



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ
DE LA EMPRESA CAXAMARCA GAS S.A. - CAJAMARCA 2017**

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

AUTORA

POLO HUALPA ROSARIO ELIZABETH

ASESOR:

C.P.C. ANDRES EUSEBIO SERRANO MALCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACION Y CONTROL FINANCIERO

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 08:00 a.m horas del día 17 de diciembre 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3083-A-2018, de fecha 12 de diciembre 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada:
" LA GESTIÓN DE CREDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CAJAMARCA GAS S.A. CAJAMARCA 2017"

presentado por la Bachiller: ROSARIO EUZABETH POLO HUACPA, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. DANTE ROBERTO FAILOC PISCOXA
SECRETARIO (A) : Mgtr. KARIM VIOLETA HERRETA BUSTO
VOCAL : Mgtr. TEONILA COLCHETE CAMPOS

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Por UNANIMIDAD

Siendo las 08:35 a.m del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 17 de diciembre del 2018

[Firma]
Mgtr. Presidente

[Firma]
Mgtr. Secretario (a)

[Firma]
Mgtr. Vocal

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza y salud para seguir adelante.

A mi esposo Oscar por su cariño, comprensión y apoyo incondicional en toda mi carrera.

A mi madre y hermanos Eduardo y Gerson que con sus consejos me ayudaron a dar lo mejor de mí y seguir adelante hasta cumplir mis objetivos.

Rosario Polo Hualpa

AGRADECIMIENTO

A mi querido esposo por apoyarme incondicionalmente a cumplir mis metas y alcanzar este nuevo logro en mi vida.

A mi madre y hermanos por siempre estar a mi lado, con sus consejos me apoyaron a seguir adelante.

A mis asesores y profesores, porque gracias a sus enseñanzas, logre formarme como un profesional del éxito.

Gracias a Dios por permitirme realizar mi sueño y cumplir una meta muy importante en mi vida.

Rosario Polo Hualpa

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Polo Hualpa Rosario Elizabeth identificada con DNI N° 42785253, alumna de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, autora de la tesis titulada: La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Título de contador público es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, fórmulas, ni citas completas; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa). Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 05 de agosto 2018



Polo Hualpa Rosario Elizabeth

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Contabilidad.

La presente investigación consta de 6 capítulos:

Capítulo I: se inicia con la Introducción, conteniendo la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis y los objetivos.

Capítulo II: está conformado por el Método, la cual contiene el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, los métodos de análisis de datos, y los aspectos éticos.

Capítulo III: el tercer capítulo lo conforman los Resultados.

Capítulo IV: el cuarto capítulo lo conforma la Discusión

Capítulo V: el quinto capítulo las Conclusiones

Capítulo VI: comprende las recomendaciones.

Por último, se presenta las referencias y los anexos.

Señores miembros del Jurado, estoy convencida de que con su alto criterio profesional sabrán reconocer los esfuerzos realizados con dedicación y perseverancia para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación. Por lo que someto a su consideración y evaluación con el fin de cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de contador público.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACION	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías Relacionadas.....	18
1.3.1. Gestión de créditos	18
1.3.2. Liquidez.....	21
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos	25
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de la investigación.....	28
2.2. Variables y Operacionalización.....	29
2.2.1. Variables.....	29
2.2.2. Operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS	67
ANEXOS	70
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	75
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS.....	76

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue Determinar la incidencia de la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017. La formulación del problema fue: ¿Cómo incide la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017? La hipótesis de la investigación fue: la gestión de créditos incide en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017. La metodología se basó en una investigación correlacional de diseño no experimental, la recolección de datos se realizó a través de un cuestionario sobre una muestra conformada por los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A.

Los resultados evidencian que la actual gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A, es deficiente, pues según el 75% de los trabajadores de la empresa no tienen definido las funciones de venta, facturación y cobranza, además el 84% de los trabajadores menciona que en la empresa no existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar, estos problemas internos que se presentan en la empresa, influyen en su deficiente gestión de créditos. En el resultado de la prueba súper ácida se evidencia que durante el 2016 por cada sol de deuda la empresa tuvo 0.24 soles para atenderla, mientras que en el 2017 fue de 0.02 soles para atender la deuda, en conclusión, la empresa no tiene liquidez.

Se concluye que la gestión de créditos incide de manera significativa en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A, se llegó a esta conclusión luego del análisis realizado a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado y del análisis de liquidez, teniendo en cuenta que desde que se ampliaron las cuentas al crédito, existió un menor nivel de ingresos que permitan asegurar la liquidez.

Palabras clave: la gestión de créditos, liquidez.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine the incidence of credit management in the liquidity of the company Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017. The formulation of the problem was: How does credit management affect the liquidity of the company Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017? The hypothesis of the investigation was: the credit management affects the liquidity of the company Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017. The methodology was based on a non-experimental correlational research, data collection was done through a questionnaire about a sample formed by the workers of the company Caxamarca Gas S.A.

The results show that the current management of credits in the company Caxamarca Gas SA, is deficient, because according to 75% of the workers of the company it has not defined the functions of sale, billing and collection, in addition 84% of the workers of the organizations that in the company does not exist an adequate recovery of the accounts receivable, these internal problems that appear in the company, influence in their deficient management of credits. The result of the super acid test was evidenced during 2016 by each of the companies had 0.24 soles to attend it, while in 2017 it was 0.02 soles to meet the debt, in conclusion, the company has no liquidity .

It is concluded that the credit management has a significant impact on the liquidity of the company Caxamarca Gas SA, the analysis of the results of the applied questionnaire and the liquidity analysis was concluded, taking into account that since the Credit accounts, there was a lower level of income that now ensure liquidity.

Keywords: credit management, liquidity.

CAPITULO 1
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente el nivel de endeudamiento ha aumentado en las diversas empresas, generando inconvenientes en la liquidez, y uno de los principales gestores del endeudamiento empresarial es la inadecuada gestión de los créditos, por ello es necesario que toda organización realice un control y gestione eficientemente sus cuentas por cobrar, con el fin de recuperarlas en el menor tiempo posible, evitando pérdidas de liquidez.

1.1.1 A nivel internacional

En México, Perales (2016) afirma en un artículo publicado sobre casos de éxito en la industria de la venta de gas y costumbre, que su empresa Gas Natural Fonesa, dedicada a la comercialización al por mayor y menor de balones de gas y combustible en general, presta su servicio mayormente a grandes empresas del rubro industrial, por lo cual la empresa debe manejar eficientemente el manejo de sus cuentas por cobrar.

“La empresa, años atrás atravesaba una crisis de liquidez no contaba con el dinero suficiente para cubrir las obligaciones inmediatas, esta crisis motivo a los responsables de la empresa realizar la planificación eficiente de la gestión de los créditos, mejorando su nivel de liquidez en un 25%” (Perales, 2016 p.1).

En el Salvador, Mendoza (2017) en su estudio sobre créditos y cobranzas, afirma que “al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa” (p.2). Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial.

“La gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello” (Mendoza, 2017 p.2).

En Argentina, Mitjans (2017) en su estudio sobre la importancia de la gestión de créditos, cita como ejemplo a la empresa ADIGAS, dedicada a la venta de gas natural en toda la capital del país, se concentra en ofrecer sus servicios a las mypes, durante años atrás

su nivel de endeudamiento con terceros se incrementó considerablemente, por lo cual rediseño la gestión de créditos, estableciendo que solo se otorgara ventas al crédito cuando se tenga la plena certeza que se contara con la liquidez para solventar dichas cuentas, esto logró que la empresa mantenga una liquidez y su capacidad de pago fue de 3.56 pesos por cada peso de deuda.

En Colombia, la empresa Gas Natural S.A, una de las firmas más importantes del sector de venta de gas al por menor y mayor, realizó un ajuste en sus políticas de créditos, considerando reducir el 5.5% de las cuentas por pagar y obligaciones financieras anualmente, para ello la empresa estableció que cuando se tengan necesidades de inversión para mejoras o no se tenga la liquidez necesaria se recurrirá a un fondo de contingencia

Gutiérrez (2017) gerente de la empresa afirma que este fondo de contingencia “estuvo compuesto por el 5% de las utilidades netas anuales, esta acción generó que la empresa mejore su rentabilidad sobre las ventas en un 25% y el índice de liquidez se incrementó en un 18%” (p.1).

En Venezuela, Díaz (2017) autor de un estudio sobre la importancia de la liquidez en las pymes, afirmó que “la liquidez permite mantener el proceso productivo, o comercial, activo. Esto es más álgido aún en las pymes porque en ellas el ciclo de reinversiones es usualmente más rápido” (p.2). La falta de liquidez limita las posibilidades de generar ahorros o excedentes de dinero.

“Contar con liquidez suficiente en la empresa posibilita cumplir con las obligaciones, permite costear el proceso productivo y mantener en marcha la operación. Por ello, si la liquidez falla en las Pymes lo más probable es que termine cerrando por insolvencia” (Díaz, 2017 p.2).

En España, Guevara (2017) en su estudio sobre la competitividad de las empresas del sector de venta de gas y combustible, afirma que el índice de liquidez de las empresas dedicadas al sector de venta al por mayor y menor de gas, se redujo en un 8.5% respecto al año anterior, según los analistas producto de la fluctuación de los precios en el mercado, y por la mala gestión de créditos de las empresa y su baja rotación de inventarios, su mercadería se encuentra estancada y por si fuera poco sus cuentas por cobrar se mantienen

en incremento, esto genera una falta de liquidez para cubrir sus obligaciones en el corto plazo, perjudicando su solvencia en el mercado.

En este sentido, se observa que la inadecuada gestión de los créditos repercute de manera negativa en el índice de liquidez, por lo cual es necesario que todas las empresas consideren el diseño de una gestión de créditos eficiente.

1.1.2 A nivel nacional

En la gestión de créditos y cobranzas, es importante aplicar una serie de criterios que permitan a las compañías desarrollar políticas de recuperación viables. Cuando una empresa vende al crédito pone en riesgo la situación financiera de una compañía, al no realizar una adecuada gestión y control de las cuentas pendientes de cobrar. (García, 2017)

En Lima, García (2017) en su estudio sobre la gestión de créditos, afirma que el crédito debe otorgarse en función a la capacidad de pago del cliente. “La capacidad de pago del comprador se determina a través de su situación económico-financiera y de su flujo de caja, así como de sus antecedentes crediticios” (p.2). Estos factores nos indicarán si el cliente cuenta y podrá seguir contando con capacidad y voluntad de pago.

En Lima, la empresa de gas Cálidda, es reconocida como una de las mejores marcas del sector, por la calidad que ofrece al consumidor, actualmente su índice de liquidez es superior a la tasa promedio del mercado, lo que le permite estar sujeta a créditos en cualquier entidad financiera, sin embargo, su CEO afirma que la empresa no necesita de apalancamiento financiero pues los ingresos que percibe le generan la utilidad necesaria para reinvertir en mejoras internas, además afirma que la gestión de las ventas al crédito es una de sus fortalezas, pues ha logrado encontrar el equilibrio perfecto para mantener la liquidez y responder a las obligaciones del corto y largo plazo. (Catalán, 2014)

“Hay una gran cantidad de empresas importantes del Perú que pertenecen al sector del petróleo y gas, es decir, un total de 42 empresas de este sector se encuentran entre las 500 mejores y facturaron más de US\$ 1.000 millones”. (Catalán, 2014 p.1)

En Arequipa, la empresa Chaski Gas, tiene poco tiempo en el mercado, sin embargo, mantiene una cartera de clientes fidelizados, que siempre la eligen por sobre la competencia, sin embargo, estos clientes están acostumbrados a realizar sus pedidos pero generar el pago en un mes, esta situación ha generado que la empresa no logre responder a sus obligaciones

en el corto plazo, como el pago a sus trabajadores y prestamos financieros, esta situación se logró superar según afirma el administrador general, gracias al rediseño de la gestión de créditos, por lo cual ahora los pagos se realizan máximo en 10 días, y aquellos clientes morosos no son sujetos de crédito. (Valverde, 2016)

1.1.3 A nivel Local

La empresa CAXAMARCA GAS S.A. actualmente es una empresa reconocida por su permanencia en el mercado, sin embargo, existen deficiencias que están frenando su desarrollo en el mercado, en el área de gestión de créditos no existe personal capacitado para la recuperación de cuentas vencidas, existe incumplimiento de los lineamientos y políticas para la otorgación de créditos, y sobre todo la empresa producto de estas cuentas impagas carece de la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones en el corto y largo plazo.

El principal objetivo es localizar las causas que generan esta irregularidad; de esta manera se podrá dar soluciones y tomar una mejor decisión y llevar un adecuada gestión de créditos; las cuales contribuirán al fortalecimiento de metas planteadas en el área y también disminuirán las deficiencias que tiene la gestión de crédito en la empresa.

1.2. Trabajos Previos

A nivel Internacional

Pérez (2013), México. En su tesis *La relación entre la obtención de crédito y la eficiencia de las microempresas mexicanas*, planteó como objetivo de esta investigación es contribuir a este análisis mediante posibles respuestas a la pregunta de si la obtención de crédito esta positivamente relacionada con la eficiencia técnico. Para la realización de este trabajo se utiliza datos de la encuesta nacional de micro negocios (ENAMIN), con lo cual se calculó la muestra de la investigación. Los resultados principales en cuanto a la obtención de crédito para las empresas formales son que en comparación con una empresa que no obtiene crédito, obtenerlo ya sea de una institución formal o de una informal esta negativamente relacionada con la ineficiencia. Se concluye que existe relación significativa entre la obtención de créditos y la eficiencia de las empresas mexicanas.

Canelo, Canales, y Hernández (2015), El salvador. En su tesis *Las políticas de venta al crédito y su incidencia en el proceso de crédito y cobranza para compañía Industrial Alimenticia S. A*, planteó como propósito central del estudio realizar un estudio y análisis de las políticas de ventas al crédito y como inciden en el proceso de crédito y cobranza de la empresa puesta en investigación. La metodología se basó en un diseño del estudio realizado fue elaborado bajo la óptica de un diseño mixto, donde se recolectan datos cuantitativos y cualitativos y para ello se utilizó el diseño de triangulación concurrente (DITRIAC).

Se concluye que la empresa no cuenta con un proceso de comunicación formal eficiente, puesto que a pesar de tener un manual de políticas de venta al crédito un 25% de los vendedores no lo conoce. Esta situación provoca que el 37% de los vendedores no conoce el procedimiento para que un cliente solicite crédito a la empresa, aunque los empleados mencionan que existe un manual de políticas de venta al crédito, cuando se le consultó al gerente de Ventas no se tuvo una respuesta contundente del conocimiento de las mismas, la actualización de las políticas de crédito y cobranza cada 3 meses indica que la empresa realmente no tiene definidas claramente sus políticas y objetivos de cobranza, en general, la fuerza de ventas se muestra satisfecha de las políticas de crédito actuales de la empresa.

Roldán (2015), Ecuador. En su tesis *Titularización de cartera de crédito como fuente alternativa de liquidez para el sector cooperativista en Cuenca*, propuso como objetivo central de la investigación realizar un análisis de la cartera de crédito como una fuente alternativa para mejorar la liquidez del sector de la zona en estudio. La metodología se fundamenta en un estudio de tipo descriptivo analítico, considerando un diseño no experimental, los trabajadores en total son 26 por lo cual formaron parte de la muestra y para recolectar información de ellos se les aplicó un cuestionario.

Los resultados de la investigación muestran que actualmente el nivel de liquidez de la empresa se ha reducido en un 25% respecto al año anterior, y su nivel de endeudamiento ha aumentado en un 29%, según los trabajadores, las ventas realizadas al crédito no se controlan, además el 85% menciona que las entidades del sector cooperativista de la zona, en su mayoría no cuentan con un área de recuperación de créditos, sino es el mismo vendedor quien debería de hacerlo. El estudio concluye que la titularización de cartera de

crédito es una alternativa de liquidez que generara grandes beneficios a las entidades del sector.

A nivel Nacional

Hendenmann (2015), Lima. En su tesis *El seguro de crédito como herramienta financiera para mejorar la liquidez de las empresas en Lima Metropolitana*, planteo como objetivo central de la investigación, analizar el seguro de crédito y proponerlo como una herramienta financiera que mejore la liquidez de la empresa. La metodología se centra ne une estudio descriptivo propositivo, de diseño no experimental, transversal, la recolección de datos se realizó con el análisis documental de los informes y reportes del área de créditos y financiera de la empresa y además se aplicó un cuestionario sobre la muestra de 32 trabajadores de la empresa.

Los resultados del estudio muestran que la empresa, actualmente cuenta con 0.87 céntimos para solventar cada sol de deuda, es decir, no tiene la capacidad para cubrir sus obligaciones externas, por otra parte, el 65% de los trabajadores menciona que no existe un control de las cuentas por cobrar en la empresa. El estudio concluye que el seguro de crédito es una excelente herramienta financiera que favorece la liquidez de la empresa y genera un eficiente control de las cuentas por cobrar.

Gonzalez y Norabuena (2017), Trujillo. En su tesis *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo*, se basaron en el desarrollo de la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C.; el objetivo fue determinar la incidencia de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa. La metodología se basó en un estudio de tipo transversal Correlacional, la muestra la conformaron los trabajadores de la entidad, las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista, el cuestionario y el análisis documental.

Los resultados evidencian que la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa; ya que al hacer un análisis detallado de los periodos 2015 y 2016, se determinó que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, lo que ocasionó que la empresa tenga

un índice de morosidad muy alto, incrementándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016, convirtiéndose en capital de trabajo de S/149,119.13 en el 2015 a -S/.69,474.35, lo que generó que la empresa tenga que recurrir a financiamiento externo para que la empresa pueda afrontar sus obligaciones. Por lo que se concluye que para el periodo 2015 la cartera de las cuentas por cobrar de la empresa se ha visto deteriorada por la mala gestión de créditos.

Loyola (2016) Trujillo. En su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*, planteó como finalidad de su investigación analizar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. La metodología de la investigación se centra en un estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental, para la recolección de información en función a las variables se utilizó un cuestionario a los 14 trabajadores del área financiera y de créditos de la empresa, además se realizó un análisis de los ratios de liquidez del periodo 2015 y 2016.

