



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE FORMALIZACIÓN Y LA
SITUACIÓN ECONÓMICA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS -MACROMAR ADUANAS S.A.C.**

2014 -2016 - PAITA”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

Castro Rojas Dady Mary

ASESOR:

Dra. Díaz Espinoza Maribel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

PIURA – PERÚ

2017

Página del jurado

Dra. Maribel Díaz Espinoza

Primer jurado

C.P.C. Julio Cesar Vílchez Moscol

Segundo jurado

Mg. Nilda Panta Flores

Tercer jurado

Dedicatoria

A:

Dios, por ser el único ser que me da vida, por guiarme en cada paso que doy, por ser mi fe y esperanza. Mi bella madre Dominga Rojas, por amarme tanto y brindarme todo su apoyo en cada etapa de mi vida, gracias madre. Y en especial a mi bebé Danyra que desde mi vientre ha sido mi fortaleza para el cumplir mis metas.

Agradecimiento

Muy especial agradecimiento a mis asesores por su colaboración en la realización del presente proyecto al Mg. Luis Vélez y Maribel Díaz, en especial a la Mg. Guisella Ocaña por la orientación, seguimiento y sobre todo por la motivación y apoyo recibido. Agradezco a mi esposo Duber Zeta por su ayuda, ya que estuviste a mi lado en todo momento, brindándome motivación y amor. Es importante agradecer a la empresa Macromar Aduanas por la aceptación e información brindada para la elaboración de mi tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Castro Rojas, Dady Mary; estudiante de la carrera de contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Piura, identificada con DNI, 70060876, con la tesis titulada: Relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas -Macromar Aduanas S.A.C. 2014-2016-Paita.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La Tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2017.

Castro Rojas Dady Mary
DNI: 70060876

Presentación

El grupo MACROMAR es una organización de servicios, nace en el año 1994 teniendo ya más de veinte años formando parte del mercado, dedicada a la prestación de servicios de agenciamiento y transporte. Cuenta con cuatro compañías vinculadas, de las cuales Macromar Aduanas S.A.C. será el centro de mi investigación.

La empresa tiene el principal objetivo de brindar los servicios de agenciamiento y transporte dentro de los mejores niveles de rendimiento y la más alta calidad llegando a ser una empresa con buenos antecedentes de competencia para el mercado, buscando la satisfacción e incorporación con sus clientes. Mantener a sus usuarios fijos durante muchos años ha sido una pieza relevante para su desarrollo como organización. Todo negocio debe ser autoevaluado de manera interna y externa, permitiéndole encontrar sus puntos críticos para desarrollar mecanismos de mejora y prevenir situaciones no deseadas. Con la evaluación durante el proceso de la investigación permitirá conocer si su actividad está encaminada eficientemente logrando mantener un desarrollo eficaz y productivo.

Por tal señores miembros del jurado, se presenta ante ustedes la tesis titulada: Relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas -Macromar Aduanas S.A.C. 2014-2016-Paita, con el propósito de mostrar la relación entre la formalización con la situación económica del área; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener título profesional de Licenciado en Contabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
Índice.....	7
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.2.1. Internacionales.....	14
1.2.2. Nacionales.....	15
1.2.3. Locales	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema	25
1.4.1. Problema general.....	25
1.4.2. Problemas específicos	26
1.5. Justificación	26
1.6. Hipótesis	27
1.6.1. Hipótesis general.....	27
1.6.2. Hipótesis específicos	27
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo general	27
1.7.2. Objetivos específicos	27

II. Método.....	28
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables y operacionalización.....	28
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolec. de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. Resultados	34
IV. Discusión	47
V. Conclusiones	51
VI. Recomendaciones	52
VII. Referencias bibliográficas	53
VIII. Anexos	55
Anexo 01: Encuesta	
Anexo 02: Matriz de consistencia	
Anexo 03: Estados financieros del periodo 2014	
Anexo 04: Estados financieros del periodo 2015	
Anexo 05: Estados financieros del periodo 2016	
Anexo 06: Confiabilidad	
Anexo 07: Constancia de Turnitin	
Anexo 08: Matriz validación de expertos	
Anexo 09: Carta de aceptación de la empresa	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla n° 01: Organización y formalización de las áreas de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016.	34
Tabla n° 02: Elementos de la formalización del área de créditos y cobranzas en la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016: el crédito.	36
Tabla n° 03: Elementos de la formalización del área de créditos y cobranzas en la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016: la cobranza.....	38
Tabla n° 04: Política organizacional influyente en la formalización del área de créditos y cobranzas en la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016.	40
Tabla n° 05: Políticas del área de créditos y cobranzas para su formalización en la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016.	42
Tabla n° 06: Índice de morosidad.....	44
Tabla n° 07: Rotación de cartera.....	45
Tabla n° 08: Periodo pago proveedor.....	46

RESUMEN

La investigación denominada: Relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas-Macromar Aduanas S.A.C. 2014-2016-Paita, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas en Macromar Aduanas. El estudio sigue un enfoque cuantitativa, el tipo de estudio fue no experimental, ya que no existe manipulación de las variables de estudio, siguió un diseño descriptivo-correlacional; la población estuvo conformada por 68 trabajadores de la empresa, la muestra se determinó mediante el muestreo no probabilístico intencional, por lo que la muestra quedó constituida por 16 trabajadores, para la recolección de la información se utilizó un instrumentos elaborado por la investigadora y un segundo instrumento como son los ratios financieros. Los datos fueron procesados y analizados utilizando la estadística descriptiva: Tablas de distribución de frecuencias, para el análisis se utilizó el Programa estadístico SPSS versión 23 y EXCEL 2013. El estudio concluye: La formalización influyó en la situación económica del área de créditos y cobranzas durante los tres periodos analizados, porque el diseño organizacional de la empresa no cuenta con las normas, políticas y estrategias adecuadas para afrontar un ciclo comercial; el índice de morosidad de los clientes se obtuvo un resultado del 27% de mora dudosa de recuperar, identificando la falta de controles e indicadores; a su vez se obtuvo que las cuentas por cobrar tuvieron una rotación mínima de 0.90 a 1.57 veces al año, siendo esta muy deficiente debido a que la empresa no cuenta con eficientes políticas de crédito y de igual manera los pagos se daban de 1.63 a 2.41 veces al año, es decir entre 149 a 220 días, esto por la falta de políticas, con lo cual la empresa se está financiando gracias a sus proveedores.

Palabras claves: formalización, relación, morosidad, Macromar, rotación.

ABSTRACT

The research called Relationship between the level of formalization and the economic situation of the area of credits and collections-Macromar Aduanas S.A.C. 2014-2016-Paita, with the objective of determining the relationship between the level of formalization and the economic situation of the credit and collections area in Macromar Customs. The study follows a quantitative approach, the type of study was non-experimental, since there is no manipulation of the study variable, followed a descriptive-correlational design; the population consisted of 68 workers of the company, the sample was determined by intentional non-probabilistic sampling, so that the sample was constituted by 16 workers, for the collection of information was used an instrument developed by the researcher and a second instrument as are the financial ratios. The data were processed and analyzed using the descriptive statistics: Frequency distribution tables, for the analysis we used the statistical program SPSS version 23 and EXCEL 2013. The study concludes: The formalization influenced the economic situation of the area of credits and collections during the three analyzed periods, because the organizational design of the company does not have the adequate norms, policies and strategies to face a commercial cycle; the delinquency rate of the clients was obtained a result of 27% doubtful default to recover, identifying the lack of controls and indicators; In turn, it was obtained that accounts receivable had a minimum rotation of 0.90 to 1.57 times a year, this being very deficient due to the fact that the company does not have efficient credit policies and likewise the payments were given from 1.63 to 2.41 times a year, that is between 149 to 220 days, this is due to the lack of policies, with which the company is financing itself thanks to its suppliers.

Keywords: formalization, relationship, delinquency, Macromar, rotation.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática:

En la actualidad, muchas empresas cuentan con mecanismos y herramientas para obtener buenos resultados en todas sus áreas, siendo créditos y cobranzas uno de los sectores estratégicos dentro de la organización, por ello es que se proyecta el mejoramiento y la calidad de este departamento. En Macromar, existe una carencia de la estructura organizativa, en referencia al área, la falta de mecanismos o políticas han generado una cartera vencida y malas costumbres de pago.

Para las compañías es satisfactorio que su cartera de clientes mantenga un nivel de trabajo beneficioso, en donde el prestador y el receptor tengan los mismos beneficios en cuanto economía se refiere. Por ello cabe mencionar que la sección estudiada forma parte de una estancia fundamental para la organización, siendo así para Macromar una de sus debilidades al no formalizar y reorganizar el área.

En los dos últimos años el punto crítico de la empresa fue el excesivo índice de morosos, que se generaron por la gestión del departamento comercial quien otorgaba créditos sin análisis alguno, los cuales traían consigo la pérdida del capital en un periodo corto y por ende su excesivo tiempo para ser recuperado. El otorgamiento de créditos sin previo análisis de los clientes, genera un posible peligro comercial como por ejemplo verse envueltos en actos ilícitos por la falta del previo estudio hacia el cliente. La inexistencia de políticas empobrece la calidad que se desea mostrar a nuevos clientes.

La empresa ha manejado una gestión de cobranzas con deficiencias, ya que al no contar con las debidas estrategias para la recuperación de créditos, se ve envuelto en portar carteras morosas; por ello debe destacar que la gestión se maneje con las mejores estrategias y políticas; partiendo de la definición de Heredia (1985) que dice que la gestión es “la acción y

efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad” (p. 25). Entonces una gestión de créditos tiene que ver con las buenas decisiones que se toman para la implementación de un área de créditos según la evaluación de la empresa, en la cual se considere la recuperación de su inversión a corto plazo. Es necesario repotenciar la gestión que permita emitir reportes veraces en cuanto resultados de cobros. Y que los estados de cuenta mantengan un periodo menor a un año de morosidad.

