consideran en la política de créditos.

Hidalgo (2010b) definió que una organización cuando aplica una política de créditos o actualiza una existente, se considera diversos factores. Ahora la importancia que tome cada factor dependerá del modelo de negocio y la manera de gerenciar la organización, pero todos los conjuntos de factores crean un esquema donde se facilita el funcionamiento y efecto de esas políticas: a). El estado vigente del rubro al cual corresponde la entidad. b). La modalidad de trabajo referente al crédito y cobranza de las demás organizaciones del mercado, no se busca copiar, sino mantener en consideración sus políticas para operar bajo una diferenciación controlada y así evitar la pérdida de participación de mercado. c). Definir la situación económica y financiera de la organización para tomar decisiones sobre si es apropiado o no seguir con los flujos de venta de créditos. d). Conocer las políticas, objetivos y metas del resto de departamentos que son coincidentes con la política de crédito y

cobranza. (p. 32 - 33).

El diseño de una política de créditos, para Hidalgo (2010c) viene estipulada en un manual de organización, políticas y procedimientos. El área de créditos ha de seguir una serie de lineamientos: a) Coordinación expresa en sus funciones hacia las actividades generales de la empresa, y en sentido con las políticas determinadas. b). Contribución al logro de relaciones de carácter comerciales con los usuarios. A partir de contraer comportamientos eficientes y provechosos por parte del equipo de trabajo. c). Protección de inversiones directas de la empresa pertenecientes a las cuentas por cobrar, por medio de métodos y procesos sensatos y cómodos. (p.56).

Una vez establecidos los objetivos de la organización y posteriormente los del área de créditos, corresponde especificar en materia de procedimientos la esencia de la política que se admitirá para otorgar créditos y proceder a su respectiva cobranza.

Hidalgo (2010d) presentó con respecto a créditos, aquellos puntos necesarios a cumplir: a). Identificar a aquellos usuarios que se les da créditos; usuarios naturales o jurídicas. b). Determinar el periodo de tiempo para abonar la devolución del crédito. c). La cantidad mínima de una operación de venta a crédito. d). Garantías de los créditos. e). La modalidad de elaborar investigaciones comerciales para determinar los créditos que se concederán. f). Confirmar si el flujo de decisiones para conceder créditos estará bajo la responsabilidad del jefe del área de créditos o se determinaran niveles para la toma de decisiones. g). Establecer el procedimiento que permita el control de los flujos de créditos concedidos. (p. 59).

La Política de cobranzas, según la web Escolme.edu.com, se les consideran procedimientos determinados sobre la cobranza de cuentas pendientes y vencidas. La eficiencia de este tipo de políticas es posible analizarla identificando el nivel de las cuentas de tipo incobrable. A la política de cobranza se le atribuye la eficacia de resultados en cobros, una de las acciones efectivas es la reducción de los gastos de cobro referentes a cuentas de dubitativa recuperación.

La política de cobranza ha de asegurar la recuperación del crédito, pero sin generar afeción a la continuidad del usuario con la empresa; se descarta las acciones demasiados agresivas o imponentes para la administración de cobros. Se destaca que los procedimientos de cobranza que emplee la empresa estarán establecidos por la misma política integral de

cobranzas.

En el momento que se hace efectiva una venta a crédito, determinando un periodo de tiempo cómodo de pago, es que se origina el seguro sobre el cual un usuario ha de abonar dicho crédito según las estipulaciones establecidas y que aseguran el beneficio pretendido de dicha operación. (párr. 1).

Por otro lado, Lohrey Jackie (2019), en su página Small business, define a la política de cobranzas, como un documento que incluye “Pautas claras y escritas que establecen los términos y condiciones para el suministro de bienes a crédito, los criterios de calificación del cliente, el procedimiento para realizar cobros y los pasos que se deben tomar en caso de morosidad del cliente”.

Los tipos de políticas de cobranzas, según la web Escolme.edu.com (s/ab), las políticas de cobranzas se dividen en tres tipos, siendo estas:

Políticas restrictivas, representan la cesión de créditos a un corto plazo, regidas por normativas de crédito precisas y una política de cobranzas sin sutilezas, minimiza las potenciales pérdidas de efectivo por cuentas por cobrar de dubitativo retorno e inversiones de movilización de fondos. Sin embargo, este tipo de política puede conllevar a inconvenientes específicos como disminución de ventas y márgenes de beneficios, debido a que la inversión es menos grande de las que se tendrían con flujos más altos de ventas, beneficios y cuentas por cobrar. (párr. 2).

Políticas liberales, esta política va en contra de las políticas restrictivas, las de tipo liberal pretenden definir comportamientos generosos al dar créditos en consideración a la competencia, sin presiones u agresividad en las técnicas de cobro, siendo menos rigurosos con respecto a los requerimientos de retribución del crédito, las irregularidades que se identifican para esta tipología de política de cobranza es que se generan pérdidas en las cuentas consideradas incobrables, consecuentemente no se contribuye al crecimiento de compensaciones en ventas y beneficios. (párr. 3).

Políticas racionales, Las políticas racionales son los considerados lineamientos que pretenden definir niveles medios de emisión e exigencia, logran otorgar una cantidad básica de créditos y sus posteriores cobranzas. Se aplican con la finalidad de hacer cumplir la

gestión de las cuentas por cobrar y de la administración financiera en su totalidad. Así de incrementar la capacidad de las inversiones de una organización.

Se establece la concesión de créditos a periodos coherentes y razonables tomando en cuenta las peculiaridades de los usuarios, y para los gastos de cobro que se adaptan a la obtención de utilidades efectivas.

Se considera correcta la aplicación de estas políticas racionales que permiten adquirir mayor número de usuarios inmediatos, pero se ha de evitar entregar muchos descuentos porque podrían derivarse en resultados perjudiciales para una organización, desde la perspectiva de obtener beneficios y generar rentabilidad.

Cabe destacar que los cambios en las particularidades que crean las condiciones de crédito de una entidad son influyentes en el grado de liquidez y rentabilidad que pretendan generar, lo que representaría la continuidad o no de la misma en un mercado. (párr. 4 - 5).

Respecto a la liquidez, según Torres, Ruiz y Ortiz (2013) determinan que la liquidez es la tenencia de dinero líquido por parte de una entidad comercial o pública que le hace posible el cumplimiento respectivo de las obligaciones que haya adquirido. Mientras más susceptibles sean los activos a convertirse en efectivo rápido, las empresas desarrollaron capacidad inmediata de pago para abastecer cualquier deber, deuda u obligación. (p.24).

Es fundamental destacar que la liquidez requiere de un par de factores: a). El periodo de tiempo necesario de conversión de activo a efectivo. b). La inseguridad en torno al tiempo y la valorización respectiva en la ejecución del activo en efectivo. (p. 25).

Mientras que para Novales y Rubio (2011) “La liquidez es la calidad de negociación un determinado número de activos sin generar afección a su valor. Se le establece como un término con múltiples dimensiones, pero como elementos destacables son el precio y la cantidad” (p.12).

Así mismo para Muntean (2008), define que, la liquidez como la capacidad de una empresa para cumplir sus obligaciones financieras como se vencen.

Por otro lado, para Miller (2008), “Hay una dimensión de cantidad y un tiempo de dimensión a la liquidez. Si mantiene efectivo o prontamente activos realizables tales como

valores del gobierno, Su liquidez está bien basada. Si se trata de deudores, depende de su capacidad y disposición a pagar. Si se trata de bienes, la liquidez es una función de la saleabilidad de los productos y pueden ser bajos si no están en demanda”.

Por ultimo para Averkamp (2019), sostiene que, “Un índice de liquidez es un índice financiero que indica si los activos actuales de una empresa serán suficientes para cumplir con las obligaciones de la empresa cuando estos vencen”, en un tiempo de corto plazo.

La importancia de los ratios de liquidez, destacó Sevilla (2016) que los ratios determinantes de liquidez es la capacidad de enfrentar en su totalidad cualquier tipo de compromiso financiero dentro del corto plazo. Independientemente que cada ratio establezca a nivel individual un porcentaje de liquidez, las empresas han de tomar todas las cifras calculadas en conjunto para efectuar un eficiente análisis financiero general.

La información y datos que requieren las fórmulas de ratios de liquidez se encuentran en el balance general, en los activos y pasivos corrientes, siendo estas las cuentas inmediatas de dinero. (párr. 3).

Ratios de liquidez – Análisis financiero, según Aching (2005a), los ratios permiten medir la aptitud de pago que mantiene una organización para suplir sus obligaciones en el periodo de un corto plazo. Definen la calidad en la gestión financiera, y la capacidad desde la perspectiva gerencial para transformar en dinero líquido una serie de activos corrientes, y así abastecer pasivos corrientes.

Permiten definir la situación de financiera de una entidad con respecto a la competencia. Se destaca que la presencia y reputación ante agentes financieros, solicita poseer una capital de trabajo convenientes para ejecutar operaciones que le permitan a las empresas crear excedentes y así crear un marco de acción para sus posteriores actividades, y a su vez asegurar el efectivo necesario para el cumplimiento de obligaciones estipulados en su estructura de deudas de corto plazo.

Las ratios de liquidez son los siguientes:

Liquidez corriente, Prueba Ácida o liquidez severa, Liquidez absoluta, de efectividad o prueba súper ácida, Capital de Trabajo (p.13 - 15).

El ratio de liquidez general o razón corriente, para Aching (2005b) se calcula con la división entre el resultado total del activo corriente y del pasivo corriente. Considerada como medida principal de liquidez de una organización, ya que establece la cifra porcentual de capacidad del activo para solventar las deudas a corto plazo. (p.16), su fórmula es: $\text{Liquidez: activo corriente} / \text{pasivo corriente} = \text{veces}$.

Mientras más alto resulte el valor calculable de esta ratio, en mayores proporciones se establecerá el poder de una entidad en abastecer sus obligaciones.

Por otro lado, para Gupta, Chari y Solanki (2014), nos dicen que esta relación mide la solidez financiera de la empresa. En general, se trata como la proporción ideal, pero depende de una industria a otra.

El ratio de liquidez severa o prueba ácida, determina Aching (2005c) que, la prueba ácida o también conocida como liquidez severa, primero se resta al activo corriente aquellas cuentas que se consideran menos ejecutables, y luego se establece la división con el total del pasivo corriente, permitiendo concluir con un dato que representa en mayor exigencia la disposición de pago de una organización en el periodo de corto plazo. Se define que los inventarios son descartados de la agrupación total del activo corriente por ser menos realizables y susceptibles a perderse en situación de ruina. (p.16), su fórmula es: $\text{Prueba acida: (Activo corriente} - \text{Existencia)} / \text{Pasivo corriente} = \text{veces}$

El resultado facilita un dato más específico al encargado del análisis financiero de la empresa, ya que se calculan con los activos más realizables.

Por otro lado, para Gupta, Chari y Solanki (2014), nos dicen que esta relación es la mejor medida de la liquidez en la empresa. Esta relación es más conservadora que la relación actual. El activo rápido se calcula ajustando los activos actuales para eliminar aquellos activos que no están en efectivo. Generalmente se trata como una relación ideal.

El ratio de prueba defensiva, de acuerdo con Aching (2005d) quién definió que la prueba defensiva hace efectiva la determinación de capacidad de una entidad para emplear sus activos líquidos, sin necesidad de tomar los resultados por ventas, y suplir obligaciones a corto plazo, toma tan solo los activos corrientes pertenecientes a las cuentas de caja y bancos y valores negociables, evitando los indicadores influyentes como el tiempo e

incertidumbre en los precios de las otras cuentas representantes en el activo corriente. (p.17), su fórmula es: Prueba defensiva: Efectivo y equivalente de efectivo / Pasivo corriente = %.

Indica la cifra porcentual a nivel de liquidez de la entidad descartando el uso recurrente del flujo de venta.

Por otro lado, para Gupta, Chari y Solanki (2014), nos dicen que esta relación mide la liquidez total disponible para la empresa. Esta relación solo considera valores negociables y efectivo disponible para la empresa. Esta relación solo prueba la liquidez a corto plazo en términos de efectivo, valores negociables e inversiones corrientes.

El capital de trabajo, para Aching (2005e), es la diferencia resultante de los activos y pasivos corrientes. El capital de trabajo es la cantidad de efectivo que le sobra a una empresa luego de haber abastecido todas sus deudas u obligaciones. (p.17), su fórmula es: Capital de trabajo: Activo corriente – Pasivo corriente = um

Indica la capacidad económica para responder obligaciones con terceros.