Los resultados muestran que la gestión de cuentas por cobrar en la empresa es deficiente, pues actualmente no existe un control en el área y además el 85% de los trabajadores menciono que no existes lineamientos para la otorgación de créditos ni contratos formales donde el cliente se comprometa a cumplir con los pagos de una venta al crédito. La conclusión del estudio se centra que luego de los resultados obtenidos la gestión de las cuentas por cobrar si incide en la liquidez de la empresa, en el caso de la empresa en estudio incide de manera negativa porque la gestión de las cuentas se realiza de forma deficiente, además el resultado se corrobora con el análisis de correlación donde se obtuvo una escala de 0.654 probando la hipótesis del estudio.

A nivel Local

Araujo y Estacio (2017), en su tesis *Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su Incidencia de la en la Liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016*, el objetivo central fue realizar un estudio de las cuentas por cobrar comerciales y determinar cómo inciden en la liquidez de la empresa en estudio. La metodología de la investigación fue de tipo correlacional, considerando un enfoque

cuantitativo, el cuestionario fue el instrumento que permitió la recolección de datos, por lo cual se aplicó a una muestra de 11 trabajadores del área de créditos de la empresa, también se calcularon los ratios de liquidez.

Los resultados del estudio muestran que actualmente la empresa no cuenta con la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones internas y externas en el corto y largo plazo, además no se controla las ventas al crédito ni se registran datos importantes del cliente para garantizar el cumplimiento del pago de la cuenta. El estudio concluye que con una escala de correlación de 0.741* existe incidencia entre la gestión de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa.

1.3. Teorías Relacionadas

1.3.1. Gestión de créditos

Definición

“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 una empresa”. (Brachfield, 2015 p.22)

“La gestión comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo, a fin de lograr los objetivos de la Institución, en la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso”. (Peña y Rivera, 2016 p.30)

“Una gestión de créditos eficaz es importante, tanto para el logro como para el mantenimiento de las ventajas competitivas, incluye que la gestión y los gestores deben dar un enfoque ético a la competencia entre empresas”. (Arnal, 2014 p.15)

Créditos

“El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado”. (Brachfield, 2015 p.56)

En un crédito es el cliente el que controla sus posibilidades de pago ante una decisión de compra, sin embargo, es también tarea de la empresa realizar un adecuado análisis de los requisitos y procedimientos necesarios para garantizar que la venta al crédito se va recuperar en el periodo establecido en el contrato. (Arnal, 2014)

“Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, que no presenta disponibilidad para comprar con dinero en efectivo”. (Blas, 2014 p.54)

Sujeto de crédito

“Es aquella persona natural o jurídica que reúne y cumple los requisitos para ser evaluado y posteriormente favorecido con el otorgamiento de una línea de crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago”. (Escribano, 2014 p.20)

“Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa. Por consiguiente, cada empresa considerará de acuerdo a las características del negocio, los requisitos y condiciones necesarias para que el cliente pueda ser sujeto de crédito”. (Escribano, 2014 p.20)

El crédito según los términos o plazos de pago

Escribano (2014) afirma que el crédito según los términos o plazos de pago puede dividirse en:

Crédito normal. “Es aquel usado generalmente dentro del sistema de crédito comercial o mercantil, en él las transacciones se pactan en un plazo definido, partiendo de la fecha y compra o facturación”. (Escribano, 2014 p.20)

Créditos a plazos. “Como su nombre lo indica, es aquel en el cual la suma adeudada se desdobra en varias cuotas, partes o pagos, tienen fechas de vencimiento distintas y distanciadas entre sí por períodos generalmente iguales”. (Escribano, 2014 p.20)

Crédito rotativo. “Este tipo de crédito, denominado también de límite renovable, consiste en fijar al cliente un límite en el monto de sus compras, una vez cubierto este tope o límite, no podrá hacer más compras hasta pagar una cuota”. (Escribano, 2014 p.24)

Crédito garantizado. “Cuando el crédito concedido tiene una garantía hasta por el límite autorizado, si la deuda supera el monto de la garantía, él o los fiadores responderán solo por el monto que expresamente garantizaron”. (Escribano, 2014 p.24)

Política de Créditos

“Las políticas pueden definirse como aquellas normas directrices o cursos generales de acción que se aplican diariamente en las situaciones recurrentes para alcanzar determinadas metas u objetivos”. (Luna, 2017 p.25)

“En las empresas de negocios existen políticas en todas las áreas y en los diferentes niveles, algunas son aplicables a las actividades de la empresa como un todo, otras, se refieren a las divisiones más importantes o a un solo departamento”. (Luna, 2017 p.25)

“Las políticas de crédito se aplican en esta área, con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos por la gerencia, ellas proveen el marco o guía para las decisiones consistentes que garanticen el logro de los objetivos”. (Luna, 2017 p.28)

Las políticas de créditos se traducen en los procedimientos que garantizan la consecución de los objetivos establecidos para la Gerencia. Por tanto, una vez definidos los objetivos, se procede a detallar las normas directrices o cursos generales de acción, tanto para conceder créditos como para realizar cobranzas. (Luna, 2017)

Factores que se consideran en la política de créditos

Núñez (2016) afirma los factores son los siguientes:

- a) “La competencia o forma como manejan las otras empresas el mismo ramo los asuntos relacionados con el crédito y la cobranza, debe aclararse que no se trata de copiar fielmente las políticas ajenas, sino de tenerlas en cuenta como elementos de juicio”. (Núñez, 2016 p.54)
- b) “La posición financiera de la empresa para decidir hasta qué punto es conveniente continuar vendiendo al crédito”. (Núñez, 2016 p.54)
- c) “Los objetivos y políticas de otros departamentos con los cuales debe ser compatible la política de crédito”. (Núñez, 2016 p.54)

Las etapas de recuperación de créditos

García (2017) afirma que “la política de cobranzas forma parte de la política de créditos. Esta establece las etapas y los tipos de gestiones a realizar de acuerdo a las mismas” (p.19). Estas son:

Etapla preventiva: “Se realiza antes que venza el crédito. Busca prevenir o evitar que éste caiga en mora”. (García, 2017 p.41)

Etapla administrativa: “Se lleva a cabo desde que vence el crédito. Termina cuando no se efectúa el pago dentro del plazo ampliado establecido”. (García, 2017 p.41)

Etapla judicial: “Tras agotar los dos recursos previos, se interpone la demanda judicial para el cobro del crédito”. (García, 2017 p.41)

Principios de la gestión de créditos

Mendoza (2017) afirma que una de las razones para que la gestión de créditos pueda ser cumplida con éxito es que la misma tienen que contar con principios:

Objetividad: “Los análisis de las solicitudes de crédito deben ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar prejuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la Raza, Credo, Pensamiento, etc.”. (Mendoza, 2017 p.29)

Garantía: “Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma”. (Mendoza, 2017 p.29)

Función: “Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa”. (Mendoza, 2017 p.30)

Innovación: “Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente”. (Mendoza, 2017 p.31)

Competitividad: “La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado”. (Mendoza, 2017 p.32)

Control: “El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de su beneficio, tanto dentro como fuera de la organización”. (Mendoza, 2017 p.32)

1.3.2. Liquidez

Definición

“La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras”. (Morales y Alcocer, 2014 p.52)

“En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos”. (Morales y Alcocer, 2014 p.53)

“La liquidez es una propiedad que mide si un activo es más realizable con certidumbre en el corto plazo sin incurrir en una pérdida, involucra dos propiedades para el activo: el ser comerciable y el poder serlo sin pérdida en el corto plazo”. (Stanley, Hirt, & Bartley, 2013 p.22).

La liquidez es el grado en el cual un activo, valor o propiedad puede ser comprado o vendido en el mercado sin afectar su precio: la liquidez se caracteriza por un alto nivel de actividad comercial, y se refiere a la habilidad de convertir un activo en efectivo rápidamente. (Arimany & Viladecans, 2014).

Ratios de liquidez

“La liquidez es un término que se refiere a la solvencia de la posición financiera medible por la capacidad de una empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo, estas ratios evalúan la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo”. (Morales y Alcocer, 2014 p.54)

“El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; ya que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito”. (Morales y Alcocer, 2014 p.56)

Por lo tanto, las razones de liquidez se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Si bien resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores dado que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, ello no quita que también sea importante para la administración examinar los futuros flujos de caja. (Morales & Alcocer, 2014).

Principales ratios de liquidez

Liquidez general: “Relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad”. (Arimany y Viladecans, 2014 p.61)

“La presencia de índices de liquidez demasiado alto también puede indicar una ineficiencia en la gestión de los activos corrientes y pasivos corrientes de la empresa, causada entre otros, por un exceso de inversión que afecta a la rentabilidad del negocio”. (Arimany y Viladecans, 2014 p.61)

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba ácida: “Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo”. (Arimany y Viladecans, 2014 p.63)

“Este índice es mucho más exigente, ya que se descartan del índice los activos de más difícil realización y se obtiene un coeficiente que compara el activo corriente deduciendo los inventarios y los gastos pagados por anticipado, con el pasivo corriente”. (Arimany y Viladecans, 2014 p.63)

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias} - \text{Gast. Pago Anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba defensiva: “Es un índice que pretende ser más exigente y mide la capacidad efectiva de pago de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos”. (Arimany y Viladecans, 2014 p.65)

“Se refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de existencias o a la cobranza de cuentas pendientes”. (Arimany y Viladecans, 2014 p.65)

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

Riesgo de liquidez

Morales y Alcocer (2014) mencionan que se define como riesgo de liquidez “la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales” (p.26). Por lo anterior, la gestión del riesgo de liquidez contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros.

“El riesgo de liquidez implica determinar el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando la institución no se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas”. (Morales y Alcocer, 2014 p.60)

“El riesgo de liquidez revela la falta de capacidad operativa para reconocer cambios en el entorno que puedan modificar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de mercado que afectan la capacidad de liquidar activos de manera oportuna”. (Morales y Alcocer, 2014 p.62)

Lo que sucede es que la empresa en un momento dado “esta ilíquida” o corre el riesgo de estarlo, aunque sea rentable, y tenga relativamente pocas deudas. Por ello se oye muchas veces decir: “es un problema de liquidez temporal, la empresa está sólida”. El problema es que si esto dura demasiado, igual una empresa puede quebrar, entonces la diferencia con la insolvencia es poco obvia. (Morales & Alcocer, 2014).

1.4. Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Cajamarca Gas S.A.
- Cajamarca 2017?

1.5. Justificación del estudio

Tiene justificación teórica porque el estudio se fundamenta en la teoría de Brachfield (2015), quien define la variable gestión de crédito como una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado, además el estudio se respalda en la teoría de Morales y Alcocer (2014) quien define la liquidez como la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería. Además, se presentan teorías y aportes de diversos autores que permitieron complementar el estudio.

Tiene justificación metodológica porque el estudio se fundamenta en un diseño no experimental, de tipo correlacional, considerando la estadística inferencial como método de análisis de datos, además se considera un instrumento de recolección de datos aprobado y validado por expertos y software estadístico que garantiza su confiabilidad sirviendo de modelo para futuras investigaciones

Tiene justificación práctica, porque en el presente estudio se presenta un conjunto de acciones estratégicas en relación a la gestión de créditos, con la finalidad de incrementar la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. además tiene utilidad practica porque los resultados obtenido servirán como base para futuras investigaciones que se realicen considerando las mismas variables y un escenario similar al de la empresa en estudio.

1.6. Hipótesis

La gestión de créditos incide en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Evaluar la actual gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca.

- b) Determinar los factores que inciden en la gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca.
- c) Analizar la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca.
- d) Estimar la incidencia de la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017

CAPITULO II

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Correlacional

Es correlacional según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) porque implica medir la relación existente entre dos variables en estudio.

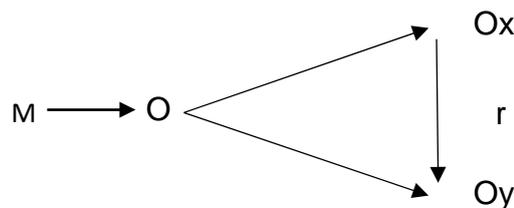
Este estudio es correlacional porque se observó y describió el estado de las variables (gestión de créditos y liquidez) midiendo su incidencia, para poder proponer las mejores soluciones a la problemática desarrollada.

2.1.2. Diseño de la investigación

No experimental - transversal

El diseño de la presente investigación se realizó basado en no manipular las variables en estudio, es decir se trata de un diseño no experimental, además se obtendrá la información una sola vez por lo que es transversal.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) una investigación tiene enfoque cuantitativo cuando se pretende recopilar y analizar datos que sean medibles, mediante el uso de herramientas estadísticas, matemáticas e informáticas, con el fin de obtener resultados. El diseño de estudio empleado en el trabajo, está definido por el siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra

Ox : Observación a la variable Gestión de créditos

Oy : Observación a la variable Liquidez

r : Relación de las variables.

2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1. Variables

Tabla 1

Definición de Variables

Variable independiente: Gestión de créditos	“El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado”. (Brachfield, 2015 p.56)
Variable dependiente: Liquidez	“La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras”. (Morales y Alcocer, 2014 p.52)

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable independiente: Gestión de créditos	Proceso	Planificación	1. ¿Considera usted que la empresa Caxamarca Gas S.A realiza una adecuada planificación de la gestión de los créditos?	Total Acuerdo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			2. ¿En la empresa Caxamarca Gas S.A se encuentran claramente separadas las funciones de: ventas, facturación y cobranzas?	Acuerdo Indiferente Desacuerdo	
		Ejecución	3. ¿La empresa Caxamarca Gas S.A pone en práctica las políticas de crédito antes de realizar una venta a un cliente corporativo?	Total Desacuerdo	
			4. ¿Todos los trabajadores en la empresa Caxamarca Gas S.A tienen establecidas metas de ventas?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo	
	Cobranza	Metas de ventas	5. ¿La empresa Caxamarca Gas S.A prevé a los trabajadores los recursos necesarios para facilitar cumplir las metas de ventas?	Total Desacuerdo	
		Recursos	6. ¿En relación al periodo anterior (2017), considera que la empresa Caxamarca Gas S.A incrementó sus ventas al crédito?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo	
		Demanda	7. ¿En la empresa Caxamarca Gas S.A se da seguimiento al incumpliendo del pago del cliente?	Total Desacuerdo	
		Seguimiento de ventas	8. ¿En la empresa Caxamarca Gas S.A existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?	Total Desacuerdo	
		Recuperación de cuentas			

Variable Dependiente: Liquidez	Ratio de liquidez corriente	$\frac{\text{Liquidez Corriente}}{\text{Activo Corriente}} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	9. ¿Considera usted que la empresa Caxamarca Gas S.A maneja un procedimiento de facturación claro y adecuado, facilitando la gestión del efectivo?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total	
	Ratio de liquidez severa o prueba acida	$\frac{\text{Prueba Ácida}}{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias}} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	10. ¿Para garantizar la liquidez de la empresa, se tiene en consideración criterios al evaluar el otorgamiento de una venta al crédito?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total	Técnica: Análisis documental
	Ratio de liquidez absoluta a ratio de afectividad	$\frac{\text{Liquidez Absoluta}}{\text{Caja y Banco}} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	11. ¿Considera que la empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con una adecuada liquidez para hacer frente a sus obligaciones inmediatas?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total	Instrumento: Hoja de registro - Análisis de los EE.FF
	Ratio de liquidez absoluta a ratio de afectividad	$\frac{\text{Liquidez Absoluta}}{\text{Caja y Banco}} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	12. ¿Está de acuerdo usted en que la empresa, implemente estrategias para gestionar el riesgo de liquidez?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total	Técnica: Encuesta
	Capital de trabajo	$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	13. ¿La empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con el efectivo disponible para garantizar la operatividad diaria de las actividades empresariales?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total	Instrumento: Cuestionario
			14. ¿Cree usted que la falta de liquidez perjudica en gran medida a la empresa Caxamarca Gas S.A?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total	
		15. ¿Cree usted que la empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con el efectivo necesario para ampliar las existencias en el momento que se requiera?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total		
		16. ¿Cree usted que la empresa Caxamarca Gas S.A puede cubrir los gastos administrativos (pago a trabajadores? y de ventas (pago de comisiones? en el momento oportuno?	Total Acuerdo Acuerdo Indiferente Desacuerdo Total		

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y muestra

La población de la investigación estuvo conformada por los 12 trabajadores del área de créditos de la empresa Caxamarca Gas S.A. La muestra estuvo conformada por el total de la población, los 12 trabajadores; es decir, se trató de un muestreo no probabilístico, porque no fue necesario utilizar ninguna fórmula estadística para su hallazgo.

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

Técnicas

Encuesta: consiste en un conjunto de ítems, de preguntas cerradas, estructuradas en relación a un tema de investigación. La presente investigación utilizara como técnica la encuesta, para ser aplicada a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A.

Análisis documental: implica el registro y revisión de los informes y reportes realizada sobre un área en estudio, en el presente estudio el análisis documental se realizó de la información financiera de la empresa Caxamarca Gas S.A

Instrumento

Cuestionario: Abarcó un conjunto de 16 ítems aplicados a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A, utilizando como escala de medición, la escala de Likert.

Ficha de registro: permitió registrar la información financiera de la empresa, a través del análisis de los ratios de liquidez.

Validez y confiabilidad

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, considerando la revisión por un especialista, un metodólogo y un estadístico, quienes dieron validez de la consistencia del instrumento.

La confiabilidad se halló mediante el análisis alfa de cronbach, el cual dio un resultado superior a 0.75 probando la confiabilidad del instrumento.

2.5. Métodos de análisis de datos

Métodos:

Los métodos que fueron utilizados en el desarrollo de la investigación son:

Método Inductivo-deductivo: Según Cegarra (2014) este método se utiliza cuando se realiza el análisis de una información, partiendo de hechos generales a específicos. Esta investigación hizo uso de este método porque la información recolectada en base al estudio de la problemática, fue analizada partiendo de hechos generales hasta llegar a las conclusiones finales.