Para Álvarez (2001) las políticas de cobro “son orientaciones o guías claras con el objeto de encaminar todas las actividades de una misma empresa, también son lineamientos que permitirán a la organización tomar las mejores decisiones rutinarias” (pág.28) es; por tal, las políticas correctamente aplicadas van a maximizar el nivel de utilidades que se proyecte la organización en los diferentes periodos, dando lugar a buenas costumbres como evitar errores, retrasos y confusiones, así mismo ayuda a no perder el tiempo en actividades innecesarias. Según Gitman (2003), las políticas de crédito “son una serie de tendencias, rasgos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder” (p.230). Se entiende como indispensable que la organización cuente con herramientas para evaluar a sus clientes antes de las negociaciones, contando con manuales de gran soporte para cualquier situación inesperada. Es importante que se normalice la creación de contratos con cláusulas para cada cliente, según su análisis, con todo esto se presente darles una buena educación a los clientes.

Se desea darle el valor agregado a la empresa, innovando esta área, la administración del área de créditos y cobranzas es muy trascendental ya que dependerá del personal que la conforma que se lleve a cabo todos los procedimientos establecidos para el logro de las metas. Debe ser objetivo primordial la recuperación óptima de los créditos otorgados y estar excelentemente preparados para la atención al cliente implantando de la mejor manera posible una cultura de cobros.

Con todo esto, se pretende que la nueva funcionabilidad del área de créditos y cobranzas, permita educar a cada cliente, llegando a ellos de la mejor manera otorgando la calidad organizacional buscada por cada uno de ellos, así con un nuevo reglamento de créditos se ampliara lazos de responsabilidad y mejora continua.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán- Ecuador, la tesis citada tiene como objetivo diseñar procedimientos para el cobro y su restauración para su beneficio financiero; utilizando métodos empíricos y teorías con un tipo de investigación exploratoria ya que de manera rápida explica el discernimiento de la investigación, con una muestra de 32 personas integradas entre trabajadores de la empresa y clientes, con lo cual a través de la entrevista llegaron a la conclusión de que una de las principales debilidades de la empresa es la ausencia de estrategias para la cartera de créditos. Parte de este antecedente aporta en conocer las diversas estrategias para la recuperación de cobros vencidos por ejemplo el diseño de un flujo grama que el cual dará mayor orientación para el otorgamiento de créditos.

Paredes, J. (2012). Propuesta de implementación de un departamento de cobranzas para optimizar el retorno de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda. Agencia Naranjito, Cuenca, Ecuador. Esta investigación se enfoca en la implementación de un departamento de cobranza. Tiene como objetivo general brindar el debido fortalecimiento a los cobros creando una buena cultura en sus clientes de la mano con el sistema de control interno de cobranza, a través de crédito solicitados y el oportuno retorno de los recursos, con el fin de mejorar la calidad de vida de los que conforman la organización y de sus clientes. Utilizando la investigación aplicada a todo el proyecto, pero a su vez utiliza la investigación descriptiva y correlacional para puntos específicos de la

investigación. Contando con una muestra conformada por 06 funcionarios entre personal administrativo y de servicios; a través de las entrevistas se obtendrá la información necesaria para la investigación. Como conclusión la propuesta fue muy acogida ya que permitirá la mejora de las cuentas por cobrar. Cabe rescatar los principios citados en este antecedente ya que ellos permitirán obtener resultados económicos muy positivos para toda empresa que desee implementarlos.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Carrasco, M. & Farro, C. (2014). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo, Perú. En la investigación encontramos como objetivo general la tasación del control interno en las cuentas de cobro, teniendo como finalidad de proponer mejoras eficientes para la gestión de la empresa esto implica implantar normas y seguir un rígido cumplimiento de las mismas así mismo políticas que puedan regular los procesos que se deben ejecutar. Presentando un tipo de investigación documental ya que pretende la evaluación del control interno con una metodología descriptiva, con una muestra conformada por el personal de contabilidad de la empresa; utilizando instrumentos de recolección de datos como juicio de expertos, cuestionarios y guías de entrevistas se pudo concluir que en la empresa se aplican controles deficientes lo que lleva a dificultar la recuperación de créditos. Por tal se pretende realizar los procedimientos formales para el desarrollo óptimo de las actividades, especialmente en el área de cuentas por cobrar proponiendo las más adecuadas políticas. Esta tesis proporciona de manera clara las funciones que tienen las cuentas por cobrar, aclarando así que esta área es primordial para el reconocimiento de la utilidad de una empresa.

Hidalgo, E. (2010). Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-cercado, Lima, Perú. Con lo titulado se propone como objetivo principal determinar cuál es la influencia del control interno dentro de la

gestión de los créditos y las cobranzas. Partiendo del problema que el control interno de la gestión influye en la empresa de servicios de Lima. Con un tipo de investigación aplicada en un inicio a descriptiva, posteriormente a explicativa culminando como correlacional. Con una muestra conformada por 11 trabajadores de la empresa, utilizando los instrumentos de entrevistas y encuestas para obtener los datos necesarios. Concluyendo que es sobresaliente que la empresa implemente su sistema de control interno para la gestión del área, lo cual aportara valores a la organización, así mismo un ordenamiento de sus funciones y evitara perdidas innecesarias e incrementar la cartera de clientes.

Uceda, L. & Villacorta, F. (2014). Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de lima periodo 2013, Trujillo- Perú. Las autoras han dispuesto su objetivo a la determinación si la morosidad de los clientes depende de las políticas de ventas al crédito, utilizando un diseño descriptivo y teniendo a una muestra de 100 clientes de la cartera de la empresa; mediante las técnicas de observación, revisión documentaria y entrevistas se realizara el análisis de del objetivo, y con ayuda de instrumentos como la guía de entrevistas, cuestionarios y análisis de reportes se obtendrá resultados para concluir que las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de la empresa.

1.2.3. Antecedentes Locales

No se presentan antecedentes locales referentes a la tesis citada.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Formalización del área créditos y cobranzas

Al momento de crear una empresa y realizar su organización es primordial considerar ciertos factores como son las estrategias, el diseño organizativo y entorno en el que se va a trabajar; ya que estos ayudaran a una buena administración para el adecuado funcionamiento de la misma, siendo el área de créditos y cobranzas muy importante, enfocándose en ella con procedimientos formales para la obtención de grandes objetivos.

1.3.1.1. Organización

Es trascendental conocer porque una empresa necesita tener una buena organización, ya que está conformada por personas que trabajan y se relacionan mutuamente. Para Daft, (2007) define a las organizaciones como: “entidades sociales que están dirigidas por metas, están diseñadas como sistemas de actividad deliberadamente coordinada y estructurada y están vinculadas con el entorno” (pág. 10). Este concepto nos indica que una organización se conforma en base a metas y propósitos llevados por actividades en común. Por su parte Robbins indica que “es la distribución formal de los empleos dentro de una organización” (pág. 234). En base a estas definiciones tenemos que organización es la ejecución de diversas acciones coordinadas, de tal manera, que la agrupación de las mismas, se complementen en una sola, lo que les llevara a cumplir una intención común.

Formalización

Para la Real Academia Española nos conceptualiza que “se formaliza un negocio, dándole en carácter de seriedad a lo que no tenía, revistiendo de requisitos legales o de procedimientos”. La formalización comienza a darse cuando las organizaciones crecen, siendo así una técnica que mejora el funcionamiento de las tareas.

Para Hitt, (2006) “es un modo de dar equilibrio tanto a la separación como a la integración de personas y actividades” (pág. 243). Se enfoca a indicar

dónde y cómo se realiza la separación de las actividades con las personas. Mientras tanto Rodríguez, (1996) llama formalización “a las normas y procedimientos diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización” (pág. 68) para una efectiva organización es notable que cada área que la conforma, cuente con los requisitos y procedimientos que hagan de ella la más formal posible.

Gestión del crédito y la cobranza

Para las organizaciones administrar sus créditos y sus cobranzas es una de las tareas más difíciles de realizar; ya que se incluye a esta actividad en muchas de las funciones que tiene una empresa.

Reyes, (1992) explica que,

Gestión es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa (pág. 15).

Por ello expresamos que ninguna empresa puede mantenerse sino tiene algún tipo de beneficio, por tal debe mantener cierto nivel de competencia en el mercado. Ya que la gestión comprende una similitud de funciones y actos laborales que los propietarios deben hacer realidad, para llegar a su fin, que es el posible logro de objetivos de la empresa.

Según Vega, (2000) “al contar con un beneficioso sistema de cobranzas este permitirá emitir el historial de cada cliente, pudiendo así monitorear a clientes morosos, que de ser habitual su morosidad será posible su eliminación de la cartera.” (pág. 90) Esto será posible si la gestión del área de créditos y cobranzas pueda contar con las debidas y adecuadas herramientas para el recupero oportuno de capital de trabajo.

Por consiguiente Gonzáles, (1998) indica:

La organización en tanto que función administrativa, se encarga de diseñar la forma en que trabajara una empresa en

todas sus áreas o departamentos, proyectándola de la formalidad necesaria para el desarrollo de sus actividades así como de mayor eficiencia para el logro de los objetivos. (pág. 213).

Para darle la mejor funcionabilidad al área para el grupo Macromar, se necesita adecuar un sistema con métodos y procedimientos dentro de la organización, en donde se conozca claramente que es un crédito y una cobranza. Ya que la gestión aplicada a la administración de la empresa implica a que se cumpla con el proceso de planificación, organización, dirección y control. Esto tendrá un resultado eficiente en la gestión.

1.3.1.2. Elementos del área

Orgánicamente los procesos dentro del área se manejan en primera instancia al crédito y posterior a este la cobranza, pero las transacciones hacen que ambas trabajen complementariamente y que se instituyan a una sola.

El Crédito

“El crédito en sentido económico significa el cambio de un bien o servicio presente por un bien o servicio futuro”. (Ludwig, 1986 pág. 289). Indistintamente de su proveniencia, el crédito se deduce que su base es la confianza; en donde una persona o empresa transmite esa confianza a otra, para las organizaciones otorgar el crédito o la confianza es buscar un resultado de ganancia o confianza futura.