Frente a lo expuesto se formuló el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es el efecto de las políticas de crédito – cobranzas en la liquidez de la empresa LOS PORTALES S.A. del Distrito de Chimbote en el año 2018?

El estudio se justifica por las siguientes razones:

Para realizar el estudio se consideró la relevancia que presenta las políticas de créditos - cobranzas y el efecto que genera sobre la liquidez, con el propósito de determinar propuestas de solución para el tiempo en que la empresa incurra en un estancamiento de liquidez, mejor dicho, cada vez que la empresa tarde en recuperar su deuda mayor será su dificultad de cumplir con sus obligaciones financieras.

El producto de esta investigación proporcionara una confirmación de los errores de la empresa incurridos en el área de cobranza y crédito, dejando como postura final propuestas innovadoras, a manera que las empresas que se desenvuelven en este rubro logren la anhelada eficacia, eficiencia y solvencia en los pocos recursos administrados.

No obstante, los resultados que se presenten podrán servir de normas estandarizadas a

los negocios que presenten características similares en sus actividades organizacionales para no incurrir en la misma problemática de la investigación.

Finalmente, la investigación apoyara como consulta para los próximos estudios referidos a la administración o contabilidad, con el fin de ser base para la continuación del desarrollo del conocimiento en el tema.

Como respuesta al problema formulado se planteó la siguiente hipótesis.

La política de crédito – cobranzas tiene un efecto positivo en la liquidez de la empresa LOS PORTALES S. A. del Distrito de Chimbote en el año 2018.

Los propósitos que pretendió alcanzar el estudio fueron: Propósito general: Determinar el efecto de las políticas de crédito - cobranzas en la liquidez de la empresa LOS PORTALES S.A. del distrito de Chimbote en el año 2018, y los propósitos específicos fueron: a) Describir las políticas de crédito – cobranzas de la empresa LOS PORTALES S.A. del distrito de Chimbote en el año 2018, b). Analizar la Liquidez de la empresa LOS PORTALES S. A. del distrito de Chimbote en el año 2018 y c). Proponer mejoras para las políticas de crédito – cobranzas de la empresa LOS PORTALES S. A. del distrito de Chimbote en el año 2018.

II. MÉTODO.

El método a utilizar será el cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que “el método cuantitativo se apoya de la recopilación de datos con el fin de comprobar la hipótesis basada en la medida numérica y evaluación estadística, siguiendo el objetivo de determinar modelos de comportamiento y prueba de teorías” (p.4).

Para Bhat (2019), Investigación Cuantitativa: Define como la investigación sistemática de fenómenos mediante la recopilación de datos cuantificables y la realización de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. La investigación cuantitativa recopila información de clientes existentes y potenciales utilizando métodos de muestreo y enviando encuestas en línea, encuestas en línea, cuestionarios, etc., cuyos resultados pueden representarse en forma de números. Después de una comprensión cuidadosa de estos números para predecir el futuro de un producto o servicio y hacer los cambios correspondientes.

2.1 Tipo y diseño de investigación.

2.1.1 Tipo de investigación.

El estudio es de tipo descriptivo. Para Carrasco (2009a, p.73) “Modelo de investigación que se centra en el análisis y estudio de la relación de sucesos y acontecimientos reales conocidos como las variables, para presentar la incidencia de grado de relación a la falta de la misma.

Por otro lado, para Jackson, S.L. (2009), indica que: Los métodos de investigación descriptivos son bastante parecidos a lo que parecen: describen situaciones. No hacen predicciones precisas, y no determinan causa y efecto.

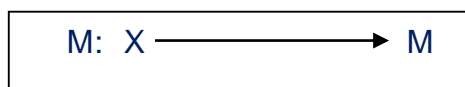
Hay tres tipos principales de métodos descriptivos: métodos de observación, métodos de estudio de casos y métodos de encuesta.

2.1.2 Diseño de investigación.

El diseño se acoge al no experimental de corte transversal. Según Carrasco (2009b), define al diseño no experimental como: “Aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental.

Analiza y estudia los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (38).

Este diseño muestra el siguiente esquema:



Dónde:

M: “Los Portales S: A”

X: Políticas de Crédito - Cobranzas

Y: Liquidez

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 2.1. Operacionalización de la variable independiente: Políticas de créditos – cobranzas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Políticas de Crédito - Cobranza	“Según el Instituto Peruano de Administración de Empresas, al crédito como un sistema de negociación en el cual un cliente o entidad obtiene una responsabilidad de pagos futuros (deudor) mediante una rápida aprobación de un bien o servicio (acreedor). Este se adapta a los requisitos de transacción, dando así la facilidad de un pacto comercial, ya que se consigue una excelente satisfacción de venta a través del negociante, puesto que la compra por parte del consumidor este de la misma manera acorde con el medio de pago presentado”	Entendido como las normas de crédito - cobranza, traducida en los procesos que avalan la secuencia de las metas determinadas por la gerencia. Es así como al estar definidas las metas, se puede empezar el detalle de las políticas guías o teorías generales de actividades para la generación de créditos y ejecución de cobranza.	Políticas de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia - Los márgenes de beneficios - Volúmenes de venta - Demanda de Clientes 	Escala Ordinal
			Políticas de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> - Notificaciones por escrito - Llamadas telefónicas - Visitas personales - Recurso Legal 	

Fuente: (2017) Instituto Peruano de Administración de Empresas

Tabla 2.2. Operacionalización de la variable dependiente: La liquidez

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La Liquidez	Según Torres, Ruiz y Ortiz (2013) determinan que la liquidez es la tenencia de dinero líquido por parte de una entidad comercial o pública que le hace posible el pago de las obligaciones que haya adquirido. Mientras más susceptibles sean los activos a convertirse en efectivo rápido, las empresas desarrollaron capacidad inmediata de pago para abastecer cualquier deber, deuda u obligación.	Entendido como el conjunto de principios, procedimientos y técnicas, que permiten las transacciones económicas y financieras que realiza una entidad pública se encuentra plasmada en la contabilidad el que será medido a través del análisis documental.	Ratio de liquidez o razón Corriente	Liquidez Corriente = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Escala de razón
			Ratio de prueba ácida	Ratio de prueba acida = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
			Ratios de liquidez absoluta o ratio de efectividad	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
			Ratio Capital de trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	

Fuente: Area de pymes (2017) Recuperado de: www.areadepymes.com

2.3 Población, muestra y muestreo.

2.3.1 Población.

La población estuvo constituida por la empresa Los Portales S.A. del distrito de Chimbote.

2.3.2 Muestra y muestreo.

La muestra en referencia al estudio que se realizó, fue tomada del departamento financiero–contable del área de crédito y cobranza, el cual está conformado por 2 personas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Entrevista	Guía de entrevista para evaluar las políticas (Anexo 1)	Medir el nivel de las políticas de crédito y cobranzas
Análisis de documentos	Estados económicos-financieros (Anexo 2)	Verificar los estados económicos-financieros

A. Entrevista.

Para Aprendiendo en línea (2017), la técnica de la entrevista es un método de comunicación que se ejecuta a menudo entre dos o más personas, en la ejecución el llamado entrevistador recopila información de la persona sujeta a la entrevista.

En la investigación se ha optado por realizar esta técnica a través de un cuestionario que estuvo dirigido a los colaboradores pertenecientes al área de créditos.

B. Análisis de documentos.

Técnica que tuvo el objeto de la descripción de los resultados económicos – financieros comparados de los años 2018.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

A. Cuestionario para evaluar las políticas de crédito y cobranza.

El Cuestionario para la evaluación de las políticas de crédito y cobranza fue considerado como fuente principal para reunir la información, así como guía de análisis documental, por lo cual facilitó la realización del diagnóstico evaluativo del ente, para Arias F. (2012). El cuestionario es un modelo de encuesta que se ejecuta de manera escrita a través de un formato interrogatorio. A este se le conoce también como un formato de auto administración, puesto que los participantes realizan el llenado de manera autónoma. (p. 74).

B. Estados económicos-financieros.

Referido a la interpretación de los reportes contables de la situación económica-financiera de la empresa Los Portales S.A. (ver anexo 2).

C. Validación y confiabilidad del instrumento.

La validación recayó en el modelo de juicio de tres expertos profesionales quienes revisaron los instrumentos y procedieron a otorgar su conformidad y aprobación para la ejecución.

La Confiabilidad se estableció a través de la aplicación de la prueba estadística Alpha de Cronbach obteniendo una puntuación de 0.77, por esta razón se afirma que el cuestionario es confiable.

Las escalas valorativas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, se consideró el criterio que, a mayor puntuación, la entidad cumple con todo lo que expresa los puntos de atención del instrumento. Las categorías diagnósticas utilizadas fueron: Siempre de 49 a 72 puntos, A veces de 25 a 48 puntos, Nunca de 24 puntos a menos, para la evaluación general de la escala. (Ver anexo 1).

Criterio de jueces.

El cuestionario fue revisado por tres expertos profesionales quienes procedieron a su revisión y brindaron su aprobación para su ejecución.

2.5 Procedimiento

El procedimiento que se utilizó primero es:

- ✓ Construcción del instrumento de recolección de datos.
- ✓ Análisis de la situación económica financiera.
- ✓ Recojo de la información.
- ✓ Construcción de tablas con sus respectivas notas y comentarios.
- ✓ Redacción de la conclusión y recomendaciones.

2.6 Método de análisis de datos.

La investigación conto con un análisis guiado del modelo descriptivo, con el fin de establecer un grupo de medios estadísticos como los de tendencias o dispersión. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2011. p.193), a). Se dio validez de contenido al instrumento de medición. b). Se aplicó el instrumento de medición al responsable del área de créditos. c). Se construyó tablas con sus respectivos comentarios.

2.7 Aspectos éticos.

La investigación velo por los siguientes aspectos éticos: a). Los resultados obtenidos fueron presentados a la gerencia de la empresa Los portales S. A., mas no serán divulgados al público evitando así algún problema con la imagen de la empresa investigada. b). Se colaboró a todos los autores consultados para dar crédito a su proceso investigador.

III. RESULTADOS.

3.1 Generalidades.

Los Portales S.A. se constituyó mediante escritura pública el 06 de marzo de 1996 iniciando sus actividades en junio de ese mismo año, se encuentra inscrita en el registro de personas jurídicas de la ciudad de Lima, siendo su domicilio en el jr. Mariscal la Mar N° 991 piso 7, en el distrito de Magdalena del mar.

Los portales S. A., se dedica a toda clase de inversiones y negocios de promoción y desarrollo inmobiliario, habilitación urbana, así como a la prestación de servicios turísticos, hoteleros y hospedaje. Entre sus rubros de inversión también figuran los servicios de administración, promoción, desarrollo y operación de playas de estacionamiento y actividades conexas; además de las operaciones de carácter comercial financiero necesarias para los fines enunciados. La duración de la sociedad es indefinida y, debido a su principal actividad económica, se encuentra agrupada de acuerdo a la clasificación industrial uniforme (CIIU) de las naciones Unidas, en el grupo 70109 de bienes inmuebles. Su registro como persona jurídica es el N° B70032.

Los Portales S. A., ha pasado por diversas modificaciones estatutarias y reorganizaciones societarias, las más relevantes fueron; en el año 2000 la junta general de accionistas acordó el cambio de denominación social de Consorcio Inmobiliario Los Portales SA a Los Portales S.A, que se mantiene a la actualidad; en agosto del 2018 se aprobó una Reorganización Simple en virtud de la cual se segregó un bloque patrimonial conformado por el negocio de la Unidad de Estacionamientos a la subsidiaria Los Portales Estacionamientos SA.

La misma Empresa, que, a su vez, a través de una Reorganización Simple segregó parte de dicho bloque, conformado por el negocio de administración y operación de playas de estacionamiento, a su subsidiaria Los Portales Estacionamientos Operadora SA, entrando en vigencia ambas reorganizaciones el 01 de octubre de 2018. La mencionada Reorganización no generó modificación alguna en la cuenta de capital social de Los Portales SA, por lo que no fue modificado el Estatuto Social; en agosto de 2018 se aprobó

la fusión por absorción de las subsidiarias Consorcio Los Portales SA e Inversiones Nueva Etapa SAC, la misma que entro en vigencia el 06 de noviembre de 2018.

En la actualidad para el cumplimiento y desarrollo de los, objetivos y fines de los negocios de Los Portales S.A., cuenta con la siguiente estructura orgánica: El Directorio presidido por el Sr. Ernesto Raffo Paine; El comité ejecutivo conformado por miembros titulares y suplentes, El comité de Auditoria presidida por José Bernardo Casas Godoy; las Gerencias Principales y como Gerente General Sr. Guillermo Velaochaga Raffo, Gerencia Central de Administración y Finanzas Sr. Juan Carlos Rubio Limón; Gerencia Central de Unidad de Vivienda: el Sr. Wilfredo de Souza Ferreyra Ugarte, Gerencia de Unidad de estacionamientos Sr. Fernando Gómez Ñato, Gerencia de Unidad de Hoteles Sr. Eduardo Ibarra Rooth.

Los Portales S.A. cuenta con 1,346 colaboradores distribuidos a nivel nacional, gerencias, jefaturas, técnicos y administrativos, obreros, su estructura empresarial es matricial, donde las unidades de negocio (vivienda, estacionamientos, hoteles), operan con el soporte de un área central, que consolida los servicios de administración, créditos y cobranzas, capital humano, contabilidad, finanzas, legal, marketing y tecnología de la información.

Los Portales S.A. en el distrito de Chimbote, viene operando con la siguiente plana gerencial y administrativa; depende de un Gerente Regional (Lima) Sr. Francisco Arata Pardo Figueroa, Gerente de plaza (Chimbote) Sr. Renzo Grillo Leveratto; siendo los responsables del área investigada la señorita Mayra Lima Valdivia quien ejerce el cargo de funcionaria de Créditos y cobranzas.

Los principales proveedores de la Institución son: Empresa Jamsa quien se encarga de las redes sanitarias; Multiservicios Adelmo empresa de servicios generales personal de limpieza, Almansa empresa encargada de pistas y veredas y Los Churres del mantenimiento de las áreas verdes.

3.2. Situación actual de las políticas de crédito de LOS PORTALES S.A. CHIMBOTE 2018.

3.2.1 Políticas de Crédito, Políticas de Cobranza

Tabla 3.1: Entrevista realizada a los representantes: Gerente de plaza “Renzo Grillo Leveratto” y Funcionaria de Créditos-Cobranzas “Mayra Lima Valdivia”.

A. Entrevista realizada al Gerente de plaza “Renzo Grillo Leveratto”.

N°	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
POLÍTICAS DE CREDITO					
Competencia					
1	Los créditos determinan la política crediticia en la empresa.	Siempre	Claro, en toda empresa esto activa la dinámica de toda política crediticia de acuerdo al sector y tipo de cliente.	Análisis documentario	Los Portales como líder en su rubro inmobiliario, permanentemente tiene que estar a la vanguardia de los cambios que se presenta en el mercado, claro está considerando los riesgos inherentes que genera el otorgamiento de crédito, más aún si no existe una evaluación de por medio que avale el retorno del
2	La institución otorga créditos a sus clientes considerando el criterio de competencia empresarial.	Siempre	Sí, siempre ya que hoy en día hay más competencia se tiene que tener claro que si no otorgas al crédito considerando riesgos, no obtienes beneficio y dinamismo en la empresa.	Análisis documentario	

3	La institución ha considerado dentro de las políticas de crédito establecer metas de ventas a sus colaboradores.	Siempre	Si, esto se evalúa y se realiza cada mes.	Acta de Comité	crédito, esto siempre se debe reflejar en la asignación de metas a su fuerza de venta en todas las plazas.
<hr/>					
Márgenes de beneficio					
4	Cuando la institución vende un terreno/ casa al contado, cree Ud. Que está obteniendo mayor margen de beneficio.	Nunca	Dependiendo del punto a vista, en mi parecer Nunca, ya que un otorgamiento de crédito te da más ganancia en el largo plazo (intereses).	Análisis documentario	Una venta al contado, el retorno de lo invertido es inmediato, es decir es a corto plazo, permitiendo generar liquidez, empero la rotación del mismo es lenta
5	Considera Ud. Que las ventas al crédito son mayor beneficio para la empresa, tomándose en cuenta los riesgos que involucra el NO pago o cumplimiento.	Siempre	De todas manera que sí, el riesgo siempre estará latente, solo es cuestión de minimizar.	Análisis documentario	muchas veces, en cambio un otorgamiento de crédito incrementas de todas maneras tus ventas permitiendo cumplir con el presupuesto que exige la empresa.
6	El producto de mayor margen de beneficio es terrenos.	Siempre	Sí, es el producto estrella de Portales por el margen de rentabilidad.	Análisis documentario	

Volumen de venta					
7	Cree Ud. Que la venta al crédito incrementa la rotación de inventario.	Siempre	Claro, siempre, el vender al crédito hace que rotemos más rápido el inventario de terrenos y casas.	Acta de Comité	En muchos casos debido a la situación de la economía, se otorgan créditos con iniciales más flexibles, con la finalidad de dinamizar las ventas. El comité de gerentes detecta falencias y resultados de acuerdo al logro.
8	Existe dentro de las políticas una normativa con relación a las ventas.	Siempre	Si existe una normativa y proceso de venta.	Manual de ventas	
9	Para la evaluación de los márgenes de ventas se cumplen con las metas u objetivos trazados.	Siempre	Si, al momento de asignar las metas a principio de cada mes, con relación al presupuesto del año.	Acta de Comité	
Demanda de clientes					
10	El vendedor realiza una evaluación previa al cliente antes de venderle el producto.	Nunca	No, la fuerza de ventas sólo capta al cliente y vende, no evalúa.	Manual de proceso de ventas.	La fuerza de ventas por la motricidad de las ventas y la valla alta de colocación del producto

11	Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza de la entidad.	A veces	Debido a que la fuerza de ventas es quien otorga el crédito muchas veces no se cumple tampoco hay sanción de avisar al cliente las modalidades de cobranza.	Acta de cobranzas- seguimiento de clientes	hace que no evalúen ni minimicen el riesgo de no pago, esto siempre va a provocar a que muchas veces se coloque mal un crédito y conlleve a morosidad; dada la poco o escasa comunicación previa con el cliente.
12	Se tiene una comunicación constante con los clientes para informarles de sus fechas de pago del crédito..	A veces	Si los clientes llaman a sus ejecutivos de ventas para preguntar cuando le toca pagar sí, pero como iniciativa de Portales es muy poco, no está estandarizado.	Acta de cobranzas- seguimiento de clientes	

POLITICAS DE COBRANZA

Notificaciones por escrito

13	Las notificaciones escritas que llegan a los usuarios se dan a través de cartas notariales.	Siempre	Si, se realiza a través de una notaría.	Acta de cobranzas- seguimiento de clientes	Contamos con un área de Cobranzas, tratamos de mejorar nuestros procesos, llevamos siempre nuestras sugerencias a las reuniones mensuales, pero aún no logramos cumplir con las funciones que se nos designan, es por ello que tenemos falencias
14	Tiene Ud. Conocimiento si el promedio del periodo de cobro cumple con las políticas de cobranza por la entidad.	A veces	No siempre, ya que nuestros clientes se retrasan mucho en sus letras.	Acta de cobranzas- seguimiento de clientes	

15	Teniendo en cuenta las políticas de crédito y cobranza se efectúan las notificaciones dentro de los plazos indicados.	A veces	Muy pocas veces se cumple con esto, no logramos cumplirlo, muchas veces por no contar con el presupuesto de caja a tiempo.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes	dentro de nuestros procesos de notificaciones-tiempo.
Llamadas telefónicas					
16	Se cuenta con un área de atención al cliente de telefonía para el cobro de las deudas.	Nunca	No, dentro de las funciones del personal de cobranzas, ellos son los que realizan también la cobranza telefónica.	Manuel de organización y funciones.	En Los Portales, no contamos con un área telefónica para el cobro de deudas, nuestro personal de cobranzas dentro de sus funciones debe hacerlo, pero no se cumple con efectividad la cobranza del mismo por falencias existentes, ya sea por el mismo personal, u externos a la entidad y sería importante poder implementarlo.
17	A través de los comunicados del área de atención al cliente de telefonía se logra el apersonamiento del cliente deudor.	A veces	Muchas veces, no podemos tener contacto con el cliente, ya sea por celulares errados, mal digitados, o por horario de trabajo.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes	
18	Dentro de las políticas de cobranza se ha considerado incentivos para los clientes que acudan a cancelar sus deudas después de la comunicación telefónica.	A veces	Pocas veces el área de cobranza logra incentivar a nuestros clientes para que puedan cancelar a tiempo sus letras.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes.	

Visitas personales					
19	Considera Ud. Que la visita personal a los clientes cumple su función y efectividad de cobranza.	A veces	Debería tener efectividad, pero hay un marco legal que cumplir, las visitas deben estar dentro de un horario establecido, etc.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes.	Tenemos mucho por mejorar, ya que esto influye negativamente en la empresa, hace que no contemos con liquidez ni siquiera para afrontar caja chica en la oficina, se considera que una buena gestión y trabajo, capacitación constante al personal hará que mejoren las cosas, claro está acompañado de la tecnología.
20	Existe un control que asegure que los encargados de efectuar este proceso cumplen con estas visitas.	Nunca	No contamos con un control o sistema, pero se conversa con el personal de cobranza a cargo para saber su ruteo del día.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes.	
21	Existe un plan de trabajo sistemático y monitoreado para el control de las visitas personales.	Nunca	Nos reunimos con el personal de cobranza para hacer seguimiento a los clientes y vaciar información.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes.	
Recurso legal					
22	Se informa a los clientes los procedimientos legales a efectuar en caso de morosidad.	A veces	Cuando ya nos encontramos en un primer tramo de morosidad.	Análisis documentario	Debido a que la estrategia comercial de ventas que tiene Los Portales es agresiva, es decir, llega un cliente y se le vende porque se

23	Se tiene un control permanente de los clientes que infringe con el cumplimiento de sus cuotas o créditos.	A veces	Se cuenta con una bitácora, donde podemos llenar información de cada cliente respecto a su deuda, pero muchas veces esto no se actualiza al día.	Acta de Comité.	le vende, muy poco el vendedor informar acerca de los procedimientos legales que incurriría si no paga, y también no hay un seguimiento exhaustivo para prevenir que cliente devengue retrasos y moras.
24	Considera Ud. Que este proceso del recurso legal tiene aceptación y efectividad en los clientes.	Siempre	El cliente toma conciencia cuando hay un proceso legal.	Análisis documentario	

***Nota:** Entrevista realizada al Gerente de Plaza “Renzo Grillo Leveratto” en el período 2019. La mayoría de las respuestas contestadas (09 respuestas) evidencian que la política de créditos-cobranzas en los Portales S.A, se encuentra en un punto de atención “A veces”. Esto quiere decir que la entidad cumple con un 38% de lo que expresa en su punto de atención (No existe un manual de la institución que detalle las funciones específicas de los trabajadores, situación que le debe llevar a mejorar estas debilidades a mediano plazo.*

***Comentario:** Si bien es cierto el Gerente de plaza “ Renzo Grillo” ha tratado de tener mecanismos de control interno para mejorar y monitorear estas debilidades que presenta claramente el área de créditos-cobranzas, pero no sólo basta plantear mecanismo, sino el personal tiene que ser constantemente evaluados y mejorados para tratar de que en todo momento cumplan su función de controlar y prevenir riesgos, tratando de adelantarse de esta manera a situaciones que comprometan su labor y su patrimonio.*

B. Entrevista realizada a la funcionaria de Créditos-Cobranzas “Mayra Lima Valdivia”.

Nº	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
POLÍTICAS DE CRÉDITO					
Competencia					
1	Los créditos determinan la política crediticia en la empresa.	Siempre	De todas maneras, dependemos de ello para plantear nuestras políticas.	Análisis documentario	En Los Portales como en otras empresas del sector, de todas maneras, debe ser el financiamiento una vía más rápida de cumplir con los objetivos establecidos por la organización.
2	La institución otorga créditos a sus clientes considerando el criterio de competencia empresarial.	A veces	Hoy en día es así.	Acta de comité	
3	La institución ha considerado dentro de las políticas de crédito establecer metas de ventas a sus colaboradores.	A veces	Es, decir las metas a los eevv, se da con o sin crédito, depende siempre del presupuesto que tiene la empresa en colocar.	Acta de Comité	
Márgenes de beneficio					
4	Cuando la institución vende un terreno/ casa al contado, cree Ud. Que está obteniendo mayor margen de beneficio.	Siempre	En mi opinión digo que sí, porque ya está considerado el margen de ganancia, y evitas moras posibles resoluciones, etc.	Análisis documentario	Una venta al contado, es liquidez inmediata a la caja, inyección directa para poder afrontar los

5	Considera Ud. Que las ventas al crédito son mayor beneficio para la empresa, tomándose en cuenta los riesgos que involucra el NO pago o cumplimiento.	Nunca	Como indique en la respuesta anterior, nunca un otorgamiento de crédito deja mayor beneficio.	Análisis documentario	compromisos que tiene Portales, además te evitas gastos post-venta.
6	El producto de mayor margen de beneficio es terrenos.	Siempre	Sí, es el producto estrella de Portales, la ganancia es mucho mayor que la colocación de casas.	Análisis documentario	
Volumen de venta					
7	Cree Ud. Que la venta al crédito incrementa la rotación de inventario.	Siempre	Claro, vendes más rápido, mayor rotación, menos stock, viéndolo del punto de vista a corto plazo, porque si en lo posterior se resuelve vuelve a sumar existencias.	Análisis documentario-contabilidad.	A principio de mes, toda la parte comercial se reúne para determinar y/o modificar objetivos trazados, es parte de, todo en beneficio de tomar la mejor decisión a efectos de obtener mayores ventas, y consecuentemente maximizar la rentabilidad
8	Existe dentro de las políticas una normativa con relación a las ventas.	Siempre	Si existe una normativa y proceso de venta.	Manual de ventas	

9	Para la evaluación de los márgenes de ventas se cumplen con las metas u objetivos trazados..	Siempre	Si, al momento de asignar las metas a principio de cada mes, con relación al presupuesto del año.	Acta de Comité-reuniones mensuales.	de la entidad.
Demanda de clientes					
10	El vendedor realiza una evaluación previa al cliente antes de venderle el producto.	Nunca	No, la fuerza de ventas no evalúa.	Manual de proceso de ventas.	Portales es agresivo en la venta a diferencia de otras inmobiliarias, debido a ello
11	Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza de la entidad.	Nunca	Lo que pasa, es que el vendedor de hecho nunca le va a decir al cliente de lo que incurriría si no paga, etc.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes	creería que tiene a veces una influencia negativa en las resoluciones del crédito, porque no se evalúa al cliente, el
12	Se tiene una comunicación constante con los clientes para informarles de sus fechas de pago del crédito..	A veces	En mi área, tratamos de tener comunicación con los clientes para el pago de sus letras mensualmente siempre que ellos llamen a nuestros celulares para informarles, pero tienen un cronograma de pagos donde detalla todo.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes	contacto primero siempre será con el vendedor, con nosotros pasará cuando incurra en mora, o para prepagar etc., es por ello que aquel aspecto debe mejorar.

POLÍTICAS DE COBRANZA

Notificaciones por escrito

13	Las notificaciones escritas que llegan a los usuarios se dan a través de cartas notariales.	Siempre	Si, se realiza a través de una notaría.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes	De todas maneras tratamos de mejorar día a día, pero muchas veces se hace difícil ya que se notifica a direcciones erradas, o donde no vive nadie, y solo se procede a dejar bajo puerta, ello empieza desde área de ventas.
14	Tiene Ud. Conocimiento si el promedio del periodo de cobro cumple con las políticas de cobranza por la entidad.	A veces	No siempre se cumple en que los clientes paguen dentro del periodo que deben pagar.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes	
15	Teniendo en cuenta las políticas de crédito y cobranza se efectúan las notificaciones dentro de los plazos indicados.	Siempre	Como encargada de área, superviso que mi asistente entregue a tiempo las cartas a notaria para que estas notificadas a tiempo.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes	

Llamadas telefónicas

16	Se cuenta con un área de atención al cliente de telefonía para el cobro de las deudas.	Nunca	No, contamos con el área especializada, pero sí mi asistente su labor es llamar y visitar a clientes en mora.	Manual de organización y funciones.	El no tener un área especializada de hacer recordar el vencimiento de letras, ya sea a través de msn, correos, etc., debilita la operación. El asistente lo hace, pero el tiempo entre
17	A través de los comunicados del área de atención al cliente de telefonía se logra el apersonamiento del cliente deudor.	A veces	En su mayoría, pero no siempre, ya que se tiene un horario y muchas veces los clientes no contestan, por ello también enviamos correos.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes	llamar visitas, atender a todos no nos da, porque también damos atención al público que se acerca a cancelar, amortizar, etc.
18	Dentro de las políticas de cobranza se ha considerado incentivos para los clientes que acudan a cancelar sus deudas después de la comunicación telefónica	A veces	De vez en cuando se da la iniciativa se incentivar a los clientes al pronto pago a través de recompensas, sorteos,	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes.	Además tenemos una gran deficiencia que mejorar nuestras letras son pagadas a través del Banco Continental, y muchas veces el sistema no se abastece.

Visitas personales					
19	Considera Ud. Que la visita personal a los clientes cumple su función y efectividad de cobranza.	A veces	Debería tener efectividad, pero hay un marco legal que cumplir, las visitas deben estar dentro de un horario establecido, etc.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes.	El no pago pronto del cliente impacta desfavorablemente en las cuentas contables de Portales, esto puede darse porque el cliente no tiene voluntad de pagar, porque no puede pagar. Las visitas, llamadas son importantes, desarrollarlas día a día es parte de nuestra labor, pero creería que deberíamos tenerlo de manera preventiva.
20	Existe un control que asegure que los encargados de efectuar este proceso cumplen con estas visitas.	A veces	Como encargada del área me reúno con el asistente todos los días para monitorear y llenar el CRM de seguimiento de clientes.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes.	
21	Existe un plan de trabajo sistemático y monitoreado para el control de las visitas personales.	Siempre	Claro, con mi asistente programamos un día antes la tarea del día siguiente, y en el día el ruteo a seguir.	Acta de cobranzas-seguimiento de clientes.	
Recurso legal					
22	Se informa a los clientes los procedimientos legales a efectuar en caso de morosidad.	Siempre	Sí, claro cuando cliente se contacta con nosotros por las notificaciones llegadas a domicilio.	Análisis documentario	Los procedimientos legales y otros gastos influyen negativamente en el plan de cuentas, ya que muchas

23	Se tiene un control permanente de los clientes que infringe con el cumplimiento de sus cuotas o créditos.	Siempre	Se cuenta con una bitácora, donde podemos llenar información de cada cliente respecto a su deuda, esta bitácora alimenta el CRM día a día.	Acta de Comité.	veces no se recupera el crédito, esto involucra pérdida de tiempo y desgaste emocional para el cliente, ya que para llegar a
24	Considera Ud. Que este proceso del recurso legal tiene aceptación y efectividad en los clientes.	Siempre	El cliente toma conciencia cuando hay un proceso legal, tiene más peso.	Análisis documentario	este recurso, cliente ha pasado por seguimientos antes, donde queda demostrado que no puede o quiere pagar.

***Nota:** Entrevista realizada a la Srta. encargada del Área de créditos-cobranzas “Mayra Lima” en el período 2019. La mayoría de las respuestas contestadas por el personal de la oficina (12 respuestas) evidencian que igualmente a la entrevista anterior el Área de créditos-cobranzas se encuentra en un punto de atención “Siempre”. Esto quiere decir que la entidad cumple con un 50% de lo que expresa en su punto de atención (No existe un manual de la institución que detalle las funciones específicas de los trabajadores, así como la institución contrata personal de servicio bajo la modalidad de servicios no personales), situación que le debe llevar a mejorar estas debilidades a mediano plazo.*

***Comentario:** Si bien es cierto la Srta. encargada del Área de créditos-cobranzas “Mayra Lima” A diferencia del Gerente de Plaza, está más involucrada operativamente en el proceso y seguimiento del mismo, no basta sólo con ello, porque igual el resultado no está siendo el óptimo- el escenario ideal que toda empresa aspira para mejorar y prevenir riesgos, tratando de adelantarse de esta manera a situaciones que comprometan su labor y su patrimonio.*

3.3 Efecto de las Políticas de Crédito – Cobranza en la Liquidez de la empresa Los Portales S.A. del Distrito de Chimbote – 2018.

Tabla 3.2 Resultados económicos y financieros – Análisis Vertical

Estado de situación económica financiera		
al 31 de diciembre de 2018		
(En soles)		
LOS PORTALES S.A.		
Activo	2018	
Activo Corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	3,037,612	
Cuentas por cobrar comerciales, neto	5,951,700	
Otras cuentas por cobrar	1,341,801	
Inventarios	20,973,063	
Gastos pagados por anticipado	91,745	
Total activo corriente	31,395,920	54.98%
Activo no corriente		
Cuentas por cobrar comerciales, neto	13,800,691	
Otras cuentas por cobrar	223,679	
Inversiones en asociadas y negocios conj.	733,544	
Propiedades y equipos	4,455,281	
propiedades de inversion	5,388,639	
Activos intangibles	1,102,806	
Total activo no corriente	25,704,640	45.02%
Total de activos	57,100,560	100%
Pasivo y Patrimonio		
Pasivo corriente		
Obligaciones financieras	5,679,939	
Factoring con proveedores	1,259,152	
Cuentas por pagar comerciales	7,884,627	
Otras cuentas por pagar	4,732,295	
Otras provisiones	48,587	
Total pasivo corriente	19,604,600	34.33%
Pasivo no corriente		
Obligaciones financieras	17,512,973	
Cuentas por pagar comerciales y otros	1,978,932	
Otras cuentas por pagar	433,423	
Impuesto a la renta diferido pasivo	960,512	
Total pasivo no corriente	20,885,840	36.58%
Total pasivo	40,490,440	71%
Patrimonio		
Capital emitido	7,835,071	
Reserva legal	1,054,561	
Otras reservas	101,739	
Resultados acumulados	7,618,749	
Total patrimonio	16,610,120	29%
Total pasivo y patrimonio	57,100,560	100%

Nota: La tabla 3.2 muestra los estados de situación financiera año 2018.

Tabla 3.3 Estado de resultados.

Estado de Resultados	
al 31 de diciembre de 2018	
(En soles)	
LOS PORTALES S.A.	
Ingreso por ventas de inmuebles	21,918,360
Ingresos por financiamientos de ventas de inmuebles	3,978,480
Total Ingresos	25,896,840
(-) Costo de ventas de inmuebles	-16,317,960
Total costo de ventas	-16,317,960
Utilidad Bruta	9,578,880
(-) Gastos operativos	
Gastos de ventas	-2,413,360
Gastos de administracion	-3,869,680
Otros ingresos	554,880
Otros gastos	-678,480
Cambios en el valor razonable de propied.invers.	23,440
Utilidad operativa	3,195,680
Parttic.en los result.de asociad.y neg.cnjtos	-21,680
Gastos financieros	-326,840
Diferencia de cambio, neto	-239,040
Utilidad antes de impuesto	2,608,120
(-) Impuesto a la renta	-782,436
Utilidad del año	1,825,684

Nota: En la tabla 3.3 se muestra el estado de resultados del 2018

Tabla 3.4: Análisis de la liquidez de la empresa los Portales SA del distrito de Chimbote año 2018

Ítem	Ratios	2018	Comentario
Liquidez	Liquidez corriente	1.60	<p>Esto quiere decir que el activo corriente es 1.60 veces más grande que el pasivo corriente; o que, por cada sol de deuda, la empresa cuenta con S/. 1.60 para pagarla. Cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.</p> <p>Si la razón corriente es inferior al 150%, la empresa se encuentra en una situación peligrosa pues es muy probable que se produzca una suspensión de pagos hacia sus acreedores y proveedores.</p> <p>Si la razón corriente es superior al 200%, la empresa incurre en activos circulantes ociosos, es decir, tiene estos activos parados, sin producir ni generar beneficios, que podría movilizarlos y rentabilizarlos de alguna manera mejor que tenerlos estancados, lo que produce una pérdida de rentabilidad a corto plazo.</p> <p>Por tanto, el nivel óptimo de este ratio se sitúa entre el 150% y el 200%.</p>
	Prueba ácida	0.53	Vemos que en este caso el Respaldo del Activo Corriente en relación con el Pasivo corriente solo es de 0.53 veces mayor. La empresa no está dentro del rango deseado, es decir no cuenta con la suficiente liquidez acida para cubrir sus necesidades a corto plazo.
	Prueba defensiva	0.15	La empresa no cumple con el ratio de liquidez de caja en el periodo 2018, es decir, solo contamos con el 0.15 de liquidez siendo lo esperado en un rango de 20 y 40%.
	Capital de trabajo	11,791,320	La empresa cuenta con un capital de trabajo de S/. 11,791,320 es decir, contamos con capacidad económica para responder obligaciones con terceros en el corto plazo.

3.4 Análisis de las políticas de crédito – cobranza en los resultados económicos y financieros de la Empresa Los Portales S.A. del distrito de Chimbote – 2018.

Tabla 3.8: Análisis sin políticas de crédito - cobranza y con políticas de crédito - cobranza en los resultados económicos y financieros

Sin políticas de crédito - cobranza	Con políticas de crédito - cobranza
No hay manual de funciones.	Establecer funciones de trabajos específicos que deben realizar los colaboradores.
No existe coordinación entre áreas.	Comunicación oportuna y efectiva entre las áreas.
No existe planificación y organización de cobranzas, tampoco se reduce el plazo de pago de nuestros clientes.	Existiría una sistematización de seguimiento de clientes.
No existe simplificación de trabajo.	Mejoraría la productividad del colaborador.
No existe información oportuna al usuario para el seguimiento y cumplimiento de sus compromisos con la empresa.	Accesibilidad a la información de forma inmediata.
No existe conocimiento del manejo de inventarios y por ende no permite establecer estrategias.	Mejoraría el control de los activos.

Nota: En la tabla 3.8 se especifica la situación de la Empresa Los Portales S. A. en el año 2018, sin aplicación de las políticas de crédito - cobranzas y con la aplicación de las políticas de crédito - cobranzas obtenida mediante la entrevista (ver tabla 3)

Tabla 3.9: Análisis de la situación real y situación ideal de los resultados económicos y financieros

Ratios	Formula	Situation actual	Situation ideal
Ratio de liquidez o razón corriente	AC/ PC	1.60	1.70
Ratio de prueba ácida	AC – INV. / PC	0.53	1.2 a 1.4
Ratio de liquidez absoluta o ratio de efectividad	EF EQ E/ PC	0.15	20 a 40%
Ratio de Capital de trabajo	AC-PC	11,791,320	Optima

Nota: En la tabla 3.9 se especifica la situación real y la situación ideal de la Empresa Los Portales S.A. en el año 2018 (ver tabla 3)

Comentario: Después de analizar los resultados económicos y financieros la empresa tiene liquidez, respaldo de sus activos, capacidad económica, solvencia y estabilidad económica para ser frente a sus obligaciones si recurrir a préstamos con terceros lo que le da cierta tranquilidad económica pero aún necesita llegar a una situación óptima en cuanto al manejo de sus inventarios.

3.5. Contratación de hipótesis.

En el estudio se formuló la siguiente hipótesis: La política de crédito – cobranza tiene un efecto positivo en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. del distrito de Chimbote en el año 2018. De acuerdo al estudio realizado a esta empresa privada, se determinó que las políticas de crédito - cobranzas tiene efecto positivo en la liquidez, lo que se evidencia en la tabla 3.4, donde se detalle los ratios que nos indican una capacidad económica de S/. 11,791,320 para poder invertir y responder a obligaciones con terceros. Por ello podemos decir que se acepta la Hipótesis planteada.

IV. DISCUSIÓN.

El desarrollo de la actual de investigación a la empresa Los Portales S.A., se puede decir lo siguiente:

En referencia a la variable independiente “Políticas de crédito-cobranza”. En la tabla 3.1., se puede apreciar que las políticas de crédito- cobranza se encuentra en un nivel valorativo “Regular” (de las 24 preguntas consultadas al Gerente de Plaza y a la funcionaria del área de créditos-cobranza de la empresa, la empresa cumple con un 46% en sus obligaciones en lo que respecta las políticas de créditos-cobranza), esto se da porque la empresa no cuenta con un manual de funciones en el área, esto conlleva que el personal no tenga una guía de cómo y que trabajo realizar conforme a lo que la empresa quiere y espera.

Estos datos guardan relación con lo desarrollado por Ramírez (2017) en su tesis titulada: “Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera de la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”, en donde se encontró después de consultar a los responsables (al propietario, contador, Gerente, colaboradores) de la empresa, esta se ubica en un nivel deficiente, siendo sus principales debilidades la no existencia de un modelo de políticas de créditos-cobranzas así como la no existencia del área correspondiente.

Tal como indica Hidalgo (2010a),” las políticas de créditos son tipos de directrices aplicables al área de créditos que sirven para cumplir la función de enfocar mejor las acciones de una organización para la consecución de propósitos determinados por la directiva”. Un conjunto de políticas en crédito y cobranza crea un esquema o marco para la toma de decisiones eficiente, donde se manifiesten lineamientos concretos que serán aplicados a la vida diaria de la organización.

Estas mismas políticas se las toma como procedimientos que habrán de orientar al equipo encargado de conceder los créditos y efectuar las cobranzas respectivas, y así potenciar el uso de las políticas en el área. (p. 20).

Y también como sostiene Nole (2015), las estrategias de cobranza es una pieza clave o fundamental para hacer una buena gestión de cobranza al usuario lo que sin duda es positivo en una empresa.

En lo que respecta a la segunda variable “Liquidez”, se puede observar que en la tabla 3.9, referente al Análisis de la situación real y situación ideal de los resultados económicos y financieros, la empresa cuenta con una liquidez corriente de 1.60; lo que nos indica que tiene capacidad para cubrir obligaciones a corto plazo, pero si vemos el resultado de la prueba ácida que es 0.53, podemos observar que no estaría dentro del rango deseado que es entre 1.2 -1.4, lo que nos da una alerta que no cuenta con suficiente liquidez ácida.

Por otro lado, en la prueba defensiva la empresa vuelve a no estar dentro de parámetro deseado o esperado en lo que respecta a la liquidez de efectivo o equivalente de efectivo inmediata que debería contar para hacer frente sus obligaciones diarias o que necesiten de un pago de forma inmediata por el mismo giro de negocio; por último en capital de trabajo la empresa cuenta con S/. 11,791,320; es decir tiene una disposición positiva.

Es por ello que una buena política de créditos – cobranzas, ayuda a corregir problemas en cuanto pérdidas de dinero en caja y evita que la empresa tenga problemas de liquidez en un futuro, como también mejora la eficiencia y confiabilidad de la información financiera.

Tal como indica Torres, Ruiz y Ortiz (2013) determinan que la liquidez es la tenencia de dinero líquido por parte de una entidad comercial o pública que le hace posible el cumplimiento respectivo de las obligaciones que haya adquirido. Mientras más susceptibles sean los activos a convertirse en efectivo rápido, las empresas desarrollaron capacidad inmediata de pago para abastecer cualquier deber, deuda u obligación. (p.24).

Esto guarda relación con lo desarrollado por Avelino (2017), en su tesis: “Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Adecar CIA Ltda.”, donde concluye que: Se ha demostrado mediante diferentes indicadores financieros

que la inadecuada administración de las Cuentas por Cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. La evaluación de las cuentas por cobrar en la empresa Adecar Cía. Ltda., permitirá mejorar la gestión de cobranza y la consecuencia de la liquidez e implantar una cultura de calidad, actualizando políticas y procedimientos, para la optimización de los recursos y su incidencia en los resultados financieros. Realizado el análisis respectivo, se deben tomar medidas correctivas para futuros problemas en las cuentas por cobrar dado que en la actualidad no hay dificultades.

La propuesta de implementar mejoras a la empresa Los Portales S.A., permitió tener una mejora en la eficiencia y gestión de cobranza lo que ayudara a aumentar la liquidez, permitiendo de esta manera una estabilidad económica para la empresa.

V. CONCLUSIONES.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos concluir que:

1. Se llegó a determinar que las políticas de crédito-cobranza inciden positivamente en la liquidez de la empresa Los Portales S.A., (ver tabla 3.4) en la que se obtuvo una liquidez de 15.49% para operar sin recurrir a las ventas. Es decir, contamos con capacidad económica de S/. 11,791,320, para responder a obligaciones con terceros.
2. Al describir la situación actual de la empresa Los Portales S.A., se determinó que no existe un manual de funciones para sus colaboradores, así también como la ausencia de un call center para el seguimiento de la cobranza.
3. Después de analizar la liquidez de empresa Los Portales S.A. del distrito de Chimbote en el año 2018, se pudo concluir que con el buen manejo de las políticas de crédito-cobranza permitirá mejoras a la empresa al obtener resultados positivos teniendo la capacidad económica de S/. 11,791,320 para responder obligaciones con terceros.
4. A través del diseño de la propuesta se busca mejorar las debilidades que vienen presentando las dimensiones: Políticas de crédito- políticas de cobranza, por ello se realizará un conjunto de actividades específicas durante los meses de agosto diciembre 2019.

VI. RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda al departamento financiero-contable, mejorar las políticas y procedimientos del área de créditos-cobranzas.
2. Se recomienda Al área de Capital Humano brindar una capacitación a los colaboradores del área de créditos-cobranzas.
3. Se recomienda a los responsables del área de crédito- cobranza, control y monitoreo estricto para el cumplimiento y desarrollo de las funciones.
4. Se recomienda al gerente de plaza, involucrarse más en el seguimiento y control para el buen manejo de la gestión de área de créditos-cobranzas y no trabajar de manera aislada, sino más bien estar en constante comunicación con el responsable de área de créditos-cobranzas para superar las debilidades detectadas.

VII. PROPUESTA.

Proponer la implementación, capacitación de un Manual de Organización y Funciones, que ayuden a mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Los Portales S.A. del distrito de Chimbote.

Justificación:

Culminado la aplicación de la guía de entrevista, se observa que no existe un manual de organización y funciones para sus colaboradores. En la actualidad los diferentes sistemas de financiamiento están expuestos a constantes cambios, es por eso que las diferentes empresas necesitan de políticas y procedimientos como herramientas que ayuden a una eficiente y eficaz funcionamiento de los procesos, tanto en los créditos como en las cobranzas. Es por ello que se propone la implementación y capacitación, en donde se logre mejorar la gestión por parte del colaborador en la evaluación crediticia, haciendo un seguimiento exhaustivo y eficiente en las cobranzas, cumpliendo oportunamente con los objetivos de la empresa, la misma que ayudara a mejorar la liquidez y otros indicadores de riesgo.

Objetivo general.

Evaluar la implementación de un Manual de Organización y Funciones en la empresa Los Portales S.A. – Distrito de Chimbote.

Objetivos específicos

1. Implementación de manuales de funciones para el personal de las áreas de créditos y cobranzas de la empresa Los Portales S.A.
2. Capacitación al personal de las áreas de créditos - cobranza de acuerdo al objetivo planteado.
3. Evaluación de la eficacia y eficiencia de las áreas de créditos - cobranzas de acuerdo al objetivo planteado.

Implementación de procedimientos del Manual de Organización y Funciones para las áreas de créditos y cobranzas de la empresa Los Portales S. A. – Distrito de Chimbote.

Funciones:

Área de Créditos

1. Realizar la gestión, seguimiento y recuperación de las operaciones crediticias.
2. Realizar el análisis y participar en la decisión del otorgamiento de las operaciones crediticias según la normativa vigente de la compañía.
3. Seguimiento y control preventivo de los créditos desde el inicio de colocación hasta su cancelación.
4. Brindar información al cliente y/o usuario sobre las condiciones de su financiamiento.
5. Visita de campo con frecuencia diaria de su cartera crediticia.
6. Recopilación de la información económica, comercial, familiar, financiera y de solvencia moral, tanto en el domicilio como en el negocio, de los clientes con financiamiento.
7. Realizar análisis económicos y financiero de las operaciones crediticias para determinar el nivel de riesgo, verificando que el monto y condiciones de repago guarden una relación razonable con la situación económica – financiera del cliente.
8. Verificación de la información contenida del expediente del crédito en el sistema de la compañía.
9. Conocimiento y permanente actualización de la normativa interna de reglamento de créditos.

Área de Cobranzas

10. Cobranza permanente de su cartera crediticia. Desde que el cliente tiene 01 día de atraso, el asesor tiene la obligación de realizar la cobranza oportuna.
11. Notificación a los clientes morosos tanto al titular como al aval según en caso corresponda.
12. Dar soluciones inmediatas como reprogramación, refinanciación o cobranza judicial de los créditos vencidos.
13. Mantener indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente el nivel de provisiones de la cartera asignada.
14. Generación de rentabilidad de su cartera.

Colaboradores:

Las personas responsables que van a intervenir son el Gerente de Plaza, y la funcionaria de créditos y cobranzas.

Incorporación del manual de organización y funciones

El presente manual de organización y funciones, tiene como propósito de elaboración, que la empresa pueda contar con un documento que le servirá de apoyo el mismo que en forma clara precise los lineamientos que ayuden a orientar y guiar la ejecución de las funciones del área de créditos y cobranza de la empresa Los Portales S.A.

Objetivos

Implementar y capacitar los procedimientos administrativos, funciones y responsabilidades que se establezca en el manual de organización y funciones, cuidando un equilibrio en la liquidez de los fondos de la empresa.

Responsables

El cumplimiento de estas normativas que se han establecido para el área de créditos y cobranzas, es responsabilidad de los encargados como son: El gerente de plaza y la funcionaria de créditos y cobranza.

Estrategias:

- Responsables de la ejecución de los manuales de funciones.
- Hacer un seguimiento de control de las operaciones crediticias semanales, mensuales.
- Recepción, verificación de la documentación de los clientes debidamente sustentados, que darán origen al crédito.
- Realizar seguimiento y control a las cobranzas.

Recursos:**Humanos:** Gerente de plaza, funcionaria de créditos**Infraestructura:** Evaluación del estudio del Manual de organización de funciones en la empresa Los portales S.A. – Distrito de Chimbote**Equipos:** Útiles de oficina y escritorio, Laptop.**Cronograma de actividades**

Actividades	Responsable	Participantes	Horas
Revisión documentos que describen las funciones de trabajos	Gerente de plaza	Funcionaria	3
Implementación y capacitación del manual de organización y funciones	Gerente de plaza	Funcionaria	1
Implementación de infraestructura para brindar sus servicios a los clientes	Gerente de Plaza	Funcionaria	1
Coordinación entre las áreas	Gerente de plaza	Funcionaria	1
Control y monitoreo de la gestión de los colaboradores	Funcionaria	Colaborador	2

REFERENCIAS.

- Aching, C. (2005). *Guía rápida ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Editorial Procedencia y cultura S. A. Recuperado de <https://puntodevistaypropuesta.files.wordpress.com/2015/03/ratios-financieros-y-matematicas-de-la-mercadotecnia.pdf>
- Avelino, M. (2017) *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CIA Ltda.* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adecar.html>
- Averkamp, H. (2019). What is a liquidity relationship? Recuperado de: <https://www.accountingcoach.com/blog/liquidity-ratio>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigacion*. (6°ed.). Recuperado de: http://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Atkinson et al (2007) *Management Accounting* (5th edition). New Jersey: Prentice hall.
- Archibong, S.E. (2004) *Applied Research Methods for the Social Sciences*. Lagos: Nookia ventures. Recuperado de: http://joc.hcc.edu.pk/articlepdf/joc_3_3_10_19.pdf
- Aprendiendo en línea (2017). *La entrevista*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://aprendiendoenlinea.info/la-entrevista/>
- Bhat, A. (2019). Quantitative investigation: definition, methods, types. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/quantitative-research/>
- Bessis, Joel. (1998). *Risk management in banking*. John Wiley & Sons Ltd, de Chichester. Recuperado de file:///C:/Users/ACER/Desktop/abc.pdf
- Briceño, W. (2017). *Influencia de políticas de venta al crédito en clientes morosos de La empresa Epropar S.A.C* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/1963>
- Brigham, E.F (1985) *Fundamentals of Financial Management* (7th edition). New York: Dryden publishers Recuperado de http://joc.hcc.edu.pk/articlepdf/joc_3_3_10_19.pdf
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Segunda reimpresión. Lima: Editorial San Marcos.
- Calderón, B. (2011). *Centro de estudios Fiscales: La Cobranza*. Recuperado de http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

- Caiza, S. (2015). *Procesos de cobranza y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda. De la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.repositorio.uta.edu.ec/>
- Casa (2003). Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranza en una empresa de servicios de Pre-prensa digital en lima-cercado (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe>
- Ettinger, R. (2005). *Créditos y cobranzas*. México. Recuperado de <http://www.catalogosuba.sisbi.uba.ar/>
- Gupta, Chari y Solanki (2014). Liquidity ratio. Recuperado de: <https://cleartax.in/s/liquidity-ratio>
- Hidalgo, E. (2010). *Influencia en el control interno de la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre – prensa digital en Lima cercado* (Tesis de pregrado). Recuperado <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe>
- Instituto peruano de administración de empresas (IPAE) (s/a). *Clientes gestión créditos cobranzas*. Recuperado de <http://adonde.com/peru/clientes-gestion-creditos-cobranza>.
- Lohrey Jackie. Collection Policies & Procedures. Recuperado de: <https://smallbusiness.chron.com/collection-policies-procedures-71619.html>
- Mishkin, Frederic S. and Eakens, Stanley G. (2000). Financial markets and institutions. 3rd ed., Addison Wesley Longman, Inc. Recuperado <file:///C:/Users/ACER/Desktop/abc.pdf>
- Miller, C. (2008) “Is it time to review your credit policy”. Retrieved November 20, 2010. From www.creditresearchfoundationonline.com
- Nole, G. (2015). *Estrategias de Cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%F1a.pdf>
- Novalés, A. y Rubio, G. (2011). *Liquidez, volatilidad Estocástica y saltos*. Editorial editora. Recuperado de <http://www.editorial.unican.es/libro/liquidez-volatilidad-estocastica-y-saltos>
- Ñaupas, H., Mejía, E y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis*. (2°ed.). Lima: Editorial Universidad nacional mayor de San Marcos.

- Olortigue, J. (2018). *Ventas al crédito en la liquidez, empresa industrial comercial pesquero S.A.C. Chimbote periodo 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4761/Tesis_56563.pdf
- Paucar, Y. (2016). *Control interno financiero y su efecto en la liquidez de la empresa ferretera Julio Lau S.A. de Trujillo en el año 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/366/paucar_py.pdf
- Pacurari, D.M., & Muntean, M. (n.d) “Analysis of a company’s liquidity based on its financial statement”. Retrieved Oct. 12, 2010. From <http://www.articlesbase.com>
- Portal Todoprestamos.com (s/a). *Concepto de crédito*. Recuperado de <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>
- Portal Escolme.edu.co (s/a).
Recuperado http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/
- Ramírez, V. (2017). *Modelo de crédito – cobranza y gestión financiera de la empresa “Comercial facilito” de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>
- Red de Enciclopedia Ecu Red (2013). La cobranza.
Recuperado <https://www.ecured.cu/Cobranza>
- Superintendencia de banca y seguros (2013). Tipos de créditos en el Perú.
Recuperado <https://emprendedor.pe/finanzas/tipos-de-creditos-en-peru/>
- Sevilla, A. (2016). *Activos financieros*. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/activos-financieros.html>
- Torres, T., Ruiz, R. y Ortiz, A. (2013). *La gestión de la liquidez*. (Tesis de pregrado).
Recuperado de <http://www.barcelonaschool/management.up.edu/documents/tesina-la-gestion-de-la-liquiex.pdf>
- Tecnología educativa Blogs (s/a). *Unidad de análisis*. Recuperado de <http://nsctecnologiaeducativa3.blogspot.com/p/unidades-de-analisis.html>
- Ventura John, Reed Mary. know the credit types Recuperado de: <https://www.dummies.com/personal-finance/credit/get-to-know-types-of-credit/>

Web Finance (2019). Collection. Recuperado de:

<http://www.businessdictionary.com/definition/collection.html>

Wikiblog colaborativo (2013). Cuál es el significado de crédito – concepto, definición que es el crédito.

Recuperado: <https://edukavital.blogspot.com/2013/04/credito.html>

ANEXOS.

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para la valuación de los componentes de las políticas de crédito – cobranzas de la entidad.

Estimado Colaborador:

El presente cuestionario se realiza con fines de investigación, se describe varios aspectos sobre los componentes de las políticas de crédito – cobranza de la entidad donde Ud. labora, las preguntas que se muestran deberán leerse atentamente y contestarse de acuerdo a las instrucciones respectivas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada afirmación y marque la respuesta que Ud. Crea que se adecue más a su percepción.

1. Nunca
2. A veces
3. Siempre

PUNTOS DE ATENCION	N	A V	S
--------------------	---	-----	---

POLITICAS DE CREDITO			
Competencia			
1. La empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza.			
2. La empresa otorga créditos a futuro a sus clientes considerando el criterio de competencia empresarial.			
3. El área a considerado o establecido metas en ventas a sus colaboradores.			
Márgenes de beneficio			
1. Cuando la empresa vende un terreno/casa al crédito, cree Ud. que está obteniendo mayor margen de beneficio.			
2. Considera Ud. que las ventas al crédito son mayor beneficio para la empresa, tomándose en cuenta los riesgos que involucra el No pago o cumplimiento.			
3. El producto que otorga mayor margen de beneficio son los terrenos.			

Volumen de venta			
1. Cree Ud. que la venta al crédito incrementa la rotación de inventario.			
2. Existe políticas de cobranza con relación a las ventas al crédito.			
3. Para la evaluación de los márgenes de ventas se cumplen con las metas u objetivos trazados.			
Demanda de Clientes			
1. El vendedor realiza una evaluación previa al cliente antes de ofrecerle el producto.			
2. Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las políticas de cobranza de la empresa.			
3. Se tiene una comunicación constante con los clientes para informarles de sus fechas de pago del crédito.			
POLÍTICAS DE COBRANZA			
Notificaciones por escrito			
1. Las notificaciones escritas que llegan a los usuarios se dan a través de cartas notariales.			
2. Tiene Ud conocimiento si el promedio del periodo de cobro cumple con las políticas de cobranza establecidas por la entidad.			
3. Teniendo en cuenta las políticas de crédito y cobranza se efectúan las notificaciones dentro de los plazos indicados.			
Llamadas telefónicas			
1. Se cuenta con un área de atención al cliente de telefonía para el cobro de las deudas.			
2. A través de los comunicados del área de atención al cliente de telefonía se logra el apersonamiento del cliente deudor.			
3. Dentro de las políticas de cobranza se ha considerado incentivos para los clientes que acudan a cancelar sus deudas después de la comunicación telefónica.			
Visitas personales			
1. Considera Ud. que la visita personal a los clientes cumple su función y efectividad de cobranza.			
2. Se realiza un control o supervisión a los encargados que efectúan las visitas.			
3. La empresa ha considerado contratar los servicios de agencias de cobranza para mejor recaudación y efectividad.			

Recurso legal			
1. Se le informa a los clientes los procedimientos legales a efectuar en caso de morosidad.			
2. Se tiene un control permanente de los clientes que infringe con el cumplimiento de sus cuotas o créditos.			
3. Considera Ud. que este proceso del recurso legal tiene aceptación y efectividad en los clientes.			

Gracias por su participación.

Escala valorativa del instrumento

Niveles de políticas de crédito - cobranzas					
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Nivel	Criterio
Políticas de crédito - cobranzas	24	72	049-72	Bueno	Expresión que declara que la empresa se encuentra en un rango como mínimo al 80% de lo que se expresa en el punto de atención, pero existen algunos aspectos a mejorar a corto plazo.
			025-048	Regular	Expresión que declara que la empresa se encuentra en un rango como mínimo al 46% de lo que se expresa en el punto de atención, pero existen algunos aspectos a mejorar a mediano plazo
			000-024	Deficiente	Expresión que declara que la empresa no cumple con lo que se expresa en el punto de atención, se debe realizar un trabajo exhaustivo para mejorar este aspecto.

Ficha técnica del cuestionario sobre políticas de crédito - cobranzas

Características	Descripción
1.Nombre del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario para la evaluación de las políticas de crédito – cobranza de una entidad.
2. Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crédito • Políticas de cobranza
3. Total de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • 24
4.Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none"> • Numérica
5. Valoración total de la prueba	<ul style="list-style-type: none"> • 72 puntos • Puntaje mínimo (24) • Puntaje máximo (72)
6.Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Directa, en grupo y con apoyo
7.Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none"> • 30 minutos
8. Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos y cobranzas
9. Área de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos
10. Soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Lápiz ,papel ,borrador,
11.Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none"> • 2018
12. Autores	<ul style="list-style-type: none"> • Benites Vásquez Ana María • Meza Rubio Débora Janina
13. Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Criterio de experto

Análisis de confiabilidad del instrumento

“Cuestionario sobre políticas de crédito - cobranzas”

Se aplicó una prueba piloto del “Cuestionario sobre Políticas de Crédito-Cobranzas” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 colaboradores de la Empresa Los Portales SA, del distrito de Nvo. Chimbote, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de depurar los 24 ítems propuestos en el instrumento. Del análisis de los coeficientes de correlación corregido ítem-total en sus dos dimensiones del “Cuestionario sobre Políticas de Crédito-Cobranzas” no sugiere la eliminación de ítem alguno, por ser superiores a 0.20; así mismo el valor del coeficiente de consistencia interna alpha de crombach del instrumento es de 0.78, en promedio y de sus dimensiones (0.775 en políticas de crédito, 0.768 en políticas de cobranzas en preparación para exámenes) e ítem (oscilaron entre 0.74 y 0.796). Por lo que se considera que la “Cuestionario sobre aprendizaje autónomo” es confiable.

Coefficiente de correlación corregido ítem-total

	POLITICAS DE CREDITO	POLITICA DE COBRANZA
ITEM1	0,408	
ITEM2	0,217	
ITEM3	0,333	
ITEM4	0,064	
ITEM5	0,217	
ITEM6	-0,171	
ITEM7	-0,378	
ITEM8	0,629	
ITEM9	0,369	
ITEM10	0,475	
ITEM11	0,224	
ITEM12	0,502	
ITEM13		0,095
ITEM14		0,776
ITEM15		0,515
ITEM16		0,077
ITEM17		0,408
ITEM18		0,208
ITEM19		-0,055

ITEM20		0,454
ITEM21		0,218
ITEM22		0,751
ITEM23		0,464
ITEM24		0,628
CORRELACION POR DIMENSION	0,241	0,378
CORRELACION TOTAL		,310

Coefficiente de confiabilidad corregido ítem-total

	POLITICAS DE CREDITO	POLITICAS DE COBRANZA
ITEM1	0,767	
ITEM2	0,781	
ITEM3	0,772	
ITEM4	0,790	
ITEM5	0,777	
ITEM6	0,790	
ITEM7	0,796	
ITEM8	0,755	
ITEM9	0,769	
ITEM10	0,763	
ITEM11	0,778	
ITEM12	0,763	
ITEM13		0,786
ITEM14		0,744
ITEM15		0,765
ITEM16		0,783
ITEM17		0,768
ITEM18		0,779
ITEM19		0,790
ITEM20		0,763
ITEM21		0,777

ITEM22		0,740
ITEM23		0,765
ITEM24		0,757
CONFIBILIDAD POR DIMENSIONES	0,775	0,768
CONFIABILIDAD TOTAL	0,772	

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE POLITICAS DE CREDITO - COBRANZA

TÍTULO: Políticas de crédito – cobranza y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. del distrito de Chimbote - 2018.

AUTORAS: BENITES VÁSQUEZ Ana María; MEZA RUBIO Débora Janina

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Nunca (0)	A Vces (1)	Siempre (2)	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<p>POLITICAS DE CREDITO - COBRANZA</p> <p>Son un conjunto de criterios para establecer un crédito a un cliente los cuales son, seguir pautas, normativa de crédito, e información a través de análisis; concluyendo que son evaluar créditos, promedio de pagos y volumen de ventas las bases más comunes para establecer un crédito. Zamora (2013) p. 1)</p>	Políticas de crédito	Competencia	La empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza.				x		x		x		x		
			La empresa otorga créditos a futuro a sus clientes considerando el criterio de la competencia empresarial.				x		x		x		x		
			El área a considerado o establecido metas en ventas a sus colaboradores.				x		x		x		x		
		Margen de beneficio	Cuando la empresa vende un terreno/casa al crédito, cree Ud. que está obteniendo mayor margen de beneficio.				x		x		x		x		
			Considera Ud. que las ventas al crédito son de mayor beneficio para la empresa, tomándose en cuenta los riesgos que involucra el No pago o cumplimiento.				x		x		x		x		
			El producto que otorga mayor margen de beneficio son terrenos				x		x		x		x		
		Volumen de Venta	Cree Ud. que la venta al crédito incrementa la rotación de inventario.				x		x		x		x		
			Existen políticas de cobranza con relación a las ventas al crédito.				x		x		x		x		
			Para la evaluación de los márgenes de venta se cumplen con las metas u objetivos trazados.				x		x		x		x		
		Demanda de Clientes.	El vendedor realiza una evaluación previa al cliente antes de ofrecerle el producto.				x		x		x		x		
			Los clientes tienen conocimiento de las políticas de crédito y las modalidades de cobranza de la empresa.				x		x		x		x		

			Se tiene una comunicación constante con los clientes para informarles de sus fechas de pago del crédito.				x		x		x		x		
Políticas de Cobranza	Notificaciones por escrito.		Las notificaciones escritas que llegan a los usuarios se dan a través de cartas notariales.				x		x		x		x		
			Tiene Ud. conocimiento si el promedio del periodo de cobro cumple con las políticas de cobranza establecidas por la entidad.				x		x		x		x		
			Teniendo en cuenta las políticas de crédito y cobranza se efectúan las notificaciones dentro de los plazos indicados.				x		x		x		x		
	Llamadas telefónicas		Se cuenta con un área de atención al cliente de telefonía para el cobro de las deudas.				x		x		x		x		
			A través de los comunicados del área de atención al cliente de telefonía se logra el apersonamiento del cliente deudor.				x		x		x		x		
			Dentro de las políticas de cobranza se ha considerado incentivos para los clientes que acudan a cancelar sus deudas después de la comunicación telefónica.				x		x		x		x		
	Visitas personales.		Considera Ud. que la visita personal a los clientes cumple su función y efectividad de la cobranza				x		x		x		x		
			Se realiza un control o supervisión a los encargados que efectúan las visitas.				x		x		x		x		
			La empresa ha considerado contratar los servicios de agencias de cobranza para mejor recaudación y efectividad.				x		x		x		x		
	Recurso legal		Se le informa al cliente los procedimientos legales a efectuar en caso de la morosidad.				x		x		x		x		
			Se tiene un control permanente de los clientes que infringen con el cumplimiento de las cuotas o créditos.				x		x		x		x		
			Considera Ud. que este proceso del recurso legal, tiene aceptación y efectividad en los clientes.				x		x		x		x		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Políticas de Crédito – cobranza y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S. A. del Distrito de Chimbote - 2017"

OBJETIVO: Evaluar Las políticas de créditos - cobranza de modo general y específico.

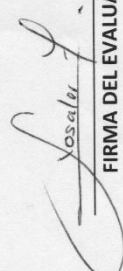
DIRIGIDO A: Personal del Área de Contabilidad – Créditos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: C.P.C. ROSALES ENRIQUEZ, Carlos Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales MBA

VALORACIÓN:

Nunca	A veces	Siempre
-------	---------	---------


FIRMA DEL EVALUADOR
44798719
Mg. CPC. Carlos A. Rosales Enriquez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Políticas de Crédito – cobranza y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S. A. del Distrito de Chimbote - 2017"

OBJETIVO: Evaluar Las políticas de créditos - cobranza de modo general y específico.

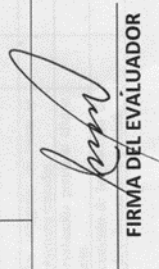
DIRIGIDO A: Personal del Área de Contabilidad - Créditos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: C.P.C. AGUIRRE MORALES, Juan Edilberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración

VALORACIÓN:

Nunca	A veces	Siempre
-------	---------	---------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Políticas de Crédito – Cobranza y su efecto en la Liquidez de la empresa Los Portales S. A. del Distrito de Chimbote - 2017"

OBJETIVO: Evaluar las Políticas de Crédito – Cobranza de modo general y específico.

DIRIGIDO A: Personal del área de Contabilidad - Créditos

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: C.P.C. INGA FLORES, Judith Giovanni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Ciencias Económicas con Mención en Auditoría

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 2. Resultados económicos y financieros

Estado de situación económica financiera

al 31 de diciembre de 2018

(En soles)

LOS PORTALES S.A.

<u>Activo</u>	<u>2018</u>	
Activo Corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	3,037,612	
Cuentas por cobrar comerciales, neto	5,951,700	
Otras cuentas por cobrar	1,341,801	
Inventarios	20,973,063	
Gastos pagados por anticipado	91,745	
Total activo corriente	31,395,920	54.98%
Activo no corriente		
Cuentas por cobrar comerciales, neto	13,800,691	
Otras cuentas por cobrar	223,679	
Inversiones en asociadas y negocios conj.	733,544	
Propiedades y equipos	4,455,281	
propiedades de inversion	5,388,639	
Activos intangibles	1,102,806	
Total activo no corriente	25,704,640	45.02%
Total de activos	57,100,560	100%
Pasivo y Patrimonio		
Pasivo corriente		
Obligaciones financieras	5,679,939	
Factoring con proveedores	1,259,152	
Cuentas por pagar comerciales	7,884,627	
Otras cuentas por pagar	4,732,295	
Otras provisiones	48,587	
Total pasivo corriente	19,604,600	34.33%
Pasivo no corriente		
Obligaciones financieras	17,512,973	
Cuentas por pagar comerciales y otros	1,978,932	
Otras cuentas por pagar	433,423	
Impuesto a la renta diferido pasivo	960,512	
Total pasivo no corriente	20,885,840	36.58%
Total pasivo	40,490,440	71%
Patrimonio		
Capital emitido	7,835,071	
Reserva legal	1,054,561	
Otras reservas	101,739	
Resultados acumulados	7,618,749	
Total patrimonio	16,610,120	29%
Total pasivo y patrimonio	57,100,560	100%

Estado de Resultados

al 31 de diciembre de 2018

(En soles)

LOS PORTALES S.A

Ingreso por ventas de inmuebles	21,918,360
Ingresos por financiamientos de ventas de inmuebles	3,978,480
Total Ingresos	25,896,840
(-) Costo de ventas de inmuebles	-16,317,960
Total costo de ventas	-16,317,960
Utilidad Bruta	9,578,880
(-) Gastos operativos	
Gastos de ventas	-2,413,360
Gastos de administracion	-3,869,680
Otros ingresos	554,880
Otros gastos	-678,480
Cambios en el valor razonable de propied.invers.	23,440
Utilidad operativa	3,195,680
Parttic.en los result.de asociad.y neg.cnjtos	-21,680
Gastos financieros	-326,840
Diferencia de cambio, neto	-239,040
Utilidad antes de impuesto	2,608,120
(-) Impuesto a la renta	-782,436
Utilidad del año	1,825,684

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: Políticas de crédito – cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A., del Distrito de Chimbote – 2018. Autoras: Benites Vásquez, Ana María; Meza Rubio Débora Janina.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
¿Cuál es el efecto de las políticas de crédito – cobranza en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. del Distrito de Chimbote en el año 2018?	H _i = La política de crédito – cobranza tiene un efecto positivo en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. del Distrito de Chimbote en el año 2018.	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar el efecto de la política de crédito – cobranza en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. del Distrito de Chimbote en el año 2018.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1.- Describir las políticas de crédito – cobranza de la empresa Los Portales S.A. del Distrito de Chimbote en el año 2018.</p> <p>2.- Analizar la liquidez de la empresa Los Portales S.A. del Distrito de Chimbote en el año 2018.</p> <p>3.- Proponer mejoras para las políticas de crédito – cobranza de la empresa Los Portales S.A. del Distrito de Chimbote en el año 2018.</p>	Políticas de crédito - cobranza	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia. - Los márgenes de beneficio. - Volúmenes de venta. - Demanda de clientes 	
				Políticas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Notificaciones por escrito. - Llamadas telefónicas. - Visitas personales. - Recurso legal 	
			La liquidez	Ratios de liquidez o razón corriente	Liquidez Corriente = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
				Ratios de prueba acida	R. Prueba Acida = $\frac{\text{Activo Corriente-existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$	
Ratios de liquidez absoluta o ratio de efectividad	$\frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$					
Ratio de capital de trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$					

Tipo de investigación	Diseño de investigación	Población	Muestra	Instrumentos de investigación	Criterios de validez	Criterios de confiabilidad																																																																																
<p>Tipo de investigación.</p> <p>Según en fin que persigue.</p> <p>Se consideró una investigación aplicada, puesto que “mantiene un fin práctico inmediato remarcado, mejor dicho, se realiza la investigación para tomar acciones, modificar, transformar o hacer cambios en un espacio establecido” (Carrasco, 2009, p.43).</p> <p>Según a la técnica de contrastación.</p> <p>Se opta por una investigación descriptiva, debido a que este “modelo de investigación se centra en el análisis y estudio de la relación de sucesos o acontecimientos reales conocidos como las variables, para presentar la incidencia de grado de relación o la falta de la misma” (Carrasco, 2009, p.73).</p> <p>Según su naturaleza.</p> <p>El método a utilizar será el cuantitativo, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que “el método cuantitativo se apoya de la recopilación de datos con el fin de comprobar la hipótesis basada en la medida numérica y evaluación estadística, siguiendo el objetivo de determinar modelos de comportamiento y prueba de teorías” (p.4).</p> <p>Según al régimen de investigación.</p> <p>Investigación orientada a la comprobación.</p>	<p>El diseño es no experimental - transversal. Los diseños no experimentales son Aquellas investigaciones que muestran variables sin manipulación alguna, o algún grupo de control. Su sistema se basa principalmente en analizar los acontecimientos y sucesos reales después de su incidencia</p> <p>Su esquema es el siguiente:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>M: X → M</p> </div> <p>M= CRMNP Los Portales S.A.</p> <p>X = Políticas de crédito-cobranzas.</p> <p>Y = Liquidez</p>	<p>La población estará constituida por todo el personal de la institución de los Portales S.A. del distrito de Chimbote, que hacen un total de 192.</p> <p style="text-align: center;">DISTRIBUCION DE LA POBLACION</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>AREAS</th> <th>M</th> <th>F</th> <th>TOTAL</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COBRANZAS</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>SAC</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>HIPOTECARIOS</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>OPERACIONES</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>VENTAS</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>INTELIGENCIA COMERCIAL</td> <td></td> <td>2</td> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>27</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">DISTRIBUCION DE LA POBLACION</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>AREAS</th> <th>M</th> <th>F</th> <th>TOTAL</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COBRANZAS</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>SAC</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>HIPOTECARIOS</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>OPERACIONES</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>VENTAS</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>INTELIGENCIA COMERCIAL</td> <td></td> <td>2</td> <td>2</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>27</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	AREAS	M	F	TOTAL	PORCENTAJE	COBRANZAS	1	1	2	7%	SAC	1	1	2	7%	HIPOTECARIOS	1	1	2	7%	OPERACIONES	3	2	5	19%	VENTAS	6	8	14	52%	INTELIGENCIA COMERCIAL		2	2	7%	TOTAL	12	15	27	100%	AREAS	M	F	TOTAL	PORCENTAJE	COBRANZAS	1	1	2	7%	SAC	1	1	2	7%	HIPOTECARIOS	1	1	2	7%	OPERACIONES	3	2	5	19%	VENTAS	6	8	14	52%	INTELIGENCIA COMERCIAL		2	2	7%	TOTAL	12	15	27	100%	<p>El modelo de muestra a usar se el muestreo no probabilístico, que es un sub grupo perteneciente a la población en el que se elige componentes de acuerdo a las cualidades de la investigación. La muestra será: Los colaboradores que desempeñen sus funciones directamente con el tema relacionado, pertenecientes a las Áreas de: Cobranzas e Hipotecarios.</p>	<p>Cuestionario para evaluación de las Políticas de crédito y cobranzas.</p> <p>El cuestionario es un modelo de encuesta que se ejecuta de manera escrita a través de un formato interrogatorio. A este se le conoce también como un formato de auto administración, puesto que los participantes realizan el llenado de manera autónoma. Arias F. (2012)</p> <p>La presente investigación usará como instrumento el cuestionario, ya que se considera a la misma como fuente principal para reunir información, así como una guía de análisis documental, por el cual se facilitará la realización de un diagnóstico evaluativo de ente.</p>	<p>Juicio de expertos</p>	<p>Coefficiente de Alpha de Cronbach</p>
AREAS	M	F	TOTAL	PORCENTAJE																																																																																		
COBRANZAS	1	1	2	7%																																																																																		
SAC	1	1	2	7%																																																																																		
HIPOTECARIOS	1	1	2	7%																																																																																		
OPERACIONES	3	2	5	19%																																																																																		
VENTAS	6	8	14	52%																																																																																		
INTELIGENCIA COMERCIAL		2	2	7%																																																																																		
TOTAL	12	15	27	100%																																																																																		
AREAS	M	F	TOTAL	PORCENTAJE																																																																																		
COBRANZAS	1	1	2	7%																																																																																		
SAC	1	1	2	7%																																																																																		
HIPOTECARIOS	1	1	2	7%																																																																																		
OPERACIONES	3	2	5	19%																																																																																		
VENTAS	6	8	14	52%																																																																																		
INTELIGENCIA COMERCIAL		2	2	7%																																																																																		
TOTAL	12	15	27	100%																																																																																		

Anexo 4. Constancias emitidas



EL GERENTE DE PLAZA DE LA EMPRESA "LOS PORTALES S.A." UBICADA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, HENITES VASQUEZ, Ana María, MEZA RUBIO, Débora Janira, ESTUDANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SIDE DE CHIMBOTE, APLICARON LA PRUEBA PILOTO DEL INSTRUMENTO DENOMINADO "CUESTIONARIO SOBRE POLITICAS DE CREDITO - COBRANZAS" DE SU TESIS TITULADA: "POLITICAS DE CREDITOS - COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LOS PORTALES S.A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE - 2018". LA APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO SE REALIZÓ DURANTE LOS DÍAS 10 DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2018, A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LOS PORTALES S. A. DISTRITO DE CHIMBOTE.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

CHIMBOTE, JUNIO DEL 2019.

FIRMA Y SELLO DEL GERENTE DE PLAZA

Av. José Pardo N° 834-Chimbo

Tel: 043-488593 E-mail: rgnff@losportales.com.pe



EL GERENTE DE PLAZA DE LA EMPRESA "LOS PORTALES S. A." UBICADA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, BENTES VASQUEZ, Ana María, MEZA RUBIO, Débora Janina, ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, REALIZARON LA ENTREVISTA CONTENIDA EN SU INSTRUMENTO DENOMINADO "CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE LOS COMPONENTES DE LAS POLITICAS DE CREDITO – COBRANZA DE LA ENTIDAD" DE SU TESIS TITULADA: "POLITICAS DE CREDITOS – COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LOS PORTALES S. A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE - 2018". LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA SE REALIZÓ DURANTE LOS DÍAS 12 DEL MES DE ABRIL. AL GERENTE DE PLAZA – CHIMBOTE DE LA EMPRESA LOS PORTALES S. A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE QUIEN ES PARTE DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

CHIMBOTE, JUNIO DEL 2019.

Marco Gerardo Levarallo
GERENTE DE PLAZA

FIRMA Y SELLO DEL GERENTE DE PLAZA

Av. José Pardo N° 654-Chimbo

Telf. 043-438593 E-mail: rgriño@loxportales.com.pe



EL GERENTE DE PLAZA DE LA EMPRESA "LOS PORTALES S. A." UBICADA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, BENITES VASQUEZ, Ana María, MEZA RUBIO, Débora Janina, ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, REALIZARON EL ANÁLISIS CONTABLE AL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADOS, DE SU TESIS TITULADA: "POLITICAS DE CREDITOS - COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LOS PORTALES S. A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE - 2018". EL ANÁLISIS CONTABLE DE "ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Y ESTADO DE RESULTADO" SE REALIZÓ DURANTE LOS DÍAS 26 DEL MES DE ABRIL A LA EMPRESA LOS PORTALES S.A. DISTRITO DE CHIMBOTE.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

CHIMBOTE, JUNIO DEL 2019.



Renzo Grillo Leveratto
GERENTE DE PLAZA

FIRMA Y SELLO DEL GERENTE DE PLAZA

Av. José Pardo N° 654-Chimboze

Telf. 043-488593 E-mail: rgrillo@losportales.com.pe



LA FUNCIONARIA DEL AREA DE CREDITOS – COBRANZAS DE LA EMPRESA “LOS PORTALES S. A.” UBICADA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

QUE, BENITES VASQUEZ, Ana María, MEZA RUBIO, Débora Janina, ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA ADULTOS DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LA SEDE DE CHIMBOTE, REALIZARÓN LA ENTREVISTA CONTENIDA EN SU INSTRUMENTO DENOMINADO “CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE LOS COMPONENTES DE LAS POLITICAS DE CREDITO – COBRANZA DE LA ENTIDAD” DE SU TESIS TITULADA: “POLITICAS DE CREDITOS – COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LOS PORTALES S. A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE - 2018”. LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA SE REALIZÓ DURANTE LOS DÍAS 12 DEL MES DE ABRIL AL GERENTE DE PLAZA – CHIMBOTE DE LA EMPRESA LOS PORTALES S. A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE QUIEN ES PARTE DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

CHIMBOTE, 28 DE JUNIO DEL 2019.



FIRMA Y SELLO DE LA FUNCIONARIA DE CREDITOS-COBRANZAS

Av. Anchoveza s/n-Nuevo Chimbote

Telf. 043-358476 E-mail: lilima@losportales.com.pe

PANTALLAZO DE TURNITIN

Ana Maria Benites Vasquez | Benites Vásquez Ana María y Meza Rubio Débora Janina_ Políticas de Cr... ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
 Políticas de créditos - cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa, Los Portales S. A. del distrito de Chimbote - 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS
 BENITES VÁSQUEZ, Ana María (ORCID: 0000 0001 7806 2176)
 MEZA RUBIO, Débora Janina (ORCID: 0000 0002 5333 2630)

ASESORES
 Dr. GUTHERREZ ULLOA, Cristian Rayananci (ORCID: 0000 0001 8791 9627)
 Mg. C.P.C. ROSALES ESTEBANQUEZ, Carlo Antonio (ORCID: 0000 0001 4394 3007)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Finanzas

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Resumen de coincidencias
✕

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	3 %	>
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	3 %	>
3	www.smv.gob.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 %	>
4	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %	>
5	maniqui.ru <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
6	repositorio.uq.edu.ec	1 %	>

Benites Vásquez Ana María y Meza Rubio Débora Janina_
 Políticas de Créditos - Cobranzas y su efecto en la liquidez de la
 empresa Los Portales S. A. del distrito de Chimbote - 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)


11%

★ Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

Anexo 6. Autorización a Repositorio

Anexo 6. Constancias.

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR- Versión : 02.02 Fecha : 09 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Ana María Benites Vásquez identificada con DNI N° 32810678 y Débora Janina Meza Rubio identificada con DNI N° 45673228 egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizamos (x) , No autorizamos () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado :

“Políticas de créditos – cobranza y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S. A. del distrito de Chimbote - 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....



DNI: 32810678


FECHA: 15 de julio del 2019



DNI: 45673228

FECHA: 15 de julio del 2019

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, CRISTIAN RAYMOUND GUTIÉRREZ ULLOA
Docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y
Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César
Vallejo Chimboté, revisor (a) de la tesis titulada:

" POLÍTICAS DE CRÉDITOS - COBRAZA Y SU
EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
LOS PORTALES S.A DEL DISTRITO DE
CHIMBOTE - 2018

.....", del (de la) estudiante
BENITES VÁSQUEZ ANA MARÍA Y MEZA RUBIO, DÉBORA
JANINA,

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el
reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas
las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César
Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimboté, 19 de Julio del 2019



Firma

Nombres y Apellidos del (de la) Docente

DNI: 41056767

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BENITES VASQUEZ, ANA MARIA

INFORME TÍTULADO:

POLITICAS DE CREDITOS – COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA LOS PORTALES S.A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE – 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 11/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 17



DRA. MARIANELA KARINA SOLANO CAMPOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
MEZA RUBIO, DEBORA JANINA

INFORME TÍTULADO:

POLITICAS DE CREDITOS – COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA LOS PORTALES S.A. DEL DISTRITO DE CHIMBOTE – 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 11/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 17



DRA. MARIANELA KARINA SOLANO CAMPOS