Análisis: este método según Cegarra (2014) consiste en desgregar un todo en sus partes esenciales para poder estudiar su naturaleza, su función y su significado. Este método se utilizó para poder describir de manera minuciosa la problemática que se presenta en la empresa y poder determinar cuáles son los factores influyentes en cada una de las variables.

Para procesar los datos recolectados a través del cuestionario, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22, que permitió presentar los resultados por medio de tablas y gráficos.

2.6. Aspectos éticos

Según Noreña, Alcaraz, y Riojas (2012) los criterios éticos que se deben de considerar en el desarrollo de una investigación, son los siguientes:

Consentimiento informado, porque todos los participantes que fueron parte de la investigación, aceptaron brindar información y a la vez reconocieran sus derechos y responsabilidades con la información que brindaron para el estudio

Confidencialidad: porque se aseguró la protección de la identidad de todos los que aceptaron ser informantes de la investigación.

Observación participante: la investigación se realizó en acuerdo con todos los participantes, que fueron encuestados por lo que se derivó de una adecuada interacción con los sujetos.

CAPITULO III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y gráficos

Para conocer el manejo de la gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A, se procedió a aplicar un cuestionario, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3

¿Considera usted que la empresa Caxamarca Gas S.A realiza una adecuada planificación de la gestión de los créditos?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	33%
Desacuerdo	5	42%
Acuerdo	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

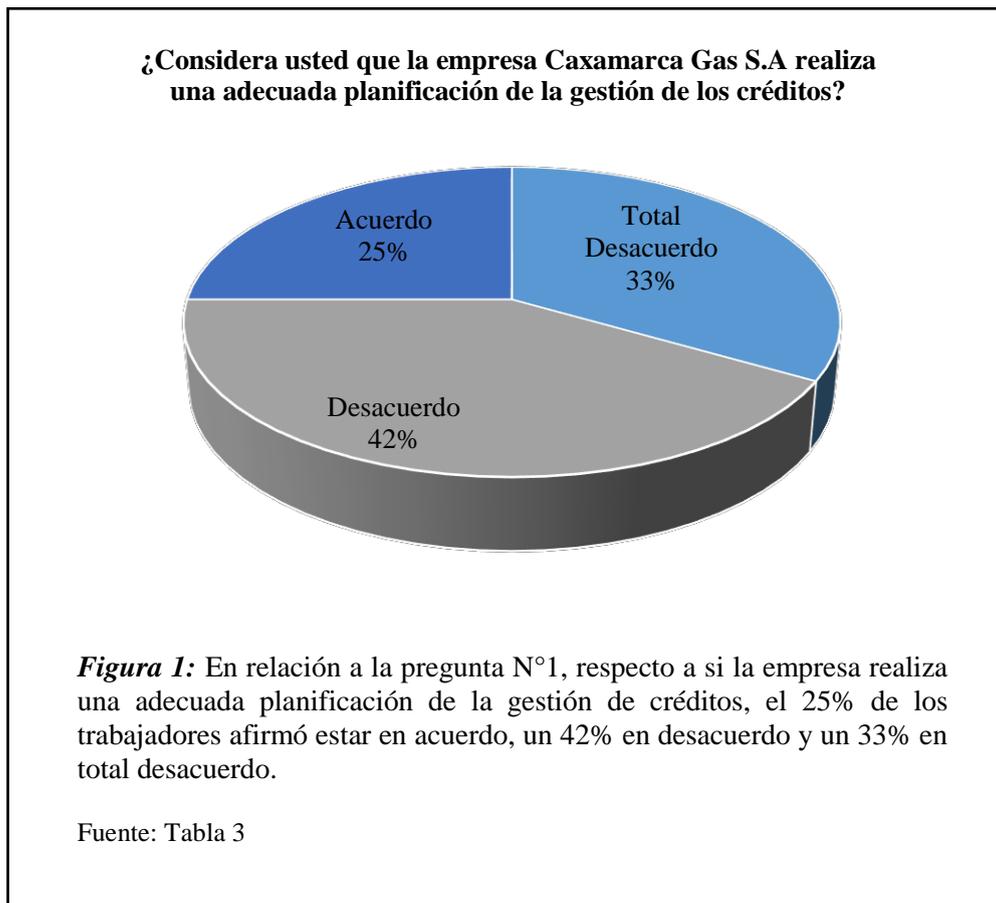


Tabla 4

¿En la empresa Caxamarca Gas S.A se encuentran claramente separadas las funciones de: ventas, facturación y cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	33%
Desacuerdo	7	58%
Acuerdo	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

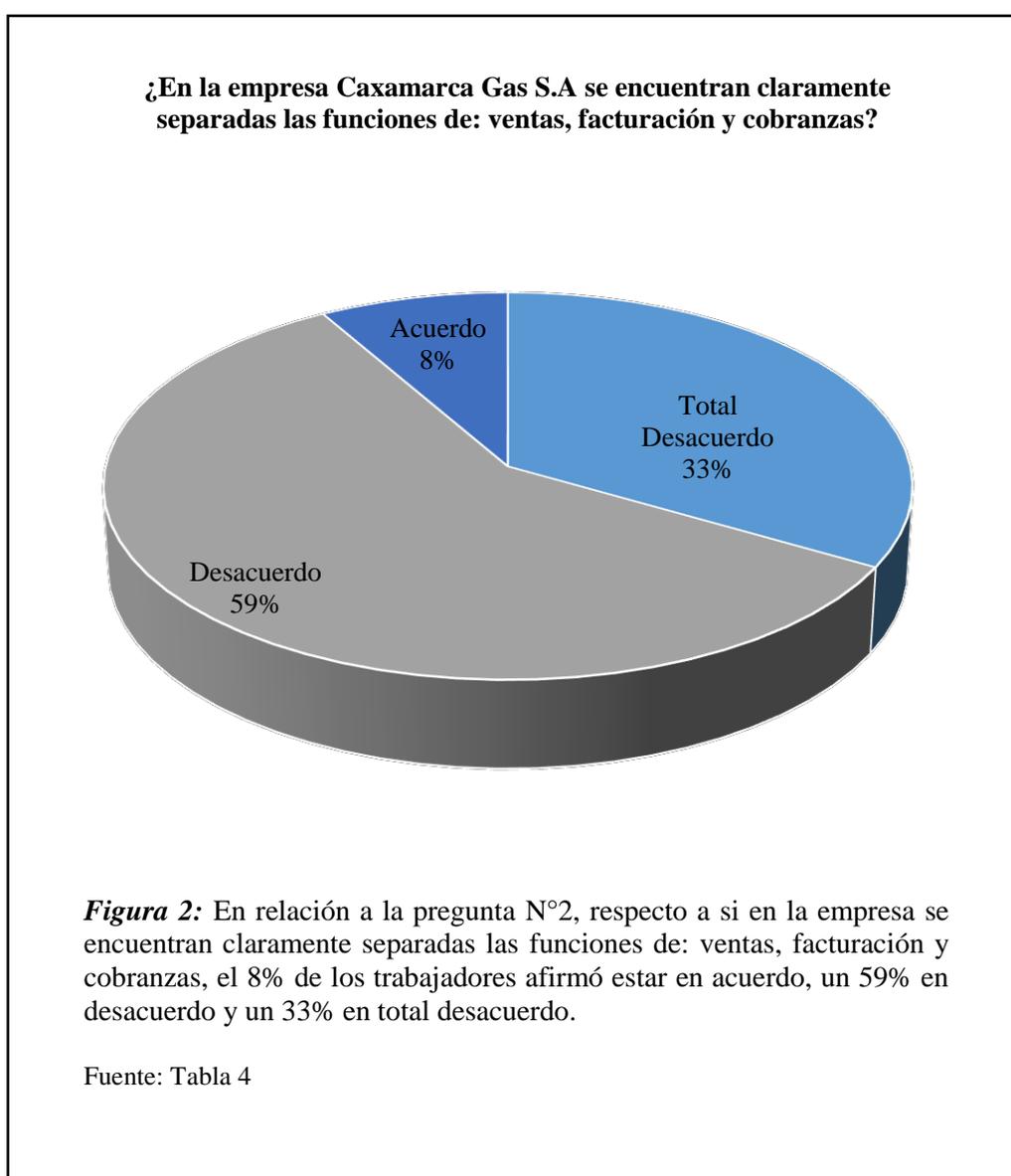


Tabla 5

¿La empresa Caxamarca Gas S.A pone en práctica las políticas de crédito antes de realizar una venta a un cliente corporativo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	2	17%
Desacuerdo	8	67%
Acuerdo	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

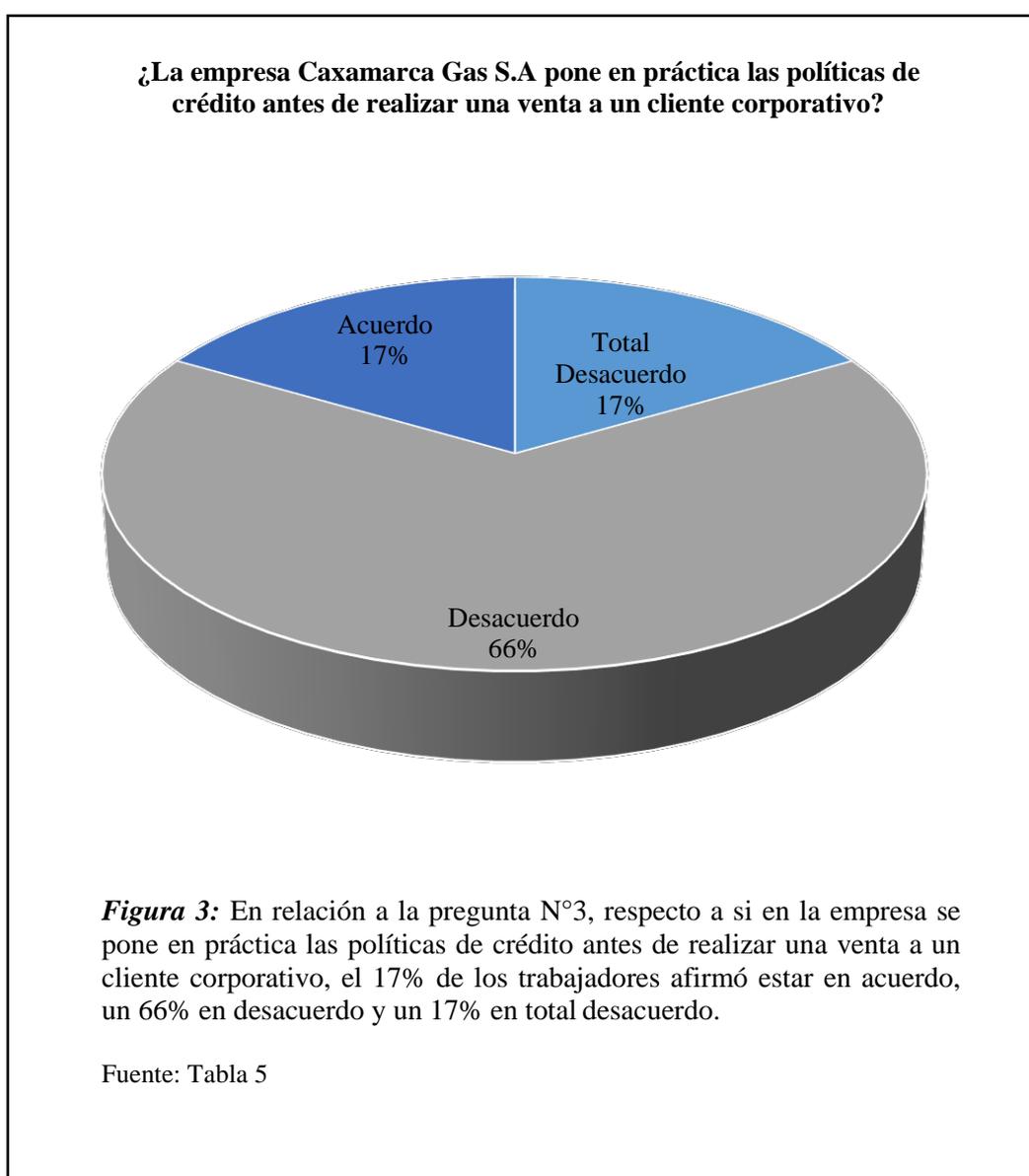


Tabla 6

¿Todos los trabajadores en la empresa Caxamarca Gas S.A tienen establecidas metas de ventas?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	33%
Desacuerdo	6	50%
Indiferente	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

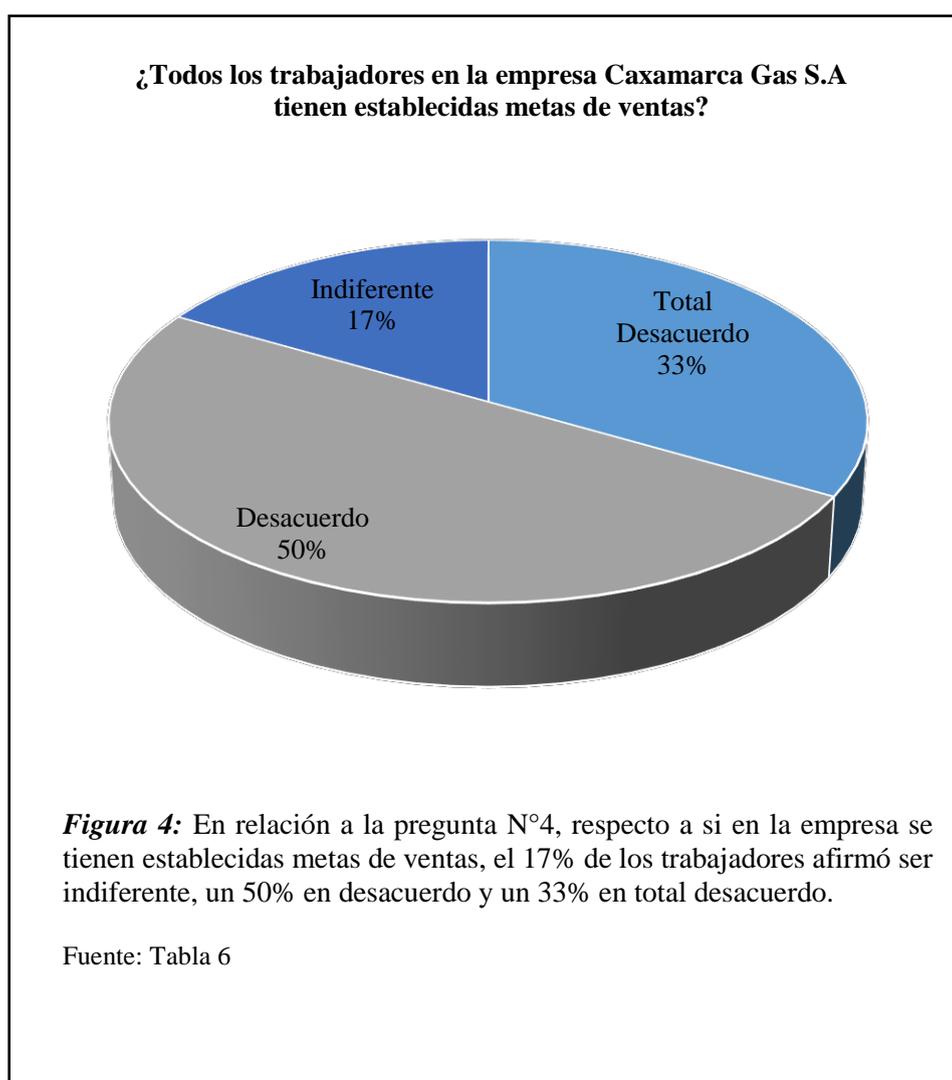


Tabla 7

¿La empresa Caxamarca Gas S.A prevé a los trabajadores los recursos necesarios para facilitar cumplir las metas de ventas?

