



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA 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**

**AUTORA:**

Castro Rojas, Dady Mary (ORCID: 0000-0002-2742-1003)

**ASESORA:**

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

PIURA – PERÚ

2017

## 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 familia por su ayuda, ya que estuvieron 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.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción .....	01
1.1. Formulación del problema .....	03
1.2. Justificación de la investigación.....	03
1.3. Objetivos .....	04
1.4. Hipótesis .....	05
II. Marco teórico .....	05
2.1. Antecedentes .....	05
2.1.1. Internacionales.....	05
2.1.2. Nacionales .....	06
2.1.3. Locales .....	08
2.2. Teorías relacionadas al tema .....	08
III. Metodología.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestro .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolec. de datos.....	18
3.5. Métodos de análisis de datos .....	19
3.6. Aspectos éticos .....	20
IV. Resultados.....	21
V. Discusión.....	35
VI. Conclusiones .....	39

VII. Recomendaciones .....	40
VIII. Referencias .....	41
IX. Anexos .....	43
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. ....	21
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. ....	24
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.....	26
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. ....	28
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. ....	30
Tabla n° 06: Índice de morosidad.....	32
Tabla n° 07: Rotación de cartera.....	33
Tabla n° 08: Periodo pago proveedor.....	34

## RESUMEN

La tesis: 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. 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, 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 dio 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; concluyendo que la formalización influyó en la situación económica del área de créditos y cobranzas durante los tres periodos analizados.

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

## **ABSTRACT**

The thesis: 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 area of credits and collections. The study follows a quantitative approach, the type of study was non-experimental, since there is no manipulation of the study variables, it followed a descriptive-correlational design; the population was made up of 68 workers of the company, the sample was determined by intentional non-probabilistic sampling, consisting of 16 workers, for the collection of information an instrument prepared by the researcher and a second instrument such as financial ratios were used. . The data was processed and analyzed using descriptive statistics: Frequency distribution tables, for the analysis the statistical program SPSS version 23 and EXCEL 2013 were used. The study gave a result of 62.5% who do not know about the formalization of the area, Once 43.8% are undecided as to whether there are principles for transactions in the area, likewise 56.3% indicate that the company's capacity has not increased its productivity due to lack of formalization of the area; concluding that the formalization influenced the economic situation of the area of credits and collections during the three periods analyzed.

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

## I. INTRODUCCIÓN

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.

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. 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?

### **1.1.2. 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?

## **1.2. Justificación de la investigación**

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 documental 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.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. 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.

#### **1.3.2. 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.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **1.4.1. 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.

##### **1.4.2. 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.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1. 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.

### **2.1.2. 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 pérdidas 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.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

No se presentan antecedentes locales referentes a la tesis citada.

## **2.2. Teorías relacionadas al tema**

### **2.2.1. 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.

#### **2.2.1.1. 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 intensión 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.

#### **2.2.1.2. 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.

### **2.2.1.3. 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.

### **2.2.2. 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

fuentes 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.

### 2.2.2.1. 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.

### **2.2.2.2. 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 “...abarcan 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).

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

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Investigación básica: Está dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes.

**3.1.2. Diseño de investigación:** Diseño 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. Descriptivo - Correlacional, descriptiva debido a que solo se limitó a la investigación de datos de las fuentes de información originales, donde se evaluó e interpreto 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.

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

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### 3.2.1. Variables

$V_1$ = Formalización del área de créditos y cobranzas. (Variable independiente-cuantitativa)

$V_2$ = Situación económica (Variable dependiente)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.3.1. Población:** Para la presente investigación se ha trabajado con los 68 trabajadores de la empresa privada Macromar Aduanas S.A.C sede Paita.

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%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Planilla de trabajadores de la empresa

**3.3.2. Muestra** : La investigación se compone por 16 trabajadores de las áreas de gerencia, contabilidad, comercial, créditos y cobranzas y facturación y finanzas.

**3.3.3. Muestreo:** Análisis mediante ratios financieros aplicados a los estados financieros de los años 2014, 2015 y 2016 de la empresa Macromar Aduanas S.A.C.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 3.4.1. 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.

#### **3.4.2. Instrumentos:**

- Cuestionario; se estructuro una encuesta en escalas de Likert, con valoraciones del 1 al 5, los que expresan el nivel aprobación desde definitivamente si, 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 conformar 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.

#### **3.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos:**

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.

#### **3.5. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de la información se presenta tablas de los resultados de la encuesta aplicada, la cual se procesado por el programa

SPSS V23. Por otro lado para la guía de verificación se utilizó la aplicación de ratios financieros.

### **3.6. 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.

#### IV. 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 no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente Si		Definitivamente si		Total	
	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
¿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 Paíta 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 detallen 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*

<b>Formula/Periodos</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<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
<b>Porcentaje de morosidad</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>26%</b>

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*

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

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	$\left( \frac{2,609,954.00 + 3,351,082.85}{2} \right) * 360$ 7,173,595.31	$\left( \frac{3,351,082.85 + 4,140,218.98}{2} \right) * 360$ 7,232,760.93	$\frac{4,140,218.98 * 360}{6,762,800.14}$
<b>Rotación en días</b>	<b>149.57</b>	<b>186.43</b>	<b>220.39</b>
<b>Rotación de veces al año</b>	<b>2.41</b>	<b>1.93</b>	<b>1.63</b>

Fuente: Estados financieros de la empresa Macromar Aduanas S.A.C. en Paita *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.

## V. 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.-Paita, 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 pérdidas 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 arrojo 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”.

## **VI. 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.

## **VII. 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.

## 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](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

ANEXOS

Anexo n° 01:

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
V <sub>1</sub> 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	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	Organización	Formalización	Preguntas de encuesta ver anexo 01	Normas, políticas trabajadores	Encuesta/ Escala de Likert	Nominal
				Gestión del crédito y la cobranza				
			Elementos del área	El Crédito				

	<p>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 de pago se cumplan.</p>	<p>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.</p>	<p>Políticas</p>	<p>La Cobranza</p> <p>Política organizacional</p> <p>Políticas de créditos y cobranzas</p>				
	<p>Hace referencia al patrimonio de</p>	<p>En el área de créditos y de</p>	<p>Índices y de</p>	<p>Morosidad</p>		<p>Estados financieros</p>	<p>Análisis document</p>	<p>Nominal</p>

V <sub>2</sub> Situación económica	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.	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	morosidad		$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Saldo cartera vencida}}{\text{Saldo de cartera total}}$		ario/ Guía de verificación	
			Cuentas contables	Cuentas por cobrar	$\text{Rotación cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio}}{\text{Ventas}} \times 100 \text{ d}$			

		utilidades de la empresa.		Cuentas pagar	por	Periodo pago proveedor = Cuentas por pagar promedio * 360 / compras			
--	--	---------------------------	--	---------------	-----	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

**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:**

---

<b>DATOS ESPECIFICOS</b>					
<b>Formalización del área de créditos y cobranzas</b>					
<b>Organización</b>	<b>Definitivamente Si</b>	<b>Probablemente si</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Probablemente no</b>	<b>Definitivamente no</b>
<b>Formalización</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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?					
<b>Gestión del crédito y la cobranza</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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?					
<b>Elementos del área</b>	<b>Definitivamente si</b>	<b>Probablemente si</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Probablemente no</b>	<b>Definitivamente no</b>
<b>El crédito</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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?					
<b>La cobranza</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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?					
<b>Políticas</b>	<b>Definitivamente si</b>	<b>Probablemente si</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Probablemente no</b>	<b>Definitivamente no</b>
<b>Política organizacional</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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?					
<b>Políticas de crédito y cobranzas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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° 03: 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
"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><b>Problema General:</b></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><b>Objetivo General:</b></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><b>Hipótesis General:</b></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><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Formalización del área de créditos y cobranzas.</p>	<p>Diseño: Descriptivo Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación : No experimental</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Analisis documentario</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Escala de Likert</p> <p>Guia de verificacion.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Conformada por 68 trabajadores de la empresa privada Macromar Aduanas S.A.C cede Paíta.</p> <p><b>Muestra:</b> Compuesta por 16 trabajadores de las áreas de gerencia, comercial, contabilidad, creditos, cobranzas, facturacion y finanzas y el análisis de los estados financieros de los años 2014, 2015 y 2016 de la empresa Macromar Aduanas</p>
	<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1 ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y la morosidad?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1 Establecer la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y la morosidad.</p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p>1 Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y la morosidad.</p>	<p><b>Indicadores:</b></p> <p>Formalización</p>			
	<p>2 ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar?</p>	<p>2 Evaluar la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar.</p>	<p>2 Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por cobrar.</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>3 ¿Cuál es la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar?</p>	<p>3 Determinar la relación entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar.</p>	<p>3 Existe relación significativa entre el nivel de formalización del área de créditos - cobranzas y las cuentas por pagar.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Situación económica</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>Morosidad</p> <p>Cuentas por cobrar</p> <p>Cuentas por pagar</p>			

Anexo n° 04: Estados Financieros del periodo 2014

**MACROMAR ADUANAS SAC**  
**20563538954**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre del 2014**  
**Expresado en nuevos soles**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
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		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>6,115,332.00</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>3,724,617.00</b>
<b>ACTIVO FIJO NETO</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	2,901,057.00	Obligaciones Financieras Largo Plazo	145,647.00
Depreciacion, Amortizacion Acumulados	-622,211.00		
<b>ACTIVO FIJO NETO</b>	<b>2,278,846.00</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3,870,264.00</b>
		<b>PATRIMONIO</b>	
		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
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4,523,914.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>8,394,178.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>8,394,178.00</b>

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

Anexo n° 05: Estados Financieros del periodo 2015

**MACROMAR ADUANAS SAC**  
**20563538954**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

**Al 31 de diciembre del 2015**

**Expresado en nuevos soles**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y Equivalente de Efectivo	166,980.01	Tributos por Pagar	-392,860.38
Cuentas por Cobrar Comerciales Tercero	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 Terceros	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		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3,128,818.89</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>2,966,888.03</b>
<b>ACTIVO FIJO NETO</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inversiones Mobiliarias e inmobiliarias	156,066.72	Obligaciones Financieras Largo Plazo	0.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	6140626.51	Cuentas por pagar Accionistas largo Plazo	1930600
Depreciacion, Amortizacion Acumulados	-186,588.87	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1,930,600.00</b>
Activos Diferidos		<b>PATRIMONIO</b>	
<b>ACTIVO FIJO NETO</b>	<b>6,110,104.36</b>	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
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4,341,435.22</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>9,238,923.25</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>9,238,923.25</b>

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

## Anexo n° 06: Estados Financieros del periodo 2016

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

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
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		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3,691,367.65</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>5,012,676.76</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
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	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,343,459.36</b>
Activos Diferidos	102,203.40		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>6,769,581.06</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
		Capital	399,430.00
		Reservas	756,084.62
		Resultados Acumulados	877,119.25
		Capital Adicional	204,457.64
		RESULTADO DEL EJERCICIO	867,721.08
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3,104,812.59</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>10,460,948.71</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>10,460,948.71</b>

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

## Anexo n° 07: Confiabilidad

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	16	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de	N de elementos
,919		26

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° 09: Matriz de validación de expertos



**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 : guisellaocana@gmail.com .













**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Román Velázquez Inga con DNI N° 02666472 Magister A  
 en Contabilidad y Finanzas  
 N° ANR: A1130407 de profesión Contador Público  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 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 : 02664472  
Especialidad : Contador  
E-mail : romannvilchez@hotmail.com

  
.....  
Dr. Román Vilchez Inga  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAY. 410 RUC. 100266472

**“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: Guía de verificación.**

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	100					
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															72											
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															73											
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															74											
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															74											
																72											







### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, NILDA PANTA FUONES con DNI N° 02781455 Magister  
 en DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
 N° ANR: A00838538 de profesión CONTADORA PÚBLICA  
 desempeñándome actualmente como DOCENTE  
 en UNIVERSIDAD CÉSAR 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 ~~AGOSTO~~ del Dos mil Diecisiete.



Mgr. : CROC NIUTA SANTA FLORES.  
DNI : 02781455.  
Especialidad : CONTABILIDAD  
E-mail : pfnilset@gmail.com.





## Anexo 10: Carta de aceptación de la empresa



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

### OFICINA PRINCIPAL

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

### OFICINAS OPERATIVAS

- CALLAO : CENTRO AÉREO COMERCIAL Mód. 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](http://www.grupomacromar.com)

## “AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Paita, 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*  
Rosita E. Guerrero Navarro  
C.P.C. MAT N° 07 1125  
CONTABILIDAD ZONAL PAITA





**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, Dra. Maribel Díaz Espinoza, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / 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 ", del autor DADY MARY CASTRO ROJAS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 14 DICIEMBRE DEL 2017

Dra. Maribel Díaz Espinoza	Firma
DNI: 03683602  ORCID : 0000-0001-5208-8380	