

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Las ventajas competitivas y el comportamiento del consumidor de la  
microempresas AVF Corredores de Seguros – Chimbote

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

Autor:

Ballena Uceda, José Luis

Asesor:

Dr. León Alva, Ernesto

Chimbote - Perú

2015

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a nuestro Dios quién supo guiarnos por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarnos y ser personas de bien y preparados para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedicamos cada una de estas páginas de nuestra tesis.

Nos han dado todo lo que somos como personas, nuestros valores, nuestros principios, caracteres, empeños, perseverancias, coraje para conseguir nuestros objetivos. A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos para podernos realizar.

“Lo importante no es lo que te ocurre, sino como lo afrontas...”

*J. M .Serrat*

## **AGRADECIMIENTO**

Presenta mis más sinceros agradecimientos primero que todo a Dios por permitirnos realizar este trabajo, llenándonos de vida, fortaleza y sabiduría, superando los obstáculos que surgían que cada día nos hacían fortalecer más.

A mis padres por brindarnos esa ayuda incondicional con la que siempre contamos, por los valores morales y éticos que nos enseñaron y que permiten ser de nosotros personas integras, además por brindarnos ese tesoro imprescindible del crecimiento de cada ser humano: la educación. La cual es la base del desarrollo de nuestras vidas personales y profesionales.

Al profesor de tesis Ernesto Leon Alva quien nos brindó su apoyo desde el principio y nos ofreció la oportunidad de seguir explotando sus invaluable conocimientos y experiencias transmitiéndolos hacia nosotros a lo largo de este proceso tan importante para nuestras vidas.

A mis profesores de esta prestigiosa universidad, por instruirnos de la mejor manera cada uno de los temas que aprendimos y que son imprescindibles y únicos en nuestro desarrollo personal.

## INDICE

### INFLUENCIA DE LA FALTA DE POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA EN LA SITUACION FINANCIERA Y ECONOMICA DE LA EMPRESA LABORATORIO ROBLES EIRL 2013.

1. PALABRAS CLAVES	i
2. TITULO	ii
3. RESUMEN	iii
4. ABSTRACT	iv
5. INTRODUCCION	1
5.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	1
5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
5.2.1 Justificación de investigación	3
5.2.2 Delimitaciones de la investigación	3
5.2.3 Limitaciones de la investigación	4
5.2.4 Variables	4
5.3 PROBLEMA	4
5.4 MARCO REFERENCIAL	4
5.4.1 Políticas de crédito y cobranza	4
5.4.2 Situación financiera y económica	14
5.5 HIPOTESIS	26
5.6 OBJETIVO	26
5.6.1 Objetivo general	26
5.6.2 Objetivos específicos	26
5.7 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	27
5.7.1 Tipo de investigación	27
5.7.2 Diseño de investigación	27
5.7.3 Fuentes de información	27

5.7.4 Población y muestra	28
5.7.5 Técnicas e instrumentos de la investigación	28
5.7.6 Procesamiento y análisis de información	28
5.8 RESULTADOS	29
5.8.1 resultados del cuestionario	29
5.8.2 resultado del análisis documental	38
5.9 ANALISIS Y DISCUSION	43
5.10 CONCLUSIONES	52
5.11 RECOMENDACIONES	53
5.12 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
5.13 ANEXOS	56
5.13.1 anexo 01: matriz de consistencia	56
5.13.2 anexo 02: encuesta de la investigación	57
5.13.3 anexo 03: validación del instrumento	59
5.13.4 anexo 04: confiabilidad del instrumento	60
5.13.5 anexo 05: cuadros resumen del registro de ventas, compras y egresos e Ingresos de caja	61

## ***PALABRAS CLAVE***

<b>Tema</b>	<b>Falta de políticas de crédito y cobranza</b>
<b>Especialidad</b>	<b>Financiera</b>
<b>Objetivo</b>	<b>Determinar</b>
<b>Método</b>	<b>Descriptivo - Correlacional</b>

<b>Topic</b>	<b>Lack of of credit and collection policies</b>
<b>Specialty</b>	<b>Financial</b>
<b>Objective</b>	<b>Determine</b>
<b>Method</b>	<b>Descriptive - Correlational</b>

## ***LINEA DE INVESTIGACIÓN***

<b>Área</b>	<b>Ciencias Sociales</b>
<b>Sub área</b>	<b>Economía y Negocios</b>
<b>Disciplina</b>	<b>Economía</b>

**TITULO.**

***INFLUENCIA DE LA FALTA DE POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA EN LA SITUACION FINANCIERA Y ECONOMICA DE LA EMPRESA LA EMPRESA LABORATORIO ROBLES E.I.R.L. EN EL 2013.***

***INFLUENCE OF THE LACK OF CREDIT AND COLLECTION POLICIES IN THE ECONOMIC AND FINANCIAL SITUATION OF THE COMPANY LABORATORY ROBLES E.I.R.L. IN 2013.***

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación es un estudio que se realizó en la empresa de servicios en salud LABORATORIO ROBLES EIRL.

El problema que se consideró en este estudio fue ¿el no contar con políticas de créditos y cobranzas permite acrecentar las deudas de los clientes en perjuicio de la situación financiera y económica de la empresa Laboratorio Robles EIRL?

Para la realización del presente trabajo se recolectó información de la misma empresa en estudio y a la vez se recurrió a otras bibliografías especializadas con la finalidad de mejorar y lograr mayor eficiencia del problema en mención.

Los instrumentos utilizados en el desarrollo del trabajo de investigación fueron las encuestas al personal que labora en dicha institución y un análisis documental de los estados financieros de la misma.

En los cuestionarios realizados se muestran las causas por la falta de control de los créditos y de las cuentas por cobrar, motivo a ello se genera la necesidad de implementar políticas que permitan tener control sobre la línea de ventas al crédito y de las cuentas por cobrar de la empresa Laboratorio Robles EIRL.

La investigación consistió en determinar los efectos que produce un deficiente manejo y control de las ventas al crédito y de las cuentas por cobrar, por falta de un sistema que permitan mejorar la convertibilidad del efectivo en corto plazo para la empresa Laboratorio Robles EIRL, y no verse afectada en el momento del cumplimiento de sus obligaciones.

Llegando a la conclusión que la empresa no cuenta con un adecuado control de las ventas al crédito y de las cuentas por cobrar, originando consecuencias graves como la falta de liquidez a corto plazo, no pudiendo cumplir con sus obligaciones tales como: financieras, ante los proveedores y empleado. Cancelando hasta el último día generando intereses de las obligaciones financieras.

## **ABSTRACT**

This research project is a study that was conducted in the health service EIRL LABORATORY ROBLES.

The problem considered in this study was does not have credit and collection policies can enhance customers' debts to the detriment of the financial and economic situation of the company Laboratory Robles EIRL?

For the realization of this work for the same company information collected in the study and once resorted to other specialized bibliographies in order to improve and achieve greater efficiency of the problem in question.

The instruments used in the development of the research were surveys to staff working in the institution and a documentary analysis of the financial statements of the same.

In the questionnaires causes shown by the lack of control of credit and accounts receivable reason for this is the need to implement policies that allow control over the line of credit sales and accounts receivable generated company EIRL Laboratory Robles.

The research was to determine the effects that poor management and control of credit sales and accounts receivable, for lack of a system to improve the convertibility of currency in the short term for the company Laboratory Robles EIRL, not be affected at the time of fulfillment of their obligations.

Concluding that the company does not have adequate control of credit sales and accounts receivable, causing serious consequences such as lack of liquidity in the short term, failing to meet its obligations such as financial, to the suppliers and employees. Canceling until the last day earning interest of financial obligations.

## 5. INTRODUCCION

### 5.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

La Empresa "Laboratorio Robles EIRL" dedicada a prestar servicios de salud, en los últimos dos años ha entrado en una etapa de expansión, y por consiguiente han aumentado sus ventas; debido a su falta de políticas de crédito y cobranza ha producido un crecimiento en los saldos de cuentas por cobrar de clientes, poniendo en un gran peligro la falta de liquidez para hacer frente a sus gastos corrientes y de inversión. Recuérdese que comúnmente las ventas crecen a una velocidad mayor de lo que pueden financiar con sus propios flujos de tesorería

Consecuencia de todo ello será un aumento del pasivo corriente con la siguiente afirmación: Se amplía el endeudamiento, concentrándose ahora mayor deuda a corto plazo y por consiguiente los costos financieros pasan a ser mayores.

Por lo tanto en el corto plazo se tiene que diseñar una nueva política, que sea más eficaz en la conversión del efectivo y en otros aspectos para lo cual tenemos que conocer lo siguiente:

¿Se efectúa una selección de clientes? ¿Qué criterios se manejan para ello? ¿Existe una política de cobro a clientes que está bien definida o, por el contrario, cada cliente paga como le viene en gana? ¿Cómo gestionan las cuentas a cobrar de clientes las empresas de nuestro sector y nuestra competencia? ¿En qué puntos aparecen los otros mejor posicionados que nosotros? ¿Podemos aplicar en la empresa alguna de los secretos de la competencia?

Situación que se ha hecho presente constantemente y que necesita de una solución inmediata.

(Salazar Cobeñas, 2009) Baso su estudio con el objeto de "Analizar del impacto de la implementación de una política de créditos y cobranza en la rotación de cuentas por cobrar en la empresa comercial Suarez EIRL de Trujillo", dando como referencia dos puntos de vista de las cuentas por cobrar:

Desde el punto de vista financiero las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Esto a su vez afecta el flujo de caja de una empresa, en vista de los efectos que tienen las políticas relativas de la concesión de créditos y a las políticas de cobranzas en la rapidez con que entren los fondos a la firma. Asimismo, también se afectarán los estados financieros presupuestados, tanto el

estado de ganancias y pérdidas como el balance general debido a los efectos de las decisiones que se tomen respecto a las ventas a crédito y a las pérdidas por cuentas incobrables. Así, desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa. De una buena política de concesión de crédito y de un buen sistema de cobros, dependerá la contribución de las cuentas por cobrar a la provisión de fondos en las condiciones más ventajosas y a la maximización de las utilidades de la empresa.

Desde el punto de vista económico las cuentas por cobrar (el crédito) representan un elemento con efectos decisivos en todos los tipos del ciclo de negocios. Los negocios en sus actividades son entes dinámicos que pasan por una serie de etapas o períodos en los cuales períodos de prosperidad alternan con períodos de recesión. La confianza y voluntad para el otorgamiento de crédito, monto y plazo de pago van a depender en gran parte de la etapa en la cual se encuentre el negocio.

En consecuencia, cuando un negocio se recupera de un período de decadencia, invierte en activos fijos, los precios y las utilidades aumentan con el incremento de la demanda; al elevarse el valor de los bonos y las acciones, nuevos créditos se negocian fundamentados en ese aspecto. Se necesita la utilización de la totalidad del capital y mano de obra para satisfacer la demanda. En una época de depresión, en la cual la demanda se nivela o es inferior a la producción, los comerciantes quedan con niveles de inventarios elevados que no pueden vender; se trata de acelerar el cobro de las cuentas y documentos por cobrar, se venden bonos, acciones y activos fijos para pagar a los acreedores y aumentar la liquidez de la firma; la reducción de personal es característica de esta época.

En época de recesión, lo característico es que un gerente sea pesimista y reacio a conceder créditos. Así, la reducción en las ventas y en la actividad de los negocios, a lo cual a su vez se une la presión a los clientes para que cancelen sus deudas a la empresa; cuando se trata de créditos de plazos no vencidos, se les ofrecen a los clientes atractivos descuentos por pagar antes de la fecha de vencimiento de la deuda. Cuando la recesión alcanza su punto más bajo, los gerentes de crédito intentan estimular la recuperación de la empresa mediante el establecimiento de una política crediticia más liberal. En las primeras etapas de cambio en los negocios, si la confianza de los gerentes de crédito en la capacidad de pago de sus clientes en el futuro los hace demasiado flexibles en la concesión de los créditos, se da un impulso a la sobre expansión con el consiguiente peligro de inversión excesiva en cuentas por cobrar.

Lo anteriormente señalado respecto al enfoque económico del crédito resalta el papel que desempeña el crédito en las diversas etapas del ciclo de los negocios y la incidencia que tiene el ciclo de los negocios en los niveles de cuentas por cobrar, en la concesión y en la restricción del crédito.

Los conceptos de cuentas por cobrar, enfocados a través de cuatro puntos de vista diferentes dan una idea de las diferentes actividades en la vida de una empresa en las cuales las cuentas por cobrar desempeñan uno de los roles más importantes, tanto en el aspecto Contable, Administrativo y Financiero como el Económico.

## **5.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

### **5.2.1 JUSTIFICACION DE INVESTIGACION**

- La presente investigación se justificó en merito a que se permitirá contribuir con la solución de la presente problemática y así obtener futuros beneficios para la empresa.
- Porque hay empresas del mismo sector que presentan disminución en sus niveles de ingreso durante el año y se quiere saber cuál son las razones de este declive.
- Servir como una buena fuente de información y referencias para entidades con problemas similares.
- Permitir obtener información sobre situaciones similares y brindar beneficios a toda la sociedad.