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	8	67%
Indiferente	2	17%
Acuerdo	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

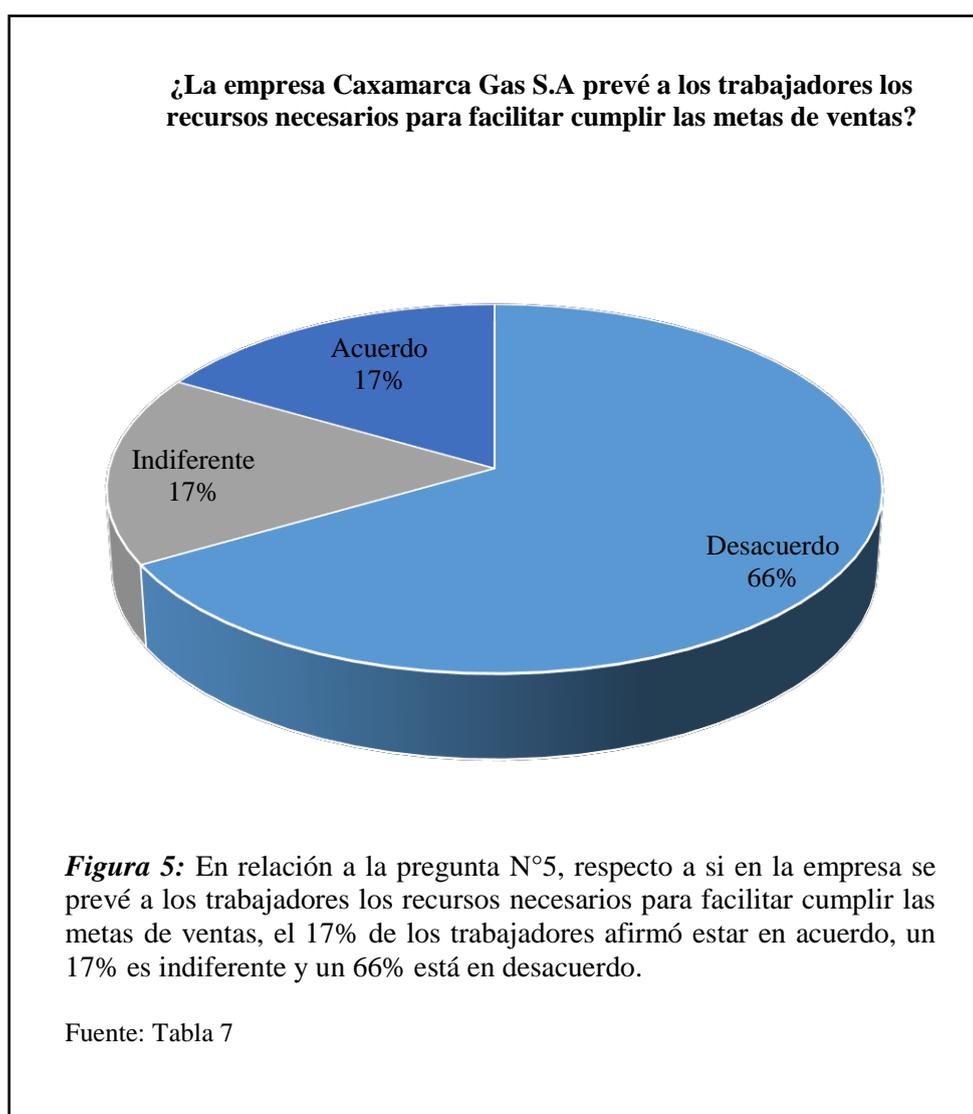


Tabla 8

¿En relación al periodo anterior (2017), considera que la empresa Caxamarca Gas S.A incrementó sus ventas al crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	3	25%
Desacuerdo	6	50%
Indiferente	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

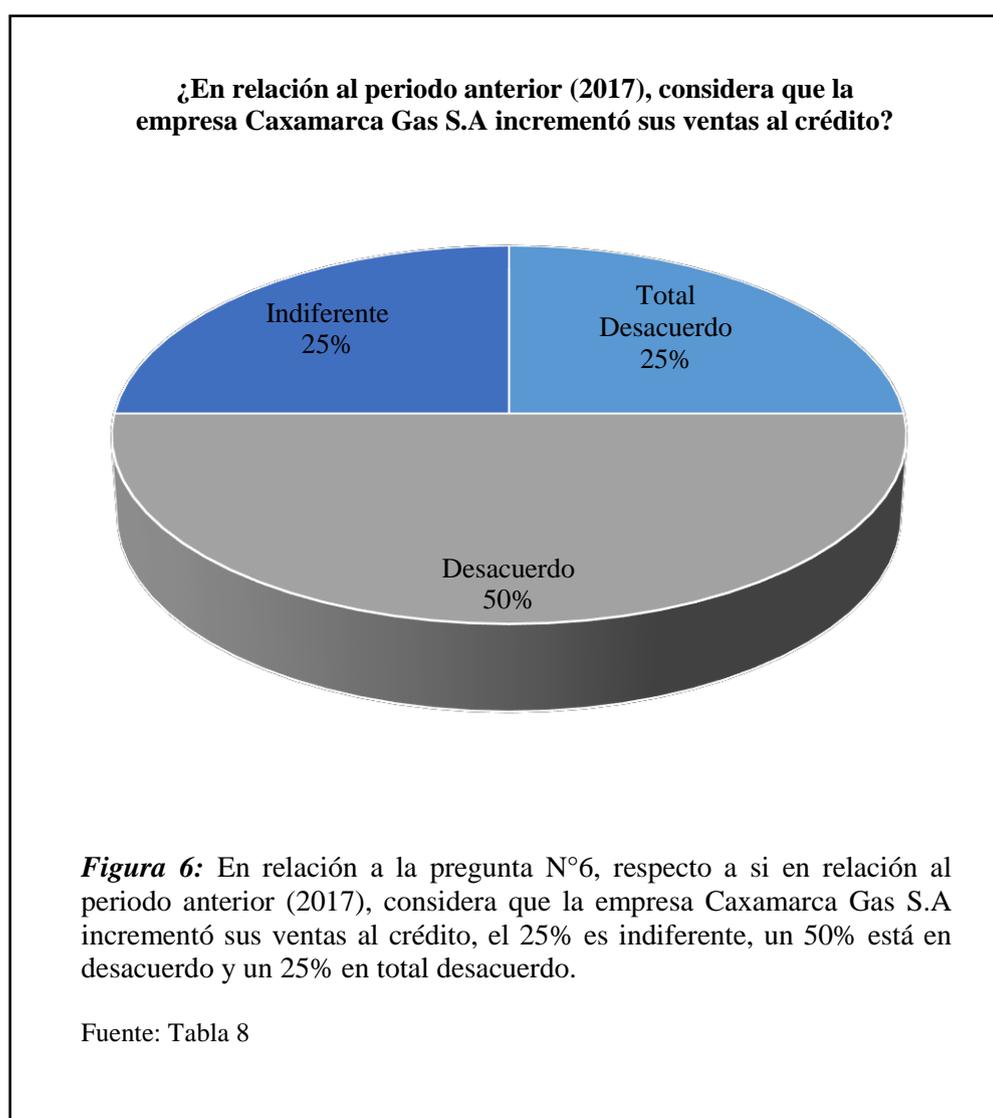


Tabla 9

¿En la empresa Caxamarca Gas S.A se da seguimiento al incumpliendo del pago del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	3	25%
Desacuerdo	6	50%
Indiferente	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

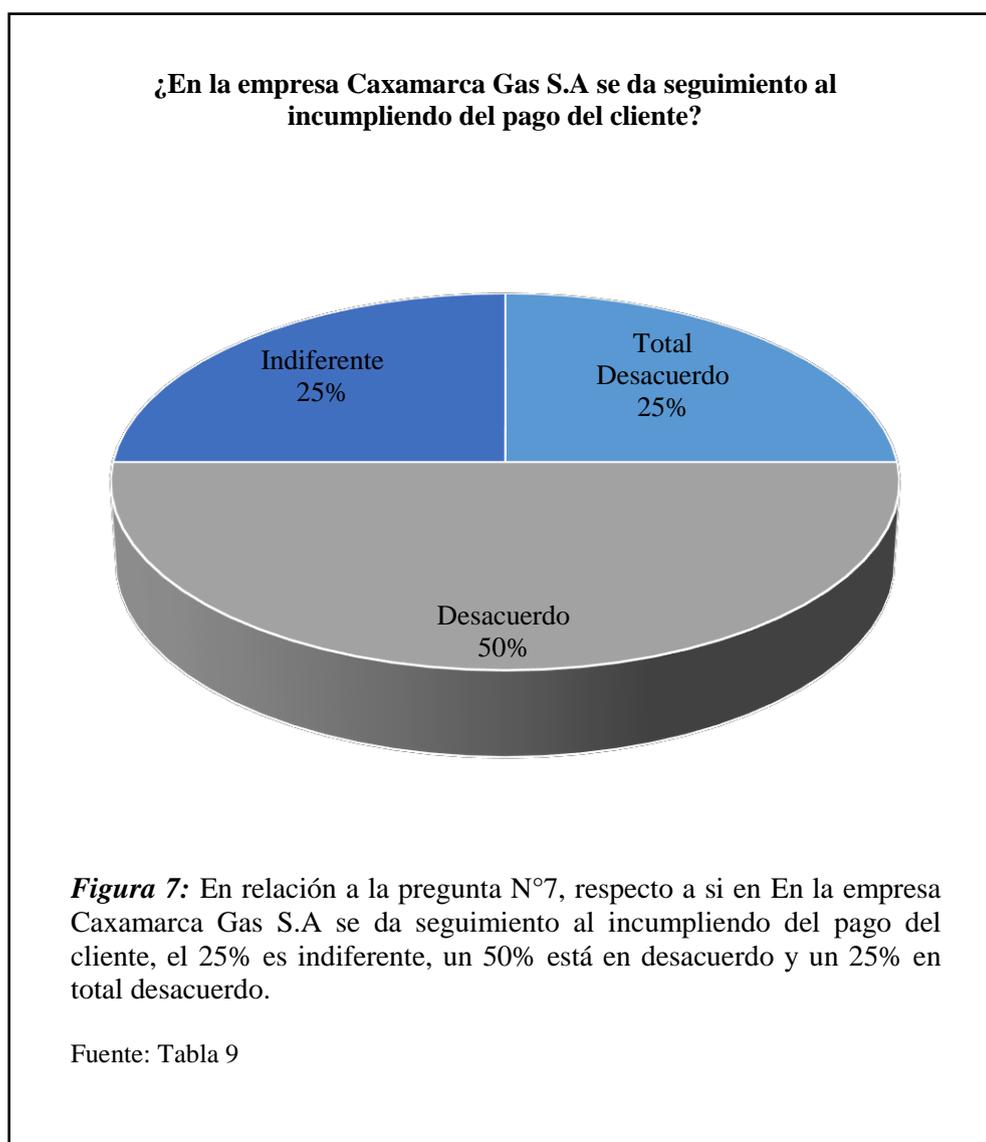


Tabla 10

¿En la empresa Caxamarca Gas S.A existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	2	17%
Desacuerdo	8	67%
Indiferente	1	8%
Acuerdo	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

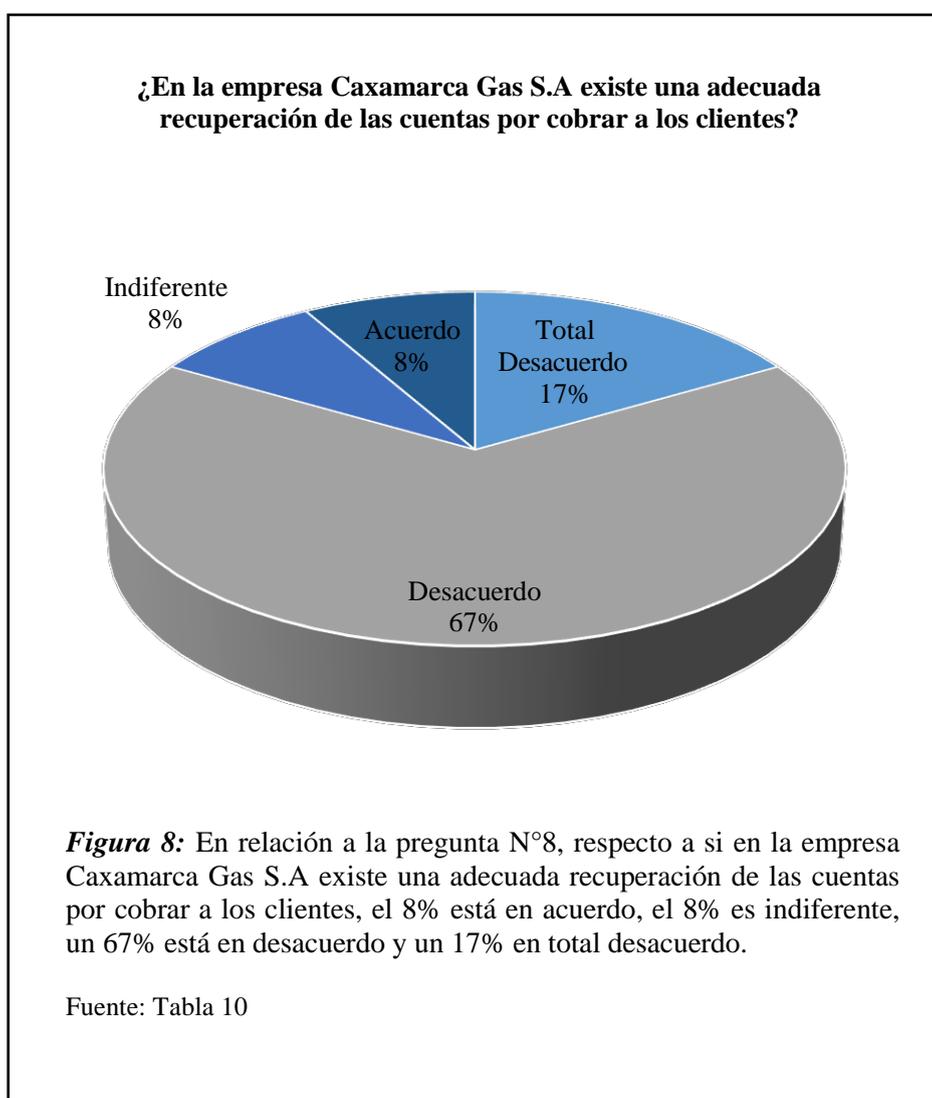


Tabla 11

¿Considera usted que la empresa Caxamarca Gas S.A maneja un procedimiento de facturación claro y adecuado, facilitando la gestión del efectivo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	2	17%
Desacuerdo	8	67%
Indiferente	1	8%
Acuerdo	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

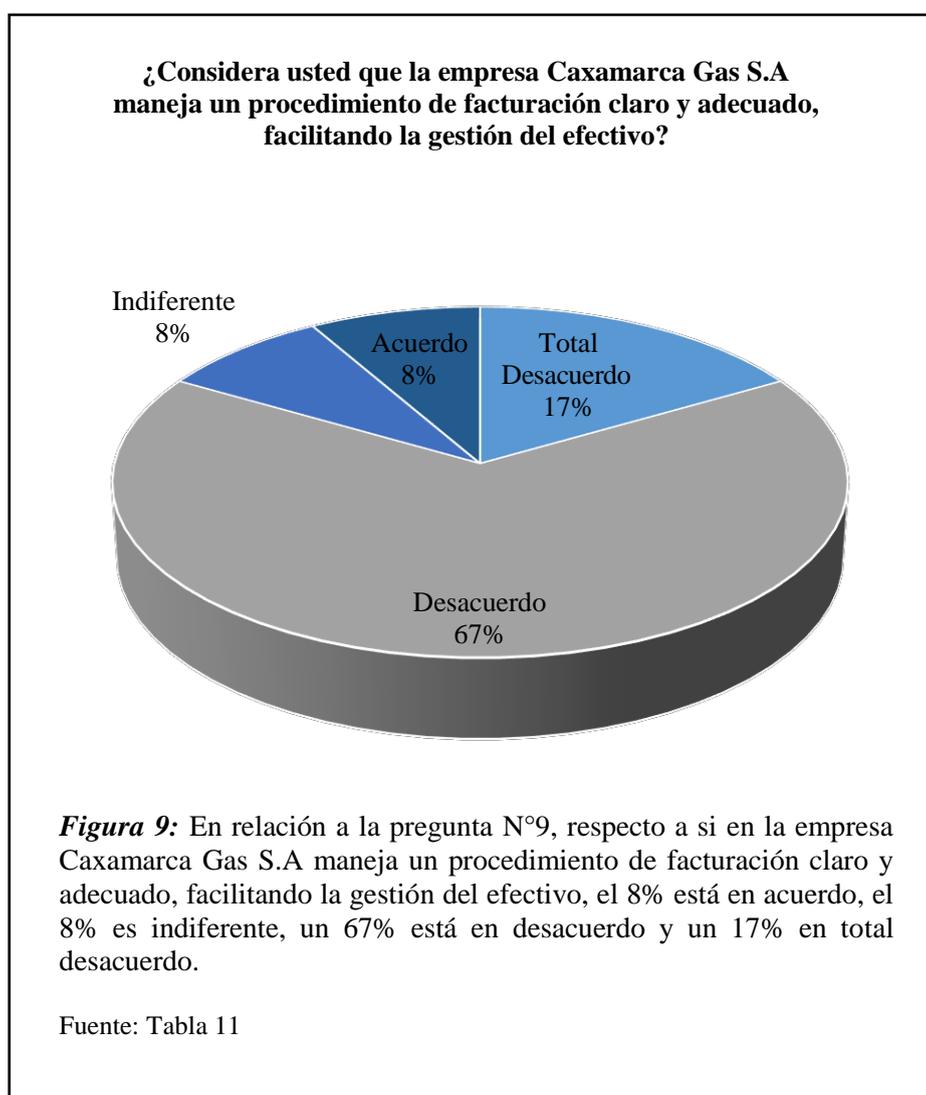


Tabla 12

¿Para garantizar la liquidez de la empresa, se tiene en consideración criterios al evaluar el otorgamiento de una venta al crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	3	25%
Desacuerdo	5	42%
Indiferente	2	17%
Acuerdo	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

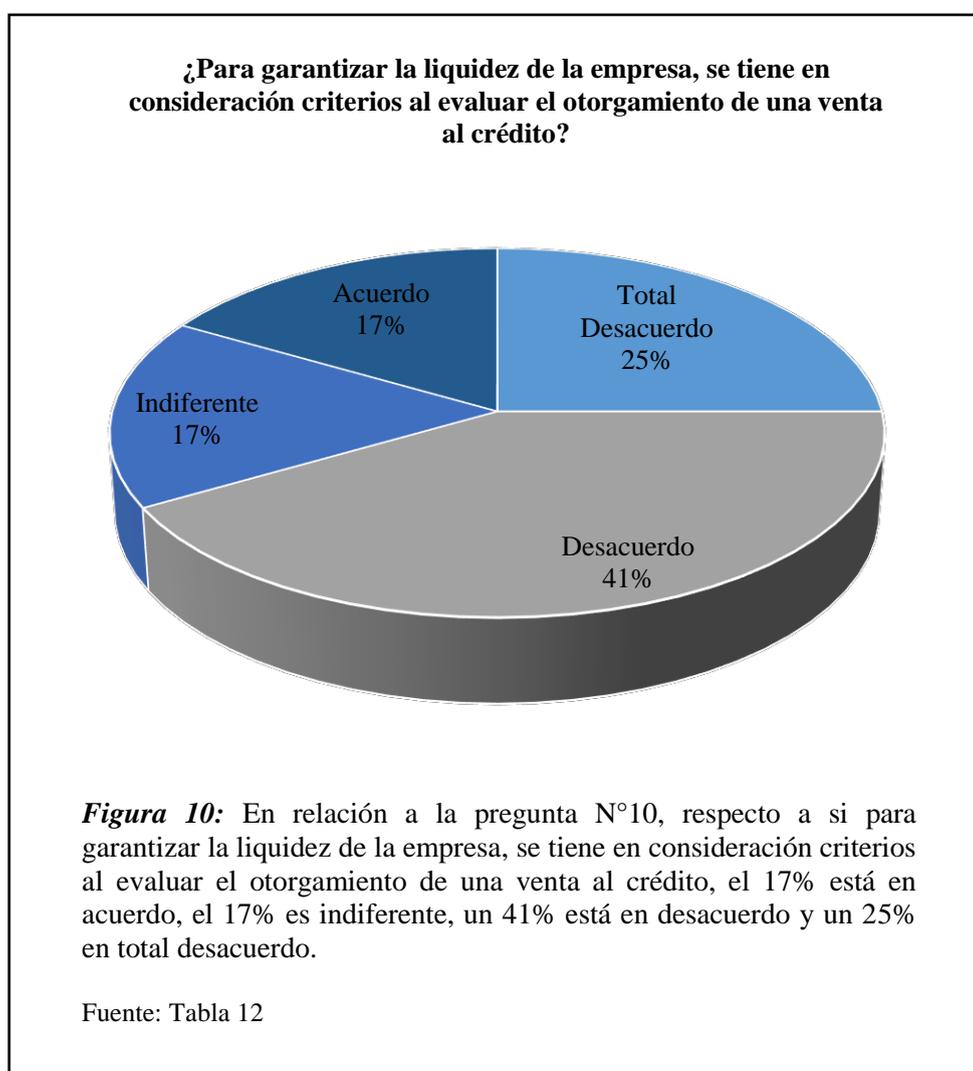


Tabla 13

¿Considera que la empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con una adecuada liquidez para hacer frente a sus obligaciones inmediatas?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	2	17%
Desacuerdo	9	75%
Indiferente	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