Para Villegas, (1988) “el crédito es la transferencia temporal de poder adquisitivo a cambio de la promesa de reembolsar este más sus intereses en un plazo determinado y en la unidad monetaria convenida”. (pág. 3) En el mercado no se habla de una confianza futura, sino del otorgamiento de un crédito transferido temporalmente para posterior adquirir un interés más el capital que se otorgó.

- **Importancia del crédito**

El crédito es sumamente importante para las organizaciones modernas, ya que es este el cual permite incorporarse a la corriente de competencia del mercado “el crédito y sus instrumentos, reunidos en el mercado financiero, facilita el ahorro, aun a corto plazo, es útil para financiamientos a largo plazo” (Villegas, 1988 pág. 06).

La cobranza

Para Godoy, (2006) define a “la cobranza como la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar” (pág.159).

Por su parte Casa (2003) menciona que:

La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. (pág. 11)

Llegando a deducir que la cobranza es la documentación de un crédito existente, en donde se toma como operación básica al descuento de un documento. Tal cual se deben tener procedimientos formales y anticipados en donde se sigue una serie de pasos, para obtener una gestión de cobro que reduzca pérdidas.

1.3.1.3. Políticas

Coopers y Lybrand (2002) consideran “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control”, indicando que es de gran ayuda las políticas para maximizar el nivel de utilidades que la empresa ha generado; ya que gracias a ellas se evitan errores y posibles pérdidas en el futuro.

Política Organizacional

Para Álvarez (2001), “la política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase” (pág. 112).

Mientras que Reyes (2002), define a las políticas “como los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar” (pág. 169).

Por tanto, para las organizaciones se debe dar la disposición u orientación a todos los miembros en donde se contemplen normas y responsabilidad por cada área que posea la empresa. Las políticas son guías que permiten el correcto desempeño de los participantes del área, esto les permitirá tomar las mejores decisiones ante cualquier eventualidad o problema surgido. Para el caso del presente, hablamos de políticas específicas, ya que serán adoptadas para el área de créditos y cobranzas.

Políticas de créditos y cobranzas

a) Políticas de crédito.- Menciona Gitman, (2003) que las políticas de crédito “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder” (pág. 230). Con esto toda actividad empresarial debe poseer fuentes de información para el otorgamiento de créditos adecuados y bajo el soporte de las políticas que orienten al trabajo de la diversidad de clientes que hay en el mercado, esto para lograr el retorno del crédito otorgado.

Para, Ettinger, (2000) son “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados” (pág. 37).

Un gerente que ha desarrollado conocimientos de créditos tendrá un adecuado control al momento de sus negociaciones pero aquel que de manera muy vaga las ha estudiado, ocasiona pérdidas a la organización.

Entonces las políticas de crédito en base a estos dos conceptos se atribuyen a directrices que se aplicaran diariamente en la evaluación de los clientes con el objeto de lograr un buen clima financiero en torno al negocio.

b) Políticas de cobranza.- "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar". (Gitman, 2003 pág. 242). Esto constituye la implementación de procedimientos o pasos a seguir antes o cerca del vencimiento de un crédito, como la notificación por escrito al cliente, el trato mutuo a través de llamadas telefónicas y/ o visitas; en caso se trata de clientes difíciles se tendrán que implantar procesos más exigentes como utilizar el recurso legal si se sabe que se corre el riesgo de perder un cobro.

Al igual que las políticas de crédito, las políticas de cobranzas cumplen un rol regulador del flujo monetario del área de finanzas dentro de la empresa.

1.3.2. Situación Económica

Una buena situación económica es la mejor expresión de que la empresa cuenta con estrategias y sostenibilidad en el mercado. En donde su patrimonio no está comprometido con deudas.

DiMaggio (2001). "Las organizaciones son el punto central en el giro de los sistemas de la economía, el recurso humano forma parte de una entidad con el objeto de satisfacer una necesidad a través de la formación de áreas, creando un sistema de intercambio de bienes y servicios" (pág. 110).

Fundamentalmente las empresas forman parte del sistema empresarial, siendo la empresa la encargada de producir bienes o servicios que serán fuente de satisfacción de las personas que la conforman. En donde ellas atribuirán a la empresa con un saldo positivo en las entradas y salidas del efectivo. Evitando así el tan odiado elevado índice de morosidad.

1.3.2.1. Índices de morosidad

En un concepto transparente acerca del índice de morosidad nos muestra el banco de México en su portal web en el cual menciona que "es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia", al tener una cartera morosa o vencida, la empresa cuenta con una cuenta por cobrar en observación, para ello las empresas usan el

indicador de morosidad para poder medir sus deudas y encontrar la mejora en sus decisiones futuras; el índice de morosidad es encontrado dividiendo la cartera vencida entre la cartera total.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Saldo cartera vencida}}{\text{Saldo de cartera total}}$$

Morosidad

González, (2012).”La mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos” (pág. 25) por su parte R. Charles, (2005) indica “la morosidad para la empresa es un activo improductivo puesto que no se puede convertir en líquido fácilmente implicando un proceso engorroso y especializado, el cual no suele dar muchos resultados positivos debido a la elección de estrategias inapropiadas”.

A esto definimos que la morosidad es el retraso de un pago o incapacidad de pago, esto suele ser tan perjudicial para las empresas, ya que al contar con clientes que superen el tiempo de sus créditos o si se trabaja con una cartera al 90% al crédito se caerá en el peligro de falta de liquidez y pérdida financiera, por ende le genera a la organización gastos adicionales en la posible recuperación de crédito, las organizaciones deben manejar una cartera de clientes actualizada, conteniendo los más mínimos antecedentes de cada uno, para su evaluación continua.

1.3.2.2. Cuentas contables

Hernández, (2005) explica en el portal de gestiopolis que “las cuentas son recursos contables, los cuales se utilizan para subdividir el activo, el pasivo y el patrimonio y se asocian según sus características”; las cuentas nos permiten la consolidación de los estados financieros, encontrando con ellas el valor monetario del capital de la empresa Macromar Aduanas y es en tal sentido que se analizaran las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

Cuentas por cobrar

Redondo, (2004). Plantea que las cuentas por cobrar "...abarcen los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios" (pág. 194), es decir el proceso formal que se le presenta al cliente dando a conocer la modalidad de pago, ya sea pagares, letras de cambio u otro documento.

Según Meza, (1996), "las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa" (pág. 63), básicamente es la deuda de los clientes con la empresa por los servicios otorgados.

Por su parte Cardozo, (2006) afirma que las cuentas por cobrar "representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad" (pág. 164).

Esto implica que las cobranzas constituyen una parte importante en la contabilidad de las empresas, si las mismas permanecen constantemente efectivas hablamos de un activo circulante potencial. Las cuentas cobrar bien trabajadas representan para los empresarios, no caer en la trampa de liquidez. Si contamos con una cobranza potencial el activo de la empresa contara con el efectivo necesario para cubrir sus deudas. Para soporte del área es necesario establecer políticas dentro de la organización que permita el logro de los objetivos.

- Rotación de cartera

Las razones financieras son instrumentos que se emplean para analizar e interpretar los estados financieros de una empresa, en un periodo dado.

El ratio de cuentas por cobrar "es el que calcula el número de veces que han sido renovada las cuentas por cobrar" (Olivera, 2011 pág. 10), es decir número de veces que la empresa otorgó créditos a sus clientes.

$$\text{Rotación cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360 \text{ d}}{\text{Ventas}}$$

Cuentas por pagar

Rosenberg. (1996) define “son un pasivo representativo de la cantidad que debe una empresa a un acreedor” (pág. 112), para la empresa Macromar son el conjunto de servicios y gastos que se realizan en las operaciones diarias.

- Periodo pago proveedor

Este ratio permite tener indicios de la actividad del capital, midiendo el número de días que la empresa emplea en pagar los créditos a sus proveedores. Según Aching, (2005) “una práctica usual es buscar que el número de días de pago sea mayor” (pág. 22).

$$\text{Periodo pago proveedor} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{compras}}$$

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta General

¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas en Macromar Aduanas S.A.C. en el periodo 2014-2016?

1.4.2. Preguntas Específicas

- a. ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y la morosidad?
- b. ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar?

- c. ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar?

1.5. Justificación del estudio

Para justificar el trabajo de investigación en la línea práctica se pretende determinar la relevancia de la formalización del área de cobros y créditos con el crecimiento económico de MACROMAR empresa, considerando variables de formalización del área y la situación económica de la empresa se proyecta a cambios que ayuden al cumplimiento de objetivos y optimización de las funciones dentro del área. Con la formalización del área, se mejorara la recuperación de la cartera vencida incrementando la liquidez financiera lo cual al tener un departamento formal aumentara el patrimonio y evitara estar recurriendo a préstamos innecesarios con terceros, lo que finalmente será la mejor inversión para la organización ya que tendrá resultados acertados.

Metodológicamente la presente investigación recoge y analiza los datos necesarios lo cual contribuirá al logro de los objetivos, mediante el análisis documentario se constituirán estrategias para el uso óptimo de variables lo cual aportara a determinar la evolución de la economía en la empresa.

Finalmente la investigación se justifica científicamente para que las organizaciones y/o empresas obtengan la información necesaria de lo relevante que significa tener una comunidad empresarial con bases formales, ya que las empresas que cuentan con buena solvencia le permiten a estas disponer de ingresos a van a dar alcance a la liquidez y rentabilidad para sus operaciones, además servirá como guía para la aplicación correcta de las nuevas tendencias de formalización y crecimiento de otras organizaciones.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas en Macromar Aduanas S.A.C. en el periodo 2014-2016.

1.6.2. Hipótesis Específicos

- a. Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos- cobranzas y la morosidad.
- b. Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos- cobranzas y las cuentas por cobrar.
- c. Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas en Macromar Aduanas S.A.C. en el periodo 2014-2016.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer la relación entre el nivel de formalización del área de créditos- cobranzas y la morosidad.
- b. Evaluar la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar.
- c. Determinar la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

La investigación fue elaborada con:

Enfoque: Cuantitativo, debido a que se han formulado hipótesis las cuales fueron demostradas, asimismo se recopiló información con herramientas informáticas y matemáticas para obtener resultados.