### **5.2.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACION:**

- DELIMITACION ESPACIAL: la empresa Laboratorio Robles EIRL.
- DELIMITACION TEMPORAL: periodo 2013, aunque el modelo de esta investigación se enfoca al futuro, porque se busca saber si hay influencia de la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación económica y financiera de la empresa Laboratorio Robles EIRL y poder darle solución.
- DELIMITACION SOCIAL: empleados de la empresa Laboratorio Robles EIRL.
- DELIMITACION CONCEPTUAL: falta de políticas de crédito y cobranza, influencia en los resultados económicos y financieros, Laboratorio Robles EIRL.

### **5.2.3 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION:**

- Para realizar dicho trabajo de investigación se tuvo una serie de limitaciones primando entre ellas la falta de experiencia en la realización de la investigación científica, además del corto tiempo disponible para realizar un análisis más profundo del problema.

### **5.2.4 VARIABLES:**

- Independiente: políticas de crédito y cobranza.
- Dependiente: situación financiera y económica.

## **5.3 PROBLEMA**

- ¿Cómo influye la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación financiera y económica de la empresa Laboratorio Robles EIRL en el 2013?

## **5.4 MARCO REFERENCIAL.**

### **5.4.1 POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA**

#### **ANTECEDENTES GENERALES DEL CRÉDITO**

(Añez, 2008) Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras, para lo cual utilizan una serie de procedimientos y herramientas para tal fin, pero no solo las instituciones bancarias otorga créditos también lo hacen la gran variedad de empresas existentes (empresas comerciales, industriales, de servicios, etc.); con el único fin de captar más clientes y aumentar sus niveles de ventas y con ello obtener utilidad y que la empresa pueda subsistir en el medio en que desarrolla.

Pero también existe un nivel de riesgo en el cual estos entes están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que realizan sobre lo cual tratare más adelante con el único fin de contribuir a disminuir este riesgo dando unas pautas como sugerencia.

A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar entre los cuales tenemos:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación de crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Política de cobro
- Administración del crédito en referencia, etc.

Las pautas, procedimientos, políticas para otorgar un crédito previo estudio y evaluación de los factores y variables a tener en cuenta, es el objetivo del presente estudio y cuyo contenido se desarrollara más adelante.

## CRÉDITO

Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, etc.

El crédito flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés, etc.) facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta tanto por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta.

## SUJETOS DEL CRÉDITO

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

## OBJETIVO BÁSICO DEL OTORGAMIENTO DE UN CRÉDITO

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de

pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

#### COMPOSICIÓN DE LOS CRÉDITOS:

Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores).
- Otorgante del Crédito (Acreedores).
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc.
- Deudores Morosos.
- Garantías Reales o Prendarias.
- Tasa de Interés Pactada.
- Monto del Crédito.
- Plazos y modalidad de pago.

#### CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS

Existen una gran variedad en cuanto a clasificación y tipos de los créditos, en el presente estudio se tratara de agruparlos de tal manera que pueda ser de guía para las personas que hagan uso de este sistema de comercialización desde dos puntos de vista: créditos formales y créditos informales.

#### CRÉDITOS FORMALES

Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes. Y los créditos informales, aquellos que no cuentan con estas características.

Entre los créditos formales tenemos:

- Créditos de Consumo o Créditos Comerciales.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.

- Créditos Empresariales.- Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios, etc.

- Créditos Bancarios.- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su ventas, aumentar sus líneas de productos, etc. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.

Otras formas de crédito que otorgan las empresas del sistema financiero son:

a.- El crédito documentario; que mayormente se usa en comercio internacional.

b.- Las Tarjetas de crédito

Las Tarjetas de Crédito: A través de la tarjeta de crédito el consumidor reduce en gran medida sus operaciones gracias a la sustitución del dinero en efectivo, además de tener a su alcance un instrumento de crédito que difiere el cumplimiento de sus obligaciones dinerarias mediante su presentación, sin la previa provisión de fondos a la entidad que asume la deuda. Por otro lado confirma un incremento en el nivel de ventas. Convirtiéndose de alguna manera en un artículo de necesidad.

(Bolten, 1993) Menciona que las políticas de crédito son normas establecidas por la entidad crediticia para poder establecer los requisitos básicos que debe tener un cliente y así poder medir el límite de crédito que se le puede otorgar.

Para la medición de calidad del crédito, se menciona que son los factores que determinan la probabilidad de que un cliente se atrase o, en el peor de los casos, se transforme en incobrable. Estas probabilidades son en parte subjetivas, pero con una práctica bien fundamentada, se pueden hacer juicios razonables.

Evaluación de los riesgos de un crédito a través de:

1. Carácter: conocimiento del cliente, intención de cumplir con sus compromisos, es un factor moral, características personales.
2. Capacidad: juicio subjetivo sobre capacidad de pago del cliente, se juzga comportamiento pasado, se analizan flujos futuros.

3. Capital: corresponde a la posición financiera del cliente, corresponde al análisis del patrimonio.
4. Colateral: se refiere a otros activos que el cliente puede ofrecer como garantías en la obtención de créditos.
5. Condiciones: factor no controlable por el cliente, y relacionado con la situación económica del entorno.

## ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS

(Manfredo, s.f.) Conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. Toda empresa que otorga créditos a sus clientes a través de cualquiera de las modalidades descrita anteriormente deben contar con:

Departamentos de riesgos crediticios.

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos: que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma; la formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio. La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

Objetivos y funciones del área o departamento de riesgos.

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.

Funciones:

- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles un seguimiento más minucioso.
- Preparar análisis para futuros ejecutivos de cuentas

## AREA DE COBRANZAS

(Clain, s.f.) Menciona que en cualquier sistema de cobranzas las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas.

1. Recordatorio.
2. Insistencia o persecución.
3. Acciones o medidas drásticas.

Cobranza: Clasificación

- Cobranza administrativa: hasta 90 días
- Cobranza pre-judicial: hasta 120 días
- Cobranza judicial: después de 120 días

Técnicas de Cobranza

- Pre-cobranza: antes del vencimiento
- Cobranza por cansancio: después del vencimiento

Políticas de Cobranza

Son el conjunto de procedimiento de cobranza que tiene como objetivos:

- Recuperación de ventas a crédito
- Reducir el periodo promedio de cobro
- Reducir la pérdida por incobrabilidad

Procedimientos de Cobranza

- Visitas personales
- Llamadas telefónicas
- Cartas

- Acciones legales

Mientras una empresa gaste más en los procedimientos de cobro, su pérdida por incobrable y el periodo promedio de cobro se reducirán.

#### POLÍTICAS DE CRÉDITOS.

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

(G., 2004) Expresa que las políticas de crédito y cobranza “son las normas que establecen los lineamiento para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le debe conceder”. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito y cobranza es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos no producen resultados óptimos.

(G., 2004) La política de cobro no es más que los diferentes procedimientos que va a utilizar una empresa para agilizar el periodo de cobro, así como disminuir el periodo de morosidad y de las pérdidas por incobrables. De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos....la ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la falta de una política de créditos no producen resultados óptimos.

(Caldas, 2004) La política de créditos que es expresada en términos de procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas es un trabajo ordenado que obedece a la

siguiente secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ello favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza.

A continuación señalaremos dicha secuencia:

1. Identificación de los objetivos por alcanzar.
2. Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de créditos.
3. Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas: ventas, finanzas, contabilidad, legal etc.
4. Redacción definitiva de las políticas de créditos.
5. Aprobación de la Gerencia.
6. Difusión dentro de la empresa, de la política de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
7. Implementación o puesta en marcha de la política de créditos aprobada y difundida.
8. Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.

## LAS CUENTAS POR COBRAR

Son los activos que posee una empresa, como consecuencia de haber otorgado créditos a sus clientes, con respecto a su presentación en el balance general se debe de tener en cuenta el Reglamento para la Información Financiera, Resolución CONASEV N<sup>a</sup> 182-925-EF/94.10 del 29/01/92, Art. 15 rubro cuentas por cobrar comerciales que indica lo siguiente: se deben incluir en este rubro los documentos y cuentas por cobrar provenientes de operaciones relacionadas con el giro del negocio.

(R.E, 2011) Menciona que las diferentes políticas y procedimientos de cobranza son:

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En

materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

1. Políticas restrictivas: Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.
2. Políticas Liberales: Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.
3. Políticas racionales: Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

(Brigham, 1983) Determinan que para establecer una óptima política de créditos y cobranza deben tomar en cuenta los siguientes criterios:

*El tiempo:* se refiere a la demora que un cliente tarda en cancelar sus obligaciones de crédito.

*El reporte de antigüedad de la cuenta por cobrar:* se refiere a un documento que muestra cuanto tiempo han estado pendiente de cobro las cuentas por cobrar. Este reporte proporciona el porcentaje de cuentas por cobrar recientemente vencidas y adecuadas, y los porcentajes adecuados por periodos de tiempo específicos.

El uso adecuado de un sistema computarizado: se refiere a la necesidad de usar un sistema que registre las ventas emite facturas, para llevar un registro de la fecha que se hagan los

pagos, para alertar al administrador del crédito en el momento en que vean una cuenta y para garantizar que se tomen las acciones necesarias para cobrar las cuentas.

(C.C., 2009) Comencemos entendiendo que la demora en el pago de los clientes a la compañía podría obedecer a diversos factores, entre ellos, su conducta crediticia y solvencia, lo cual podría la compañía anticipar mediante una evaluación previa. Por lo tanto, otro de los enunciados en una política de crédito podría ser: “Debe realizarse una evaluación crediticia de todos los nuevos clientes antes de efectuar cualquier venta”.

Existen diversas formas para obtener información sobre un cliente, y muchas organizaciones, como ser los bancos, hacen de esto una rutina, ya que gran parte del negocio pasa por prestar, y para ello necesitan información que les permita evaluar a sus clientes potenciales.

La información necesaria para evaluar un cliente puede obtenerse por intermedio de:

- Una entidad de calificación de riesgos crediticios, pública o privada.
- Los estados financieros del cliente, si estuvieran disponibles (para evaluar la solidez, rentabilidad, liquidez, capital, etc.), todas claramente establecidas en una política de crédito eficiente y detallada.
- Otras fuentes como ser conocimiento previo sobre el cliente, reputación, condiciones del mercado, segmento de negocios donde opera, etc.

Debe prestarse especial atención a los nuevos clientes o clientes que comiencen sus nuevos emprendimientos. La casa matriz puede ser calificada crediticiamente si el nuevo cliente es parte de un grupo.

Todos los clientes deben contar con una calificación de riesgo. A los fines de la elaboración e implementación de una política de crédito, es necesario calificar los clientes de acuerdo a la capacidad de pago y comportamiento posible y para ello la calificación podría ser evaluada y decidida por el gerente de finanzas de la compañía. La información que se evalúa y decisión a la que se arriba debe encontrarse documentada.

(Valderrama, 2005) en su tesis titulada “el impuesto general a las ventas y su incidencia en la liquidez de empresa de transporte de carga de la región de la libertad”, nos indica en sus conclusiones que el pago del impuesto general a las ventas es un desembolso asumido indirectamente con el consumidor, pero en el caso de las ventas del crédito, esto no se

materializa en su totalidad y la empresa tiene que detraer el efectivo que dispone, para cumplir con dicho pago, hecho que origina la disminución de la liquidez de caja. Asimismo da la siguiente recomendación: el estudio de un ordenamiento del impuesto general a las ventas en lo que corresponde al nacimiento de la obligación tributaria para el caso de las ventas al crédito, a fin de que no afecte a la liquidez de las empresas que venden al crédito”.

## **5.4.2 SITUACION FINANCIERA Y ECONOMICA**

### **DEFINICIÓN DE SITUACIÓN FINANCIERA Y SITUACIÓN ECONÓMICA**

(Anónimo, [www.negocios.uncomo.com](http://www.negocios.uncomo.com), s.f.) El concepto de situación económica hace referencia al patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen.

Mientras tanto, la situación financiera se refiere a la capacidad que poseen esas personas, empresas o sociedad de poder hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas.

Por lo tanto, alguien puede tener una buena situación económica y mala financiera, si no tiene efectivo suficiente para pagar sus deudas. Así como buena financiera si dispone de efectivo, pero mala económicamente si estas deudas superan el total de su patrimonio.

### **DIFERENCIAS ENTRE SITUACIÓN FINANCIERA Y SITUACIÓN ECONÓMICA**

Las principales diferencias entre situación económica y situación financiera que podemos destacar son:

- La situación económica se mide por el total del patrimonio.
- La situación financiera se mide por la capacidad de hacer frente a sus deudas.
- A pesar de que ambas están estrechamente relacionadas, no tienen por qué ir en la misma dirección.
- Para tener una buena situación económica, es importante que nuestro patrimonio no esté comprometido por deudas.
- Para tener una buena situación financiera, es necesario no tener deudas o tener el efectivo suficiente para pagarlas sin problemas.

## CRITERIOS QUE MIDEN LA SITUACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA

La situación financiera de una empresa puede ser definida como el diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que miden la calidad del desempeño de una empresa.

Este diagnóstico parte de un balance general llamado también el estado de situación financiera, y siempre se da conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados. Al nombrar los conceptos que definen la situación financiera de un negocio, estos son: solvencia, estabilidad, productividad y rentabilidad.