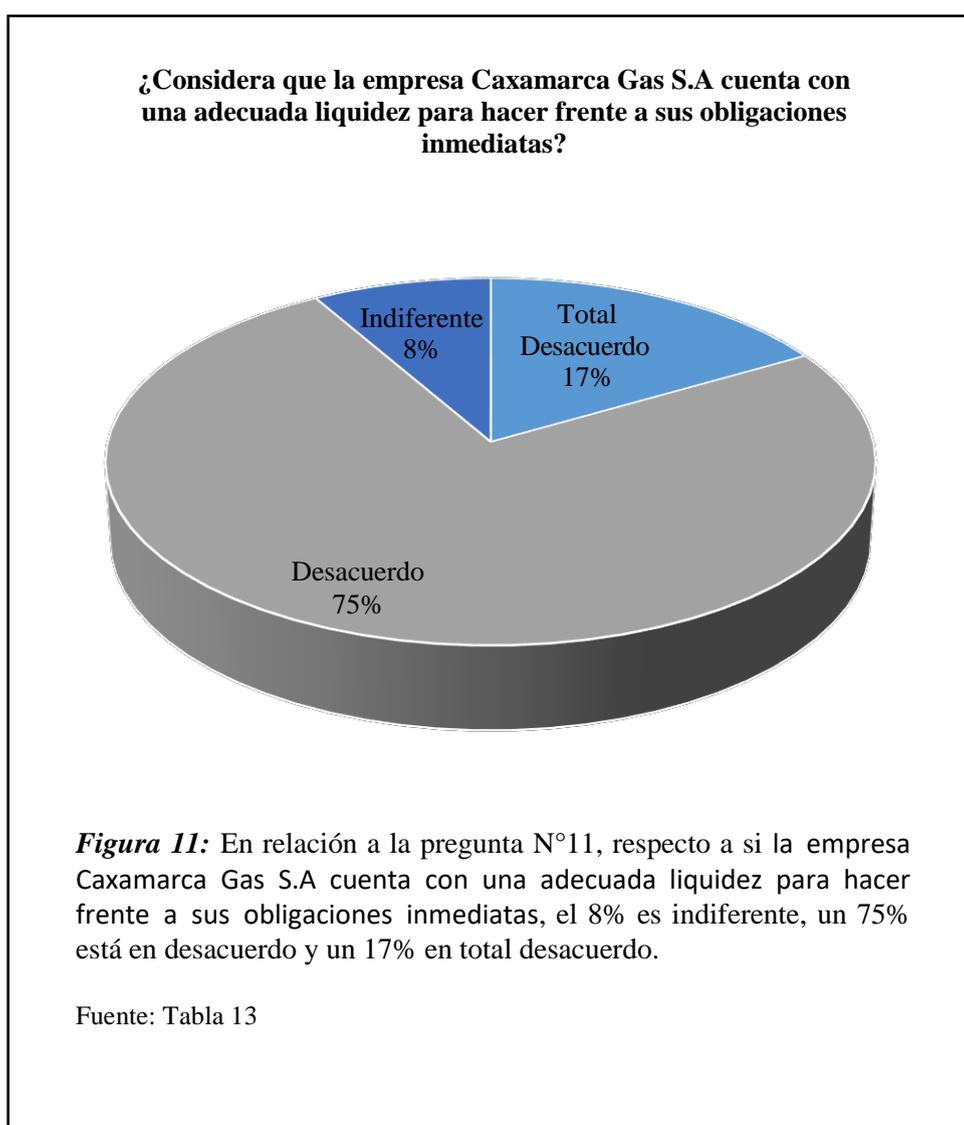


Tabla 14

¿Está de acuerdo usted en que la empresa, implemente estrategias para gestionar el riesgo de liquidez?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	5	42%
Total Acuerdo	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

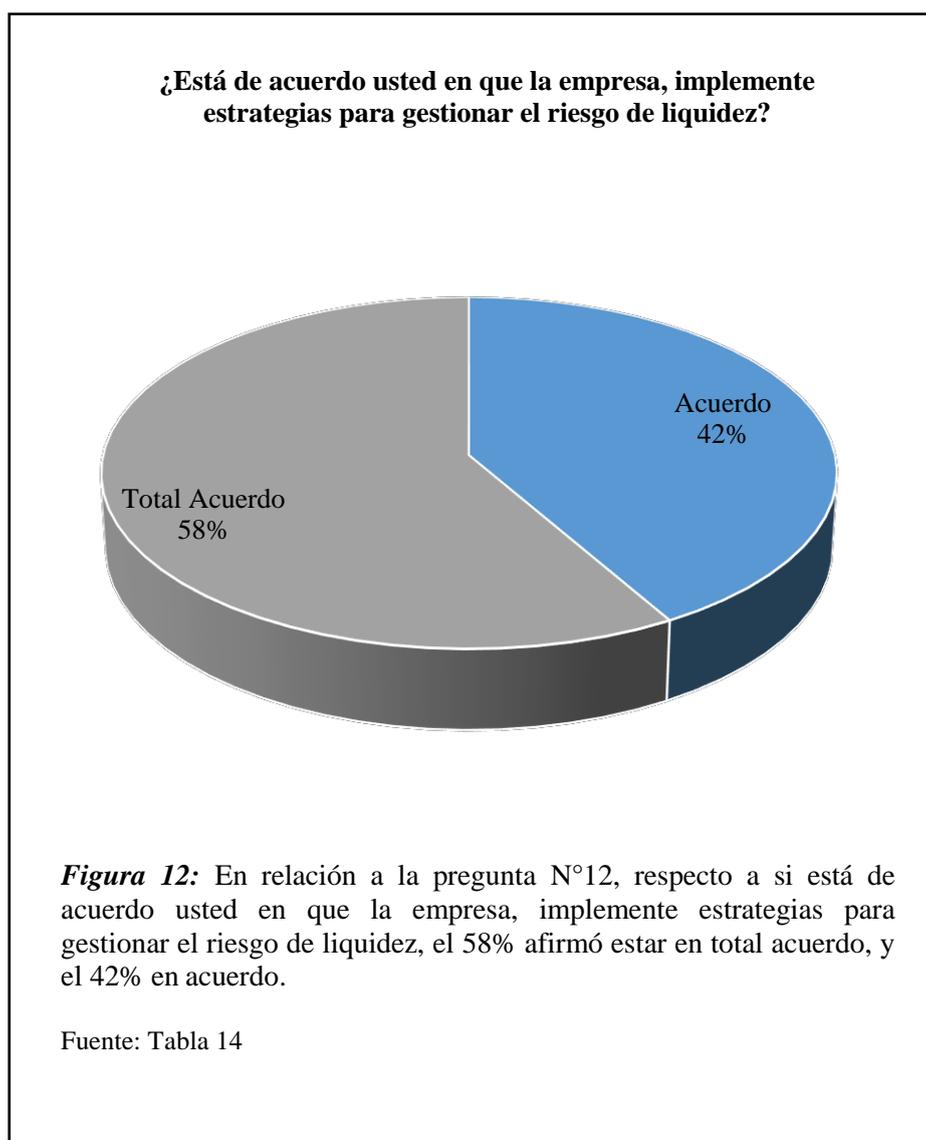


Tabla 15

¿La empresa Caxamarca Gas S.A. cuenta con el efectivo disponible para garantizar la operatividad diaria de las actividades empresariales?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	3	25%
Desacuerdo	5	42%
Indiferente	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

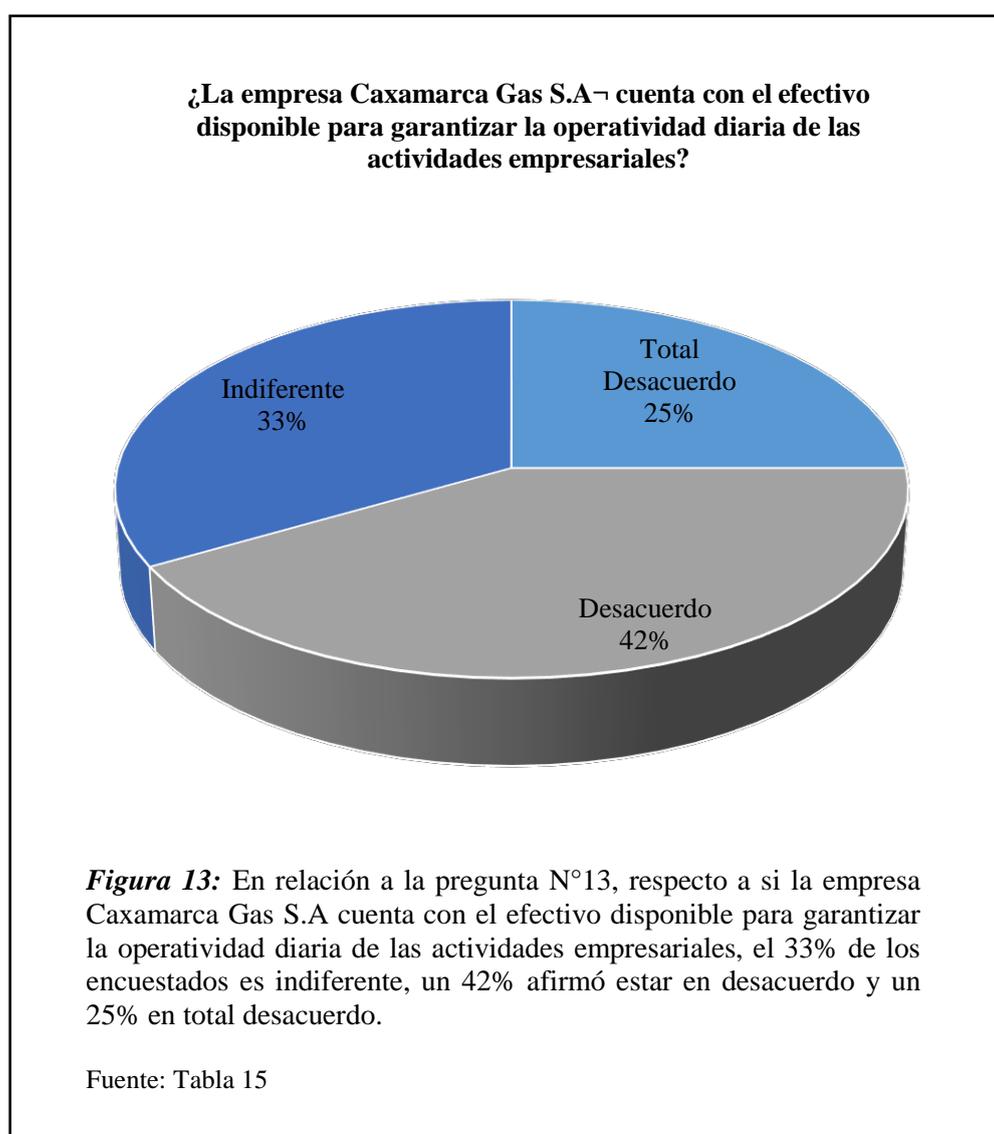


Tabla 16

¿Cree usted que la falta de liquidez perjudica en gran medida a la empresa Caxamarca Gas S.A?

	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	6	50%
Total Acuerdo	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

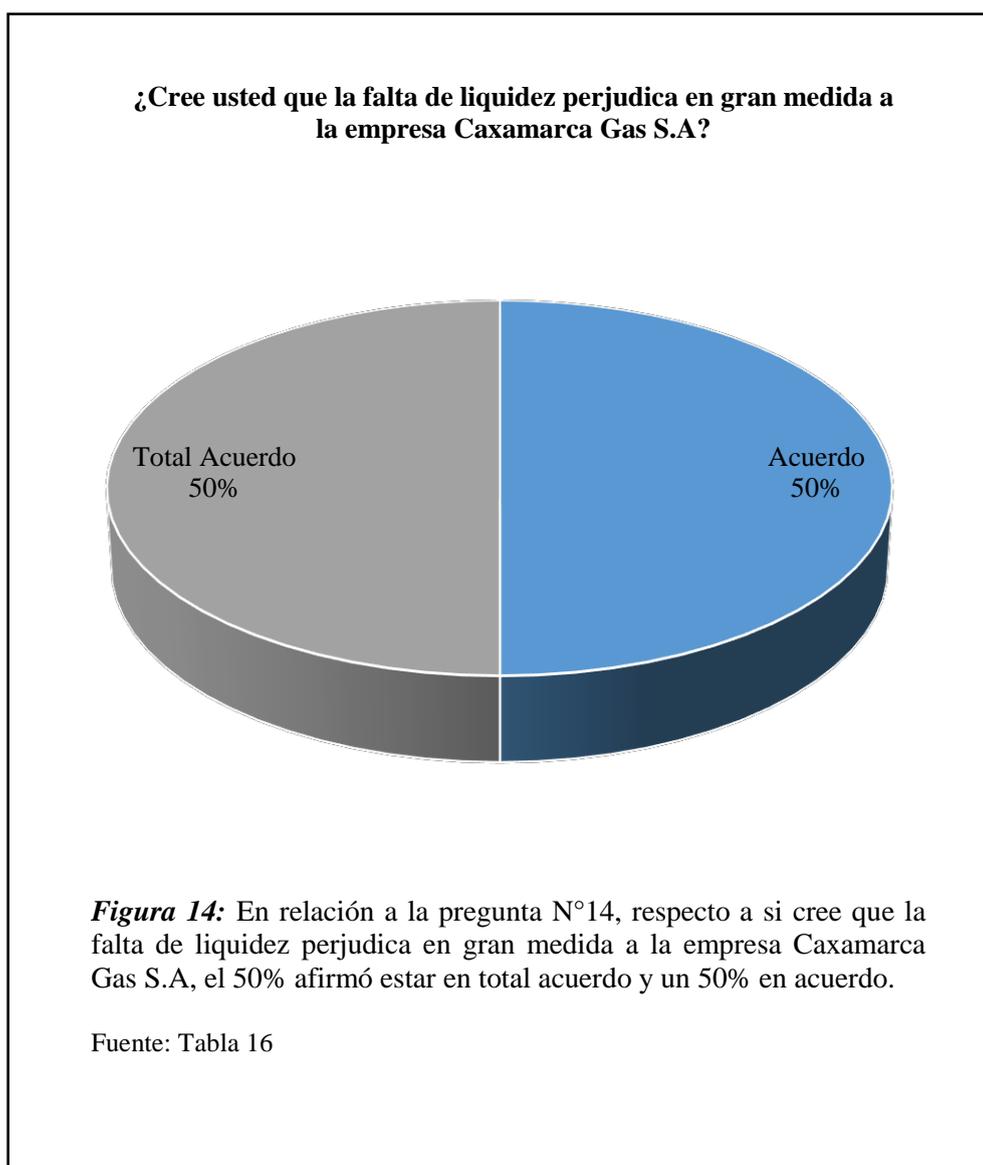


Tabla 17

¿Cree usted que la empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con el efectivo necesario para ampliar las existencias en el momento que se requiera?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	3	25%
Desacuerdo	6	50%
Indiferente	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A