Tipo: No experimental, ya que la investigación se basa en las propias variables sin ser alteradas, por tanto se analizó cuál es el nivel de relación entre las dos variables en el periodo de 2014 al 2016.

Diseño: Descriptivo - Correlacional, descriptiva debido a que solo se limitó a la investigación de datos de las fuentes de información originales, donde se evaluó e interpretó los hechos reales de la empresa, y correlacional, ya que el estudio midió a dos variables para pretender ver si están o no relacionadas con las unidades de análisis.

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variables

V_1 ≡ Formalización del área de créditos y cobranzas.
 V_2 ≡ Situación económica

2.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
V₁ Formalización del área de créditos y cobranzas.	Es el revestimiento en base a procedimientos y requisitos legales del departamento o área dentro de una empresa u organización, cuyas funciones son que al realizar una venta el área de crédito va a decidir a quien, a cuánto tiempo y en qué plazo venderle al cliente y después de la venta el área de cobranzas ve que los plazos	El papel formal que desempeña el crédito y la cobranza dentro de la economía de una empresa es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, son instrumentos muy eficaces en el proceso de reactivación económica, ya que mediante estos procesos se obtiene la forma más eficaz en cómo puede impulsarse el desarrollo de una empresa.	Organización	Formalización	Preguntas de encuesta ver anexo 01	Normas, políticas trabajadoras	Encuesta/Escala de Likert
				Gestión del crédito y la cobranza			
			Elementos del área	El Crédito			
				La Cobranza			
		Políticas	Política organizacional	Políticas de créditos y cobranzas			

	de pago se cumplan.						
V₂ Situación económica	Hace referencia al patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen lo que generan su utilidad.	En el área de créditos y cobranzas encontramos como punto importante el de obtener los recursos financieros para la empresa, en donde se enfoca en aumentar ventas, reducir pérdidas para finalmente incrementar utilidades de la empresa.	Índices de morosidad	Morosidad	$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Saldo cartera vencida}}{\text{Saldo de cartera total}}$	Estados financieros	Análisis documentario/ Guía de verificación
			Cuentas contables	Cuentas por cobrar	$\text{Rotación cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 360 \text{ d}}{\text{Ventas}}$		
				Cuentas por pagar	$\text{Periodo pago proveedor} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} * 360 \text{ d}}{\text{compras}}$		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

2.3.1. **Población:** Para la presente investigación se ha trabajado con los 68 trabajadores de la empresa privada Macromar Aduanas S.A.C cede Paíta.

Cuadro 01: Detalle de la Población.

Áreas	N°	%
Gerencia	2	3%
Contabilidad	6	9%
Comercial	1	1%
Créditos y cobranzas	3	4%
Facturación y finanzas	4	6%
Operativos	52	76%
Total	68	100%

Fuente: Planilla de trabajadores de la empresa

2.3.2. **Muestra** : La investigación se compone por 16 trabajadores de las áreas de gerencia, contabilidad, comercial, créditos y cobranzas y facturación y finanzas. Análisis mediante ratios financieros aplicados a los estados financieros de los años 2014, 2015 y 2016 de la empresa Macromar Aduanas S.A.C.

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

2.4.1. Técnicas:

- Encuesta; técnica que fue aplicada al personal de gerencia, contabilidad, comercial, créditos, cobranzas, facturación y finanzas.
- Análisis documentario; técnica considerada para el análisis los estados financieros, en base a ratios.

2.4.2. Instrumentos:

- Cuestionario; se estructuró una encuesta en escalas de Likert, con valoraciones del 1 al 5, los que expresan el nivel de aprobación desde definitivamente sí, probablemente sí, indeciso, probablemente no y definitivamente no sobre las dimensiones de la primera variable con base de 26 ítem. El mismo aplicado a las 16 personas que conforman la muestra.
- Guía de verificación; una guía que orientara al análisis de documentos como son los estados financieros y reportes de deudas de los clientes de la empresa, necesarios para el desarrollo de la investigación.

2.4.3. Validez y confiabilidad:

La validez de los instrumentos se ha trabajado con la validación de tres expertos en la materia, para la consistencia de las preguntas y los indicadores.

La confiabilidad del cuestionario se obtuvo con el alfa de Cronbach siendo el resultado de 0,919, evidenciando la confiabilidad del instrumento.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de la información se presentan tablas de los resultados de la encuesta aplicada, la cual se procesó por el programa SPSS V23. Por otro lado para la guía de verificación se utilizó la aplicación de ratios financieros.

2.6. Aspectos éticos

Se consideran aspectos fundamentales de:

- Reconocer la auditoria intelectual de las teorías y de cada una de las fuentes de información.
- Rectitud en cuanto a la adquisición y detalle de los resultados.
- Uso adecuado de la información brindada por la empresa.
- Cumplimiento de las normas APA para citas y referencias bibliográficas.

III. RESULTADOS

En el capítulo de resultados se pretende responder a los objetivos planteados dentro de la investigación, basado en las dos variables detalladas:

Variable 1: Formalización del área de créditos y cobranzas

Tabla 01.

Organización y formalización de las áreas de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016.

Preguntas	Definitivamente		Probablemente		Indeciso		Probablemente		Definitivamente		Total	
	no		no				si		si			
	fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
¿Considera usted que la organización de las áreas dentro de la empresa es la adecuada?	1	6,3 %	2	12,5%	8	50,0%	2	12,5%	3	18,8%	16	100,0%
¿La empresa le ha informado sobre la formalización del área de créditos y cobranzas?	10	62,5%	3	18,8%	0	0,0%	1	6,3%	2	12,5%	16	100,0%
¿Considera usted que el área de créditos y cobranzas necesita ser reorganizada para la mejora de la empresa?	6	37,5%	2	12,5%	6	37,5%	1	6,3%	1	6,3%	16	100,0%
¿Sabe usted como se manejan las gestiones del crédito y la cobranza?	0	0,0%	1	6,3%	2	12,5%	4	25,0%	9	56,3%	16	100,0%
¿Conoce usted si la empresa cuenta con principios para el manejo de las transacciones de crédito y cobranza?	0	0,0%	4	25,0%	7	43,8%	5	31,3%	0	0,0%	16	100,0%
¿Cree que las gestiones utilizadas dentro del área de créditos y cobranzas están mejorando la capacidad productiva de la empresa?	2	12,5%	9	56,3%	3	18,8%	1	6,3%	1	6,3%	16	100,0%
Promedio	3	18.75%	4	25%	4	25%	2	12.5%	3	18.75%	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de gerencia, contable, ventas y créditos y cobranzas de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016.

Interpretación:

Como resultado de la evaluación del indicador de formalización (tabla 01) aplicado al personal de gerencia, contable, ventas y créditos y cobranzas, obtenemos que un 50% se encuentra indeciso al conocimiento de la organización de las áreas, asegurando que un 62,5% que no se le ha informado de que manera se encuentran organizadas las áreas, llevando esto a un resultado casi mayor de que las áreas no están estructuradas adecuadamente, centrándonos en la formalización del área de créditos y cobranzas tenemos un grupo de 37.5% se encuentra indeciso al saber si el área de créditos y cobranzas necesita ser reorganizada y a un mismo 37,5% en contra indicando que debido a su esquema el área no está contribuyendo en la mejora económica de la empresa.

Para el indicador de gestión de créditos y cobranzas un 56,3% asegura conocer cómo se realizan las gestiones en esta área, pero el personal indica estar indeciso en un 43,8%, saber si se cuenta con principios para las transacciones del área, apoyados de que un 56,3% indica que probablemente la adecuación de la empresa no ha aumentado su capacidad productiva por la falta de formalización de las áreas.

Tabla 02.

Elementos de la formalización del área de créditos y cobranzas en la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016: el crédito.

Preguntas	Definitivamente		Probablemente		Indeciso		Probablemente		Definitivamente		Total	
	No		no				si		si			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿Conoce usted las modalidades para acceder a un crédito en caso de nuevos clientes?	0	0.0%	0	0.0%	1	6,3%	4	25,0%	11	68.8%	16	100,0%
¿Para usted, los plazos de créditos otorgados a los clientes son determinados adecuadamente?	8	50,0%	3	18,8%	2	12,5%	3	18,8%	0	0.0%	16	100,0%
¿Según su criterio, el crédito que se cuenta con proveedores es el adecuado para el tipo de negocio de la empresa?	2	12,5%	7	43,8%	4	25,0%	3	18,8%	0	0.0%	16	100,0%
¿Considera usted que para la adquisición de nuevos créditos se deberían ampliar los plazos?	0	0.0%	0	0.0%	2	12,5%	5	31,3%	9	56,3%	16	100,0%
¿Conoce usted, las estrategias para la recuperación de créditos con los proveedores que están en posible peligro de ser perdidos?	1	6,3%	5	31,3%	3	18,8%	4	25,0%	3	18,8%	16	100,0%
Promedio	2	12.5%	3	18.75%	2	12.5%	4	25%	5	31.25%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de gerencia, contable, ventas y créditos y cobranzas de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita *de los periodos 2014 al 2016.*

Interpretación:

El primer elemento importante del área a estudiar, como es el crédito indicado en la tabla 02, nos muestra que un 68,8% conoce la modalidad que se les otorga a los clientes para el acceso a créditos. De este grupo el 50% asegura que los plazos para los clientes no son los adecuados. Del otro lado para el tipo de créditos que la empresa posee con sus proveedores un 43,8% menciona que probablemente no son los adecuados para el tipo de negocio de la empresa. Con esto indica en su mayoría con un 56,3% y 31,3% que los plazos deberían ampliarse.

Para el conocimiento de estrategias que utiliza la organización para mantener clientes o proveedores en riesgo un 31,3% indica no conocer las mismas.

Tabla 03.

Elementos de la formalización del área de créditos y cobranzas en la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016: la cobranza:

Preguntas	Definitivamente		Probablemente		Indeciso		Probablemente		Definitivamente		Total	
	No		no				si		si			
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿Conoce usted las modalidades de cobro que posee el área?	0	0.0%	0	0.0%	1	6,3%	4	25,0%	11	68,8%	16	100,0%
¿Se realiza el control de las cuentas por cobrar dentro de la empresa?	0	0.0%	0	0.0%	1	6,3%	4	25,0%	11	68,8%	16	100,0%
¿Sabe usted que el incumplimiento de pago de clientes los expone a perder el servicio con la empresa?	0	0.0%	2	12,5%	6	37,5%	4	25,0%	4	25,0%	16	100,0%
¿Considera usted que el área de cobranzas tienen los medios necesarios para ejercer su función?	2	12,5%	2	12,5%	8	50,0%	2	12,5%	2	12,5%	16	100,0%
¿Conoce si se generan reportes de cuentas por cobrar en la empresa?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	31,3%	11	68,8%	16	100,0%
¿Considera que las cobranzas tienen una adecuada capacidad de recuperación de las ventas al crédito?	0	0.0%	2	12,5%	8	50,0%	6	37,5%	0	0.0%	16	100,0%
Promedio	0	0.0%	1	6.25%	4	25%	4	25%	7	43.75%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de gerencia, contable, ventas y créditos y cobranzas de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita *de los periodos 2014 al 2016.*

Interpretación:

Como resultado de la evaluación del segundo elemento que es cobranzas un 68,8% asegura conocer la modalidad de cobro que emplean y el mismo porcentaje indica que las cuentas por cobrar se controlan dentro de la empresa. Siendo un 37,5 % de personal indeciso de saber que sucede con el incumplimiento de pagos por parte de clientes. El 50% de los encuestados indica estar indeciso al saber si se cuentan con los medios necesarios para las funciones de cobranzas. Pero si conocen un 68,8% del personal que los reportes de cuentas se generan dentro de la empresa. Y un 50% está indeciso en saber si el área tiene una adecuada recuperación de crédito, contrario a esto un 37,5 indica que probablemente si se cuente con una recuperación exhaustiva del crédito.

Tabla 04.

Política organizacional influyente en la formalización del área de créditos y cobranzas en la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016.

Preguntas	Definitivamente		Probablemente		Indeciso		Probablemente		Definitivamente		Total	
	No		no				si		si			
	Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿Usted conoce si la organización cuenta con políticas y normas establecidas?	4	25,0%	6	37,5%	4	25,0%	0	0,0%	2	12,5%	16	100,0%
¿Cuenta usted con manuales entregados por la empresa que detallan sus funciones dentro de la empresa?	12	75,0%	2	12,5%	1	6,3%	1	6,3%	0	0,0%	16	100,0%
¿Conoce usted los organigramas de cada área?	7	43,8%	6	37,5%	1	6,3%	1	6,3%	1	6,3%	16	100,0%
¿Para usted la empresa tiene una adecuada organización para enfrentarse al mercado?	3	18,8%	6	37,5%	4	25,0%	1	6,3%	2	12,5%	16	100,0%
¿Al incorporarse usted a la empresa se le orientó del Reglamento Interno?	12	75,0%	1	6,3%	2	12,5%	0	0,0%	1	6,3%	16	100,0%
Promedio	8	50%	4	25%	2	12,5%	1	6,25%	1	6,25%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de gerencia, contable, ventas y créditos y cobranzas de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita *de los periodos 2014 al 2016.*

Interpretación:

La tabla n° 04 refleja los resultados de las políticas dentro de la organización, en donde un 62,5% no conoce de la existencia de las mismas resolviendo que estas no existen, esto se refuerza con un 75% que asegura de no tener manuales que detallen sus funciones, es decir que organizacionalmente no hay herramientas que aporten al orden del personal ya que un 43,8% indica no conocer los organigramas de la empresa y un 37,5 detalla que probablemente la empresa no tiene una adecuada organización para enfrentarse al mercado. Se fundamenta lo anterior con un 75% que asegura que no se le ha detallado del reglamento interno de la empresa cuando inicio en ella.

Tabla 05.

Políticas del área de créditos y cobranzas para su formalización en la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita de los periodos 2014 al 2016.

Preguntas	Definitivamente		Probablemente		Indeciso		Probablemente		Definitivamente		Total	
	No		no				si		si			
	Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
¿Tiene Macromar Aduanas políticas de crédito y cobranza establecidas?	2	12,5%	6	37,5%	3	18,8%	5	31,3%	0	0.0%	16	100,0%
¿Cree que es importante la aplicación de las políticas de crédito y cobranza?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	12,5%	14	87,5%	16	100,0%
¿Se están aplicando las políticas de crédito y cobranza en la empresa?	4	25,0%	4	25,0%	4	25,0%	4	25,0%	0	0.0%	16	100,0%
¿Existe personal designado y capacitado en la empresa para el área de créditos y cobranzas?	0	0.0%	1	6,3%	9	56,3%	6	37,5%	0	0.0%	16	100,0%
Promedio	1	6.25%	3	18.75%	4	25%	4	25%	4	25%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de gerencia, contable, ventas y créditos y cobranzas de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita *de los periodos 2014 al 2016.*

Interpretación:

Los resultados de la tabla 5 muestran que el estudio preciso de las políticas dentro del área de créditos y cobranzas son dudosas ya que un 31.3% indica que si se cuenta con estas políticas pero un 37,5% refleja que probablemente no las tiene. Sin duda las políticas son sumamente importantes y el personal reconoce esto en un 87,5% asegurando que las mismas son necesarias para el área. Ahora con el tema de aplicación de las normas resulto un 50% que indica que no se aplican un 25% se encuentra indeciso y un 25% indica que si se aplican.

Es importante saber si el personal que dirige esta área es el adecuado por ello la última pregunta referente a esto nos da un 56,3% de personas indecisas al saber si el personal es capacitado correctamente para las funciones del área, pero existe un 37,5% que indica que probablemente si hay el suficiente conocimiento del personal en el área

Variable 2: Situación económica

Tabla 06.

Índice de morosidad

Formula/Periodos	2014	2015	2016
<u>Saldo de cartera vencida</u>	<u>355,176.81</u>	<u>545,197.94</u>	<u>526,273.49</u>
Saldo de cartera total	1, 332,168.03	2, 006,552.91	1, 987,693.14
Porcentaje de morosidad	27%	27%	26%

Fuente: Reporte anual de la cartera de clientes de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita *de los periodos 2014 al 2016*.

Interpretación: Una morosidad del 27% significa que del total de financiación otorgada por la empresa de que se trate, un 27% y 26% presentan dudas fundadas acerca de su recuperación, por lo que se tiene que tomar urgentemente decisiones para disminuir la morosidad. Lo ideal sería un 0% demostrando que no tenemos morosidad a la fecha.

Tabla 07.

Rotación de cartera

Formula/Periodos	2014	2015	2016
<u>Cuentas por cobrar promedio * 360 d</u> Ventas	$\frac{(2,779,965.00 + 2,961,214.28)}{2} * 360$ 2,912,628.00	$\frac{(2,961,214.28 + 3,560,028.41)}{2} * 360$ 5,122,254.97	$\frac{3,560,028.41 * 360}{3,203,566.95}$
Rotación en días	354.80	229.16	400.06
Rotación de veces al año	1.01	1.57	0.90

Fuente: Estados financieros de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita *de los periodos 2014 al 2016*.

Interpretación: Las cuentas por cobrar para los periodos del 2014, 2015 y 2016 han rotado 1.01, 1.57 y 0.90 veces al año lo cual representa que la empresa tiene entrada de efectivo entre los 229 a 400 días. La rotación de las cuentas por cobrar un alto número de veces es indicador de una acertada política de crédito que impide la inmovilización de fondos en cuentas por cobrar. Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año y el período promedio de 60 a 30 días.

Tabla 08.

Periodo pago proveedor

Formula/Periodos	2014	2015	2016
<u>Cuentas por pagar promedio * 360 d</u> Compras	$\frac{(2,609,954.00 + 3,351,082.85)}{2} * 360$ 7,173,595.31	$\frac{(3,351,082.85 + 4,140,218.98)}{2} * 360$ 7,232,760.93	$\frac{4,140,218.98 * 360}{6,762,800.14}$
Rotación en días	149.57	186.43	220.39
Rotación de veces al año	2.41	1.93	1.63

Fuente: Estados financieros de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paíta *de los periodos 2014 al 2016.*

Interpretación: Esto nos indica que nuestras cuentas por pagar para los periodos del 2014, 2015 y 2016 han rotado 2.41, 1.93 y 1.63 veces al año y que la empresa cancela sus deudas cada 149 a 220 días. Demostrando que entre más elevado sea el valor de este ratio, más se demora el pago a los proveedores, lo que revela que la compañía se está financiando gracias a éstos.

IV. DISCUSIÓN

El tema del capítulo es estudiar y discutir los resultados obtenidos en la sección anterior, con el propósito de indicar que la investigación tiene objeto de describir y analizar la relación entre la formalización del área créditos y cobranzas con la situación económica de la misma, en la empresa Macromar Aduanas S.A.C.-Paíta, considerando las variables de formalización del área y situación económica. Esto para contrastar los cuatro objetivos de la investigación realizada.

Objetivo general:

La presente investigación planteo como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas en Macromar Aduanas S.A.C. en el periodo 2014-2016, mostrando un resultado del 62.5% no conoce de la formalización del área, a su vez 43,8% se encuentra indeciso en cuanto a saber si se cuenta con principios para las transacciones del área, así mismo el 56,3% indica que la capacidad de la empresa no ha aumentado su productividad por falta de formalización del área, en la parte de planificación y organización de la empresa se tiene un 62,5% de los encuestas que indican no conocer la políticas de la empresa y un 75% aseguran no contar con manuales que detallen sus funciones, en cuanto al área de créditos y cobranzas el 56,3% tiene dudas o asegura que no existen las políticas en esta área, con estos resultados demostramos que tanto la empresa como el área no cuenta con la planeación organizacional necesaria, lo que indica que no tiene una formalización necesaria como soporte para eventuales riesgos; datos ratificados con el alto índice de morosidad de la empresa de los tres periodos citados equivalente a un 27% de dudosa recuperación, teniendo altos riesgos económicos ya que las cuentas por cobrar tienen de 0.90 a 1.57 veces de rotación al año y más aun con unas cuentas por pagar que tardan 149 a 220 días en ser canceladas; teniendo a una empresa con morosidad elevada y ratios que no alcanzan la satisfacción económica que la empresa necesita, se precisa formalizar el área para lograr la mejora económica y continua de la empresa. En relación con la formalización y la economía del área los resultados concuerdan con lo detallado por Paredes, J. (2012) en su "Propuesta de implementación de un departamento de cobranzas para optimizar el retorno de

créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Lucha Campesina Ltda. Agencia Naranjito, Cuenca, Ecuador la cual concluyó que al implantar esta propuesta mejorara de las cuentas por cobrar, así mismo Hidalgo, E. (2010) en su proyecto “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-cercado, Lima, Perú”, se finalizó que es importante que la empresa implemente su sistema de control interno para la gestión del área, lo cual aportara valores a la organización, así mismo un ordenamiento de sus funciones y evitara perdidas innecesarias e incrementar la cartera de clientes. Con base a la teoría Rodríguez,(1996 pág. 68) llama formalización a las normas y procedimientos diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización, acompañado de lo indicado por Gonzáles, (1998 pág. 213) la organización en tanto que función administrativa, se encarga de diseñar la forma en que trabajara una empresa en todas sus áreas o departamentos, proyectándola de la formalidad necesaria para el desarrollo de sus actividades así como de mayor eficiencia para el logro de los objetivos.

Primer objetivo:

En relación al primer objetivo específico: Establecer la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y la morosidad, los resultados muestran que un 62.5 % no conoce de la formalización del área, a su vez 43,8% se encuentra indeciso en cuanto si los parámetros que se utilizan en el área son los adecuados, así mismo el 56,3% indica que la capacidad de la empresa no ha aumentado su productividad por falta de formalización del área, esto nos indica que el mayor porcentaje del personal desconoce de la formalización de las áreas, teniendo a que existe una falta de controles e indicadores que soporten el área para su funcionabilidad lo que está llevando a la baja productividad de la empresa; estos datos son corroborados por los resultados de la aplicación del ratio de morosidad donde arrojó que para los tres periodos estudiados tenemos un porcentual del 27% de morosidad en base a sus clientes; esto indica que tenemos del total de las deudas de parte de nuestros clientes un 27% de dudas de que estos créditos serán recuperados. Con respecto a la formalización del área y su relación con la morosidad los resultados encontrados coinciden con los encontrados por Uceda, L. & Villacorta, F. (2014). En su tesis “Las políticas de ventas al crédito y su influencia

en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L.” la investigación concluye que las políticas de ventas influyen en la morosidad de la empresa. Por otro lado los resultados concuerdan con lo que plantea el R. Charles, (2005) indica “la morosidad para la empresa es un activo improductivo puesto que no se puede convertir en líquido fácilmente implicando un proceso engorroso y especializado, el cual no suele dar muchos resultados positivos debido a la elección de estrategias inapropiadas” al tener una cartera morosa o vencida, la empresa cuenta con una cuenta por cobrar en observación, para ello las empresas usan el indicador de morosidad para poder medir sus deudas y encontrar la mejora en sus decisiones futuras.

Segundo objetivo:

El segundo objetivo específico indica: Evaluar la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar, en donde los resultados muestran que un 31.3% no conoce de las estrategias para mantener a sus clientes, pero un 68.8% conoce de la modalidad de otorgamiento de créditos, por su parte un 50% indica que los plazos que tienen los clientes no son los adecuados, en tanto un 50% está indeciso en saber si existen los medios necesarios para efectuar la acción de cobranza, así mismo un 50% también indeciso en si el área tiene un adecuada recuperación del crédito, llegando a indicar que la formalización del área de créditos es confusa entre el personal ya que se desconocen estrategias y hay disconformidad en los plazos de otorgados; corroborando estos datos con el ratio de rotación de cartera para los periodos 2014 al 2016 solo han rotado de 0.90 a 1.57 veces al año representado que la empresa tiene entrada de efectivo entre los 229 a 400 días, lo cual indica que no hay una acertada política de créditos para la movilización de fondos de las cuentas por cobrar. Los resultados de relación de morosidad y cuentas por cobrar coinciden con lo encontrado por Carrasco, M. & Farro, C. (2014) en su investigación de “evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”, se pudo concluir que en la empresa se aplican controles deficientes lo que lleva dificulta la recuperación de créditos, por tal se pretende realizar los procedimientos formales para el desarrollo óptimo de las actividades,

especialmente en el área de cuentas por cobrar proponiendo las más adecuadas políticas. En cuanto a la teoría Cardozo, H. (2006 pág. 164) afirma que las cuentas por cobrar “representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad”.

Tercer objetivo:

En cuanto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar, mostrando en los resultados que 68.8% conoce la modalidad de cobro que utiliza la empresa, por su parte el 56,3% indicando que los plazos deberían ser extendidos con respecto a los proveedores; esto señala que las modalidades de cobro son conocidas pero no están formalizadas , y que es disconforme los plazos pago que se tiene con los terceros; datos verificados con los resultados del ratio de periodo pago de proveedor en donde las cuentas por pagar para los periodos del 2014 al 2016 han rotado de 1.63 a 2.41 veces al año cancelando sus deudas de 149 a 220 días, demostrando una demora elevada en el pago a sus proveedores, revelando que la compañía se está financiando gracias a estos, acerca de las cuentas por pagar Hidalgo, E. (2010) en su investigación “influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-cercado, Lima, Perú”, concluyo que es importante que la empresa implemente su sistema de control interno para la gestión del área, basado en la teoría de Rosenberg. (1996 pág. 112) define las cuentas por pagar “son un pasivo representativo de la cantidad que debe una empresa a un acreedor”.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la formalización influyó en la situación económica del área de créditos y cobranzas durante los tres periodos analizados, porque el diseño organizacional de la empresa no cuenta con las normas, políticas y estrategias adecuadas para afrontar un ciclo comercial, teniendo un elevado índice de morosidad con rotaciones de cartera poco favorables para la parte financiera de la empresa, lo cual lo convierte en una debilidad no solo para el área, sino para toda la empresa.
2. Al realizar el análisis del índice de morosidad de los clientes de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. de los periodos 2014 al 2016 se obtuvo un resultado del 27% de mora dudosa de recuperar, identificando que la falta de controles e indicadores influyen en la economía de la empresa.
3. El sistema de las cuentas por cobrar es deficiente ya que se maneja una cartera con rotación mínima de 0.90 a 1.57 veces al año, debido a que la empresa no cuenta con eficientes políticas de crédito.
4. De igual manera a la falta de políticas para el área de pagos muestra un sistema deficiente, ya que el pago de los proveedores está realizándose de 1.63 a 2.41 veces al año, es decir entre 149 a 220 días, demostrando que se tiene demora elevada, concluyendo que la empresa se está financiando gracias a los pagos no realizados a tiempo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se propone la implementación de políticas, normas y procedimientos para el área de créditos y cobranzas para la empresa Macromar Aduanas, las mismas que deben estar contenidas en un reglamento aprobado y autorizado por la gerencia de la empresa, así mismo estructurar adecuadamente las áreas contenidas dentro de la empresa.
2. Se sugiere la evaluación de la morosidad de los clientes en un periodo no menor a tres meses, así mismo la implementación de controles para la supervisión y recuperación de las cuentas morosas de periodos mayores a un año.
3. Así mismo, una vez implantadas las políticas y procesos para el área de crédito, se debe capacitar al personal sobre el uso de las mismas; y posteriormente proceder a evaluar la cartera de clientes que maneja la empresa, recomendando la emisión de contratos de líneas de crédito con plazos de cobro más un interés que se aplique al saldo de morosidad generado.
4. Finalmente se plantea la incorporación de procesos para la gestión de pagos, la cual contenga elementos de un sistema de pago efectivo evitando el financiamiento gracias a terceros; además se debe supervisar las funciones de cada personal que conforma el área de créditos y cobranzas, buscando en ellos la eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos.

VII. REFERENCIAS

- Aching, C. (2005). Guía rápida de ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia.
- Álvarez, M. (2001). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México. Panorama.
- Banco de México, Índice de morosidad. Obtenida en <http://www.banxico.org.mx/sistema financiero/material educativo/basico/fichas/indicadores financieros/>
- Cardozo Cuenca, H. (2006). Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales. Bogotá: ECOE Ediciones
- Coopers, J. y Librand, M. (2002). Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO. Madrid, España: Ediciones Díaz Santos.
- Créditos y cobranzas Blog recuperado de http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/03/todocreditoscobranza_24.html
- Charles, R. (2003) Administración financiera contemporánea. Novena Edición. México: International Thomson Editores.
- Daft, R. (2007) Teoría y Diseño Organizacional, 9na Edición, Cengage Learning Editores, México.
- Ettinger, R. (2000). Créditos y cobranzas. México. Continental.
- Gestiopolis.com (17.10.2005). Cuentas contables, clasificación, concepto y descripción Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/cuentas-contables-clasificacion-concepto-y-descripcion/#conclusion>
- Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México. Pearson educación.
- Godoy, F. (2006) Diccionario de Finanzas. (Segunda Edición), Editorial Valleta Florida.
- González, J. (2012). La morosidad un problema colateral de la crisis económico. España. Congreso. VIII CIAEC.
- Hitt, M. (2006) Administración, 9na Edición, Pearson Educación, México.
- Ludwig von Mises - (1986) La teoría del dinero y del crédito

- Meza Vargas, C. (1996). Contabilidad. Análisis de cuentas. San José, Costa Rica: EUNED.
- Olivera, M. (2011). Herramientas de gestión financiera. Ediciones de Caballero Bustamante. Perú.
- Redondo, A. (2004). Curso práctico de contabilidad general y superior. Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.
- Reyes, A. (1992) Administración de empresas, teoría y práctica. Editorial Limusa México, D. F.
- Robbins, S. (2005) Administración, 8va Edición, Pearson Educación, México
- Rodríguez, D. (1996) Gestión Organizacional: Elementos para su estudio, Universidad Iberoamericana, México.
- Rosemberg, J.M. (1996) "Diccionario de Administración y Finanzas". España.
- Vega, V. (2000) Mercadeo Básico, Editorial: EUNED, San Juan - Costa Rica
- Villegas, C. (1988) El crédito bancario, Ediciones Depalma, Buenos Aires



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

La presente guía de preguntas tiene por finalidad recoger información relacionada al área de créditos y cobranzas de la empresa Macromar Aduanas, para el desarrollo de la investigación denominada: “Relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas -Macromar Aduanas S.A.C. 2014-2016-Paita”.

DATOS INFORMATIVOS

CARGO: _____

DATOS ESPECIFICOS					
Formalización del área de créditos y cobranzas					
Organización	Definitiva mente Si	Probabl emente si	Indeciso	Probable mente no	Definitiva mente no
Formalización	5	4	3	2	1
1. ¿Considera usted que la organización de las áreas dentro de la empresa es la adecuada?					
2. ¿La empresa le ha informado sobre la formalización del área de créditos y cobranzas?					
3. ¿Considera usted que el área de créditos y cobranzas necesita ser reorganizada para la mejora de la empresa?					
Gestión del crédito y la cobranza	5	4	3	2	1
4. ¿Sabe usted como se manejan las gestiones del crédito y la cobranza?					
5. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con principios para el manejo de las transacciones de crédito y cobranza?					
6. ¿Cree que las gestiones utilizadas dentro del área de créditos y cobranzas están mejorando la capacidad productiva de la empresa?					
Elementos del área	Definitiva mente si	Probabl emente si	Indeciso	Probable mente no	Definitiva mente no
El crédito	5	4	3	2	1
7. ¿Conoce usted las modalidades para acceder a un crédito en caso de nuevos clientes?					

8. ¿Para usted, los plazos de créditos otorgados a los clientes son determinados adecuadamente?					
9. ¿Según su criterio, el crédito que se cuenta con proveedores es el adecuado para el tipo de negocio de la empresa?					
10. ¿Considera usted que para la adquisición de nuevos créditos se deberían ampliar los plazos?					
11. ¿Conoce usted, las estrategias para la recuperación de créditos con los proveedores que están en posible peligro de ser perdidos?					
La cobranza	5	4	3	2	1
12. ¿Conoce usted las modalidades de cobro que posee el área?					
13. ¿Se realiza el control de las cuentas por cobrar dentro de la empresa?					
14. ¿Sabe usted que el incumplimiento de pago de clientes los expone a perder el servicio con la empresa?					
15. ¿Considera usted que el área de cobranzas tienen los medios necesarios para ejercer su función?					
16. ¿Conoce si se generan reportes de cuentas por cobrar en la empresa?					
17. ¿Considera que las cobranzas tienen una adecuada capacidad de recuperación de las ventas al crédito?					
Políticas	Definitiva mente si	Probabl emente si	Indeciso	Probable mente no	Definitiva mente no
Política organizacional	5	4	3	2	1
18. ¿Usted conoce si la organización cuenta con políticas y normas establecidas?					
19. ¿Cuenta usted con manuales entregados por la empresa que detallen sus funciones dentro de la empresa?					
20. ¿Conoce usted los organigramas de cada área?					
21. ¿Para usted la empresa tiene una adecuada organización para enfrentarse al mercado?					
22. ¿Al incorporarse usted a la empresa se le orientó del Reglamento Interno?					
Políticas de crédito y cobranzas	5	4	3	2	1

23. ¿Tiene Macromar Aduanas políticas de crédito y cobranza establecidas?					
24. ¿Cree que es importante la aplicación de las políticas de crédito y cobranza?					
25. ¿Se están aplicando las políticas de crédito y cobranza en la empresa?					
26. ¿Existe personal designado y capacitado en la empresa para el área de créditos y cobranzas?					

Anexo n° 02: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICAS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN // TIPO DE INVESTIGACION	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
<p>“RELACION ENTRE EL NIVEL DE FORMALIZACION Y LA SITUACION ECONOMICA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA MACROMAR ADUANAS S.A.C. EN EL PERIODO 2014 – 2016 - PAITA”</p>	<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas en Macromar Aduanas S.A.C. en el periodo 2014-2016?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1 ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y la morosidad?</p> <p>2 ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar?</p> <p>3 ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas en Macromar Aduanas S.A.C. en el periodo 2014-2016.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1 Establecer la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y la morosidad.</p> <p>2 Evaluar la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar.</p> <p>3 Determinar la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre el nivel de formalización y la situación económica del área de créditos y cobranzas en Macromar Aduanas S.A.C. en el periodo 2014.2016</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>1 Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y la morosidad.</p> <p>2 Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar.</p> <p>3 Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Formalización del área de créditos y cobranzas.</p> <p>Indicadores:</p> <p>Formalización</p> <p>Gestión del crédito y la cobranza</p> <p>El Crédito</p> <p>La Cobranza</p> <p>Política organizacional</p> <p>Políticas de créditos y cobranzas</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Situación económica</p> <p>Indicadores:</p> <p>Morosidad</p> <p>Cuentas por cobrar</p> <p>Cuentas por pagar</p>	<p>Diseño: Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación : No experimental</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Análisis documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Guía de verificación.</p>	<p>Población:</p> <p>Conformada por 68 trabajadores de la empresa privada Macromar Aduanas S.A.C. sede Paita.</p> <p>Muestra: Compuesta por 16 trabajadores de las áreas de gerencia, comercial, contabilidad, créditos, cobranzas, facturación y finanzas y el análisis de los estados financieros de los años 2014, 2015 y 2016 de la empresa Macromar Aduanas</p>

Anexo n° 03: Estados Financieros del periodo 2014

MACROMAR ADUANAS SAC
20563538954
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de diciembre del 2014

Expresado en nuevos soles

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	2,703,867.00	Tributos por Pagar	942,886.00
Cuentas por Cobrar Comerciales Tercero	1,957,135.00	Remuneraciones por Pagar	171,777.00
Cuentas por Cobrar Accionistas y Perso	112,477.00	Cuentas por Pagar Comerciales	144,460.00
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	308,383.00	Cuentas por Pagar Diversas	2,182,975.00
Cuentas por Cobrar Diversas Relacionad	401,970.00	Cuentas por Pagar Diversas-relaciona	282519
Servicios y Otros Contratados por Anticipad	3336		
Otros activos cte	628164		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	6,115,332.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,724,617.00
ACTIVO FIJO NETO		PASIVO NO CORRIENTE	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	2,901,057.00	Obligaciones Financieras Largo Plazo	145,647.00
Depreciación, Amortización Acumulados	-622,211.00		
ACTIVO FIJO NETO	2,278,846.00	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	3,870,264.00
		PATRIMONIO	
		Capital	1,090,023.00
		Reservas	1,195,280.00
		Resultados Acumulados	107,633.00
		Capital Adicional	204,458.00
		RESULTADO DEL EJERCICIO	1,926,520.00
		TOTAL PATRIMONIO	4,523,914.00
TOTAL ACTIVO	8,394,178.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	8,394,178.00

MACROMAR ADUANAS SAC
20563538954

ESTADO DE RESULTADOS

Del 01 de ENERO AL 31 DE DICIEMBRE del 2014

Expresado en nuevos soles

VENTAS:	S/.	2,912,628.00
UTILIDAD BRUTA	S/.	2,912,628.00
Gastos Administrativos	S/.	-887,355.00
Gastos de Ventas	S/.	-2,070,497.00
Gastos Financieros	S/.	-
UTILIDAD DE OPERACION	S/.	-45,224.00
<u>OTROS INGRESOS Y GASTOS</u>		
Ingresos financieros	S/.	556,549.00
Otros ingresos	S/.	2,576,564.00
Otros Egresos		
Diferencia de Cambio	S/.	-324,233.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/.	2,763,656.00
Impuesto a la renta	S/.	-837,136.00
UTILIDAD NETA	S/.	1,926,520.00

Anexo n° 04: Estados Financieros del periodo 2015

MACROMAR ADUANAS SAC
20563538954

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de diciembre del 2015

Expresado en nuevos soles

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	166,980.01	Tributos por Pagar	-392,860.38
Cuentas por Cobrar Comerciales Terce ro	1,948,841.16	Remuneraciones por Pagar	8,665.56
Cuentas por Cobrar Accionistas y Perso	34,603.65	Cuentas por Pagar Comerciales	142,426.02
Cuentas por Cobrar Diversas Terce ros	265,368.29	Obligaciones Financieras Corto Plazo	0.00
Cuentas por Cobrar Diversas Relacionad	712,401.18	Cuentas por Pagar Diversas	3,208,656.83
Servicios y Otros Contratados por Anti	624.6		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,128,818.89	TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,966,888.03
ACTIVO FIJO NETO		PASIVO NO CORRIENTE	
Inversiones Mobiliarias e inmobiliarias	156,066.72	Obligaciones Financieras Largo Plazo	0.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	614,062.51	Cuentas por pagar Accionistas largo Plazo	193,060.00
Depreciacion, Amortizacion Acumulados	-186,588.87	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,930,600.00
Activos Diferidos		PATRIMONIO	
ACTIVO FIJO NETO	6,110,104.36	Capital	399,430.00
		Reservas	756,084.62
		Resultados Acumulados	867,721.07
		Capital Adicional	204,457.64
		RESULTADO DEL EJERCICIO	2,113,741.89
		TOTAL PATRIMONIO	4,341,435.22
TOTAL ACTIVO	9,238,923.25	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	9,238,923.25

MACROMAR ADUANAS SAC
20563538954

ESTADO DE RESULTADOS

Del 01 de ENERO AL 31 DE DICIEMBRE del 2015

Expresado en nuevos soles

VENTAS:	S/.	5,122,254.97
UTILIDAD BRUTA	S/.	5,122,254.97
Gastos Administrativos	S/.	-2,022,666.00
Gastos de Ventas	S/.	-
Gastos Financieros	S/.	-442,278.00
UTILIDAD DE OPERACION	S/.	2,657,310.97
<u>OTROS INGRESOS Y GASTOS</u>		
Ingresos financieros	S/.	310,675.30
Otros ingresos	S/.	75,966.00
Otros Egresos		
Diferencia de Cambio	S/.	-24,321.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/.	3,019,631.27
Impuesto a la renta	S/.	905,889.38
UTILIDAD NETA	S/.	2,113,741.89

Anexo n° 05: Estados Financieros del periodo 2016

MACROMAR ADUANAS SAC
20563538954
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de diciembre del 2016
Expresado en nuevos soles

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	130,723.12	Sobregiros Bancarios	0
Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros	1,974,733.71	Tributos por Pagar	73,962.01
Cuentas por Cobrar Accionistas y Personal	24,735.56	Remuneraciones por Pagar	77,623.02
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	178,070.91	Cuentas por Pagar Comerciales	176,342.07
Cuentas por Cobrar Diversas Relacionadas	1,382,488.23	Obligaciones Financieras Corto Plazo	720,872.75
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	616.12	Cuentas por Pagar Diversas	3,963,876.91
GASTOS REEMBOLSABLES	0		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,691,367.65	TOTAL PASIVO CORRIENTE	5,012,676.76
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE	
Inversiones Mobiliarias e Inmobiliarias	156,066.72	Cuentas por pagar Accionistas largo Plazo	0.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	6,644,285.11	Obligaciones Financieras Largo Plazo	2,343,459.36
Depreciación, Amortización Acumulados	-132,974.17	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	2,343,459.36
Activos Diferidos	102,203.40		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	6,769,581.06	PATRIMONIO	
		Capital	399,430.00
		Reservas	756,084.62
		Resultados Acumulados	877,119.25
		Capital Adicional	204,457.64
		RESULTADO DEL EJERCICIO	867,721.08
		TOTAL PATRIMONIO	3,104,812.59
TOTAL ACTIVO	10,460,948.71	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	10,460,948.71

MACROMAR ADUANAS SAC
20563538954

ESTADO DE RESULTADOS

Del 01 de ENERO AL 31 DE DICIEMBRE del 2016

Expresado en nuevos soles

VENTAS:	S/. 3,203,566.95
UTILIDAD BRUTA	S/. 3,203,566.95
Gastos Administrativos	S/. -1,656,381.68
Gastos de Ventas	S/. -
Gastos Financieros	S/. -303,476.07
UTILIDAD DE OPERACION	S/. 1,243,709.20
<u>OTROS INGRESOS Y GASTOS</u>	
Ingresos financieros	S/. 43,615.29
Otros ingresos	S/. 25,325.59
Otros Egresos	
Diferencia de Cambio	S/. -55,361.71
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	S/. 1,213,673.08
Impuesto a la renta	S/. 345,952.00
UTILIDAD NETA	S/. 867,721.08

Anexo n° 06: Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	16	100,0	,919	26
	Excluido	0	,0		
	Total	16	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	77,7500	201,800	,634	,914
VAR00002	79,1250	187,983	,833	,910
VAR00003	78,6875	204,363	,487	,917
VAR00004	76,6875	211,696	,390	,918
VAR00005	77,9375	220,063	,117	,922
VAR00006	78,6250	201,450	,716	,913
VAR00007	76,3750	215,317	,420	,918
VAR00008	79,0000	204,400	,504	,917
VAR00009	78,5000	202,667	,717	,913
VAR00010	76,5625	231,463	-,391	,927
VAR00011	77,8125	196,429	,706	,913
VAR00012	76,3750	215,983	,383	,918
VAR00013	76,3750	234,650	-,617	,928
VAR00014	77,3750	200,117	,765	,912
VAR00015	78,0000	199,867	,678	,913
VAR00016	76,3125	222,229	,061	,921
VAR00017	77,7500	215,667	,359	,919
VAR00018	78,6250	192,517	,837	,910
VAR00019	79,5625	199,996	,893	,911
VAR00020	79,0625	197,263	,744	,912
VAR00021	78,4375	193,329	,809	,910
VAR00022	79,4375	195,063	,837	,910
VAR00023	78,3125	200,496	,710	,913
VAR00024	76,1250	222,250	,095	,921
VAR00025	78,5000	198,800	,712	,913
VAR00026	77,6875	220,096	,161	,921

Anexo n° 07: Constancia de Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Dady Castro
Título del ejercicio: PRIMERA REVISION PAITA
Título de la entrega: RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE FO..
Nombre del archivo: TESIS_FINAL-CASTRO_turnitin.docx
Tamaño del archivo: 1.35M
Total páginas: 51
Total de palabras: 10,942
Total de caracteres: 59,816
Fecha de entrega: 25-nov-2017 01:06a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 884840576



RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE FORMALIZACIÓN Y LA SITUACIÓN ECONÓMICA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS -MACROMAR ADUANAS S.A.C. 2014 -2016 - PAITA

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%
INDICE DE SIMILITUD

17%
FUENTES DE INTERNET

0%
PUBLICACIONES

%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Guisella Ocaña Palacios con DNI N° 02856965 Magister
 en Gerencia Empresarial - Administración
 N° ANR: 07-987 de profesión Contador Público
 desempeñándome actualmente como Contador y Docente Universitario
 en Autoridad Nacional Agua y Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Escala de Likert y Guía de verificación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgr. : Guisella Ocaña Palacios
DNI : 02856965
Especialidad : Contador Público
E-mail : guisellaccana@gmail.com



RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE FORMALIZACIÓN Y LA SITUACIÓN ECONÓMICA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS - MACROMAR ADEUANAS S.A.C. 2014 - 2016 - PAFIA

INSTRUMENTO: Escala de Likert

Indicadores	Criterios	Difícil 0 - 20	Regular 21 - 40	Buena 41 - 60	Muy Buena 61 - 80	Excelente 81 - 100	Observaciones														
1. Criterios de validación	Este formulario con un lenguaje apropiado	5	11	16	21	27	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100
2. Coherencia	Este formulario es consistente	5	11	16	21	27	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100
3. Actualidad	Este formulario está actualizado	5	11	16	21	27	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems	5	11	16	21	27	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad	5	11	16	21	27	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100

r

”
/f

/j



”

/i

e:

o

Adequación	Adequado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			
Estructura	Bastado en aspectos teóricos-científicos de la investigación	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Estructura	Tiene relación entre variables e indicadores	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Estructura	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes evaluadores.

Alvarez, S. de agosto de 2017.



Magistrado de la Corte Constitucional
 DNI: 608282643
 Teléfono: 0455333177
 Email: gonzalezalvarez@scj.gub.ve



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Román Velázquez Inga con DNI N° 02666472 Magister Dr.
 en Contabilidad y Finanzas
 N° ANR: A1130407 de profesión Contador Público
 desempeñándome actualmente como Sociente
 en Universidad Nacional de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación
 los instrumentos:

Escala de Likert y Guía de verificación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes
 apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 29 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgr. Dr. : Román Vilchez Inga
DNI : 0766472
Especialidad : Contador
E-mail : romanvilchez@hotmail.com


Dr. Román Vilchez Inga
EDONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAI. 410 RUC. 1002888472

“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE FORMALIZACIÓN Y LA SITUACIÓN ECONÓMICA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS -MACROMAR ADUANAS S.A.C. 2014 – 2016 - PAITA”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Escala de Likert

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												57														
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												59														
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																73										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																75										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																75										

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, NILDA PANTA FLORES con DNI N° 02781455 Magister
 en DIRECCION Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 N° ANR: A00838538 de profesión CONTADORA PUBLICA
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

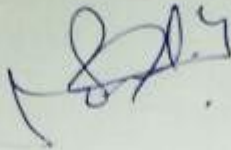
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Escala de Likert y Guía de verificación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 31 días del mes de ~~Ago~~ del Dos mil Diecisiete.



Mgr. : CPCC NILDA LAYLA FLORES
DNI : 02781455
Especialidad : CONTABILISTA
E-mail : pfnilset@gmail.com


RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE FORMALIZACIÓN Y LA SITUACIÓN ECONÓMICA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y

CONDICIONES MICROROMAR ADEUANAS S.A.C. 2014 - 2016 - PAFIA

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiencia					Buena	Muy Buena	Excelente	OBSERVACIONES
		0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100				
ASPECTOS DE VALIDACION		0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100				
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado									
2. Objetividad	Esta enunciado en conductas observables									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque técnico abordado en la investigación									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.									

Anexo 09: Carta de aceptación de la empresa



**GRUPO
MACROMAR**
Soluciones Integrales en Logística

MACROMAR ADUANAS S.A.C.
R.U.C.: 20563538954

OFICINA PRINCIPAL
Pasaje Olaya N° 129 Of. 305 - 306
CENTRO EMPRESARIAL JOSÉ PARDO - Miraflores, LIMA
Teléfonos: (0051) (1) 243-0080 / 243-0081 / 243-0082

OFICINAS OPERATIVAS

- CALLAO : CENTRO AEREO COMERCIAL Mod. B Of. 409-B
Telfs.: (0051) (1) 575-5369 / 575-1554 / 575-3803
- PAITA : Telefax: (073) 21-2286 / 21-2445 / 21-2334
- TUMBES : Teléfono: (072) 524-331
- TRUJILLO : Teléfono: (044) 243-888

www.grupomacromar.com

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

J.C. TRANSPORTS

Paíta, 24 de Agosto del 2017

Señor: MG. JAIME RODOLFO YOVERA JARAMILLO
Director de la escuela de Contabilidad. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE PIURA

PRESENTE.-

De mi mayor consideración:


Mediante la presente es grato dirigirme a usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre del Grupo de empresas MACROMAR y a la vez informar la aceptación respectiva para realizar el desarrollo del siguiente proyecto de tesis: **"RELACION ENTRE EL NIVEL DE FORMALIZACION Y LA SITUACION ECONOMICA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA MACROMAR ADUANAS S.A.C. EN EL PERIODO 2014 – 2016 - PAITA"**, a la estudiante CASTRO ROJAS DADY MARY del X Ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales-Escuela Académico Profesional de Contabilidad, en la cual depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

C.P.C ROSITA ELENA GUERRERO NAVARRO
APODERADA ESPECIAL DEL GRUPO MACROMAR

AG. AD. MACROMAR S.A.



Rosita E. Guerrero Navarro
C.P.C. MAC N° 07 1126
CONTRIBUIDOR ZONAL PARA