- Solvencia: su análisis tiene por objetivo fundamental y específico la estimación de la capacidad para cumplir los compromisos existentes a favor de terceros, lo que no necesariamente implica sinónimo de liquidez.
- Estabilidad: viene a ser la condición ideal de la empresa, pero solo se llega a ella luego del periodo de crecimiento.
- Productividad: también equivalente a rentabilidad. Se define como la relación que existe entre los bienes y servicios elaborados y los recursos invertidos en su producción.

Además de que se cuenta con el estado de resultado integral que mide la situación económica de una empresa.

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

El balance general, balance de situación o estado de situación patrimonial es un informe financiero contable que refleja la situación de una empresa en un momento determinado.

El estado de situación financiera se estructura a través de tres conceptos patrimoniales, el activo, el pasivo y el patrimonio neto, desarrollados cada uno de ellos en grupos de cuentas que representan los diferentes elementos patrimoniales.

El activo incluye todas aquellas cuentas que reflejan los valores de los que dispone la entidad. Todos los elementos del activo son susceptibles de traer dinero a la empresa en el futuro, bien sea mediante su uso, su venta o su cambio. Por el contrario, el pasivo: muestra todas las obligaciones ciertas del ente y las contingencias que deben registrarse. Estas obligaciones son, naturalmente, económicas: préstamos, compras con pago diferido, etc.

El patrimonio neto es el activo menos el pasivo y representa los aportes de los propietarios o accionistas más los resultados no distribuidos. El patrimonio neto o capital contable muestra también la capacidad que tiene la empresa de autofinanciarse.

La ecuación básica de la contabilidad relaciona estos tres conceptos:

Patrimonio neto = Activo - Pasivo

#### INFORMACIÓN A PRESENTAR EN UN ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Las partidas que debe presentar como mínimo el estado de situación financiera es:

<b>Propiedades, planta y equipo</b>	Propiedades de inversión	Activos intangibles
<b>Activos financieros</b>	Inversiones bajo el método de la participación	Activos biológicos
<b>inventarios</b>	Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	Efectivo y equivalentes de efectivo
<b>Activos clasificados como mantenidos para la venta</b>	Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	provisiones
<b>Pasivos financieros</b>	Pasivos y activos por impuestos corrientes	Pasivos y activos por impuestos diferidos
<b>Pasivos clasificados como mantenidos para la venta</b>	Participaciones no controladoras dentro del patrimonio	Capital y reservas atribuibles a la controladora

Se añadirán otras partidas cuando el tamaño, naturaleza o función de una/las partida(s) resulte más relevante para comprender la situación financiera.

Las denominaciones y el orden de las partidas similares, podrán ser modificadas siempre y cuando estén muestren una comprensión más relevante.

Decidirá si ha de hacer partidas adicionales de forma separada en función de: Naturaleza y liquidez de los activos, función de los activos en la empresa y/o importes, naturaleza y plazo de los pasivos.

La utilización de diferentes bases de medición de diferentes activos sugiere que se presenten como partidas separadas.

## CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones

Clasificación de las cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse como de exigencia inmediata: Corto plazo y a largo plazo.

- Corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.
- Largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo corriente. Pueden sub-clasificarse de acuerdo a su origen en dos grupos que son: a) A cargo de clientes y b) A cargo de otros deudores.

(Baez Marte, Las finanzas y las NIIF: Enfoque 2013, 2013) Las causas de que las cuentas no se paguen a su vencimiento se basa en:

El acreedor para determinar por qué un cliente no cumple con sus pagos utilizando:

- a. Registro de compras y pagos en la cuenta individual del cliente.
- b. Revisando el archivo de crédito del cliente y manteniendo reuniones personales con los mismos.
- c. A través de la información proporcionada por los agentes de ventas.
- d. Intercambiando información y mediante discusiones entre grupos de comerciantes.

Si se determina la razón por el cual el cliente no cumple con sus obligaciones, se puede establecer una clasificación en grupos. Así, de acuerdo al grupo al cual corresponda el deudor se escogería la técnica de cobranza. Estos grupos de deudores que no pagan las cuentas a su vencimiento pueden clasificarse de la siguiente manera:

Realmente este grupo no presenta problemas de cobro, al suministrársele una explicación de las condiciones de ventas serviría para aclarar la situación y los pagos se harían puntualmente.

*A. Clientes que mal interpretan las condiciones de crédito en forma no intencional*

Para clientes con esta característica, es recomendable el envío de un recordatorio de que la cuenta se ha vencido. Si el cliente a menudo incurre en incumplimiento por esta causa, el acreedor debe esforzarse en hacerle notar la importancia de cumplir con sus deudas puntualmente. Actualmente, los correos electrónicos, telefax y teléfonos celulares permiten una mayor efectividad en la comunicación entre acreedores y deudores.

*B. Clientes que pasan por alto la fecha de pago de sus cuentas por negligencia o por métodos de trabajo deficientes por parte de la entidad.*

A este grupo pertenecen particularmente los minoristas, cuando la deuda que tiene con determinado acreedor es por una cantidad relativamente reducida de dinero, generalmente no la pagan y la retienen con la intención de cancelarla posteriormente conjuntamente con otro pago más importante. Esto ocasiona serios problemas en los departamentos de contabilidad y de crédito del acreedor. Para este tipo de clientes es recomendable escribirle una carta explicando las dificultades que ocasionan sus hábitos de pago. No obstante resulta difícil hacer que el cliente abandone su costumbre de hacer los pagos, y debe este hecho siempre tenerse presente como una de las experiencias del trabajo de crédito que no se pueda evitar.

*C. Clientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la deuda.*

Los clientes pertenecientes a este grupo cumplen a tiempo con sus obligaciones cuando la fecha de vencimiento de éstas coincide con el auge de temporada de su propio negocio. En caso de que estos períodos no coincidan hacen esperar al acreedor. Regularmente, esto es a causa de que las ocasiones en que declinan las ventas (casos de ventas estacionales o de temporada) se ocasionan un déficit de capital de trabajo. En vista de que con este tipo de deudas es relativamente fácil entender la situación se usa, generalmente, una política de

cobranzas, aunque no agresiva, que trate de presionar en una forma sistemática el proceso de cobro; de esta manera el deudor no se sentirá resentido de la forma en la cual se le reclama el cumplimiento de su obligación.

*D. Clientes que generalmente pagan sus deudas a tiempo, pero que ocasionalmente se atrasan.*

En ocasiones suelen presentarse hechos imprevistos tales como huelgas, desastres naturales (terremotos, inundaciones), incendios o cualquier otro suceso que afecte la buena voluntad de pago de un cliente y le impida cumplir con sus obligaciones. En estos casos, la política de cobro debe ser relativamente indulgente. El acreedor debe esperar durante un lapso de tiempo razonable a que el deudor se recupere de la mala situación que le ha causado la incapacidad temporal para hacer sus pagos.

*E. Clientes con incapacidad temporal para pagar.*

Los clientes de este grupo se caracterizan por forzar demasiado sus negocios para cubrir sus gastos personales o son compradores y cobradores deficientes de tal manera que reducen en exceso su capital de trabajo disponible. Para este tipo de deudores se sugiere una política agresiva de cobro, aun corriendo el riesgo de perderlos como clientes.

*F. Clientes que habitualmente se atrasan.*

Los clientes pertenecientes a esta clasificación abusan de los plazos de pago debido a que no se les ha aplicado una política firme de cobranza y se aprovechan de la oportunidad para atrasar sus cuentas intencionalmente. Esto lo hacen con la finalidad de financiar sus operaciones con dinero del acreedor por resultarles más ventajoso que utilizar su propio dinero. A este tipo de clientes debe aplicarse una política de cobro agresiva, aunque se corra el riesgo de incomodarlos. También utilizando una política de alerta y cobranza enérgicas, acosándolos constantemente puede convertirlos en clientes de una puntualidad, si no exacta, por lo menos aceptable.

*G. Clientes que se toman un tiempo mayor del establecido para pagar sus obligaciones.*

Esta clase agrupa los clientes que a pesar de su honestidad endeudan por montos que escasamente puedan ser cubiertos por su capital de trabajo, entonces ante cualquier circunstancia que haga bajar sus finanzas, comienzan a tener dificultades para efectuar sus pagos a pesar de sus buenas intenciones de hacerlos. Este hecho es posible que se presente con mucho más frecuencia en el crédito de consumidores que en el crédito comercial.

*H. Clientes que contraen deudas por encima de su capacidad de pago.*

Corresponde a este grupo aquellos clientes a los cuales se les concede un descuento según las condiciones de la venta, por pagar en un lapso de tiempo previamente estipulado, transcurrido ese período, y si el cliente no hace la cancelación respectiva pierde el derecho al descuento por pronto pago. Sin embargo muchos deudores, que pagan después de pasado el período de descuento, envían sus pagos como si hubiesen obtenido el descuento. A este tipo de deudores no debe permitírseles que incurran en este hecho tomar las cantidades que paguen (habiendo perdido el descuento) como abono a cuenta y dejar la cantidad no pagada como cuenta por cobrar y asimismo hacerle la notificación correspondiente de la cantidad por él adeudada.

*I. Clientes que se atribuyen descuentos que no se han ganado.*

A este tipo de clientes podrían aplicárseles métodos agresivos de cobranza, utilizando los servicios de bufetes abogados, utilizando letras de cambio, o procedimientos judiciales convenientes.

*J. Clientes insolventes o que están al borde de la insolvencia.*

*K. Clientes que intencionalmente cometen fraude.*

Constituyen el grupo de clientes más problemático de todos los tipos de clientes anteriormente citados. Estos clientes son generalmente deshonestos y se valen de engaños a los acreedores para conseguir crédito y posteriormente utilizan procedimientos dolosos para no cancelar sus obligaciones. Debe el acreedor emplear todos los medios legales posibles para salvar la cuenta por cobrar una vez que se haya detectado el fraude crediticio.

Las once clases de cliente citadas pueden ser localizadas con bastante frecuencia en los negocios; tanto de crédito comercial como de consumidores. En consecuencia, el acreedor debe, para cada caso en particular, tomar en cuenta que sus procedimientos de cobranza sean capaces de enfrentarse a cualquiera de las situaciones que pongan en peligro la recuperación de las cuentas por cobrar.

(Anonimo, [www.monografias.com](http://www.monografias.com), s.f.) Considera adecuado utilizar un sistema para poder monitorear las cuentas por cobrar, de lo cual menciona:

Las fuentes más importantes para extraer los datos que permitan determinar si los clientes están efectuando sus pagos con puntualidad son los medios de que disponga la empresa para registrar los créditos concedidos a los clientes y los pagos efectuados por éstos.

La dificultad para observar las cuentas de los deudores será mayor en la medida que aumente el número de éstos. Si una empresa tiene pocas cuentas activas, las cuentas vencidas pueden ser fácilmente localizadas mediante la verificación de los registros por lo menos una vez por mes y hasta puede ser mediante revisiones semanales. En empresas de gran tamaño, que manejan un gran número de cuentas, la inspección individual no resulta práctica. Para el control de cuentas muy numerosas, el uso de los sistemas modernos de procesamiento electrónico; permite establecer sistemas comprobatorios de los vencimientos de las cuentas por cobrar. En el capítulo final se hace un comentario más amplio sobre las aplicaciones del procesamiento electrónico de datos en el manejo del crédito.

Control sobre los cobros: La observación de las actividades de cobranza podría ser una de las tareas más difíciles para la establecer un criterio sobre el establecimiento de la responsabilidad en el caso del incumplimiento de los clientes. En caso de pérdida, la evaluación que se hizo del crédito concedido pudo haber sido deficiente; así como también debido a fallas en el control de los cobros.

Las técnicas utilizadas para controlar la concesión de créditos pueden utilizarse para los cobros, clasificación por vencimiento y período de cobranza; así como otras técnicas; tales como, como rotación de las cuentas por cobrar, cálculo de porcentaje de cobros en relación con las ventas a crédito.

De acuerdo a lo anterior, el sistema de control establecido debe ser capaz de indicar a la gerencia de crédito y a la gerencia de cobranza sobre la necesidad de:

- Aumentar las ventas a crédito o disminuirlas; o,
- Adoptar una política más agresiva para acelerar los cobros.

A través de la clasificación por edad o antigüedad de las cuentas por cobrar pueden determinarse las cantidades dejadas de cobrar. Mediante el cálculo del período medio de cobranza los días de atraso en los cobros.

Puede utilizarse otro indicador para controlar los créditos y cobranzas como lo es la rotación de las cuentas por cobrar, lo cual puede calcularse de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Así, utilizando los datos de la tabla V.1 y asumiendo un nivel de ventas de \$1600.000 se tiene:

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{1.600.000}{237.000} = 6.75 \text{ veces}$$

Al dividir los 360 días del año entre la rotación de las cuentas por cobrar es también posible obtener el período medio de cobros:

Así el período promedio de cobranza estaría dado por la fórmula:

$$\text{PPC} = \frac{360 \text{ días}}{\text{RCC}}$$

Así:

$$\text{PPC} = \frac{360 \text{ días}}{6.75} = 53 \text{ días}$$

Con este procedimiento se obtendría el mismo resultado que con la aplicación de la fórmula general, ya explicada con anterioridad.

$$\text{PPC} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas}}$$

Entonces:

$$\text{PPC} = \frac{\$237.000 \times 365}{\$1.600.000} = 53 \text{ días}$$

Esto significa que:

$$\frac{360 \text{ días}}{\text{Ventas / cuentas por cobrar}} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas}}$$

Si se quiere expresar en términos de moneda los días de atraso en los pagos, se calcula el período medio de cobranza y luego se compara con el establecido por la empresa como norma para sus operaciones de ventas a crédito; finalmente, la diferencia obtenida se multiplica por el valor de la venta diaria promedio.

La venta diaria promedio puede calcularse dividiendo el total de ventas entre el número de días del año (360 días) se ha obtenido utilizando el año comercial de 360 días en vez de 365 un mes =30 días.

De tal manera que considerando el ejemplo anterior la venta diaria promedio sería:

$$\begin{aligned} \text{Venta diaria promedio} &= \frac{\text{Ventas anuales}}{360 \text{ días}} \\ \text{Venta diaria promedio} &= \frac{\$1.600.000}{360 \text{ días}} = \$4.444.44 \end{aligned}$$

Entonces la venta promedio diario de \$4.444,44. En el ejemplo anterior se había determinado un período medio de cobranza de 53 días, y según las normas de la empresa el plazo máximo que se concede es de 30 días por lo cual el atraso en las cobranzas sería de 23 días y si se multiplica este resultado por el promedio de ventas diarias se tendría:

$$23 \text{ días} \times 4.444,44 \text{ \$/día} = 102.222,12.$$

Lo cual reflejaría el exceso en la inversión en cuentas por cobrar ocasionado por la lentitud en los cobros, o bien por una política de concesión de crédito no controlada, con la consiguiente falla en el presupuesto de efectivo por los fondos que se dejan de percibir al atraso de las cuentas. El departamento de crédito debe emprender una efectiva labor de supervisión de manera que pueda vigilar las cuentas para asegurarse de que las facturas se presenten a tiempo a los deudores tomando en cuenta las consecuencias de la lentitud de cobros.

## ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

(Urbina, 1997) El estado de resultados, estado de rendimiento económico o estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.

El estado financiero es cerrado, ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto debe aplicarse perfectamente al principio del periodo contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

Es un documento de obligada creación por parte de las empresas, junto con la memoria y el balance. Consiste en desglosar, los gastos e ingresos en distintas categorías y obtener el resultado, antes y después de impuestos.

### INFORMACIÓN A PRESENTAR EN UN ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Las partidas que debe presentar como mínimo el estado de resultados integrales es:

<b>Ingresos de actividades ordinarias</b>
<b>Ganancias y pérdidas que surgen de la baja de activos financieros medidos al costo amortizado</b>
<b>Costos financieros</b>
<b>Participación en el resultado del periodo de las asociadas y negocios conjuntos bajo el método de participación</b>
<b>Reclasificación de activos financieros medidos a valor razonable</b>
<b>Gastos por impuestos</b>
<b>Importe total de operaciones discontinuadas</b>

(Ley del Impuesto a la Renta) GASTOS POR DEUDAS INCOBRABLES

BASE LEGAL – TRIBUTARIA:

“Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden”.

#### ACREDITACION:

Se deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

1) El carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable.

2) Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere:

a) Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha; y

b) Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

3) Se entenderá que existe una nueva deuda contraída entre partes vinculadas cuando con posterioridad a la celebración del acto jurídico que da origen a la obligación a cargo del deudor, ocurre lo siguiente:

a) Cambio de titularidad en el deudor o el acreedor, sea por cesión de la posición contractual, por reorganización de sociedades o empresas o por la celebración de cualquier otro acto jurídico, de lo cual resultara que las partes se encuentran vinculadas.

Para efectuar el castigo de las deudas de cobranza dudosa, se requiere que la deuda haya sido provisionada y se cumpla, además, con alguna de las siguientes condiciones:

1. Se halla ejercitado las acciones judiciales pertinentes hasta establecer la imposibilidad de la cobranza, salvo cuando se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias. La exigencia de la acción judicial alcanza, inclusive, a los casos de deudores cuyo domicilio se desconoce, debiendo seguirseles la acción judicial prescrita por el Código Procesal Civil.
2. Tratándose de castigos de cuentas de cobranza dudosa a cargo de personas domiciliadas que hayan sido condonadas en vía de transacción, deberá emitirse una nota de abono en favor del deudor. Si el deudor realiza actividad generadora de rentas de tercera categoría, considerará como ingreso gravable el monto de la deuda condonada.
3. Cuando se trate de créditos condonados o capitalizados por acuerdos de la Junta de acreedores conforme a la Ley General del Sistema Concursal, en cuyo caso el acreedor deberá abrir una cuenta de control para efectos tributarios, denominada "Acciones recibidas con ocasión de un proceso de reestructuración".

## **5.5 HIPOTESIS**

Existe influencia de la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación financiera y económica de la empresa Laboratorio Robles EIRL en el 2013.

## **5.6 OBJETIVO**

### **5.6.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la existencia de influencia de la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación financiera y económica de la empresa Laboratorio Robles EIRL en el 2013.

### **5.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Comprobar si los trabajadores conocen de las políticas de crédito y cobranza de la empresa Laboratorio Robles EIRL.

Demostrar si las políticas de crédito y cobranza de la empresa Laboratorio Robles EIRL son las más adecuadas.

## **5.7 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **5.7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se realizó en EL LABORATORIO ROBLES EIRL periodo 2013.

Se utilizó el método descriptivo, porque nos permitió identificar cuáles son las causas que han generado la falta de un buen sistema de políticas de crédito y cobranza.

### **5.7.2 DISEÑO DE INVESTIGACION**

Para la investigación se preparó un cuestionario para conocer la existencia de las políticas de crédito y cobranza, el mismo que fue aplicado a los trabajadores de la empresa laboratorio robles EIRL, así mismo se realizó fichas de texto para realizar un análisis documental a los estados financieros de la empresa laboratorio robles EIRL.

### **5.7.3 FUENTES DE INFORMACIÓN**

#### **5.7.3.1 FUENTE PRIMARIA:**

- La fuente principal lo proporciono el diseño de la empresa y quien hace conocer la problemática buscando alternativas de solución y en este problema es crear un plan estratégico adecuado en créditos y cobranzas.
- La información recogida de los documentos entregados a los trabajadores.

#### **5.7.3.2 FUENTE SECUNDARIA:**

- Fue dado por las biografías e información existente sobre el tema de estudio.
- Se recogieron datos, recibiendo información adecuada y entre otros casos solicitando orientación y asesoramiento.
- Se recopiló los siguientes datos: Registros de ventas, registro de compras, libro caja y EE.FF.
- Para el análisis de toda esta información se aplicó los diferentes métodos para realizar el diagnóstico de la situación de la empresa en relación al problema.

#### **5.7.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población es igual a la muestra, debido a que fue representada por todas las personas que realicen actividades en la empresa LABORATORIOS ROBLES E.I.R.L. que en este caso son un total de 20 personas.

#### **5.7.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION**

Descriptivo Correlacional, porque la investigación se orientó a describir las variables del problema y buscar una correlación de estas.

Como técnicas se utilizó el Análisis Documental y la encuesta, con sus instrumentos correspondientes como son la ficha de texto y el cuestionario, los mismos que fueron validados previamente mediante el Método de los expertos para medir su confiabilidad.

#### **5.7.6 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

La información recogida y analizada se presentó mediante cuadros estadísticos e interpreto sus resultados utilizando el marco teórico referencial, buscando medir la relación que existe entre variables.

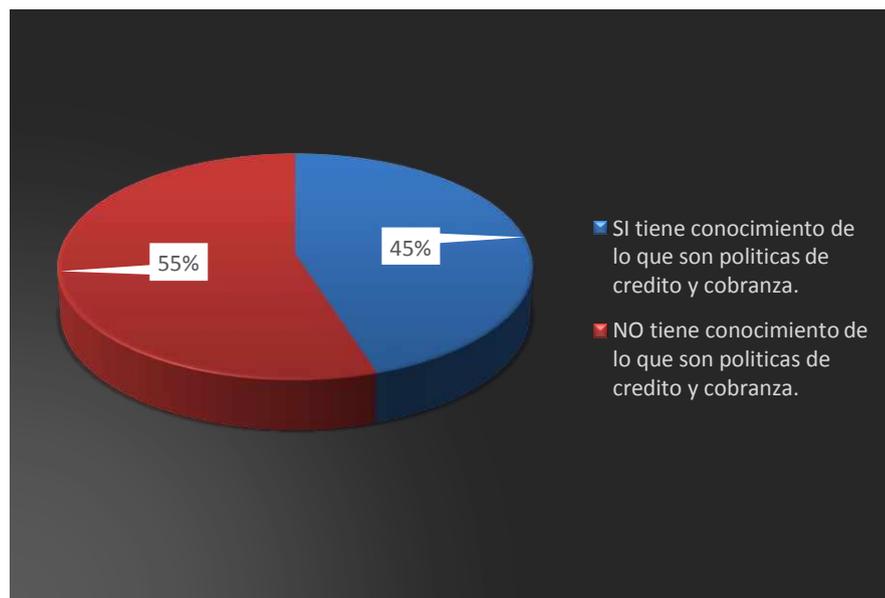
## 5.8. RESULTADOS

### 5.8.1 CUESTIONARIO

**CUADRO 01: ¿Usted tiene algún conocimiento de lo que son políticas de crédito y cobranza?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	9	45%
NO	11	55%
TOTAL	20	100 %

Fuente propia



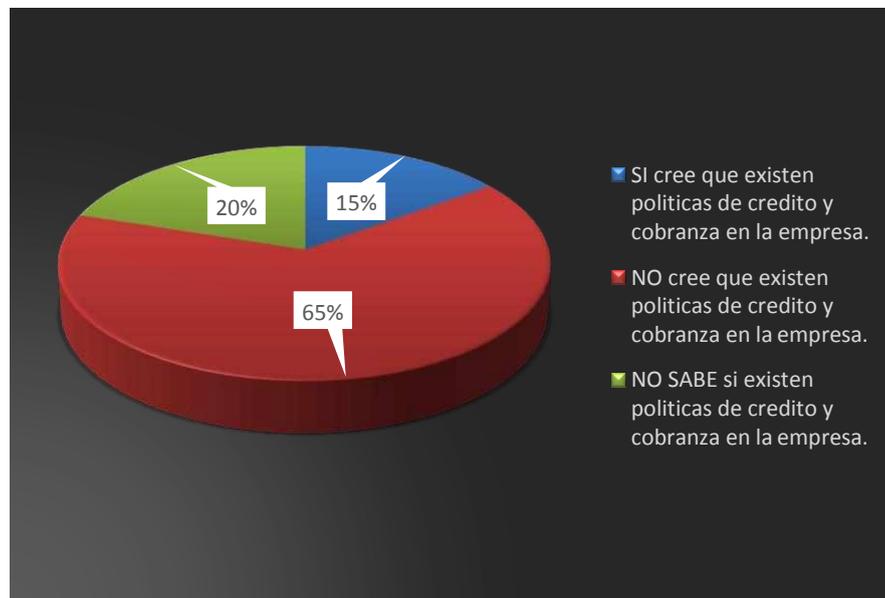
Análisis e interpretación:

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 45% tiene conocimiento de políticas de crédito y cobranza mientras que un 55% no tiene conocimiento de que son políticas de crédito y cobranza.

**CUADRO 02: ¿Usted cree que existen políticas de Crédito y Cobranza en la empresa?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	3	15%
NO	13	65%
NO SABE	4	20%
TOTAL	20	100 %

Fuente propia



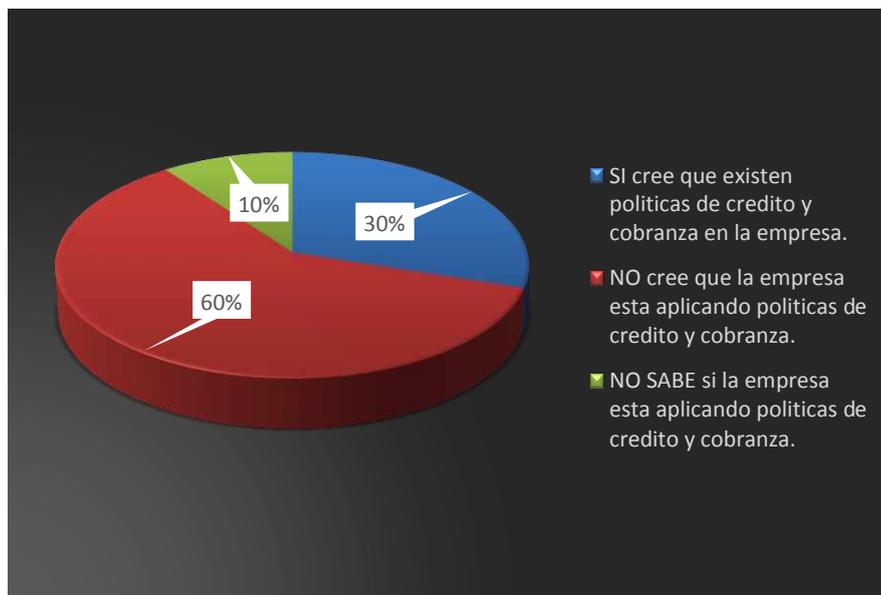
Análisis e interpretación:

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 65% indica que la empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza establecida, mientras que una minoría del 15% afirma que si existe políticas de crédito y cobranza y un 20% desconoce del tema.

**CUADRO 03: ¿Cree usted que la empresa está aplicando políticas de crédito y cobranza actualmente?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	6	30%
NO	12	60%
NO SABE	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Fuente propia



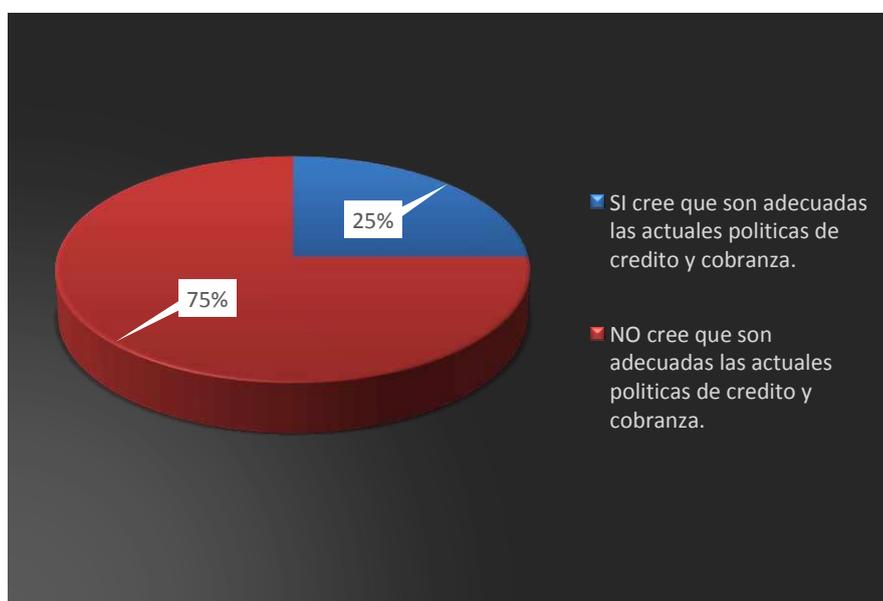
Análisis e interpretación:

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 60% considera que la empresa actualmente no está aplicando políticas de crédito y cobranza mientras que un 30% afirma que si se viene aplicando una política de créditos y cobranza y un 10% no sabe si se viene o no aplicando políticas de crédito y cobranza.

**CUADRO 04: ¿Considera que son adecuadas las actuales políticas de crédito y cobranza?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	5	25%
NO	15	75%
TOTAL	20	100 %

Fuente propia



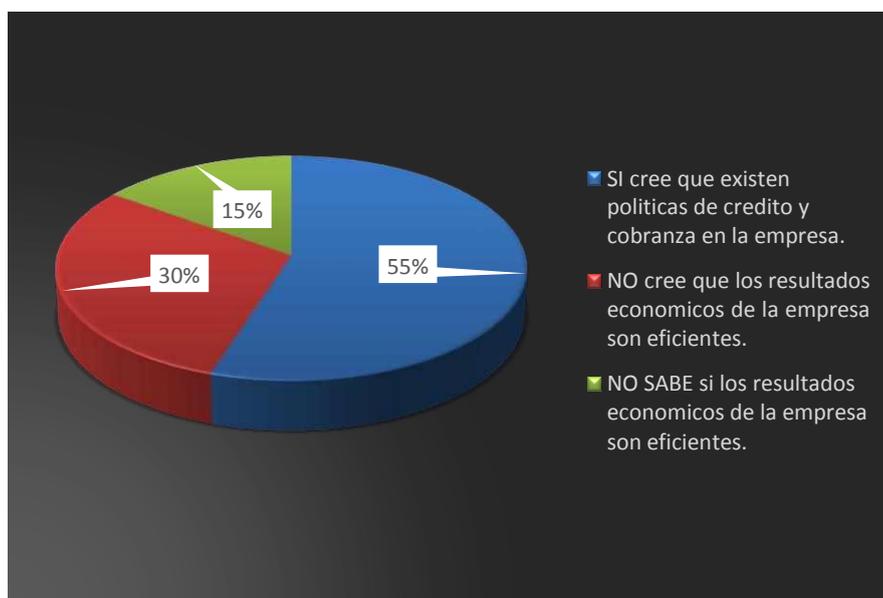
**Análisis e interpretación:**

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 75% confirma que las actuales políticas de crédito y cobranza no son adecuadas para la empresa y un 25% considera que si son adecuadas las actuales políticas de crédito y cobranza.

**CUADRO 05: Observando su entorno laboral ¿Cree usted que los resultados económicos de la empresa son eficientes?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	11	55%
NO	6	30%
NO SABE	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Fuente propia



Análisis e interpretación:

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 55% cree que la empresa ha obtenido resultados eficientes durante el año mientras que un 30% responde que los resultados económicos de la empresa no han sido eficientes y una minoría del 15% no sabe si la empresa ha obtenido buenos o malos resultados durante el periodo.

**CUADRO 06: ¿Cree usted que se debe seguir aplicando estas políticas de crédito y cobranza?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	8	40%
NO	8	40%
NO SABE	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Fuente propia



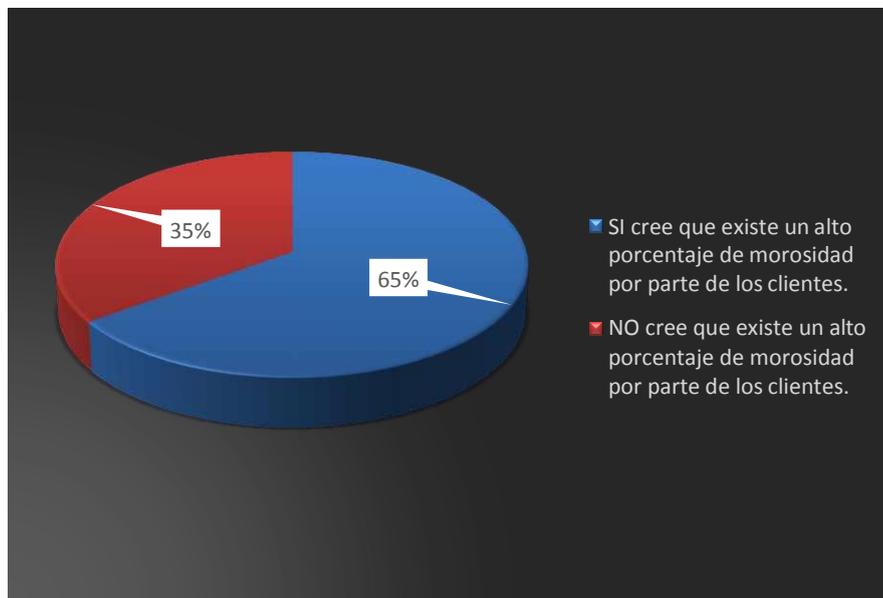
Análisis e interpretación:

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 40% piensa que se debe mantener las actuales políticas de crédito y cobranza para la empresa, un mismo 40% piensa lo contrario aduciendo que sería mejor un cambio de políticas de crédito y cobranza y un 20% no sabe no opina.

**CUADRO 07: ¿Sabe usted si existe un alto porcentaje de morosidad por parte de los clientes?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	13	65%
NO	7	35%
TOTAL	20	100 %

Fuente propia



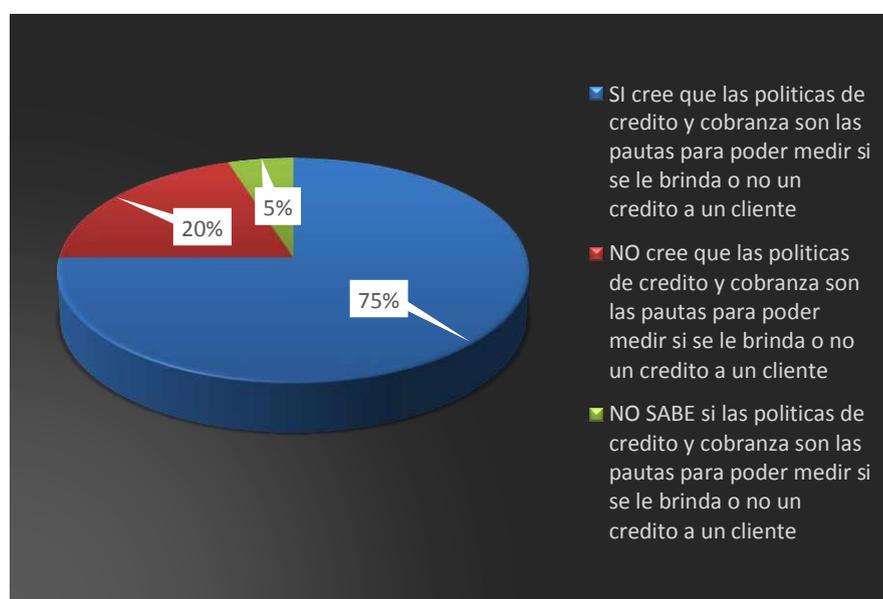
**Análisis e interpretación:**

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 65% sabe que existe un alto grado de morosidad por parte de los clientes y un 35% afirma que no hay un alto porcentaje de morosos.

**CUADRO 08: ¿Usted cree que una política de crédito y cobranza da la pauta para determinar la capacidad de pago así como conceder crédito a un cliente?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	15	75%
NO	4	20%
NO SABE	1	5%
TOTAL	20	100 %

Fuente propia



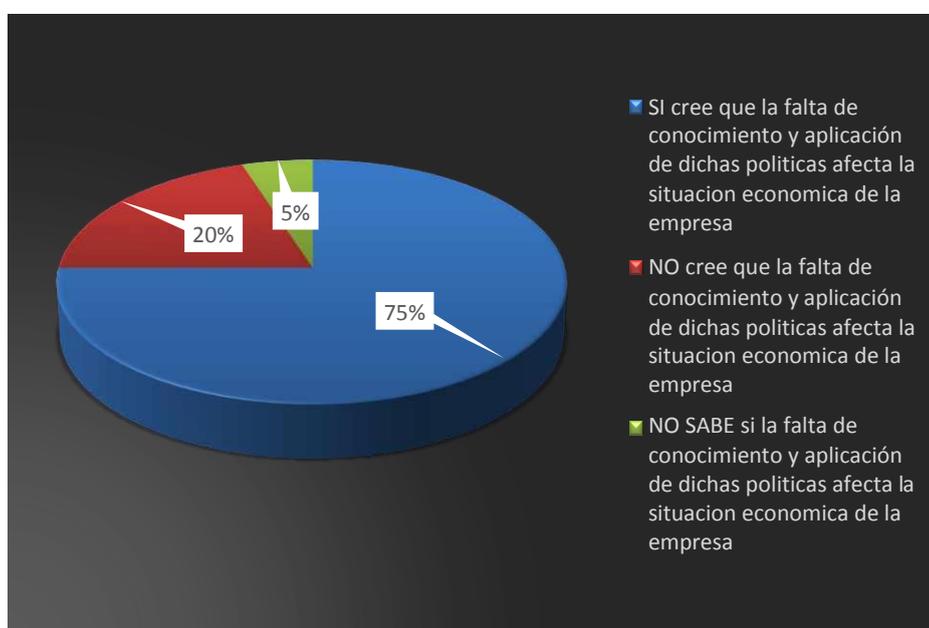
Análisis e interpretación:

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 75% cree que las políticas de crédito y cobranza son la pauta esencial para poder medir la capacidad de pago y la cesión de un crédito a un cliente, por otro lado un 20% considera que las políticas de crédito y cobranza no dan las pautas necesarias para poder otorgar créditos a clientes y un 5% no sabe si son estas políticas las pautas para medir la capacidad de pago, la cesión de un crédito a un cliente.

**CUADRO 09: ¿Usted cree que la falta de conocimiento y/o aplicación de políticas de crédito y cobranza está afectando la situación económica de la empresa?**

DENOMINACION	FRECUENCIA	TENDENCIA %
SI	15	75%
NO	4	20%
NO SABE	1	5%
TOTAL	20	100 %

Fuente propia



Análisis e interpretación:

Se observa que del total de trabajadores encuestados un 75% cree que la falta de conocimiento y/o aplicación de las políticas de crédito y cobranza afecta económicamente a la empresa, un 20% considera que no son las políticas de crédito y cobranza el problema que afecta directamente la estabilidad económica de la empresa y un 5% no sabe si las políticas de crédito y cobranza están íntimamente relacionadas a los resultados económicos de la empresa.