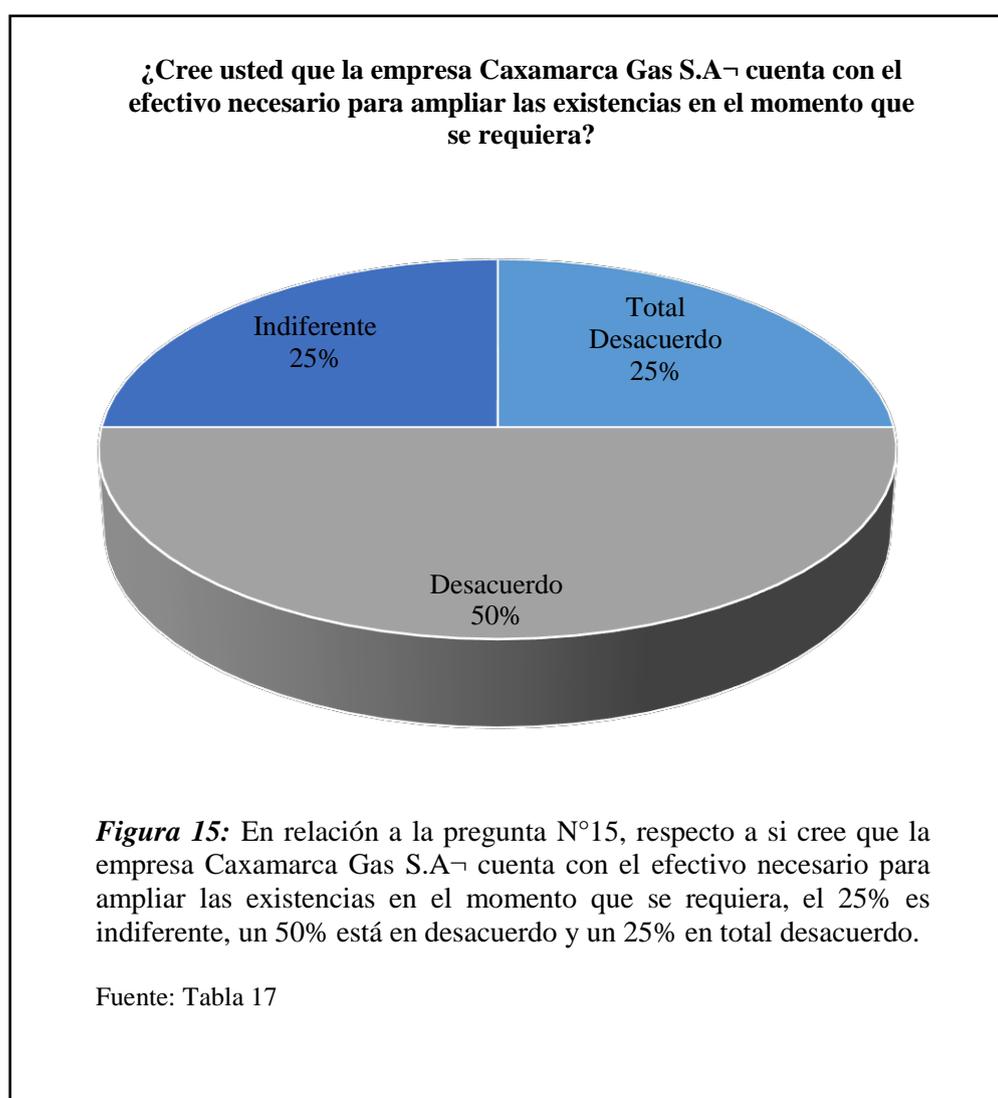
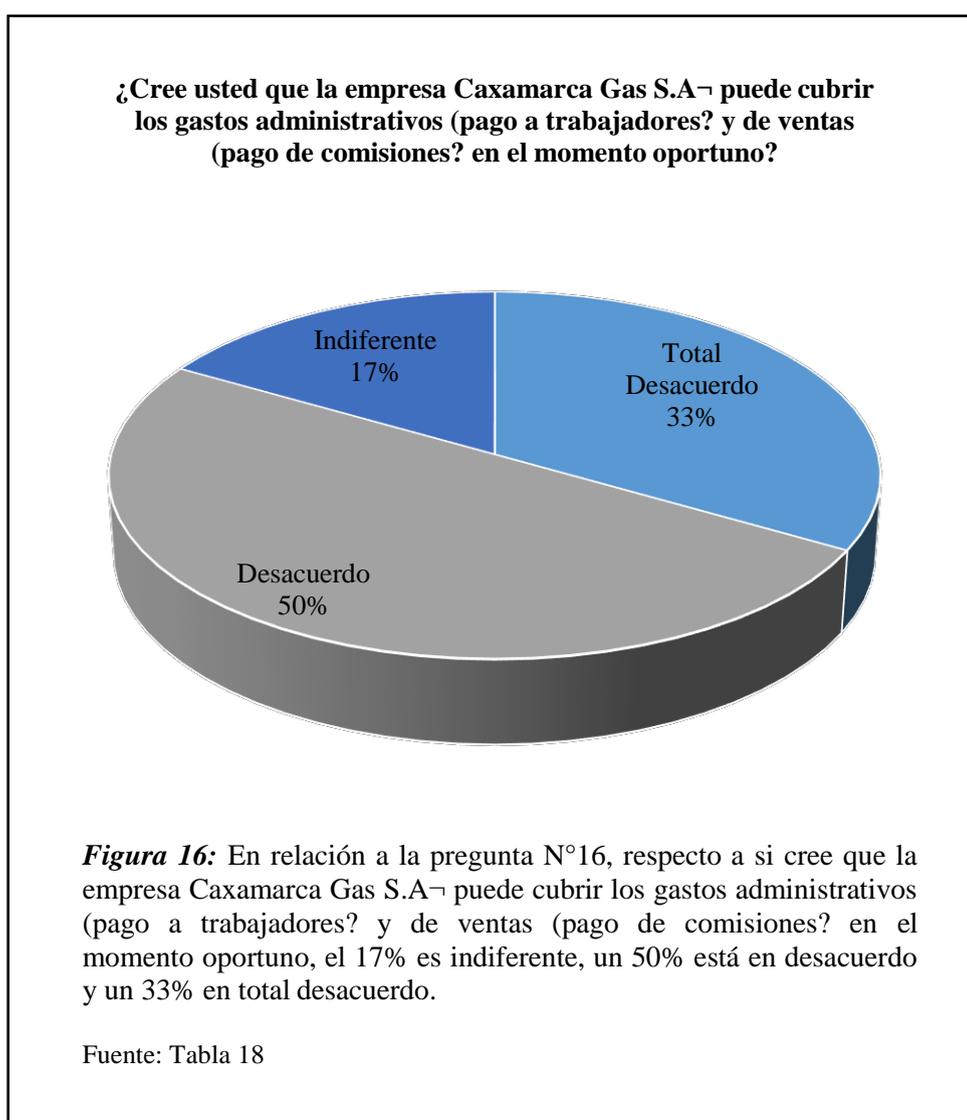


Tabla 18

¿Cree usted que la empresa Caxamarca Gas S.A. puede cubrir los gastos administrativos (pago a trabajadores? y de ventas (pago de comisiones? en el momento oportuno?

	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	33%
Desacuerdo	6	50%
Indiferente	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas S.A



3.2. Ratios de Liquidez

Tabla 19

Rotación de cuentas por cobrar terceros.

	2016	2017
Rotación cuentas por cobrar terceros	27.97	36.06

Fuente: Estados financieros del periodo 2016 y 2017 de la empresa Caxamarca Gas SA

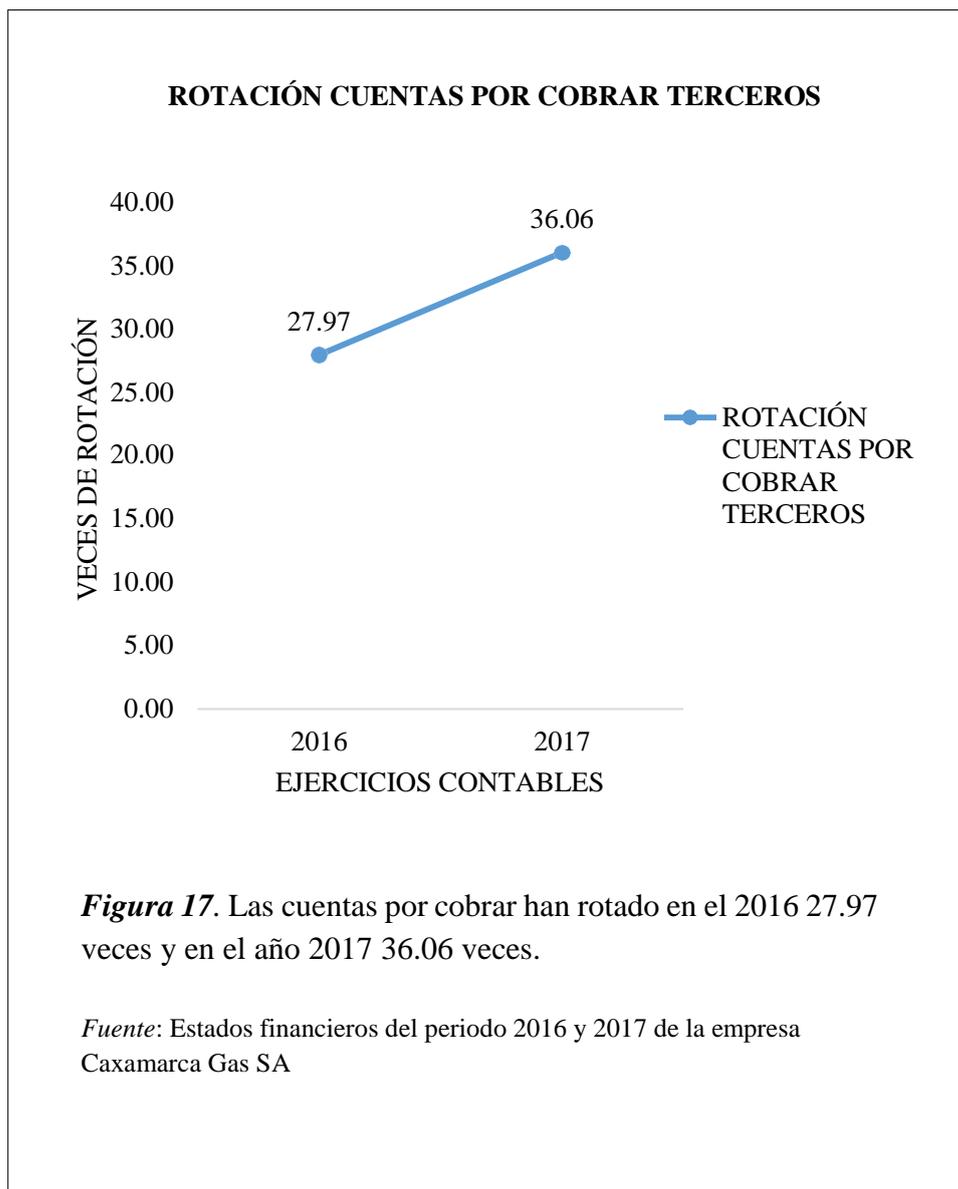


Tabla 20

Periodo promedio de cuentas por cobrar

	2016	2017
Periodo promedio de cuentas por cobrar	12.87	9.98

Fuente: Estados financieros del periodo 2016 y 2017 de la empresa Caxamarca Gas SA

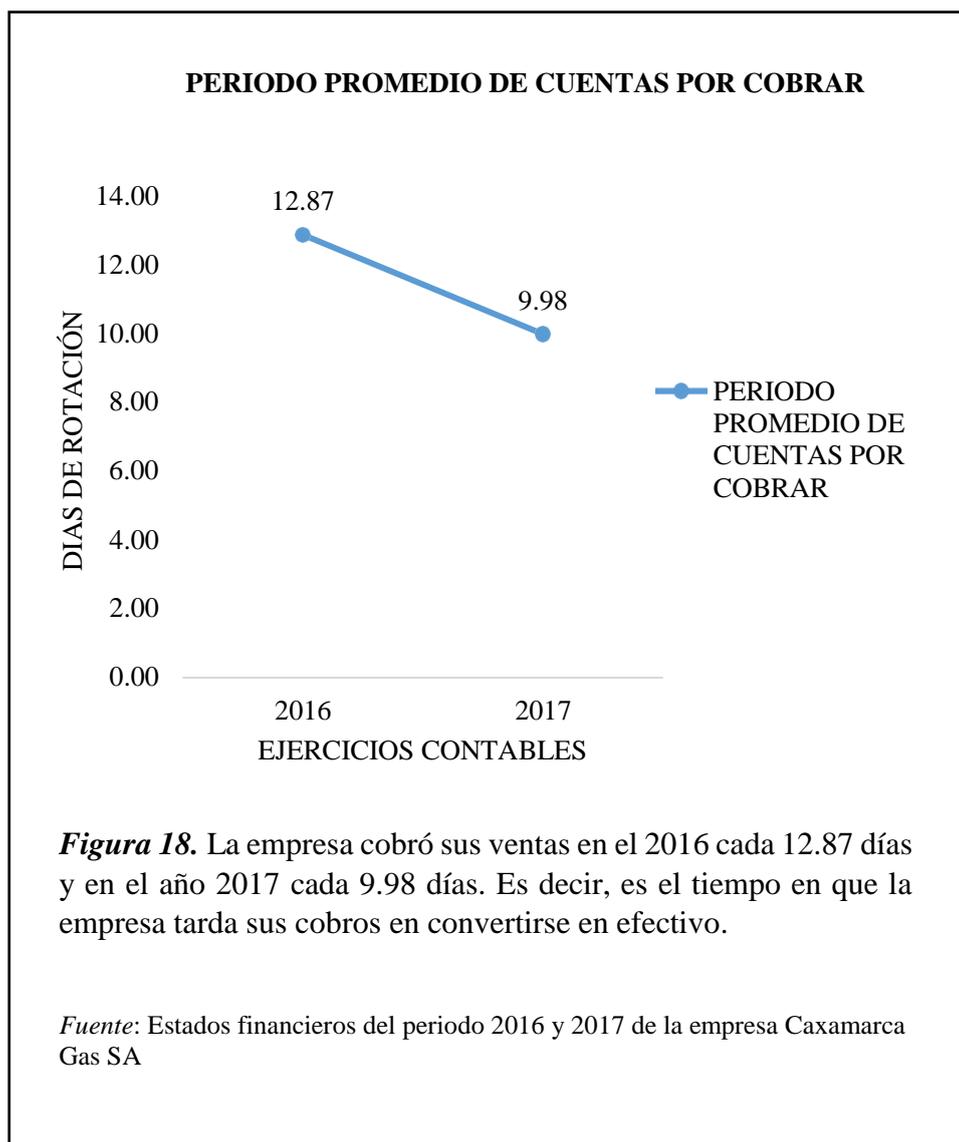


Tabla 21

Solvencia financiera

	2016	2017
Solvencia financiera	1.75	0.81

Fuente: Estados financieros del periodo 2016 y 2017 de la empresa Caxamarca Gas SA

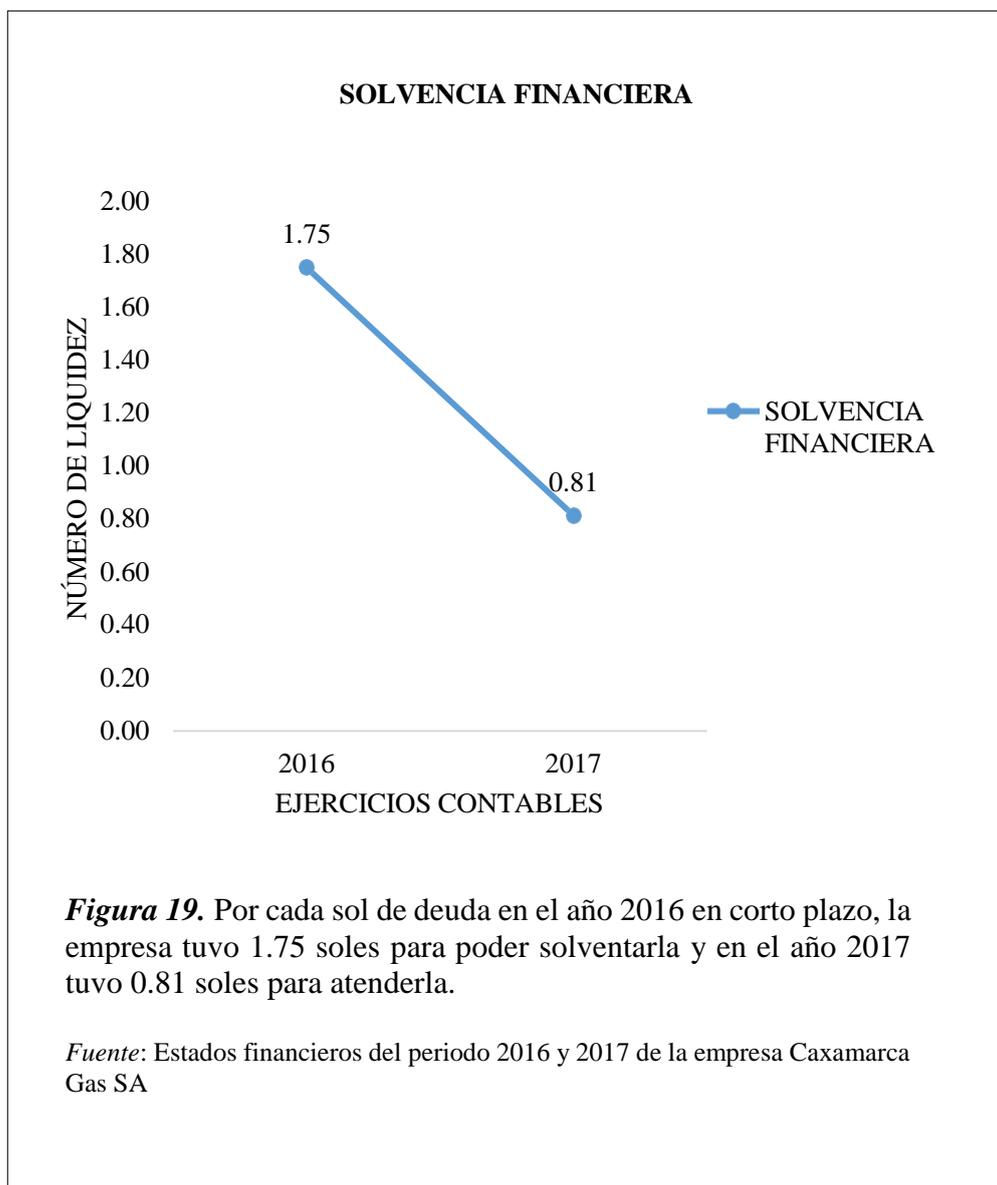


Tabla 22

Prueba ácida

	2016	2017
Prueba ácida	0.47	0.17

Fuente: Estados financieros del periodo 2016 y 2017 de la empresa Caxamarca Gas SA

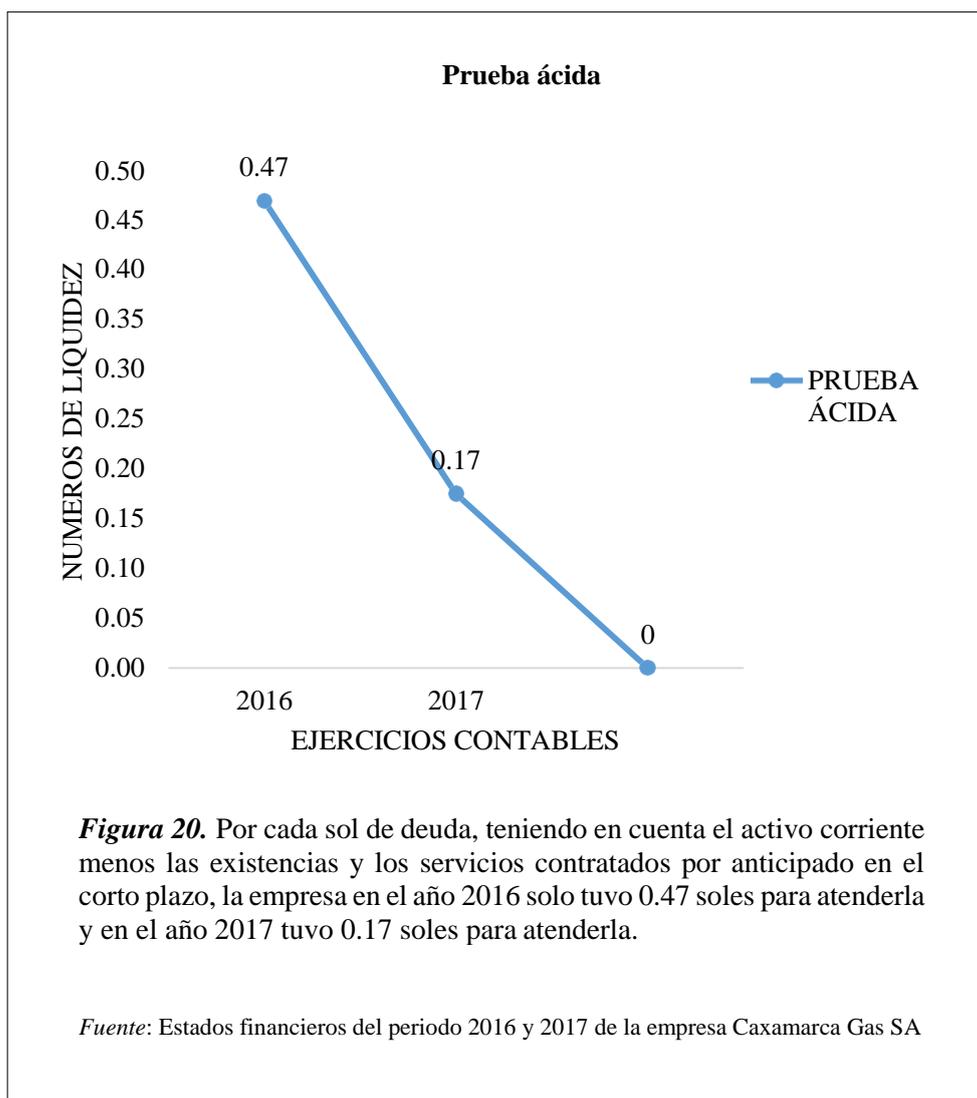


Tabla 23

Prueba súper ácida

	2016	2017
Prueba súper ácida	0.24	0.02

Fuente: Estados financieros del periodo 2016 y 2017 de la empresa Caxamarca Gas SA

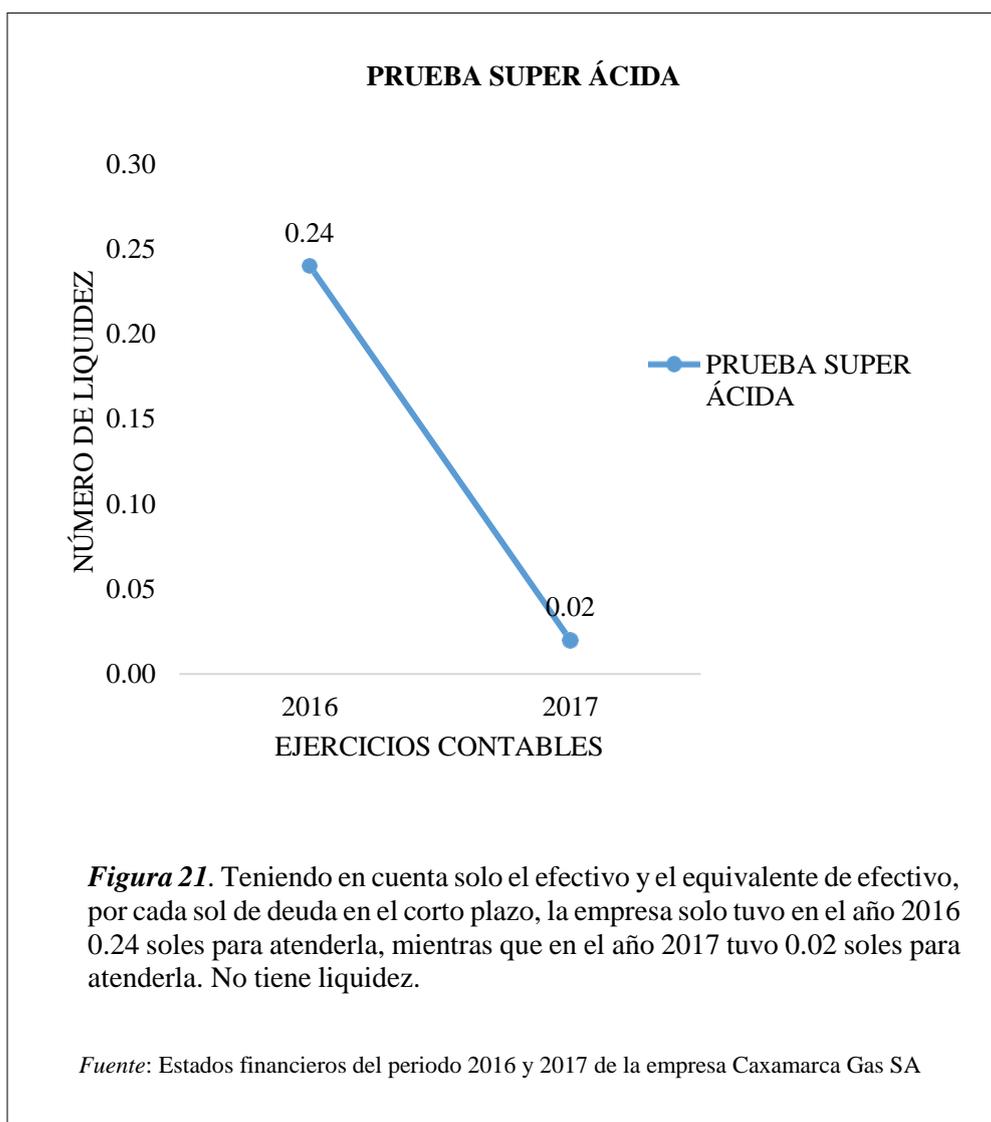
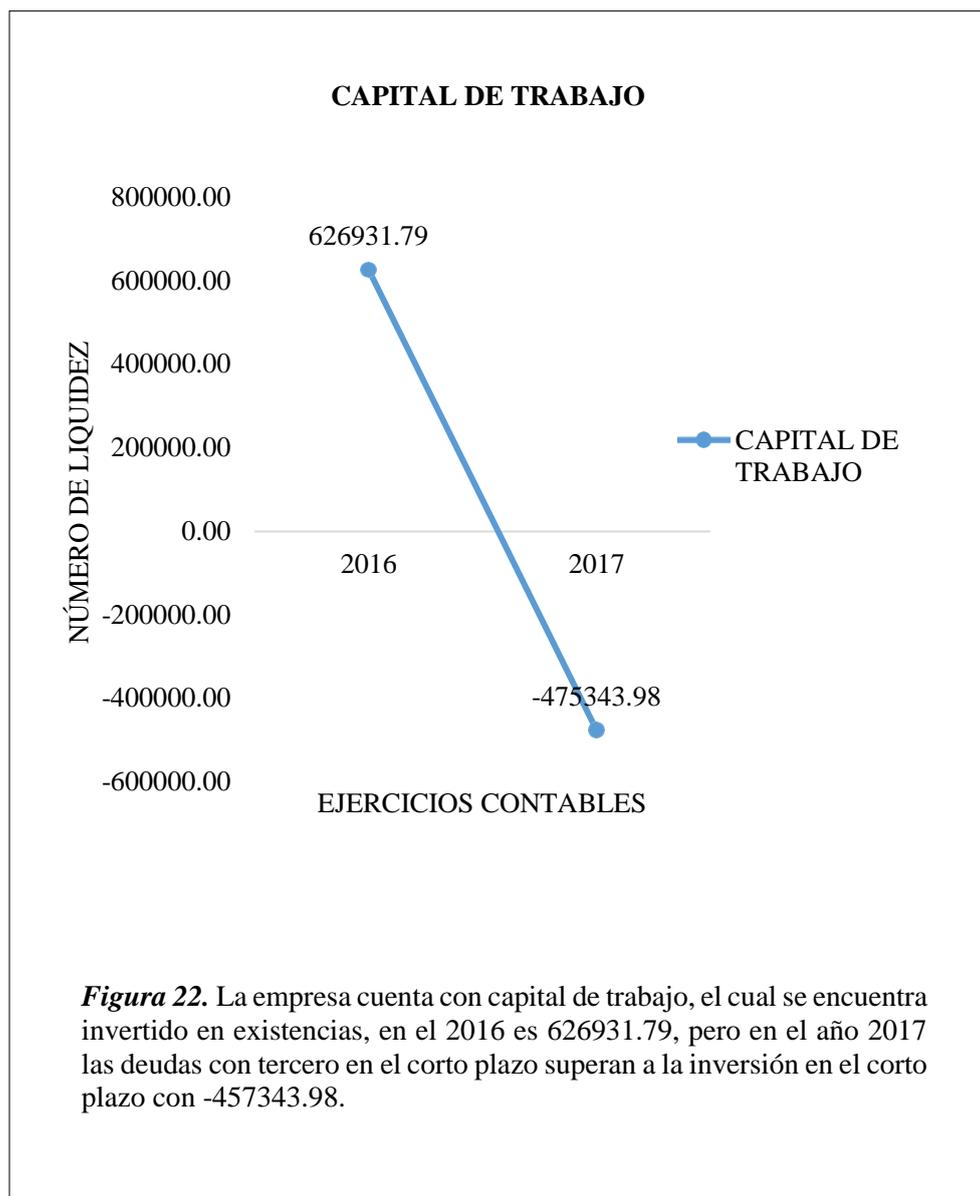


Tabla 24

Prueba capital de trabajo

	2016	2017
Capital de trabajo	626931.79	-475343.98

Fuente: Estados financieros del periodo 2016 y 2017 de la empresa Caxamarca Gas SA



CAPITULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Objetivo 1: Evaluar la actual gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca.

Para conocer la actual gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A se aplicó un cuestionario a los trabajadores, quienes afirmaron que respecto a la adecuada planificación de la gestión de créditos, el 25% de los trabajadores afirmó estar en acuerdo, un 42% en desacuerdo y un 33% en total desacuerdo (Tabla 3); respecto a si en la empresa se encuentran claramente separadas las funciones de: ventas, facturación y cobranzas, el 8% de los trabajadores afirmó estar en acuerdo, un 59% en desacuerdo y un 33% en total desacuerdo (Tabla 4); en relación a si en la empresa se prevé a los trabajadores los recursos necesarios para facilitar cumplir las metas de ventas, el 17% de los trabajadores afirmó estar en acuerdo, un 17% es indiferente y un 66% está en desacuerdo (Tabla 7); respecto a si en la empresa Caxamarca Gas S.A existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes, el 8% está en acuerdo, el 8% es indiferente, un 67% está en desacuerdo y un 17% en total desacuerdo (Tabla 10); respecto a si la empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con el efectivo disponible para garantizar la operatividad diaria de las actividades empresariales, el 33% de los encuestados es indiferente, un 42% afirmó estar en desacuerdo y un 25% en total desacuerdo (Tabla 15).

En resumen, los trabajadores la empresa no tienen definido las funciones de venta, facturación y cobranza, los recursos que disponen para facilitar la gestión de los créditos son limitados, por otra parte, en la empresa no existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar.

Los resultados obtenidos se corroboran con Canelo, Canales, y Hernández (2015), en su estudio sobre las políticas de venta y al crédito, donde manifiestan que cuando en el área de gestión de créditos no se encuentra definidas las funciones de cada trabajador, no existe un adecuado control de las cuentas por cobrar ni de los créditos otorgados, por tal es necesario considerar definir de manera formal las funciones y actividades del área con el fin de mantener la liquidez de la empresa y mejorar la rentabilidad de la misma.

Estos resultados se fundamentan en la teoría de Brachfield (2015) quien afirma que la gestión de créditos es un proceso, una disciplina que permanece en un Estado de cambio constante. Los gestores en cualquier nivel, alto o medio que desempeñen los roles

interpersonales, informativos y decisorios, han de estar adecuadamente versados en la comprensión y en la aplicación de los principios del mejoramiento de la calidad. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso.

Objetivo 2: Determinar los factores que inciden en la gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca.

Los factores que inciden en la gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A, según los resultados obtenidos son, el cumplimiento de las políticas de crédito antes de realizar una venta a un cliente corporativo, que según el 17% de los trabajadores afirmó estar en acuerdo en que se cumplen, un 66% en desacuerdo y un 17% en total desacuerdo (Tabla 5); respecto a si en la empresa se tienen establecidas metas de ventas, el 17% de los trabajadores afirmó ser indiferente, un 50% en desacuerdo y un 33% en total desacuerdo (Tabla 6); en relación al seguimiento del incumpliendo del pago del cliente, el 25% es indiferente, un 50% está en desacuerdo y un 25% en total desacuerdo (Tabla 9); respecto a si en la empresa Caxamarca Gas S.A maneja un procedimiento de facturación claro y adecuado, facilitando la gestión del efectivo, el 8% está en acuerdo, el 8% es indiferente, un 67% está en desacuerdo y un 17% en total desacuerdo (Tabla 11).

Respecto a los factores que inciden en la gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A, son: el cumplimiento de las políticas de crédito, el establecimiento de metas de ventas, la falta de objetivos y metas definidos, el incumplimiento del pago del cliente, y la falta de lineamientos de facturación y gestión del efectivo.

Los resultados obtenidos se corroboran con Hendenmann (2015), en su estudio sobre el crédito como herramienta financiera para mejorar la liquidez, donde menciona que los factores que influyen en la gestión de créditos son las políticas de créditos para otorgar créditos, y la definición de metas y objetivos de ventas en el área, si estos factores se encuentran escasos o deficientes, se traduce en una inadecuada gestión de los créditos.

Así mismo, los resultados se fundamentan en la teoría de Luna (2017) quien afirma que las políticas de créditos se traducen en los procedimientos que garantizan la consecución de los objetivos establecidos para la Gerencia. Por tanto, una vez definidos los objetivos, se procede a detallar las normas directrices o cursos generales de acción, tanto para conceder créditos como para realizar cobranzas. El crédito es una operación financiera en la que se

pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado

Objetivo 3: Analizar la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca.

Luego de realizar el análisis de los ratios de liquidez en función al periodo 2016 y 2017 de la empresa Caxamarca Gas S.A, se logró determinar que respecto a las cuentas por cobrar han rotado en el 2016 27.97 veces y en el año 2017 36.06 veces (Tabla 19); además la empresa cobró sus ventas en el 2016 cada 12.87 días y en el año 2017 cada 9.98 días. Es decir, es el tiempo en que la empresa tarda sus cobros en convertirse en efectivo (Tabla 20); respecto al ratio de solvencia financiera por cada sol de deuda en el año 2016 en corto plazo, la empresa tuvo 1.75 soles para poder solventarla y en el año 2017 tuvo 0.81 soles para atenderla (Tabla 21); en la prueba ácida se obtuvo que por cada sol de deuda, teniendo en cuenta el activo corriente menos las existencias y los servicios contratados por anticipado en el corto plazo, la empresa en el año 2016 solo tuvo 0.47 soles para atenderla y en el año 2017 tuvo 0.17 soles para atenderla (Tabla 22); y teniendo en cuenta solo el efectivo y el equivalente de efectivo, por cada sol de deuda en el corto plazo, la empresa solo tuvo en el año 2016 0.24 soles para atenderla, mientras que en el año 2017 tuvo 0.02 soles para atenderla. No tiene liquidez (Tabla 23).

Respecto a la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A, el resultado del ratio de solvencia financiera, indica que durante el 2016 por cada sol de deuda la empresa tuvo 1.75 soles para solventarla, sin embargo, en el 2017, tuvo 0.81 soles para atender la deuda y en el resultado de la prueba súper ácida se evidencia que durante el 2016 por cada sol de deuda la empresa tuvo 0.24 soles para atenderla, mientras que en el 2017 fue de 0.02 soles para atender la deuda.

Estos resultados se corroboran con Loyola (2016), en su estudio sobre la gestión de créditos y cobranzas, donde manifiesta que cuando una empresa no tiene liquidez, corre el riesgo de un estancamiento en su crecimiento, y no se lograría garantizar la operatividad diaria de la empresa. El resultado de la prueba súper acida debe solventar la deuda con un resultado mayor a S/.1.00.

Así mismo, los resultados obtenidos se fundamentan en la teoría de Morales y Alcocer (2014) quienes afirman que la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad

de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

Objetivo 4: Estimar la incidencia de la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017

Luego del análisis de los resultados se determinó que la gestión de créditos incide en la liquidez de la empresa, en relación al periodo anterior (2017), los trabajadores consideran que la empresa Caxamarca Gas S.A incrementó sus ventas al crédito, el 25% es indiferente, un 50% está en desacuerdo y un 25% en total desacuerdo (Tabla 8); respecto a si para garantizar la liquidez de la empresa, se tiene en consideración criterios al evaluar el otorgamiento de una venta al crédito, el 17% está en acuerdo, el 17% es indiferente, un 41% está en desacuerdo y un 25% en total desacuerdo (Tabla 12); respecto a si está de acuerdo usted en que la empresa, implemente estrategias para gestionar el riesgo de liquidez, el 58% afirmó estar en total acuerdo, y el 42% en acuerdo (Tabla 14); en relación a si la falta de liquidez perjudica en gran medida a la empresa Caxamarca Gas S.A, el 50% afirmó estar en total acuerdo y un 50% en desacuerdo (Tabla 16).