## 5.8.2 ANALISIS DOCUMENTAL

Análisis porcentual de los estados financieros "LABORATORIO ROBLES EIRL" periodo 2013:

# LABORATORIO ROBLES EIRL

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013  
EXPRESADO EN NUEVOS SOLES

ACTIVO		%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
efectivo y equivalentes de efectivo	S/.37,005.00	8.17%
cuentas por cobrar comerciales (neto)	S/.165,346.00	36.50%
Materiales auxiliares, suministros y repuestos (neto)	S/.105,401.00	23.27%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>S/.307,752.00</b>	<b>67.94%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
inmuebles, maquinaria y equipo (neto)	S/.144,780.00	31.96%
activo diferido	S/.451.00	0.10%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/.145,231.00</b>	<b>32.06%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>S/.452,983.00</b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
tributos por pagar	S/.1,655.00	2.73%
cuentas por pagar comerciales	S/.52,479.00	86.48%
obligaciones financieras	S/.6,550.00	10.79%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>S/.60,684.00</b>	<b>100.00%</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
Capital	S/.140,000.00	35.69%
resultados acumulados	S/.252,299.00	64.31%
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>S/.392,299.00</b>	<b>100.00%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>S/.452,983.00</b>	

# LABORATORIO ROBLES EIRL

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2013  
EXPRESADO EN NUEVOS SOLES

VENTAS NETAS	S/.976,730.00	100.00%
<u>COSTO DE VENTAS</u>	<u>S/.694,019.00</u>	71.06%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>S/.282,711.00</b>	<b>28.94%</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/.95,266.00	9.75%
<u>GASTOS DE VENTAS</u>	<u>S/.95,266.00</u>	9.75%
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>S/.92,179.00</b>	<b>9.44%</b>
<u>GASTOS FINANCIEROS</u>	<u>S/.8,524.00</u>	0.87%
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTIC.E</b>		
<b>IMPUESTOS</b>	<b>S/.83,655.00</b>	<b>8.56%</b>
<u>IMPUESTO A LA RENTA ANUAL</u>	<u>S/.25,096.50</u>	2.57%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>S/.58,558.50</b>	<b>6.00%</b>

Análisis de los indicadores contables – financieros mediante ratios de liquidez, ratios de gestión, ratios de solvencia y ratios de rentabilidad periodo 2013:

### **A.- RATIOS DE LIQUIDEZ**

#### **A1.- RAZON CORRIENTE (activo cte/pasivo cte)**

$$\text{RC} = \frac{\text{S/}.307,752.00}{\text{S/}.60,684.00} = 5.071386197$$

#### INTERPRETACION:

tiene una razón corriente de 5.07 lo que expresa que se está perdiendo rentabilidad pues posee activos corrientes ociosos. Es decir hay una ineficiencia de los recursos.

#### **A2.- RAZON ACIDA (activo cte - existencias/ pasivo cte)**

$$\text{prueba acida} = \frac{\text{S/}.202,351.00}{\text{S/}.60,684.00} = 3.334503329$$

#### INTERPRETACION:

tiene una razón acida de 3.33 lo que expresa que se está perdiendo rentabilidad debido a que hay activos corrientes ociosos.

#### **A3.- RAZON DEL EFECTIVO (efectivo/pasivo cte)**

$$\text{RC} = \frac{\text{S/}.37,005.00}{\text{S/}.60,684.00} = 0.609798299$$

#### INTERPRETACION:

tiene una razón de efectivo de 0.61 lo que indica que tiene un nivel de riesgo, pues podría suspenderse los pagos a terceros debido a la insuficiencia de activos líquidos para afrontar sus obligaciones.

## **B.- RATIOS DE GESTION**

### **B1.- ROTACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

(en días: cuentas por cobrar \* 365/ventas)

$$\text{RCPC en días} = \frac{\text{S/}.60,351,290.00}{\text{S/}.827,737.29} = 72.91116501$$

INTERPRETACION:

La rotación de las cuentas por cobrar es de 72.91 lo que manifiesta que las cuentas por cobrar son convertidas en efectivo, pagada la deuda, después de 73 días de brindado el crédito.

## **C.- RATIOS DE SOLVENCIA**

### **C1.- RAZON DE ENDEUDAMIENTO (total pasivo/total activo)**

$$\begin{array}{l} \text{ratio} \\ \text{endeudamiento} \end{array} = \frac{\text{S/}.60,684.00}{\text{S/}.452,983.00} = 0.133965292$$

INTERPRETACION:

tiene una razón de endeudamiento de 0.13 lo que expresa que por cada nuevo sol de activos totales un 13% son financiados por los acreedores.

### **C2.- RAZON DE COBERTURA PARA GASTOS OPERATIVOS**

(utilidad bruta/gastos operativos)

$$\text{CPGO} = \frac{\text{S/}.282,711.00}{\text{S/}.190,532.00} = 1.483797997$$

INTERPRETACION:

la cobertura para gastos operativos es de 1.48 lo que indica que la empresa por cada sol que genera de utilidad bruta es equivalente a 1.48 veces sus gastos operativos.

### **C3.- RAZON DEUDA PATRIMONIO (pasivos/patrimonio)**

$$\text{RDP} = \frac{\text{S/}.60,684.00}{\text{S/}.308,644.00} = 0.19661487$$

INTERPRETACION:

la razón deuda patrimonio es de 0.20 lo que indica que por cada sol aportado por los accionistas el 20% han sido aportados por los accionistas.

## **D.- RATIOS DE RENTABILIDAD**

### **D1.-RAZON DEL RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO (utilidad neta/patrimonio)**

$$\text{RRSP} = \frac{\text{S/}.58,558.50}{\text{S/}.308,644.00} = 0.189728295$$

#### **INTERPRETACION:**

el ratio de rendimiento sobre el patrimonio es de 0.19 lo que manifiesta que por cada sol invertido de los socios se obtiene un rendimiento del 19% sobre el patrimonio.

### **D2.- RAZON DEL RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION (utilidad neta/activo total)**

$$\text{RRSI} = \frac{\text{S/}.58,558.50}{\text{S/}.452,983.00} = 0.129273063$$

#### **INTERPRETACION:**

el ratio de rendimiento sobre la inversión es de 0.13 lo que expresa que por cada sol invertido de los activos se produce un rendimiento del 13% sobre la inversión.

### **D3.- RAZON DE RENDIMIENTO SOBRE LOS PASIVOS (utilidad neta/pasivos totales)**

$$\text{RRSP} = \frac{\text{S/}.58,558.50}{\text{S/}.60,684.00} = 0.964974293$$

#### **INTERPRETACION:**

el ratio de rendimiento sobre los pasivos es de 0.96 lo que expresa que por cada sol del total de los pasivos producen un 96% de rendimiento.

**NOTA:** para una profundización del tema se presentan los cuadros de ventas, compras y registro de ingresos y egresos de caja en el anexo N° 05.

## 5.9. ANALISIS Y DISCUSION

### 5.9.1 DEL CUESTIONARIO:

1.- Según los resultados obtenidos de los cuadros 1; 2 y 3 de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, el 55% conoce el significado de lo que son las políticas de crédito y cobranza, definición establecida por (G., 2004) donde expresa que *“son las normas que establecen los lineamiento para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le debe conceder”* mientras que el 45% tiene una definición confusa o ignora totalmente su significado.

Además un 65% afirma que la empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza establecidas en un manual o que alguna persona del ambiente laboral mencione alguna norma o regla sobre estas políticas no siendo beneficioso para la empresa porque según (G., 2004) (R.E, Administracion y Control de Cuentas por Cobrar, 2001) *“...deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito y cobranza es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa...”* y por tanto es un factor negativo para la entidad; por otro lado un 15% aduce que la empresa si tiene políticas de crédito y cobranza y si bien no están tipificadas en un documento se sabe de ciertas normas mencionadas por el área administrativa en periodos anteriores.

Así mismo conociendo que solo se han mencionado que existe políticas de créditos y cobranza en periodos anteriores (no por conducto regular), un 60% de los trabajadores asegura que en la actualidad no se vienen aplicando o desconocen totalmente si se aplican estas normas y que hasta la actualidad no se ha dado charlas, capacitación o inducción de temas relacionados con *“...políticas y procedimientos de cobranza, tipos de políticas de cobranza, formas de cobro, análisis de cliente para un crédito...”* etc. (mención hecha por la página [www.monografias.com](http://www.monografias.com) en un trabajo que lleva por nombre “diseño de políticas de crédito”).

Si bien es cierto que la empresa no aplica ningún tipo de políticas de crédito, sin embargo actualmente viene otorgando créditos a sus clientes con la finalidad de aumentar su cartera de clientes potenciales y mantener la fidelización de los clientes actuales, incrementando las ventas y al mismo tiempo manteniendo la imagen de crédito de la empresa , situación que menciona (R.E, Administracion y Control de Cuentas por Cobrar, 2001) (Brighan, 2004) en su

libro *“administración y control de cuentas por cobrar”* como políticas liberales que *“...tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades”*.

2.- Según los resultados obtenidos del cuadro N° 4, un 75% de los trabajadores encuestados considera que las políticas de créditos y cobranza no son adecuadas para la empresa, ya que se viene observando el incremento de morosidad, convirtiéndose en cuentas incobrables, situación que (G., 2004) menciona diciendo que *“...la ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la falta de una política de créditos no producen resultados óptimos...”* pues el mismo menciona que *“...la política de cobro no es más que los diferentes procedimientos que va a utilizar una empresa para agilizar el periodo de cobro, así como disminuir el periodo de morosidad y de las pérdidas por incobrables. De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos...”* y para ello creemos que es necesario la implementación de políticas de crédito y cobranza, para evitar la morosidad, criterios que según (Brighan, 2004) son... *“El tiempo: se refiere a la demora que un cliente tarda en cancelar sus obligaciones de crédito. El reporte de antigüedad de la cuenta por cobrar: se refiere a un documento que muestra cuanto tiempo han estado pendiente de cobro las cuentas por cobrar. Este reporte proporciona el porcentaje de cuentas por cobrar recientemente vencidas y adecuadas, y los porcentajes adecuados por periodos de tiempo específicos. El uso adecuado de un sistema computarizado: se refiere a la necesidad de usar un sistema que registre las ventas emite facturas, para llevar un registro de la fecha que se hagan los pagos, para alertar al administrador del crédito en el momento en que vean una cuenta y para garantizar que se tomen las acciones necesarias para cobrar las cuentas...”*.

3.- según los resultados obtenidos de los cuadros N° 5 y 6, el 55% de los trabajadores encuestados cree que los resultados económicos de la empresa son eficientes a pesar de no contar con políticas de crédito y cobranza, ya que sigue contando con una rentabilidad y solvencia asequible, mientras que un 30% cree que los resultados no son eficientes, ya que se viene incrementando el nivel de morosidad trayendo como consecuencia demora de los cancelación de las obligaciones sino hasta el último día de ciertas obligaciones trayendo

recargo de intereses y obligaciones con sus trabajadores, no pudiendo mejorar la infraestructura de la empresa así como la compra de materiales e instrumentos de laboratorio.

Debido a dichos datos un 40% afirma que si se debería seguir aplicando las políticas actuales, el 20% no sabe no opina, y el 40% restante afirma que se deberían cambiar de políticas de crédito y cobranza para obtener rendimientos económicos más altos y así evitar contingencias futuras con los clientes, así lo menciona (C.C., 2009) que *“...debe realizarse una evaluación crediticia de todos los nuevos clientes antes de efectuar cualquier venta...estados financieros del cliente... reputación, condiciones del mercado, segmento de negocios que opera, calificación de riesgo... todas claramente establecidas en una política de crédito eficiente y detallada... evitara contingencias de todo tipo e índole...”*

Para ello la página [www.felaban.com](http://www.felaban.com) en su boletín mensual Clain, revista N° 20 menciona que los procedimientos y técnicas para el área de cobranza como informe base debería ser *“...En cualquier sistema de cobranzas las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas. 1. Recordatorio. 2. Insistencia o persecución. 3. Acciones o medidas drásticas...”* Además de que los tiempos límites de cobranza serían *“...Cobranza administrativa: hasta 90 días, Cobranza pre-judicial: hasta 120 días, Cobranza judicial: después de 120 días...”* y que las técnicas de cobranza serían *“...Pre-cobranza: antes del vencimiento, cobranza por cansancio: después del vencimiento...”* y que los objetivos deberían ser *“...Recuperación de ventas a crédito, Reducir el periodo promedio de cobro, Reducir la pérdida por incobrabilidad...”* y que los procedimientos serían *“...Visitas personales, Llamadas telefónicas, Cartas, Acciones legales...”* considerando que si se aplican estos procedimientos como mínimo la empresa reducirá sus gastos por cobranza a sus clientes y mejorará positivamente su rendimiento económico como financiero.

4.- según los resultados obtenidos del cuadro N° 7, un 65% de los trabajadores encuestados afirma que hay un alto nivel de morosidad por parte de los clientes y que si bien la gran mayoría termina pagando sus deudas, no lo hacen en un periodo corto, sino en un largo plazo y de manera fraccionada, debido a la falta de políticas además de mencionar que se tiene una cartera de clientes de diferente índole económica y social la cual no ha sido evaluada y por tanto no se sabe cuál es la reacción de los mismos en relación a sus deudas, situación que complementa (Baez Marte, Análisis del Sistema de Créditos de una Empresa, 2010) expresando que las causas de que las cuentas no se paguen es que hay *“...clientes que*

*pasan por alto la fecha de pago de sus cuentas por negligencia o por métodos de trabajo deficientes por parte de la entidad ...clientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la deuda... Clientes con incapacidad temporal para pagar... Clientes que contraen deudas por encima de su capacidad de pago...”.*

5.- según los resultados obtenidos del cuadro N° 8, un 75% cree que las políticas de crédito y cobranza son los parámetros indicados para determinar si le brinda o no un crédito a un cliente, creencia que es afirmada por (Mesa, 2009) en su libro “administración financiera” donde menciona que “...Las políticas de crédito son normas establecidas por la entidad crediticia para poder establecer los requisitos básicos que debe tener un cliente y así poder medir el límite de crédito que se le puede otorgar...” y que para medir el nivel de riesgo de un crédito se da a través de “...1. Carácter: conocimiento del cliente, intención de cumplir con sus compromisos, es un factor moral, características personales. 2. Capacidad: juicio subjetivo sobre capacidad de pago del cliente, se juzga comportamiento pasado, se analizan flujos futuros. 2. Capital: corresponde a la posición financiera del cliente, corresponde al análisis del patrimonio. 3. Colateral: se refiere a otros activos que el cliente puede ofrecer como garantías en la obtención de créditos. 4. Condiciones: factor no controlable por el cliente, y relacionado con la situación económica del entorno...” y así poder determinar “...la probabilidad de que un cliente se atrase o, en el peor de los casos, se transforme en incobrable...”.

6.- según los resultados obtenidos del cuadro N° 9, el 75% de los trabajadores encuestados cree que la falta de conocimiento y/o aplicación de políticas de crédito y cobranza afecta directamente a la situación económica de la empresa, situación que es afirmada por (Marco, 1988) en su tesis titulada “análisis del impacto de la implementación de una política de créditos y cobranza en la rotación de cuentas por cobrar en la empresa comercial Suarez E.I.R.L de Trujillo” en la cual explica la importancia y efecto de las políticas de crédito y cobranza así como las cuentas por cobrar desde un punto de vista financiero cuando menciona que “...Desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Esto a su vez afecta el flujo de caja de una empresa, en vista de los efectos que tienen las políticas relativas de la concesión de créditos y a las políticas de cobranzas en la rapidez con que entren los fondos a la firma. Asimismo, también se afectarán

los estados financieros presupuestados, tanto el estado de ganancias y pérdidas como el balance general debido a los efectos de las decisiones que se tomen respecto a las ventas a crédito y a las pérdidas por cuentas incobrables. Así, desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa. De una buena política de concesión de crédito y de un buen sistema de cobros, dependerá la contribución de las cuentas por cobrar a la provisión de fondos en las condiciones más ventajosas y a la maximización de las utilidades de la empresa...” y desde un punto de vista económico al menciona que “...Las cuentas por cobrar (el crédito) representan un elemento con efectos decisivos en todos los tipos del ciclo de negocios. Los negocios en sus actividades son entes dinámicos que pasan por una serie de etapas o períodos en los cuales períodos de prosperidad alternan con períodos de recesión. La confianza y voluntad para el otorgamiento de crédito, monto y plazo de pago van a depender en gran parte de la etapa en la cual se encuentre el negocio. En consecuencia, cuando un negocio se recupera de un período de decadencia, invierte en activos fijos, los precios y las utilidades aumentan con el incremento de la demanda; al elevarse el valor de las acciones, nuevos créditos se negocian fundamentados en ese aspecto. Se necesita la utilización de la totalidad del capital y mano de obra para satisfacer la demanda. En una época de depresión, en la cual la demanda se nivela o es inferior a la producción, los comerciantes quedan con niveles de inventarios elevados que no pueden vender; se trata de acelerar el cobro de las cuentas y documentos por cobrar, se venden bonos, acciones y activos fijos para pagar a los acreedores y aumentar la liquidez de la firma; la reducción de personal es característica de esta época. En época de recesión, lo característico es que un gerente sea pesimista y reacio a conceder créditos. Así, la reducción en las ventas y en la actividad de los negocios, a lo cual a su vez se une la presión a los clientes para que cancelen sus deudas a la empresa; cuando se trata de créditos de plazos no vencidos, se les ofrecen a los clientes atractivos descuentos por pagar antes de la fecha de vencimiento de la deuda. Cuando la recesión alcanza su punto más bajo, los gerentes de crédito intentan estimular la recuperación de la empresa mediante el establecimiento de una política crediticia más liberal. En las primeras etapas de cambio en los negocios, si la confianza de los gerentes de crédito en la capacidad de pago de sus clientes en el futuro los hace demasiado flexibles en la concesión de los créditos, se da un impulso a la sobre expansión con el consiguiente peligro de inversión excesiva en cuentas por cobrar...lo anteriormente señalado respecto al enfoque económico del crédito resalta el papel que desempeña el crédito en las diversas etapas del

*ciclo de los negocios y la incidencia que tiene el ciclo de los negocios en los niveles de cuentas por cobrar, en la concesión y en la restricción del crédito...”*

#### **5.9.2 DEL ANÁLISIS DOCUMENTAL:**

##### **7.- De las políticas de crédito y cobranza:**

Debido a los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa LABORATORIO ROBLES EIRL se observa que la empresa no ha implementado normas de políticas de crédito y cobranza, mas solo se han dado algunas indicaciones sobre los criterios para ceder créditos así como funciones para sus cobros posteriores de manera verbal en periodos anteriores.

##### **8.- De las ventas:**

La empresa mantiene, gracias a su años en el mercado y sus servicios de calidad, una estabilidad en relación a sus ventas con un promedio mensual de S/. 80 000 aproximadamente (S/. 2 600 por día aprox.). Siendo sus ventas más bajas en los meses de Noviembre y Diciembre así como las más altas en los meses de Enero y Febrero. Estas ventas incluyen un rubro es la prestación de servicios de laboratorio clínico.

La empresa cuenta con una cartera de clientes con años de fidelización, a los cuales se les brinda facilidades cuando estos solicitan servicios así como medicamentos, sin darles algún tipo de límite de fecha ni las formas de como cancelar dichas deudas.

##### **9.- De las compras y los gastos:**

La empresa continua abasteciéndose de activos, durante el presente periodo ha hecho compras de materiales auxiliares, suministros y repuestos para cumplir con su servicio principal en menor magnitud a diferencia de periodos anteriores.

Debido a la falta de políticas de crédito y cobranza trajo como consecuencia un incremento porcentual de morosidad por lo cual la empresa se ha visto obligado en la necesidad de contratar servicios de cobranza, además de que se ha incrementado los gastos por papeleo (debido a los envíos por cancelación de deuda) y por llamadas telefónicas, envio de cartas de cobranza, envios de email a los deudores.

#### 10.- De los ingresos y egresos en caja:

Como se observa en el cuadro de los ingresos, si bien es cierto se tiene un saldo positivo en caja debido a los cobros por los servicios realizados, el efectivo mes a mes ha ido disminuyendo debido a que los clientes no cancelan sus deudas en cortos plazos.

Si bien el efectivo obtenido por la venta de los servicios tiene por destino el pago de los diferentes gastos, pagos y compras de la empresa no cumple ese propósito debido a que las ventas se realizan al crédito y por tanto se tiene que compensar con el efectivo que se tiene en caja haciendo que con el pasar del tiempo el saldo en caja disminuya, situación similar que menciona Carmela Valderrama en su tesis titulada “el impuesto general a las ventas y su incidencia en la liquidez de empresa de transporte de carga de la región de la libertad”, nos indica en sus conclusiones que *“...el pago del impuesto general a las ventas es un desembolso asumido indirectamente con el consumidor, pero en el caso de las ventas del crédito, esto no se materializa en su totalidad y la empresa tiene que extraer el efectivo que dispone, para cumplir con dicho pago, hecho que origina la disminución de la liquidez de caja...”*.

Por otro lado los egresos de caja han ido aumentando paulatinamente debido a la contratación de servicios de cobranza y similares.

#### 11.- Del estado de situación financiera:

Realizando un análisis porcentual se observa que las cuentas con mayores porcentajes son las cuentas por cobrar comerciales (en el caso de los activos) con un 36.5% y las cuentas por pagar comerciales (en el caso de los pasivos) con un 86.48% lo que nos indica que:

1. No hay un buen control en los créditos y cobros a los clientes debido al inmenso porcentaje acumulado en este rubro y el poco efectivo acumulado (8.17%).
2. Que debido a la falta de efectivo se ha visto en la necesidad de realizar préstamos bancarios así como solicitar crédito a sus proveedores.

Si bien tiene un patrimonio que lo respalda (S/. 140 000), los resultados del periodo no han sido los más sobresalientes en comparación con otros años, originando deudas que no deberían existir debido al buen nivel de ventas realizadas.

## 12.- Del estado de resultados integrales:

Realizando un análisis porcentual se observa que los gastos operativos se ha incrementado (19.5%) debido a los servicios de cobranza y gastos relacionados dando como resultado una menor utilidad (6%) en comparación con las ventas realizadas durante el periodo (100%).

## 13.- De la liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad 2013:

Realizando los ratios de liquidez encontramos que en situaciones normales la empresa podría solventar sus deudas a corto plazo gracias a los activos corrientes que ostenta, pues por cada sol de deuda presente tiene 5 soles para cubrirla. Pero si observamos con más detenimiento la mayor parte de estos activos se encuentran en las cuentas por cobrar, las mercaderías y por último el efectivo; entonces de no cobrar las cuentas pendientes y de deteriorarse las mercaderías el efectivo no es suficiente para poder cumplir con las presentes obligaciones pues solo cubre el 61% de las deudas actuales.

Además gracias a los ratios de liquidez podemos decir que hay falta de eficiencia por parte de la empresa, pues tiene muchos activos ociosos que pudieran ser invertidos en mejores circunstancias.

Mencionando la gestión de la empresa se llega a la rotación de las cuentas por cobrar comerciales que como se observa tiene una rotación de 73 días aproximadamente, es decir desde el momento en que se otorga un crédito a un cliente estas cuentas por cobrar llegan a ser canceladas en un periodo de 73 días, situación que no es adecuada para la entidad debido a que viene incrementando el nivel de morosidad generando poca disponibilidad de efectivo y retrasos en el pago de las obligaciones.

Ahora bien la solvencia de la empresa se está viendo amenaza debido a la aparición de pasivos, pues con los ratios de endeudamiento se observa que por cada sol de activos que se tiene ha sido necesario el financiamiento de un 13% por parte de los acreedores, situación que no debería ocurrir debido al gran número de ventas que se tiene anualmente, además de que los gastos operativos son mayores en casi un 50% en relación a la utilidad obtenida durante el periodo.

Para culminar, la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados en un determinado periodo; es decir la inversión obtenida de los capitales utilizados en el mismo; situación que se observa no ha tenido buenos resultados este año en la empresa debido a que este año solo se ha tenido un 19% de utilidad en comparación con el patrimonio invertido; además de que hay un rendimiento bajísimo por parte de los activos custodiados por la empresa pues solo han brindado un rendimiento anual del 13%.

En conclusión la empresa debido a que no cuenta con políticas de crédito y cobranza no puede hacer efectiva las cuentas por cobrar en un corto plazo, generando un bajo nivel de rentabilidad no pudiendo afrontar sus obligaciones por falta de liquidez.

## 5.10 CONCLUSIONES

1. Se comprobó que del total de trabajadores encuestados el 65% indica que la empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza, realizando cobranzas pero no por conducto regular, viéndose afectada ya que no cuenta con liquidez a corto plazo para el cumplimiento a tiempo de sus obligaciones y gastos, fijando un periodo de cobro congruente con nuestras operaciones de pago (metas de liquidez).
2. Se demostró que los métodos de créditos y cobranza con los que se vienen trabajando no son adecuados, siendo necesario la implementación de estos en calidad de URGENTE, la mayor parte de las ventas se realizaron a crédito, en muchos casos por su respaldo de facturas que están registradas dentro de las "Cuentas por Cobrar", y como no se contaba con políticas de crédito estas "Cuentas por Cobrar" pasaron a formar parte del gasto del ejercicio por la incobrabilidad de las mismas constituyendo una pérdida para el empresa Laboratorio Robles E.I.R.L.
3. Se determinó que la falta de políticas de créditos y cobranza influye directamente a la **situación económica** ya que la cantidad de bienes y activos no se puede incrementar por falta de liquidez, la **situación financiera** no puede hacer frente a sus obligaciones y gastos que tiene o, lo que es lo mismo, no disponer de liquidez para poder cumplir sus obligaciones de la empresa Laboratorio Robles E.I.R.L.

## 5.11 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación de política de crédito y cobranza, diseñado con la finalidad de brindar los conocimientos y herramientas necesarias para la gestión efectiva de créditos y cobranzas y poder reducir la morosidad que se viene presentando en la empresa, teniendo en cuenta el entorno competitivo empresarial y la importancia de una gestión eficiente que promueva el logro de los objetivos de la empresa, manteniendo el prestigio de la empresa Laboratorio Robles EIRL.
2. Luego de la implementación de las políticas de créditos y cobranzas, inspeccionar periódicamente el cumplimiento de las normas implantadas, dando conformidad si estas son o no las más adecuadas para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados, disminuyendo las cuentas incobrables en la empresa Laboratorio Robles EIRL.
3. Capacitar continuamente a todos los colaboradores de la organización y conocer sus dudas, opiniones, consejos, etc .y poder crear planes contingentes para todas las situaciones y áreas de la organización, teniendo una comunicación constante de todas las áreas para el control de la evolución de la implementación de las políticas de créditos y cobranza, y constatar las mejoras en la situación económica y financiera de la empresa Laboratorio Robles EIRL.

## 5.12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Anónimo. (s.f.). [www.monografias.com](http://www.monografias.com). Obtenido de Gerencia de Créditos:  
[www.monografias.com/gerencia\\_creditos/2545%44/gerencia](http://www.monografias.com/gerencia_creditos/2545%44/gerencia)

Anónimo. (s.f.). [www.negocios.uncomo.com](http://www.negocios.uncomo.com). Obtenido de Diferencia entre Situación Financiera y Situación Económica: <http://negocios.uncomo.com/articulo/diferencia-entre-situacion-economica-y-situacion-financiera-27003.html#ixzz3QEEizf2Q>

Añez, M. (2008). [www.monografias.com](http://www.monografias.com). Obtenido de Administración y Finanzas:  
<http://m.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml>

Baez Marte, H. G. (2010). Análisis del Sistema de Créditos de una Empresa.

Baez Marte, H. G. (2013). Las finanzas y las NIIF: Enfoque 2013. Santiago: Atrium.

Bolten. (1993). Administración Financiera: ¿Que es el control total de calidad? Mediciones. Cali, Colombia: Norma.

Brigham. (1983). Guía de estudio: Fundamentos de Administración Financiera y Administración Financiera.

Brighan. (2004). Financiación Básica de los Negocios. México: UTEHA.

C.C., C. (2009). Política de Crédito en las Organizaciones - Un Instrumento para Administración de Empresa.

Caldas, M. E. (2004). [www.monografias.com](http://www.monografias.com). Obtenido de Gerencia de Créditos:  
[www.monografias.com/creditos\\_cobranza7542%44](http://www.monografias.com/creditos_cobranza7542%44)

Clain, b. m. (s.f.). [www.celeban.com](http://www.celeban.com). Obtenido de revista nº 20:  
[www.celeban.com/clain/revis20/html](http://www.celeban.com/clain/revis20/html)

G., H. (2004). Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas. México.

Ley del Impuesto a la Renta. (s.f.).

Manfredo, A. (s.f.). [www.monografias.com](http://www.monografias.com). Obtenido de Administración y Finanzas:  
<http://m.monografias.com/trabajos5/asba/asba.shtml>

Marco, S. R. (1988). Crédito y Cobranza. México: Continental S.A.

Mesa, M. A. (2009). Las Finanzas y las NIIF aplicadas al nuevo PCGE. Lima: Grupo acrópolis.

R.E, B. (2001). Administración y Control de Cuentas por Cobrar.

R.E, B. (2011). Administración y control de cuentas por cobrar. Ciudad Guayana / Isla de Margarita, Venezuela.: Codilca.

Salazar Cobeñas, M. (2009). Tesis Análisis del Impacto de la Implementación de una Política de Créditos y Cobranzas en la Rotación de Cuentas por Cobrar en la empresa Comercial Suarez EIRL de Trujillo. Trujillo, Perú.

Urbina, G. B. (1997). Evaluación de Proyectos. México: MCGraw Hill.

Valderrama. (2005). El Impuesto General a las Ventas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa de Transporte de Carga de la Región de la Libertad. Trujillo.

## 5.13 ANEXOS

### ANEXO N° 01: matriz de consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>¿Cómo influye la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación financiera y económica de la empresa Laboratorio Robles EIRL en el 2013?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la existencia de influencia de la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación financiera y económica de la empresa Laboratorio Robles EIRL en el 2013.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> a) Comprobar si los trabajadores conocen de las políticas de crédito y cobranza de la empresa Laboratorio Robles EIRL. b) Demostrar si las políticas de crédito y cobranza de la empresa Laboratorio Robles EIRL son las más adecuadas.</p>	<p>Existe influencia de la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación financiera y económica de la empresa Laboratorio Robles EIRL en el 2013.</p>	<p>Independiente: políticas de crédito y cobranza.</p> <p>Dependiente: situación financiera y económica.</p>

**CUESTIONARIO:**

El objetivo del presente cuestionario es recoger información para determinar la influencia de la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación económica y financiera de la empresa laboratorio robles EIRL; por lo que solicitamos a Ud. Responda las siguientes preguntas con objetividad. Además de ser una encuesta anónima.

**INSTRUCCIONES:**

Marque con un aspa (x) dentro del paréntesis la respuesta que considere correcta.

**I. DE LAS POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA:**

1. ¿Usted tiene algún conocimiento de lo que son políticas de crédito y cobranza?

a) Si ( )      b) No ( )

2. ¿Usted cree que existen políticas de Crédito y Cobranza en la empresa?

a) Si ( )      b) No ( )      c) No Sabe ( )

3. ¿Cree usted que la empresa está aplicando políticas de crédito y cobranza actualmente?

a) Si ( )      b) No ( )      c) No Sabe ( )

4. ¿Considera que son adecuadas las actuales políticas de crédito y cobranza?

a) Si ( )      b) No ( )

5. observando su entorno laboral ¿Cree usted que los resultados económicos de la empresa son eficientes?

a) Si ( )      b) No ( )      c) No Sabe ( )

6. ¿Cree usted que se debe seguir aplicando estas políticas de crédito y cobranza?

a) Si ( )      b) No ( )      c) No Sabe ( )

7. ¿Sabe usted si existe un alto porcentaje de morosidad por parte de los clientes?

a) Si ( )      b) No ( )

8. ¿Usted cree que una política de crédito y cobranza da la pauta para determinar la capacidad de pago así como conceder crédito a un cliente?

a) Si ( )      b) No ( )      c) No Sabe ( )

9. ¿Usted cree que la falta de conocimiento y/o aplicación de políticas de crédito y cobranza está afectando la situación económica de la empresa?

a) Si ( )      b) No ( )      c) No Sabe ( )

ANEXO N° 03: validación del instrumento

Después de revisado el instrumento de la Tesis denominada: "INFLUENCIA DE LA FALTA DE POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA EN LA SITUACION FINANCIERA Y ECONOMICA DE LA EMPRESA LABORATORIO ROBLES E.I.R.L. EN EL 2013", mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?			X			
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?		X				
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?				X		
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?				X		
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?	X					
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?		X				

Validado por:

**Dr. CPC. ERNESTO LEON ALVA**

Docente Principal de la Universidad San Pedro de Chimbote

Chimbote, 20 de diciembre 2014.

ANEXO N° 04: confiabilidad del instrumento

No.	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?			X			
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?		X				
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?				X		
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?				X		
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?	X					
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?		X				

Validado por:

**Dr. CPC. ERNESTO LEON ALVA**

Docente Principal de la Universidad San Pedro de Chimbote

Chimbote, 20 de diciembre 2014.

ANEXO N° 05: cuadros resumen del registro de ventas, compras y egresos e ingresos de caja.

MES O PERIODO	VENTAS MENSUALES DECLARADAS 2013		
	BASE IMPONIBLE	IGV	TOTAL
ENERO	S/.111,441.53	S/.20,059.47	S/.131,501.00
FEBRERO	S/.97,686.44	S/.17,583.56	S/.115,270.00
MARZO	S/.73,338.98	S/.13,201.02	S/.86,540.00
ABRIL	S/.64,867.80	S/.11,676.20	S/.76,544.00
MAYO	S/.62,328.81	S/.11,219.19	S/.73,548.00
JUNIO	S/.64,871.19	S/.11,676.81	S/.76,548.00
JULIO	S/.62,194.92	S/.11,195.08	S/.73,390.00
AGOSTO	S/.64,027.97	S/.11,525.03	S/.75,553.00
SEPTIEMBRE	S/.63,318.64	S/.11,397.36	S/.74,716.00
OCTUBRE	S/.60,066.10	S/.10,811.90	S/.70,878.00
NOVIEMBRE	S/.57,661.86	S/.10,379.14	S/.68,041.00
DICIEMBRE	S/.45,933.05	S/.8,267.95	S/.54,201.00
<b>VENTAS TOTALES 2014</b>	<b>S/.827,737.29</b>	<b>S/.148,992.71</b>	<b>S/.976,730.00</b>

MES O PERIODO	COMPRAS MENSUALES DECLARADAS 2013		
	BASE IMPONIBLE	IGV	TOTAL
ENERO	S/.62,216.10	S/.11,198.90	S/.73,415.00
FEBRERO	S/.57,797.46	S/.10,403.54	S/.68,201.00
MARZO	S/.58,856.78	S/.10,594.22	S/.69,451.00
ABRIL	S/.63,907.63	S/.11,503.37	S/.75,411.00
MAYO	S/.59,444.92	S/.10,700.08	S/.70,145.00
JUNIO	S/.63,644.92	S/.11,456.08	S/.75,101.00
JULIO	S/.62,884.75	S/.11,319.25	S/.74,204.00
AGOSTO	S/.55,097.46	S/.9,917.54	S/.65,015.00
SEPTIEMBRE	S/.62,122.03	S/.11,181.97	S/.73,304.00
OCTUBRE	S/.50,932.20	S/.9,167.80	S/.60,100.00
NOVIEMBRE	S/.49,316.95	S/.8,877.05	S/.58,194.00
DICIEMBRE	S/.43,210.17	S/.7,777.83	S/.50,988.00
<b>COMPRAS TOTALES 2014</b>	<b>S/.689,431.36</b>	<b>S/.124,097.64</b>	<b>S/.813,529.00</b>

<b>INGRESOS DE LIBRO CAJA MENSUAL 2013</b>			
<b>MES O PERIODO</b>	<b>COBROS DEL MES ACTUAL</b>	<b>COBROS DE MESES PASADOS</b>	<b>TOTAL COBROS DEL MES</b>
<b>ENERO</b>	S/.73,640.56	S/.31,560.24	S/.105,200.80
<b>FEBRERO</b>	S/.64,551.20	S/.27,664.80	S/.92,216.00
<b>MARZO</b>	S/.48,462.40	S/.20,769.60	S/.69,232.00
<b>ABRIL</b>	S/.42,864.64	S/.18,370.56	S/.61,235.20
<b>MAYO</b>	S/.41,186.88	S/.17,651.52	S/.58,838.40
<b>JUNIO</b>	S/.42,866.88	S/.18,371.52	S/.61,238.40
<b>JULIO</b>	S/.41,098.40	S/.17,613.60	S/.58,712.00
<b>AGOSTO</b>	S/.42,309.68	S/.18,132.72	S/.60,442.40
<b>SEPTIEMBRE</b>	S/.41,840.96	S/.17,931.84	S/.59,772.80
<b>OCTUBRE</b>	S/.39,691.68	S/.17,010.72	S/.56,702.40
<b>NOVIEMBRE</b>	S/.38,102.96	S/.16,329.84	S/.54,432.80
<b>DICIEMBRE</b>	S/.30,352.56	S/.13,008.24	S/.43,360.80
<b>COBROS TOTALES 2014</b>	<b>S/.546,968.80</b>	<b>S/.234,415.20</b>	<b>S/.781,384.00</b>

<b>EGRESOS DE LIBRO CAJA 2013</b>						
<b>MES/GASTO</b>	<b>MEDICAMENTOS</b>	<b>TRIBUTOS</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>SERVICIOS PUBLICOS</b>	<b>GASTOS DE COBRANZA</b>	<b>GASTOS MENORES</b>
<b>ENERO</b>	S/.47,501.00	S/.1,900.00	S/.15,100.00	S/.540.00	S/.700.00	S/.100.00
<b>FEBRERO</b>	S/.43,201.00	S/.2,303.00	S/.15,100.00	S/.700.00	S/.1,000.00	S/.100.00
<b>MARZO</b>	S/.42,155.00	S/.2,145.00	S/.15,100.00	S/.510.00	S/.700.00	S/.100.00
<b>ABRIL</b>	S/.48,566.00	S/.2,059.00	S/.14,200.00	S/.504.00	S/.700.00	S/.100.00
<b>MAYO</b>	S/.45,101.00	S/.1,826.00	S/.15,100.00	S/.574.00	S/.700.00	S/.100.00
<b>JUNIO</b>	S/.48,201.00	S/.2,178.00	S/.15,100.00	S/.588.00	S/.700.00	S/.100.00
<b>JULIO</b>	S/.48,108.00	S/.2,006.00	S/.15,100.00	S/.601.00	S/.700.00	S/.100.00
<b>AGOSTO</b>	S/.41,201.00	S/.1,996.00	S/.14,200.00	S/.615.00	S/.700.00	S/.100.00
<b>SEPTIEMBRE</b>	S/.46,222.00	S/.1,946.00	S/.14,200.00	S/.567.00	S/.800.00	S/.100.00
<b>OCTUBRE</b>	S/.36,205.00	S/.2,205.00	S/.15,100.00	S/.571.00	S/.800.00	S/.100.00
<b>NOVIEMBRE</b>	S/.36,015.00	S/.2,204.00	S/.15,100.00	S/.555.00	S/.800.00	S/.100.00
<b>DICIEMBRE</b>	S/.28,574.00	S/.1,855.00	S/.15,100.00	S/.531.00	S/.800.00	S/.100.00
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>S/.511,050.00</b>	<b>S/.24,623.00</b>	<b>S/.178,500.00</b>	<b>S/.6,856.00</b>	<b>S/.9,100.00</b>	<b>S/.1,200.00</b>