En resumen, luego del análisis realizado a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado y del análisis de liquidez, teniendo en cuenta que desde que se ampliaron las cuentas al crédito, existió un menor nivel de ingresos que permitan asegurar la liquidez, según el 100% de los trabajadores la empresa necesita que se realicen mejoras internas desde el rediseño de las políticas de crédito, metas, objetivos y definición de funciones, con ello la empresa se mantendrá rentable y tendrá un adecuado nivel de liquidez para hacer frente a sus obligaciones del corto y largo plazo.

Los resultados obtenidos se corroboran con Gonzalez y Norabuena (2017), en su estudio sobre la gestión de créditos y su incidencia en la liquidez, donde demuestran que la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa; ya que al hacer un análisis detallado de los periodos 2015 y 2016, se determinó que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, lo que ocasionó que la empresa tenga un índice de morosidad muy alto, incrementándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016.

Estos resultados también se fundamentan en la teoría de Morales y Alcocer (2014) quienes afirman que el riesgo de liquidez revela la falta de capacidad de la operativa para reconocer cambios en el entorno que puedan modificar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de mercado. Por tanto, cuando existe una mala gestión de los créditos esto incide en la baja liquidez de la empresa.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

En la evaluación de la actual gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A, los resultados obtenidos demuestran que es deficiente, pues según el 75% de los trabajadores de la empresa no tienen definido las funciones de venta, facturación y cobranza, además el 66% de los trabajadores afirmaron que los recursos que disponen para facilitar la gestión de los créditos son limitados, por otra parte un 84% de los trabajadores menciona que en la empresa no existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar, estos problemas internos que se presentan en la empresa, influyen en su deficiente gestión de créditos.

Los factores que inciden en la gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A, son: el cumplimiento de las políticas de crédito, que según un 83% de los trabajadores no se cumple ningún tipo de políticas para otorgar un crédito a los clientes corporativos, otro factor es el establecimiento de metas de ventas, que según el 84% de los encuestados no existen en la empresa, pues ellos laboran sin tener objetivos ni metas definidos, un tercer factor es el incumplimiento del pago del cliente, resultando que según el 75% de los trabajadores se realiza fuera de los tiempos pactados, como último factor que incide en la gestión de créditos es la falta de lineamientos de facturación y gestión del efectivo.

En el análisis de la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A, durante el periodo 2017, los resultados evidenciaron que respecto al año anterior mantiene una menor capacidad de pago en el corto y largo plazo, el resultado del ratio de solvencia financiera, indica que durante el 2016 por cada sol de deuda la empresa tuvo 1.75 soles para solventarla, sin embargo, en el 2017, tuvo 0.81 soles para atender la deuda y en el resultado de la prueba súper ácida se evidencia que durante el 2016 por cada sol de deuda la empresa tuvo 0.24 soles para atenderla, mientras que en el 2017 fue de 0.02 soles para atender la deuda, en conclusión la empresa no tiene liquidez.

La gestión de créditos incide de manera significativa en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A, se llegó a esta conclusión luego del análisis realizado a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado y del análisis de liquidez, teniendo en cuenta que desde que se ampliaron las cuentas al crédito, existió un menor nivel de ingresos que permitan asegurar la liquidez, según el 100% de los trabajadores la empresa necesita que se realicen mejoras internas desde el rediseño de las políticas de crédito, metas, objetivos y definición de funciones, con ello la empresa se mantendrá rentable y tendrá un adecuado nivel de liquidez para hacer frente a sus obligaciones del corto y largo plazo.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

A la gerencia general y jefe del área de créditos de la empresa Caxamarca Gas S.A considerar definir formalmente las funciones que debe cumplir cada trabajador del área, incluyendo el diseño de un registro formal de las cobranzas realizadas y las pendientes, así como ordenara las facturas por cobrar, se recomienda también establecer en las funciones de los trabajadores el seguimiento de las ventas que realizan, para evitar el retraso de pagos y mejorar la gestión de los créditos.

A la gerencia general y jefe del área de créditos de la empresa Caxamarca Gas S.A considerar rediseñar las políticas de crédito para la venta e incluir en los equipos de trabajo, metas y objetivos definidos que permita medir sus resultados, además se recomienda realizar un control periódico de las cuentas por cobrar, para que los responsables de la venta den seguimiento al cliente y logren recuperar el pago vencido, y además realizar notificaciones mensuales antes de la fecha de vencimiento de pagos de los créditos otorgados.

A la gerencia general de la empresa Caxamarca Gas S.A, incluir en su planeamiento anual, un fondo de previsión para lograr cumplir con las obligaciones internas y externas ante la falta de liquidez, además se recomienda reducir las cuentas por cobrar, priorizando las ventas al contado o reducir los plazos de pago para los clientes.

A la gerencia general y jefe del área de créditos de la empresa Caxamarca Gas S.A, considerar las recomendaciones descritas en la presente investigación en relación al rediseño de las políticas de crédito, la definición de metas y objetivos de venta, asignar responsables al seguimiento de las cuentas impagas, así como realizar un informe periódico del nivel de morosidad del área con el fin de mantener la liquidez de la empresa y mantener una tendencia positiva de crecimiento en el mercado.

REFERENCIAS

- Araujo , K., & Estacio , E. (2017). “*Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su Incidencia de la en la Liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, Cajamarca año 2016*”. Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12354>
- Arimany, N., & Viladecans, C. (2014). *Estado de cambios en el patrimonio neto y estado de flujos de efectivo. Segunda Edición*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Arnal, S. (2014). *Manual de presupuestos y contabilidad de las corporaciones locales* (9na ed.). Madrid: Pearson Ediciones.
- Blas, P. (2014). *Diccionario de administración y finanzas*. Madrid: Ediciones Palibro.
- Brachfield, P. (2015). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Canelo, G., Canales, B., & Hernández , I. (2015). *Las políticas de venta al crédito y su incidencia en el proceso de crédito y cobranza para compañía Industrial Alimenticia S. A. de C. V*. Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica de El Salvador. Obtenido de <http://repositorio.utec.edu.sv:8080/jspui/handle/11298/218>
- Catalán, B. (2014). *Las empresas más importantes del Perú: sector del petroleo y del gas*. Obtenido de <https://www.rankia.pe/blog/analisis-igbv1/2351512-empresas-mas-importantes-peru-sector-petroleo-gas>
- Diaz, E. (2017). *¿Por qué las pymes tienen que prestar especial atención a su liquidez?* Obtenido de <https://www.mesfix.com/blog/2017/06/05/importancia-calculer-liquidez-empresa/>
- Escribano, G. (2014). *Gestión Financiera. Administración y finanzas* (3era ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.
- García, A. (2017). *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>
- Gonzalez , P., & Norabuena, P. (2017). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016*. tesis

- de pregrado, Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/158607>
- Guevara, R. (2017). *Instaladores Gas Natural. Sector Gas Natural, España*. Obtenido de <http://empresite.economista.es/Actividad/INSTALADORES-GAS-NATURAL/>
- Gutierrez, M. (2017). *Gas Natural vende uno de sus negocios en Colombia al fondo canadiense Brookfield*. Obtenido de https://elpais.com/economia/2017/11/18/actualidad/1510969982_180791.html
- Hendenmann , M. (2015). *El seguro de crédito como herramienta financiera para mejorar la liquidez de las empresas en Lima Metropolitana*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria La Molina. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2022>
- Loyola, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5244>
- Luna, C. (2017). *Liquidez financiera, qué es y cuál es su importancia en la empresa*. Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/finanzas/liquidez-financiera/>
- Mendoza, R. (2017). *Principios De La Gestión De Créditos*. Obtenido de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/01/principiosgestiondecreditos.html>
- Mitjans, J. (2017). *Caso de Exito, empresa Adigas. Historia*. Obtenido de http://www.adigas.com.ar/qsomos_autoridades.php
- Morales, A., & Alcocer, F. (2014). *Administracion Financiera*. Tihuaca: Grupo Editorial Patria.
- Núñez, L. (2016). *Finanzas I: Contabilidad, planeación y administración financiera*. México D.F: Ediciones del Instituto Mexicano de contadores públicos.
- Peña, J., & Rivera, I. (2016). *La gestión de riesgos financieros de mercado y crédito* (3era ed.). Madrid: Pearson Educación.

- Perales, R. (2016). *Caso de Exito, empresa Fonesa, Gas natural*. Obtenido de <http://www.gasnaturalfenosa.com.mx/mx/1285345893610/conocenos.html>
- Pérez , L. (2013). *La relación entre la obtención de crédito y la eficiencia de las microempresas mexicanas*. Tesis de licenciatura, Centro de Investigación y Docencia Económica AC, Mexico. Obtenido de <http://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/255>
- Puma, E. (2015). *El nivel de liquidez y su incidencia en las obligaciones a terceros de la empresa Universo de Telecomunicaciones S.C.R.L. de la ciudad de Puno, periodos 2012 – 2013*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4697>
- Rocafort, A., & Ferrer, V. (2014). *Contabilidad de costes* (2da ed.). Barcelona: PROFIT Editorial.
- Roldán, D. (2015). *Titularización de cartera de crédito como fuente alternativa de liquidez para el sector cooperativista en Cuenca*. Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21308>
- Stanley, B., Hirt, G., & Bartley, D. (2013). *Fundamentos de admnistracion financiera. 14a Edición*. New York: Editorial University NYS.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
¿Cómo incide la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017?	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017.</p> <p>Objetivos específicos Evaluar la actual gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca. Determinar los factores que inciden en la gestión de créditos en la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca. Analizar la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca. Estimar la incidencia de la gestión de créditos en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017</p>	La gestión de créditos incide en la liquidez de la empresa Caxamarca Gas S.A. - Cajamarca 2017.	Variable independiente: Gestión de créditos	Proceso	Planificación	Técnica: Entrevista Instrumento: Guia de entrevista
					Ejecución	
					Metas	
				Cobranza	Objetivos	
					Recursos	
					Demanda	
					Margen de beneficio	
				Volumen de ventas		
			Variable Dependiente: Liquidez	Ratio de liquidez corriente	$Liquidez\ Corriente = \frac{Activo\ Corriente}{Pasivo\ Corriente}$	Técnica: Análisis documental Instrumento: Hoja de registro - Análisis de los EE.FF
				Ratio de liquidez severa o prueba acida	$Prueba\ Ácida = \frac{Activo\ Corriente - Existencias}{Pasivo\ Corriente}$	
Ratio de liquidez absoluta a ratio de afectividad	$Liquidez\ Absoluta = \frac{Caja\ y\ Banco}{Pasivo\ Corriente}$					
Capital de trabajo	$Capital\ de\ Trabajo = Activo\ Corriente - Pasivo\ Corriente$					

ANEXO 02: ENCUESTA

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAXAMARCA GAS S.A

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (x) la alternativa que considere conveniente, considerando las siguientes opciones:

TA: Total Acuerdo

A: Acuerdo

I: Indiferente

D: Desacuerdo

TD: Total Desacuerdo

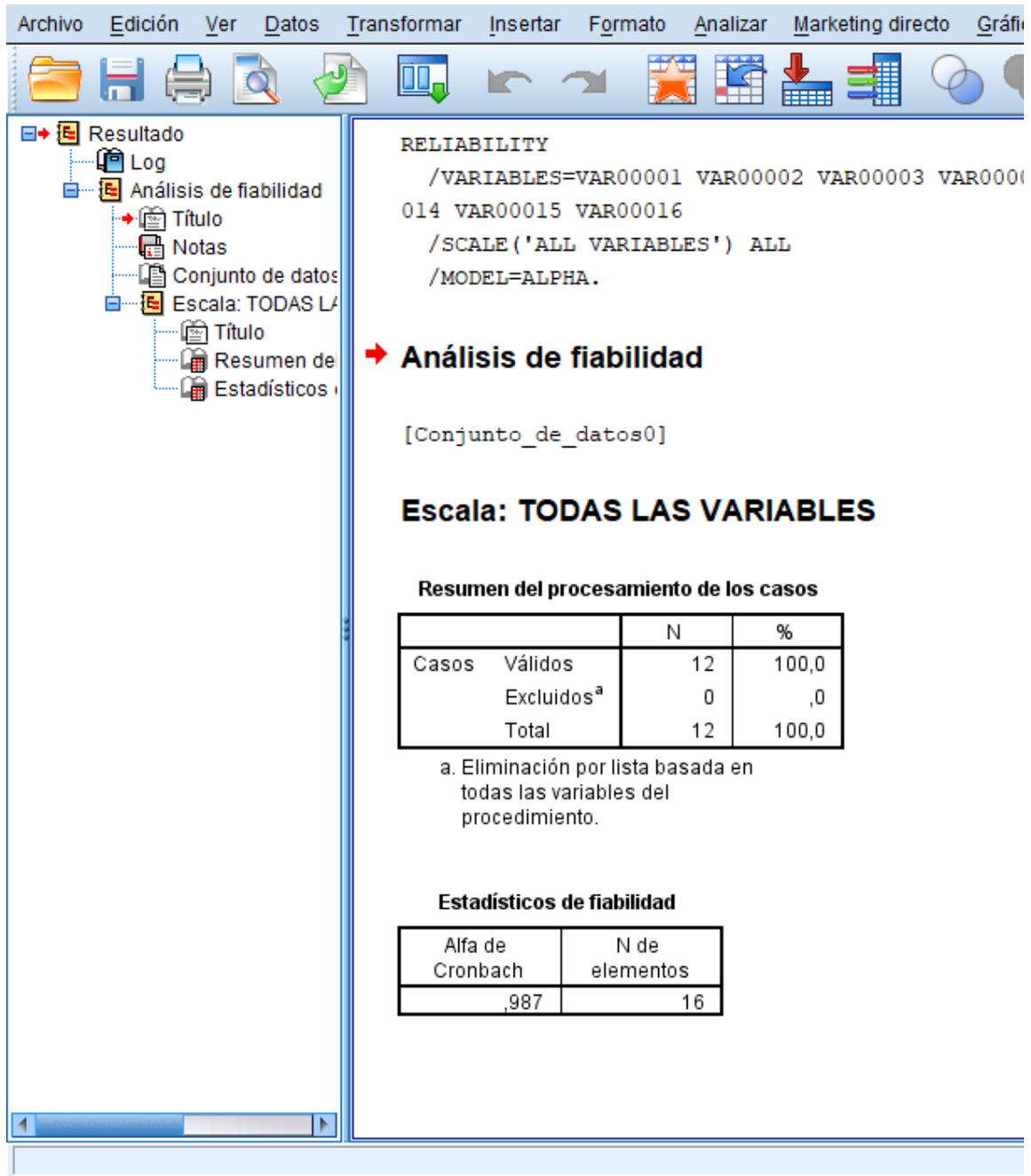
ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1. ¿Considera usted que la empresa Caxamarca Gas S.A realiza una adecuada planificación de la gestión de los créditos?					
2. ¿En la empresa Caxamarca Gas S.A se encuentran claramente separadas las funciones de: ventas, facturación y cobranzas?					
3. ¿La empresa Caxamarca Gas S.A pone en práctica las políticas de crédito antes de realizar una venta a un cliente corporativo?					
4. ¿Todos los trabajadores en la empresa Caxamarca Gas S.A tienen establecidas metas de ventas?					
5. ¿La empresa Caxamarca Gas S.A prevé a los trabajadores los recursos necesarios para facilitar cumplir las metas de ventas?					
6. ¿En relación al periodo anterior (2017), considera que la empresa Caxamarca Gas S.A incrementó sus ventas al crédito?					
7. ¿En la empresa Caxamarca Gas S.A se da seguimiento al incumpliendo del pago del cliente?					
8. ¿En la empresa Caxamarca Gas S.A existe una adecuada recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes?					
9. ¿Considera usted que la empresa Caxamarca Gas S.A maneja un procedimiento de facturación claro y adecuado, facilitando la gestión del efectivo?					
10. ¿Para garantizar la liquidez de la empresa, se tiene en consideración criterios al evaluar el otorgamiento de una venta al crédito					
11. ¿Considera que la empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con una adecuada liquidez para hacer frente a sus obligaciones inmediatas?					
12. ¿Está de acuerdo usted en que la empresa, implemente estrategias para gestionar el riesgo de liquidez?					

13. ¿La empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con el efectivo disponible para garantizar la operatividad diaria de las actividades empresariales?					
14. ¿Cree usted que la falta de liquidez perjudica en gran medida a la empresa Caxamarca Gas S.A					
15. ¿Cree usted que la empresa Caxamarca Gas S.A cuenta con el efectivo necesario para ampliar las existencias en el momento que se requiera?					
16. ¿Cree usted que la empresa Caxamarca Gas S.A puede cubrir los gastos administrativos (pago a trabajadores? y de ventas (pago de comisiones? en el momento oportuno?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Figura: *Análisis de alfa de Cronbach*





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Abog. CPCC. Dante Failoc Piscocoya, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante Polo Hualpa Rosario Elizabeth, titula: "**La gestión de créditos y su incidencia en la liquidez de la Empresa Caxamarca Gas S.A. – Cajamarca 2017**", constato que la misma tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

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

Chiclayo, 14 de setiembre de 2018

Mg. Abog. CPCC. Dante Failoc Piscocoya
DNI: 16481873

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5:



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo Polo Huapca Rosario Elizabeth, identificado con DNI
N° 42785253, egresada de la Escuela de Gentabilidad, de la
Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

“La Gestión de Créditos y su incidencia en la
liquidez de la empresa Cajamarca Gas S.A. -
Cajamarca 2017”

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 42785253

FECHA: 16 de Enero..... del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

POLO HUALPA ROSARIO ELIZABETH

INFORME TÍTULADO:

LA GESTIÓN DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
EMPRESA CAXAMARCA GAS SA CAJAMARCA 2017

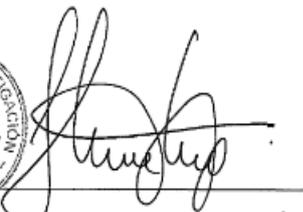
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2018

NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)




FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN