



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS
CHAMA S.A. V.E.S - LIMA, 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

ORIELA MARÍA SALAZAR ARAUJO
ORCID: 0000-0002-2975-2762

ASESOR

DR. EDWIN VÁSQUEZ MORA
ORCID:0000-0001-8834-8826

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, por darme la fuerza para llegar a realizarlo con dedicación y eficiencia, ellos fueron mi mayor motivación y fuerza para su logro, por su tenaz apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A los directivos, funcionarios de la empresa y a mis compañeros de trabajo, que me brindaron la oportunidad de desarrollar habilidades en la investigación y desarrollo del presente trabajo, también, a mi alma mater, docentes y compañeros que me apoyaron.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL TEMA	
1.1. Antecedentes.....	10
1.2. Descripción organizacional.....	14
1.3. Contexto socioeconómico.....	18
1.4. Descripción general de experiencia.....	21
1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas	21
1.6. Propósito del puesto	22
1.7. Producto (o proceso)	22
1.8. Resultados.....	23
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN	
2.1. Aplicaciones teóricas	24
2.2. Métodos y procedimientos.....	27
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Aportes teóricos.....	29
3.2. Aportes prácticos.....	45
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Determinación de la liquidez general
Tabla 2	Determinación de la prueba ácida
Tabla 3	Determinación del capital de trabajo
Tabla 4	Determinación de la prueba defensiva
Tabla 5	Determinación del periodo medio de cobro
Tabla 6	Determinación de rotación de cuentas por cobrar

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama de la ETU Chama S.A.
Figura 2	Estado de situación financiera de la ETU Chama S.A.
Figura 3	Estado de resultado integral de la ETU Chama S.A.
Figura 4	Análisis horizontal y vertical 2019 y 2018 de la ETU Chama S.A.
Figura 5	Razón prueba ácida
Figura 6	Razón capital de trabajo
Figura 7	Razón prueba defensiva
Figura 8	Razón periodo medio de cobro
Figura 9	Rotación de cuentas por cobrar

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo el análisis de los resultados de la implementación de políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Empresa de Transportes Unidos Chama S.A., en el periodo 2019, es el resultado de la revisión y análisis de los indicadores financieros consecuencia de acciones y metodologías aplicados a la empresa. La implementación de estas políticas constituyó una herramienta básica que permitió obtener un adecuado nivel de liquidez, y que permitieron la presentación de estados financieros razonables. La revisión del sistema de cobranza dentro del área de tesorería, tuvo como objetivo ubicar las deficiencias originadas en periodos anteriores, logrando detectar que se producían por falta de personal debidamente capacitado. Los resultados de la implementación de políticas de créditos y cobranzas permitieron disponer un aceptable nivel de liquidez, para tomar decisiones objetivas en la gestión contable y administrativa. También, se ha evaluado la solvencia y liquidez de la empresa, información básica para proponer soluciones a nuestra problemática planteada. Los datos de la empresa se obtuvieron mediante documentos públicos como estado de situación financiera, análisis de créditos y cobranzas, entre otros; concluimos entonces que, la permanente evaluación de las políticas de créditos y cobranzas, es indispensable para mantener niveles de liquidez y garanticen la operatividad y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

INTRODUCCIÓN

La implementación de políticas de crédito y cobranzas inciden en la liquidez de la empresa; por lo tanto, se debe establecer claramente los lineamientos y procedimientos al inicio del otorgamiento de los créditos, con la finalidad de mantener un nivel adecuado de cuentas por cobrar y el estricto cumplimiento de los calendarios de cobranza, que permitan a la empresa disponer de liquidez en los plazos acordados

La cobranza a los clientes debería ejecutarse estrictamente dentro de los plazos acordados, siendo necesario una evaluación crediticia del solicitante y determinar su real capacidad de pago. Debido a que el retraso en los pagos, la morosidad y la falta de puntualidad en los pagos producen inestabilidad financiera, así como el retraso en el pago de la empresa a los proveedores, como consecuencia de la falta de liquidez, en este contexto; la información se ha desarrollado en 3 capítulos, los cuales se mencionan a continuación:

El primer capítulo comprende los aspectos generales del tema; se describe los antecedentes alineados a la variable, el contexto socioeconómico externo e interno, se describe la experiencia explicando el cargo y funciones que se realiza, el servicio que es objeto del informe y los resultados concretos alcanzados durante un periodo de tiempo.

El segundo capítulo se denomina fundamentación, en este apartado se explica cuál fue el papel que jugó la teoría y la práctica para resolver el problema real de la organización, por lo tanto, se definen las bases teóricas, acciones, metodología y procedimiento del trabajo realizado.

El tercer capítulo, aportes y desarrollo de experiencias, se describe la realidad problemática definiéndola según el marco teórico, bases teóricas de las variables de investigación y la solución del problema, a través del desarrollo explicativo de la experiencia.

Después del desarrollo minucioso de los tres capítulos precedentes, se presenta las conclusiones del informe, es decir, los resultados concretos que se logró, así también, se presenta las recomendaciones y sugerencias a la organización que fue objeto del informe.

Para finalizar, se presenta las referencias bibliográficas, en este caso son las fuentes de información como libros digitales ubicadas en el internet, libros físicos, investigaciones nacionales e internacionales, artículos científicos, entre otros. También, se presenta los anexos, como documentos internos de la empresa, software utilizado, carta de autorización, reporte de similitud, entre otros.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Tirado (2015) en su tesis titulada *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza*. Tesis realizada para optar el título de economista en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza, para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia. La investigación concluye:

La empresa no tiene políticas de crédito y cobranza, aplica procesos empíricos al respecto, no existe control de cuentas por cobrar, tampoco datos actualizados de los deudores, originándose una falta de liquidez que afecta a todos los departamentos de la empresa, principalmente al área operativa, que al carecer de los recursos necesarios deja de producir, por lo tanto, de generar ingresos para la organización.

Según el autor indica que, ante la falta total de políticas generales de crédito y cobranza, se instalaron medidas empíricas que originaron desorden y falta de liquidez afectando a todos los departamentos de la empresa, especialmente al de producción, determinando disminución de ventas, por consiguiente, de liquidez.

Sobre el tema se realizaron búsquedas especializadas en la web, referencias bibliográficas, hallándose trabajos relacionados con el problema y los objetivos del estudio, entre los cuales encontramos:

Cabezas y Díaz (2013) sostiene en su tesis titulada *Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para aumentar la recuperación de la cartera-clientes de la empresa matriz Promodinastía S.A ubicada en la ciudad de Milagro y sucursales*, presentado para optar el título de ingeniería en contaduría pública y auditoría, en la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador. Observa que, el problema principal de la empresa, radica en las cuentas incobrables por la falta de coordinación y la informalidad administrativa, proponiendo realizar encuestas que indiquen funciones y procesos para mejorar el rendimiento operativo en la cobranza.

Según el autor, deduce que la implementación de las políticas de otorgamiento de crédito genera mejora en los procesos; estas políticas deben incluir la delimitación de funciones, formalizar un orden jerárquico en el otorgamiento de créditos, que permita disminuir las cuentas incobrables y mantener la cartera de clientes.

Calderón y Vera (2013) en su tesis titulada *Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A*, presentado para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría, en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Identifica como problema principal la falta de políticas precisas en el área de créditos y cobranzas, así como la falta de personal especializado y el desorden administrativo, proponiendo establecer políticas generales para el otorgamiento de créditos, establecer controles en el otorgamiento y la cobranza y elaboración permanente de reportes para la evaluación de la cartera de créditos de la empresa.

Según el autor podemos deducir que la revisión permanente de las políticas de crédito, el control, seguimiento de las deudas, la emisión de informes actualizados y el concurso de personal especializado, ayudará a mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, mejorando la liquidez de la empresa y ofreciendo más fuente de empleo.

Antecedentes nacionales

Armijo (2016) en su tesis *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima –2015, Perú*. Tesis para optar el título de contador público. El objetivo fue determinar la influencia del control interno en la gestión del departamento de créditos y cobranzas y la liquidez de la empresa. Las conclusiones fueron:

El objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de control, de los departamentos de créditos y cobranzas, que contemple la aplicación del sistema COSO, concluyendo en la urgente implementación de un sistema de control interno.

Se determinó que la influencia de un adecuado sistema del control interno en la gestión de créditos y cobranzas, permitirá una efectiva evaluación de la gestión de la cobranza; para ello será necesario otorgarle importancia a la capacitación del personal responsable.

Uceda y Villacorta (2014) en su tesis titulada *Políticas de venta y morosidad en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima, periodo 2013*. Tesis para obtener el título profesional de contador público. El objetivo general, plantea evaluar de qué manera las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad del cliente, identificando como objetivos específicos cuantificar los niveles de morosidad e identificar cada política

aplicada; lo que permitirá analizar como emerge la empresa. Entre las conclusiones importantes se menciona:

El autor señala que si bien las empresas utilizan el otorgamiento de créditos para aumentar sus ventas, y asegurar la demanda de la producción y el pago en fecha posterior; sin embargo la investigación desarrollada, determino que la tasa de morosidad está relacionada a la falta de una política de créditos que establezca requisitos más rigurosos y clasifique a los clientes según sus posibilidades de pago así como el efectivo compromiso en esta labor de los responsables, en especial del gerente de ventas.

Se determinó que las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, el estudio demostró que los clientes incumplieron los requisitos establecidos para los créditos, originando un mayor porcentaje de morosidad que afecta a la empresa.

Aguilar (2013) en su tesis titulada *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., Año 2012*, para optar el título profesional de contador público en la Universidad San Martín de Porres de la ciudad de Lima, Perú 2013. La investigación ha planteado como objetivo determinar la incidencia entre las cuentas por cobrar y la liquidez de la entidad petrolera. El diseño fue no experimental transeccional, de tipo aplicada, con una muestra de 50 sujetos del área de contabilidad, finanzas y administración, muestreo probabilístico aleatorio estratificado. Las conclusiones más relevantes de la investigación fueron las siguientes:

Se ha probado la hipótesis que cuando no existe políticas de crédito en la empresa, entonces incide en la operatividad y riesgo de liquidez, se utilizó al

estadístico chi cuadrado, obteniendo un valor de significancia de 0,007 y como es menor al 0,05 queda descartado la hipótesis nula. Asimismo, el valor de la prueba fue 14,259 menor a 9,49 lo que confirma la decisión de aceptar la hipótesis alterna.

Asimismo, se ha probado la hipótesis que la política de cobranza incide en el fondo de maniobra de la empresa, se utilizó al estadístico chi cuadrado obteniendo un valor de significancia de 0,000 y como es menor al 0,05 queda descartado la hipótesis nula. Asimismo, el valor de la prueba fue 39,130 menor a 3,84 lo que confirma la decisión de aceptar la hipótesis alterna.

La investigación señala que el análisis de las cuentas por cobrar es determinante en la aplicación de las políticas de crédito y cobranza, otorga importancia a las herramientas informáticas, señala que la morosidad afecta la liquidez y obliga al endeudamiento, ocasionando imagen negativa ante las instituciones crediticias y ante el accionariado de la empresa. Concluye con su afirmación que sin manejo de liquidez no hay empresa, porque no hay dinero o clientes que deban, entonces, cómo se podrá cumplir con las obligaciones o deudas.

1.2. Descripción organizacional

Las empresas en el mundo actual se desarrollan cumpliendo una serie de normas establecidas en los mercados, dentro de los cuales, se deben considerar una serie de transacciones comerciales, las ventas se realizan al contado o al crédito. Si dichas transacciones se realizan al crédito, entonces, es necesaria la evaluación correspondiente a las personas o empresa a las cuales se les debe otorgar dicho crédito, de tal forma que, su cobranza se ajuste plenamente a los estándares de cumplimiento dentro de los plazos

establecidos, permitiendo que la empresa otorgante de los créditos obtenga la liquidez necesaria para que pueda hacer frente a sus obligaciones preferentemente en el corto plazo.

La empresa de transportes Unidos Chama S.A. (ETU Chama S.A.), se incluye dentro de las empresas que desarrollan como actividad complementaria a su rubro principal las ventas de bienes y servicios, principalmente en la modalidad de ventas al crédito, por ende, debe desarrollar y aplicar políticas de otorgamiento de créditos y ejecución de cobranzas que, permitan obtener los niveles de liquidez deseada, en los plazos estimados y necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Dentro de este proceso, se puede considerar de manera individual a la ETU Chama S.A., viene desarrollando actividades de transporte público de pasajeros en la ciudad de Lima desde hace 48 años. A través de los años, la empresa supo acondicionarse a los requerimientos coyunturales de cada época, y a la dimensión de sus actividades operativas y comerciales, inicialmente los fundadores constituyeron un comité de microbuses, derivando luego a una asociación de transportistas, para finalmente constituirse como empresa de transportes, situación que se mantiene hasta la actualidad.

1.2.1. Identidad empresarial

Misión

La empresa tiene como misión brindar un servicio de calidad máxima para todos los usuarios, mediante la honestidad y las mejores condiciones de servicios que nuestra empresa pueda proporcionar.

Visión

ETU Chama S.A., debe ser considerada como empresa líder del sector del transporte público de pasajeros en la ciudad de Lima.

1.2.2. Actividades de la empresa

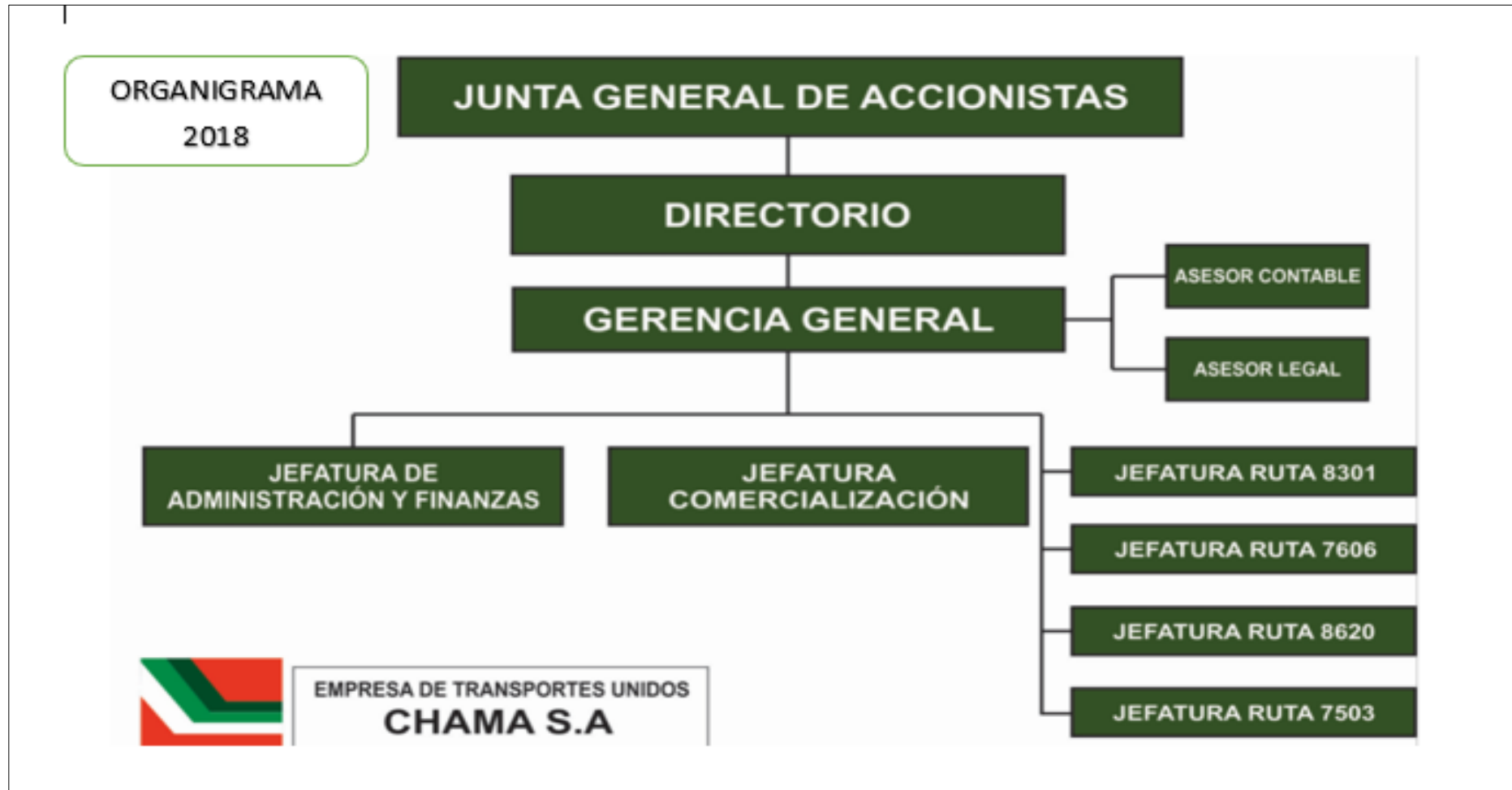
La ETU Chama S.A., está ubicado en distrito de Villa El Salvador (VES), es una empresa dedicada al transporte público urbano de pasajeros en la región de Lima Metropolitana, además, se dedica a la venta de mercaderías complementarias a los concesionarios de la empresa, entre las comercializaciones más importantes que realiza la ETU Chama S.A., se citan los siguientes:

- Venta de combustible.
- Venta de repuestos.
- Venta de lubricantes.
- Venta de llantas.
- Venta de uniformes
- Otros suministros para buses como boletos, entre otros.

La estructura orgánica está compuesta por la junta general de accionistas, directorio, gerencia general, teniendo como órganos de línea a la jefatura de administración y finanzas, la jefatura de comercialización y rutas.

Figura 1

Organigrama de la ETU Chama S.A.



1.3. Contexto socioeconómico

1.3.1. Factores externos a la empresa

Factores legales

La ETU Chama S.A., cumple la normatividad exigida por la gerencia de transporte urbano (GTU), de la municipalidad de Lima Metropolitana, para realizar labores de transporte público urbano de pasajeros; asimismo, en el desarrollo de sus actividades comerciales cumple las disposiciones de la Sunat, Osinergmin y de los gobiernos locales, en donde se ubican las instalaciones de la empresa.

Factores sociales

La ETU Chama S.A., tiene como mercado objetivo un importante sector de la población. Según Alegre (2016) precisa en una entrevista que el observatorio ciudadano Lima, el 75.6% de limeños se moviliza en transporte público o colectivo (metropolitano, metro de Lima, corredores complementarios, bus, cóúster, combi y colectivo informal,) de este grupo, el 25% viaja en buses, este porcentaje pertenece a los niveles socioeconómicos C, D y E, cuya característica es que tienden a recorrer mayores distancias para llegar a su centro de trabajo.

Factores tecnológicos

La ETU Chama S.A., a partir del año 2009, ha venido ejecutando un agresivo programa de renovación de su flota urbana, con unidades de última generación de 12 y 9 metros, que cumplen las exigencias técnicas para la preservación del medio ambiente.

1.3.2. Factores internos a la empresa

Relación con entidades financieras

La ETU Chama S.A., ejecuta una disciplina financiera estricta en cuanto al cumplimiento de los compromisos financieros, ha permitido a través de los años obtener financiamiento en condiciones muy favorables en cuanto a tasas de interés, cuota inicial y plazos. Asimismo, hace uso permanente de las innovaciones tecnológicas que ofrecen las entidades financieras, en cuanto a cancelación de obligaciones comerciales, tributarias y laborales, desde los aplicativos de las entidades financieras, en la web.

Relación con clientes

La ETU Chama S.A., tiene como público comercial cautivo a los concesionarios de las rutas que administra, a quienes provee todos aquellos insumos que requieren para el cumplimiento del servicio, otorgando precios competitivos, con una cuota inicial baja o mínima, productos a solicitud de los clientes, plazos favorables y tasas de interés de mercado.

Relación con proveedores

La ETU Chama S.A., ejecuta un estricto cumplimiento puntual de sus obligaciones comerciales, planteándose como política general ejecutar las compras, principalmente productores o importadores directos, adquisición en volumen a precios preferenciales al contado y créditos a corto plazo.

Relación con el mercado

El mercado de trabajo del sector de transporte público urbano es muy competitivo, existe una superposición de líneas otorgadas por las autoridades municipales provinciales de Lima y Callao, originan una competencia anómala, así como una gran cantidad de transportistas informales que realizan una grave

competencia desleal, y afecta a las grandes empresas de transporte como la nuestra, debido a que ETU Chama S.A., es fiel cumplidora de las regulaciones legales, tributarias y laborales de nuestro país.

1.3.3. Recursos de la empresa

La ETU Chama S.A., dispone para la ejecución de sus objetivos de los siguientes recursos:

Concesiones de líneas de transporte

Dispone de licencias otorgadas por la MMLM para operar las siguientes rutas:

- Ruta 8626 Nueva Esperanza – San Antonio de Huarochirí.
- Ruta 7606 Chorrillos – Parque Miraflores - Chorrillos.
- Ruta 8620 Villa María del Triunfo - Lince - Villa María del Triunfo.
- Ruta 7503 Chorrillos - Avenida Universitaria.

Infraestructura física

Dispone de los siguientes locales para sus operaciones:

- Oficina principal: Av. Mateo Pumacahua Mz. A1 – Lt. 1 Villa El Salvador.
- Terminal sur ruta SO 04: Av. 26 de noviembre N° 2639. Pj. Virgen de Lourdes, Villa María del Triunfo.
- Terminal norte ruta SO 04: El Pedregal Mz. H, Lote. CC. Jicamarca, Lt. 1 y 2 Huarochirí, San Antonio – Lima.
- Terminal ruta SO 26 - SCR36_ jr. Márquez de la Bula Mz. N1, Lote. 4 Urb. Los Huertos de Villa - Chorrillos.
- Terminal sur ruta IO 96: Av. Sucre 481 / Jr. Tacna 560 – San Francisco, Villa María del Triunfo.

Infraestructura operativa

La empresa es propietaria de las siguientes unidades:

- Ruta 8626 – propietario de 36 buses.
- Ruta 8620 – propietario de 10 buses.

Grifos de abastecimiento de combustible

La empresa dispone de grifos de expendio de combustible para la flota propia en las siguientes rutas:

- Ruta 8626 capacidad 6,000 gls.
- Ruta 7606 capacidad 5,000 gls.
- Ruta 8620 capacidad 3,500 gls.

1.4. Descripción general de experiencia

La participación en la ETU Chama S.A., se realizó en el área contable, desempeñando el cargo de asistente contable desde el año 2009 hasta la fecha; ejecutando las funciones encomendadas en las diversas áreas contables de la empresa, bajo las disposiciones de la asesoría externa contable de la organización, logrando durante la permanencia tener una visión general económica y financiera de la compañía, ubicar la problemática, analizar y plantear las soluciones propuestas en el presente trabajo.

1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas

Cargo: Asistente contable

- Analizar los créditos y cobranzas, gestionar cobranza.
- Revisión de la documentación diaria.
- Conciliación bancaria.
- Registros de compras.
- Revisión codificación de detracciones.

- Análisis de cuenta por cobrar clientes.
- Coordinación con proveedores sobre pagos y plazos para pagar.
- Análisis de cuentas por pagar – proveedores.
- Presentar las boletas de venta electrónicas de manera diaria.
- Preparar cuadros, sobre la evolución de la venta.

1.6. Propósito del puesto

El propósito del puesto se definió como mantener en orden y actualizada la información contable de las cuentas por cobrar de los clientes, conciliar y verificar los saldos con el sistema de gestión comercial informático de la empresa; los objetivos logrados fue mantener actualizada la relación de cuentas por cobrar, elaboración de la lista de morosos, cuantificar el atraso en los pagos, evaluar la cartera pesada ocasionada por las deudas incobrables; el reto se configura con el logro de información de control real y oportuna, para que la gestión operativa administrativa ejecute la cobranza en los plazos acordados con los clientes.

1.7. Producto (o proceso)

ETU Chama S.A., al inicio de la investigación se identificó problemas en el área de cobranzas, no se realizaba el seguimiento al vencimiento de las boletas y facturas emitidas por ventas al crédito, esta anomalía afectó el ingreso y liquidez, reduciendo considerablemente el capital de trabajo necesario para cumplir las expectativas de los clientes; asimismo, la compañía adolece de política de créditos y cobranzas, por ello, no permite tener disponible los reportes financieros para la toma de decisiones. Las políticas principales que se debe tener en cuenta son:

- El negocio debe formular políticas de créditos que ayude a mantener positivo su liquidez.
- La compañía debe establecer políticas de cobranza para que los ingresos de dinero sean más rápidos.
- Realizar la cobranza oportuna antes del vencimiento de los comprobantes.
- Mantener reportes actualizados de los clientes.
- Hacer seguimiento de los clientes con pendientes de cobro.
- Negociación y comunicación con clientes del manejo de las cuentas atrasadas.

1.8. Resultados

- Actualizar la política de créditos de la ETU Chama S.A.
- Actualizar la política de cobranzas de la ETU Chama S.A.
- Elaboración de reportes informáticos de situación de cuentas por cobrar de la organización.
- Implementación del proceso de seguimiento de las deudas vencidas y atrasadas de la compañía.
- Mejora del nivel de liquidez de la empresa.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN

2.1. Aplicaciones teóricas

2.1.1. Fundamentación sobre el tema elegido

La situación inicial de las deudas por cobrar que mostraban los estados financieros de la ETU Chama S.A., determinaron la revisión de las causas que originaban los retrasos en la recuperación de los créditos otorgados, encontrándose entre otras causas la falta de políticas de otorgamiento de créditos, igualmente la falta de política de gestión de cobranzas, ausencia de procesos de seguimiento y control de deudores, así como el uso de un sistema de gestión informática deficiente que, no permite el acceso a la información de manera amigable y sistemática, todos estos factores originaron el aumento de las cuentas por cobrar de la empresa. Esta anomalía, determinó la falta de liquidez en la empresa, necesaria para el funcionamiento y el cumplimiento de las obligaciones con las entidades financieras, así como los proveedores nacionales.

2.1.2. Teorías relacionadas a las variables de investigación

Finanzas

Ortiz (2015) define:

La empresa es un organismo dinámico que se mueve y avanza en función de cómo se gestiona. Y, dentro de toda la estructura, la administración efectiva del dinero es vital; y es ahí en donde radica la importancia de las finanzas en la empresa. Ya que sin este recurso se puede tornar cuesta arriba tomar decisiones asertivas. (párr. 2)

Según el autor, la finanza de la empresa se fundamenta en la administración efectiva del dinero, esta operación es básica para la compañía, debido a que permite que se mueva y avance hacia sus objetivos; basados en el concepto de que las finanzas ayudan al registro de la información, y constituye una herramienta básica para la toma de decisiones.

Planeación financiera

Raffino y Estela (2020) indican que la planeación financiera es la forma adecuada de administrar los recursos con que cuenta una organización, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas por la compañía en un tiempo determinado.

Los autores señalan que la manera de manejar de forma eficaz y conveniente el dinero de la empresa, debe basarse en la elaboración de presupuestos y en la proyección de la relación de sus gastos, determinados en el análisis de las ventas y en el recupero de las deudas con las cobranzas.

Ratios financieros

Castro (2014) indica que todo ratio financiero nos permite tener una rápida visión de nuestra economía, en el enfoque de las finanzas, cada empresa nos permite saber la liquidez mediante estos mismos, ellos son aplicables como los índices de liquidez, tanto como el de gestión, rentabilidad y solvencia.

Señala el autor la importancia de la correcta determinación de los ratios, que constituyen herramienta fundamental para conocer la situación de la economía de las empresas, el uso de estos indicadores determina las acciones a seguir para conseguir el objetivo empresarial.

Estado de flujo de efectivo

Ayala (2014) indica que el flujo de efectivo se muestra mediante las actividades de cada operación o inversión del financiamiento dado, este se presenta en cada periodo mediante el control de caja, depósitos bancarios o transferencias, teniendo un orden para que la empresa tome decisión efectiva.

Norma internacionales de contabilidad 1

Soria Flores (2014) precisa que la presentación de cada estado financiero nos da una razón óptima, teniendo todos los requisitos que señale la NIC 1. Toda elaboración o presentación permite la toma de decisiones y evaluación de los accionistas de la empresa, dando a conocer todo aspecto contable dentro de las políticas establecidas.

Normas internacionales de contabilidad 7

Flores (2014) señala que la NIC 7 da a conocer que la liquidez de una empresa depende de sus actividades durante un periodo, mediante la entrada y salida de efectivo, todo lo suministrado y los cambios históricos del efectivo nos permiten saber lo que la entidad quiere poseer.

Políticas aplicadas

Política de estricto cumplimiento de la legislación tributaria. - la empresa dispone de los recursos humanos y físicos que permiten el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los plazos que señala la ley, y registrarlos en el sistema contable la totalidad de las operaciones que se realizan en las rutas, emisión de documentación tributaria en todas sus operaciones.

Política de igualdad de tratamiento crediticio. - se dispuso que, en el otorgamiento de los créditos otorgados por la empresa, deben aplicarse criterios específicos de aplicación general, que no realice diferenciación entre

clientes accionistas y clientes concesionarios.

Política de compras de insumos y mercaderías. - la empresa realiza las compras de mercaderías al mejor precio, y en lo posible a precios al contado, evaluando los diferentes precios que se ofrecen en el mercado, adquiriendo productos de la mejor calidad al precio más bajo; negociando con los proveedores los plazos más cortos y de preferencia las compras al contado.

Política de estricto cumplimiento de las obligaciones bancarias y financieras. - la empresa practica el cumplimiento estricto de sus obligaciones bancarias, financieras, y laborales, con la finalidad de mantener la calificación financiera.

2.2. Métodos y procedimientos

2.2.1. Acciones inmediatas

Luego de la revisión de los estados financieros y la determinación de los indicadores de gestión de créditos y cobranzas, así como el nivel de liquidez y las consecuencias sobre la gestión de la empresa. Se solicitó a la gerencia y jefatura de administración, el permiso para asumir el control de las cuentas por cobrar, designando un responsable en el área contable, para la ejecución del seguimiento correspondiente.

2.2.2. Aplicación metodologías contables

Análisis de cuentas. - se analizaron las cuentas por cobrar, mediante el reporte generado por el sistema contable, identificando deudores, cuentas por cobrar pendientes, morosidad y verificando los saldos pendientes de pago.

Recolección de documentos. - se verificó en los archivos los documentos no cobrados en la fecha de vencimiento, revisando la calidad del documento, correcta emisión y fechas de vencimiento por documento.

Revisión de procesos. - se revisaron los procesos de otorgamiento de créditos, evaluación, análisis de cumplimiento de créditos pasados, la documentación y la autorización correspondiente, del mismo modo, se revisó el proceso de cobranza, listado de vencimientos, herramientas de gestión para la cobranza, acciones a tomar por el personal, entre otros.

Identificación de responsabilidades. - luego de la revisión de procesos, se identificó a los responsables de los otorgamientos con problemas de créditos, asimismo, en el proceso de cobranza se detectó la interferencia de autoridades que justificaban los atrasos o extendían plazos adicionales, también, la falsa percepción de algunos clientes accionistas que consideraban tener privilegios en el tratamiento de sus deudas, y en el otorgamiento de sobre créditos, aparte de practicar morosidad crónica en sus pagos.

2.2.3. Procedimiento del trabajo realizado

- Determinación de la totalidad de la deuda por cobrar.
- Clasificación por fecha de vencimiento.
- Determinación del grado de morosidad en la cobranza.
- Emisión de reportes de deudas dirigidas a los clientes indicando fechas y montos atrasados.
- Verificación del procedimiento de cobranza.
- Determinación del monto máximo por cuentas por cobrar.
- Elaboración de un flujo de caja para las ventas y determinación de la liquidez necesaria, para que no afecte las operaciones de la empresa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Aportes teóricos

3.1.1. Título del problema

“Políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la ETU Chama S.A. Lima, 2019”

3.1.2. Descripción de la realidad problemática

Las empresas, actualmente, ejecutan sus actividades en un mundo bastante competitivo y dinámico, por tanto, aquellas que pretendan sobrevivir y desarrollarse deberán iniciar la búsqueda de nuevas estrategias y herramientas altamente funcionales, que les permitan mejorar su posicionamiento en el mercado y asegurar el adecuado funcionamiento de sus actividades. Para ello, deberían estar en capacidad de hacer frente a las demandas y exigencias que se dan, como producto de los constantes cambios que se suscitan en el entorno, y obligan a las empresas a optar por decisiones que les permita conservar el negocio en actividad, satisfaciendo las expectativas de los clientes y generando mayor rentabilidad para el negocio.

En el Perú, este marco situacional, la venta de productos, prestación de servicios y ventas al crédito, se han convertido en el principal medio de ingresos para muchas empresas, dentro de las cuales encontramos a la ETU Chama S.A. Como se sabe, producto de las ventas al crédito la organización incrementa sus cuentas por cobrar, la misma que está condicionada a un tiempo límite y un plazo pre determinado para cumplir con dicha obligación. En ese contexto, hoy en día se emprende grandes búsquedas de control, implementando políticas de créditos y cobranzas que permite mejorar la

liquidez y el desarrollo de actividades operativas; todo ello, no es viable si no se toma en cuenta los factores externos que impactan de manera significativa las actividades del negocio, por tanto, el manejo adecuado del entorno influye en mantener el negocio activo, generar rentabilidad y satisfacer a los clientes.

Las ventas al crédito, es un tipo de estrategia que tiene la finalidad de fidelizar e incrementar la cartera de clientes de un negocio. De ahí que, el propósito del presente estudio es determinar de qué manera la implementación de políticas de créditos y cobranzas permitirá mejorar la liquidez de la ETU Chama S.A., por tal motivo, en el presente informe se toma en cuenta una serie de aspectos que resultan ser determinantes en el desarrollo del tema que nos convoca; señalaremos uno de ellos; las Políticas de Crédito y políticas de cobranza. Las cuentas por cobrar otorgada a los clientes, son créditos producto de la venta de bienes o servicios, que representan proporciones considerables de los activos totales, por ende, se considera de suma importancia el hecho de que la empresa mejore sus sistemas de cobranza, a fin de que esta no afecte su liquidez.

Todo negocio tiene una estrategia y por lo general está alienada al crecimiento y desarrollo, por lo tanto, si buscamos incrementar los ingresos, entonces, es importante gestionar de forma eficiente las cobranzas, pero antes de ello, el análisis de los créditos debe ser efectivo, con el fin de salvaguardar los ingresos futuros y la liquidez correspondientes para cumplir las exigencias con terceros, mantener efectivo y no haya escasez de capital de trabajo neto, lo importante es el cumplimiento de pago a proveedores, empleados, entidades financieras, acreedores, entre otros, y que no dificulten el funcionamiento de la organización, impidiendo la obtención de recursos que nos permitan mejorar

niveles aceptables de liquidez, debido a que ninguna entidad financiera y/o comercial presta efectivo o créditos de mercaderías si no se dispone con la capacidad de pago, demostrada a través de los canales financieros.

El incumplimiento de los plazos, en las cobranzas de las ventas al crédito fijados previamente con el deudor, por lo tanto, hace necesario establecer políticas extremas a fin de obligar al deudor a cumplir con el pago acordado. Por otro lado, el no pago definitivo, ocasionados por; en algunos casos los deudores abandonan la ruta, por acción de no poder renovar sus unidades, en otros casos por obsolescencia de los vehículos; por exceso de infracciones de tránsito, en estos casos los deudores optan por abandonar la ruta sin comunicar previamente a la empresa. Determinándose la insolvencia o la falta de interés en el pago de la deuda.

La tasa de morosidad en la recaudación de las ventas tiene consecuencias en el nivel del efectivo de la empresa, afecta el cumplimiento de los pagos a principales proveedores y genera costos adicionales.

Análisis de la tasa de morosidad

Se entiende por tasa de morosidad al incumplimiento de pago de un deudor en una fecha establecida, esta puede ser de varios tipos en función al tiempo. La tasa de morosidad es un indicador que se expresa como el cociente entre el importe de las deudas atrasados y el total de créditos concedidos. Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Suma de créditos morosos}}{\text{Suma total de créditos otorgados}}$$

Factores que contribuyen a la variación de la tasa de morosidad

Políticos

- Falta de estabilidad legal en las rutas.
- Caja chica de los municipios.
- Falta de plan de desarrollo urbano a mediano y largo plazo.
- Cambio de autoridades y políticas de transporte.

Administrativos

- Multas, impagables por faltas de tránsito.
- Faltas de renovación de unidades.
- Negligencia en el mantenimiento.

Empresariales

- Cargas excesivas de los servicios de la empresa.
- Laborales.
- Falta de mano de obra, conductores.
- Doble costo, conductor y cobrador.

Operativa - administrativa

No tener una política de crédito y cobranza. - toda empresa debe ejecutar sus políticas, especialmente en el otorgamiento de créditos y en la ejecución de las cobranzas, al carecer de normas claras y criterios uniformes y de aplicación general, se entiende que se carece de ellas, situación que debe corregirse.

No dar seguimientos. - todo cliente siempre suele tener un atraso en sus pagos, pero este siempre tiene que tener un seguimiento exhaustivo para poder ejecutar su pago y ponerse al corriente lo más pronto posible. Es importante tener en cuenta que, debe alcanzarse toda información a la mano

y el envío de reporte de deudas, que son indispensables para constar que el cliente tiene un compromiso de pago con la empresa.

No actualizar bases de datos. - la facturación no se puede ejecutar si toda información no está actualizada, ya que, si no se emite una factura de forma adecuada, termina dándose por pérdida, estos errores se generan por una mala organización en la actualización de las bases de datos de los clientes.

No enviar sus facturas de inmediato. - cada factura ejecutada en el acto debe ser enviada al receptor de la misma, para poder tener un control óptimo de la contabilidad.

3.1.3. Bases teóricas de la variable políticas de crédito y cobranza

Definición de políticas de crédito y cobranza

Según Gitman (2003) refiere que son normas de conducta o acción emitidas por la dirección de la empresa y deben ser observadas por todo el personal, deben entregarse por escrito e indicar lo que se debe hacer y lo que no se puede hacer, estos nos indican:

- Tiempo: el pacto de pago.
- Plazos: todo el estándar de paga mínimo o máximo con tiempos estipulados para que la empresa determine sus estándares de cuentas por cobrar.
- Descuentos por pronto pago: beneficio otorgado a los clientes por un pago pronto.
- Descuento por volumen: un presente o incentivo no monetario por ventas efectivas.
- Descuento en determinados artículos: incentivo por venta de artículos con volúmenes óptimos o de características de rotación aptas.

- Compra mínima: estándar de venta con numeración mínima para adquisición de productos.
- Intereses: pago pronto de adquisición de datos.
- Crédito inicial: es la capacidad de tener una cantidad de monto no monetario para tener una ejecución de productos o servicios.
- Ampliaciones de crédito: característica que los clientes suelen tener una línea de crédito extensa por ser fieles a la empresa.

Evaluación crediticia

Es la capacidad que los clientes tienen mediante el análisis de sus cuentas para poder acceder a un crédito tanto monetario como de activos (Gitman, 2003).

Control interno

Al respecto, el autor Gitman (2003) refiere que el control interno es una tarea ineludible para aquellas empresas que desean lograr competitividad en sus negocios, una empresa que implementa efectivos controles internos, disminuye la ocurrencia de errores y fraudes, así como gestiona una correcta información financiera, como resultado de un efectivo control interno, se tiene información en tiempo real de los costos y beneficios de los productos, además de los stock suficiente para satisfacer la demanda del mercado.

Gerencia financiera

“La administración financiera se enfoca en las decisiones que las empresas toman respecto de sus flujos de efectivo” (Besley y Brigham, 2001, p. 5). Naturalmente, la gestión financiera es la administración del dinero de la empresa para el capital de trabajo, inversiones y financiamiento requerido.

Informes de gestión

Todo informe de gestión es elaborado por un departamento o sección de la empresa, suele emitir un documento respecto a la actividad que desarrolla, tiene como objetivo principal informar resultados obtenidos en un determinado periodo, a fin de coordinar la gestión con la dirección de la organización, se deben elaborar de acuerdo al tipo de actividad y puede ser mensual, trimestral, semestral o anual.

Procedimientos de las cuentas por cobrar

El procedimiento a considerar de las cuentas por cobrar debe partir inicialmente desde la otorgación del crédito de manera eficiente, realizar un seguimiento constante de las facturas y boletas por cobrar en una base de datos desde su emisión, además, la dedicación de la recuperación de deudas para minimizar el riesgo económico y financiero de la organización.

Según Redondo (2004) define: “Las cuentas por cobrar abarcan los créditos comerciales originados por la venta de bienes o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega y documentos similares” (p. 194). Es decir, toda venta al crédito debe estar sustentada en un documento probatorio, en este caso es la factura o boleta comercial.

Por otro lado, Meigs et al. (2005) afirman:

Cuentas por cobrar representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones, y gran parte las comerciales ya que estas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días en su mayoría. (p. 195)

En efecto, las cuentas por cobrar son parte del activo circulante, y que en un periodo no mayor a un año se espera convertir en efectivo, es importante

mantener cuentas por cobrar moderada y de acuerdo a las políticas de cada negocio.

Clasificación de cuentas por cobrar

De acuerdo a su clasificación las cuentas por cobrar presentan dos tipos y son los siguientes:

- Corto plazo: periodo menor de un año.
- Largo plazo: periodo mayor a un año.

Importancia de las cuentas por cobrar

Se puede afirmar que las cuentas por cobrar son muy importantes porque representa los activos exigibles, es decir el derecho que se tiene a exigir el cobro por la venta de bienes o servicios al crédito. Mientras más rápido se cobre el ciclo operativo es menor, entonces los recursos se transforman en equivalente de efectivo en un periodo de tiempo breve, mejorando la liquidez.

Es importante que el periodo medio de cobranza se lo menor posible, por el contrario, el periodo medio de pago sea más largo, esto con el fin de que la recuperación del efectivo sea lo más rápido, por lo tanto, la efectividad de las cuentas por cobrar determina la liquidez para cumplir las exigencias que tiene la compañía.

Políticas de cobranza

Las políticas de cobranzas es un conjunto de procedimientos utilizados con el fin de hacer efectivo el cobro y la recuperación de deudas vencidas. Se utiliza cualquier tipo de sistema de cobranza para cumplir con el propósito, para ello, se establece el tiempo que depende a cada organización y puede ser de 15 días, 1 mes o un periodo mayor de tiempo.

De acuerdo con Gitman (2003) sostiene: "Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento" (p. 22). A continuación, algunos procedimientos de la cobranza que refiere el autor:

Notificación por escrito

Es la que inicia todo proceso de cobro cuando las cuentas se encuentran vencidas, por lo general, se debe realizar al día siguiente del vencimiento de la cuenta. El proceso empieza con el envío de una carta recordatoria de su deuda vencida, en el caso de no tener resultados con el cobro, se procede a enviar una segunda carta un poco más exigente, si persiste en la omisión se envía una tercera carta comunicando su estado de morosidad

Llamadas telefónicas

La segunda opción es la llamada telefónica al cliente, en este caso se procede cuando en la primera opción no se ha tenido éxito alguno. La intervención en esta fase es la del administrador financiero, es decir, se comunica con el cliente a través de una llamada telefónica exigiendo el pago atrasado, de llegar a un acuerdo se cierra el proceso de cobranza, caso contrario, se puede llegar a un acuerdo con el deudor de extensión del tiempo del crédito y compromiso para cumplirlo.

Citar al cliente

Esta opción puede ser muy favorable y efectiva, citar al cliente es una estrategia de ejecución de la cobranza y existe mayor probabilidad que el cobro se realice en el momento o al instante.

Recurso legal

Es el último recurso que se debe emplear para realizar el cobro, este procedimiento es considerado como radical, es costoso y no garantiza el 100% del cobro al cliente. Además, se da por finalizado las relaciones con el cliente.

Elementos de la política de cobro

Entre los elementos de las políticas de cobro se tiene dos: las condiciones de ventas y los plazos de cobro (Gitman, 2003).

En las condiciones de venta la organización realiza sus transacciones al crédito, pactando las condiciones que incluye, plazos, fechas de pago, tasas de interés, porcentajes de descuento por pronto pago, trasferencias, etc., es así que, a la entrega de mercaderías el cliente conoce las características del crédito otorgado.

En los plazos de cobro, cada empresa evalúa el plazo del crédito otorgado a sus clientes, esta puede ser de 1 mes, 3 meses, 6 meses, 1 año o lo que considere pertinente cada organización. Los tiempos establecidos deben guardar relación con la evaluación previa de crédito de los clientes, y el análisis de solvencia que tienen para cumplir con el pago.

Las características de las políticas de cobro

Restrictivas, en este caso se utiliza por lo general una política de cobro riguroso, el crédito se realiza en tiempos concisos o cuando existe normas de crédito que carecen de flexibilidad para otorgar un crédito.

Liberales, en este caso es lo opuesto a las políticas restrictivas, es decir, son muy flexibles para otorgar un crédito. Por lo general, las políticas liberales son utilizadas por establecer poca exigencia en comparación que la competencia, en otras palabras, se establece políticas medianamente blandas

y con baja presión en el cobro.

Racionales, se utiliza en periodos moderados, se analiza de forma general el perfil del cliente y se considera un margen de utilidad debidamente razonable para la empresa.

Formas y mecanismo de pago

Las empresas de hoy en día suelen utilizar diferentes herramientas como forma de pago. entre las más usadas son la transferencia bancaria, cheque o medios electrónicos que están de moda. En ese sentido, las organizaciones deben considerar la utilización de mayores medios de pago, con el fin de brindar opciones de recuperación de cartera.

La transferencia bancaria es la utilización de una cuenta del cliente en un banco y transferir cierta cantidad de dinero a otra cuenta del mismo banco, también se puede transferir de manera interbancaria (otros bancos). La ventaja de una transferencia radica en que no se saca dinero en efectivo.

El cheque es un medio de pago, se caracteriza por ser un documento mercantil que firma el emisor para ser cobrado por el portador o la persona a quien fue emitido el cheque. El cheque se emite cuando la cuenta tiene fondos, caso contrario está afecto a una penalidad por dicha acción.

Los medios electrónicos son otros mecanismos de pago, en la actualidad, se suele utilizar aplicativos de diversas instituciones financieras para serlo más práctico y en el menor tiempo los pagos.

Todo ejecutivo que trabaja en el área de cobranza debe considerar importante lo siguiente:

- Puntualidad en las cobranzas y evitar en lo posible retrasos en los pagos, si se logra lo mencionado, entonces se puede decir que se tiene

una cobranza efectiva.

- Contar con inteligencia emocional en las cobranzas vencidas, un individuo que carece de esta característica, lo más probable es que el cliente no regrese a comprar por el trato recibido.
- Debe ser consiente que cada cliente es diferente, por lo tanto, no debemos utilizar los mismos métodos de cobranza de forma general.
- Es recomendable que el personal de cobranza conozca de los créditos de la empresa.
- Se sugiere que el personal que realiza el cobro tenga los conocimientos suficientes de técnicas de cobranza, de tal forma, se aplique de manera efectiva en la empresa.
- El responsable de las cobranzas debe tener marcado principios y valores como tolerancia, iniciativa, integridad, responsabilidad, honestidad, entre otros.
- La puntualidad es muy importante para el gestor de cobranza, si es eficiente se estará garantizando el retorno de la inversión y los beneficios económicos para el negocio.
- El sistema de cobro es hacer seguimiento oportuno y rutinario en la gestión, por lo tanto, depende del gestor que lo realiza.

Funciones y responsabilidades

- Una de las funciones principales de la cobranza es diseñar programas de trabajo de manera mensual, y realizar seguimiento del cumplimiento de metas de la empresa.
- Diseñar el presupuesto mensual en base al presupuesto de ingresos y el plazo que determina la organización.

- Cumplimiento de las políticas de cobranza aprobadas por la alta dirección.
- Realizar autocontrol de su gestión, a través de formularios, reportes y una supervisión estricta del proceso de cobro.
- Realizar informes periódicos y presentarlos al jefe inmediatos, con el fin de analizar y tomar decisiones correctivas que minimicen los retrasos de pago.

Políticas de crédito

Las políticas de créditos son aquellos lineamientos de carácter técnico que tienen el propósito de conceder crédito a un cliente por un importe determinado. Las empresas realizan sus ventas al contado y al crédito, este último requiere un aplazamiento del pago por un tiempo pactado entre el cliente y la compañía, sin embargo, se presentan problemas de impago por no contar con políticas de créditos bien establecidas.

En ese sentido, es fundamental realizar un análisis de los futuros deudores, y a la vez, alinearse a las políticas de crédito para minimizar el riesgo de impago o retrasos. En definitiva, las políticas de crédito son importantes para generar liquidez en la organización.

Ettinger (2000) define: “El soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados” (p. 37). Las políticas de crédito deben incluir lo siguiente:

- Políticas de créditos; estrategias generales de aplicación y otorgamiento de crédito.
- Normas de crédito; requisitos para ser sujeto de crédito y montos máximos.

- Términos de crédito; características particulares de las condiciones de crédito que regirán los contratos, plazos, garantías, monto de pago.
- Periodo de crédito; vigencia de la disponibilidad de crédito para los clientes.
- Descuento en efectivo; condiciones generales de descuentos por pagos anticipados.
- Política de cobranza; estrategias generales de recuperación de cartera, momentos procedimiento, rigurosidad.

3.1.4. Bases teóricas de la variable liquidez

Definición de liquidez

De acuerdo con Gitman (2003) indica que la liquidez es la capacidad que posee una compañía para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Esto no permite comprender que, cuando la empresa es eficaz convirtiendo sus activos en efectivo, entonces se cuenta con una alta liquidez o puede cumplir con las exigencias de terceros.

Naturalmente, la liquidez es muy importante para los negocios, porque de alguna manera garantiza la permanencia en el mercado y el desarrollo normal de sus operaciones. La liquidez se puede medir a través de indicadores financieros como se verá más adelante.

Importancia de la liquidez

La liquidez de una compañía es muy importante porque permite cumplir con sus pasivos de corto plazo o menores a un año. Una empresa eficiente en el mercado es cuando es capaz de convertir en efectivos sus activos en un breve plazo, por el contrario, una compañía que es incapaz de convertir en dinero sus activos tendrán problemas de cumplimiento de pagos a sus

acreedores, por ello, la importancia de la liquidez positiva en las organizaciones en general.

En efecto, si se tiene falta de liquidez entonces no se podría saldar los pasivos, dejando de pagar a los proveedores, entidades financieras, entre otros, generando cierre de créditos, por lo tanto, termina la relación comercial, la cual se perjudica considerablemente la organización. En ese sentido, se puede afirmar que la liquidez es muy importante para la permanencia de las organizaciones en un mercado altamente competitivo.

Ratios financieros

Los ratios financieros son indicadores que ayudan analizar la situación en la que se encuentra la empresa, a través de los ratios financieros podemos estimar la situación económica y financiera futura cuando tenemos varios periodos en análisis. Realizar un análisis de los ratios permite apreciar el grado de eficiencia de la gestión administrativa para generar beneficios para la empresa, se puede medir la solvencia que se tiene de corto y largo plazo, además, la capacidad que tiene la compañía para cumplir sus pasivos.

Se puede realizar comparaciones entre ratios financieros y detectar tendencias alcistas o bajistas, de tal manera proyectar la situación financiera a través de la toma de decisiones. Los ratios también miden el grado de endeudamiento y las entidades financieras la utilizan para estimar su capacidad de pago por un eventual préstamo bancario.

Tipos de ratios financieros

Ratios de liquidez: permite al negocio medir si los activos circulantes son suficientes para cumplir con los pasivos circulantes. La fórmula de este indicador es el siguiente:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Ratio de prueba ácida. - permite al negocio medir la liquidez que tiene sin considerar las existencias, es decir, la liquidez de lo más líquidos (efectivo y cuentas por cobrar) para cumplir con los pasivos circulantes.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Ratio de capital de trabajo. - es la diferencia entre el activo y pasivo, ambos de naturaleza corriente.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

Ratios de prueba defensiva. - mide la capacidad de lo más efectivo que es la caja, para cumplir con los pasivos corrientes.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Ratios de gestión. - existen dos ratios de gestión para las cuentas por cobrar y estas son las siguientes:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales}} * 360$$

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

El periodo medio de cobro son los días en promedio que tarda la compañía en cobrar a sus clientes. La rotación de cuentas por cobrar significa cuantas veces en el año se cobra en promedio (Gitman, 2003).

3.2. Aportes prácticos

3.2.1. Resultados de los estados financieros de la empresa

Se tomó la decisión en el año 2018 de implementar políticas de créditos cobranza, estableciendo procedimientos y normas para su eficiente control de las cuentas, el propósito básicamente es que no afecte la liquidez y hacer frente a las obligaciones a corto plazo. Se tomó el ratio de liquidez general de la empresa para medir su capacidad de pago.

Tabla 1

Determinación de la liquidez general

Descripción	2019	2018
Ratio de liquidez	1.16	1.04
Activo corriente	3,266,062.48	3,165,981.00
Pasivo corriente	2,823,056.55	3,030,600.00
Liquidez general = Activo corriente / pasivo corriente		

Analizando el ratio de liquidez general, se observa que el nivel de liquidez evolucionó luego de la implementación de las políticas de crédito y cobranzas, observándose un ligero crecimiento del ratio de liquidez desde 1.04 en el año 2018, hasta en 1.16 para año 2019, configurándose una mejora de 12% en total.

Figura 2*Estado de situación financiera de la ETU Chama S.A.*

Empresa de Transportes Unidos Chama S.A.			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
(Expresado en Nuevos Soles)			
ACTIVO		31/12/2019	31/12/2018
ACTIVO CORRIENTE	Anexo		
Efectivo y equivalentes de efectivo	01	1,923,082	1,117,962
Cuentas por Cobrar Comerciales	02	529,859	853,191
Cuentas por cobrar al personal , accionistas			
Directores y gerentes	03	54,086	42,278
Cuentas por cobrar diversas	04	112,318	82,192
Servicios y otros contratados por anticipado	05	5,872	29,208
Mercaderías	06	375,699	462,687
Activo diferido	07	234,143	428,218
Anticipo proveedores	13	0	95,231
Crédito fiscal	12	31,004	55,014
Total activo corriente		3,266,062	3,165,981
ACTIVO NO CORRIENTE			
Inversiones Mobiliarias	08	1,822,833	1,211,916
Activos adq. en arrendamiento financiero neto	09	4,875,042	7,068,340
Inmuebles, maquinaria y equipo, neto	10	2,800,714	2,805,349
Intangibles	11	0	18,905
Activo diferido	07	56,569	282,429
Total activo no corriente		9,555,158	11,386,939
TOTAL ACTIVO	S/.	12,821,221	14,552,920

Revisando los estados financieros al 31.12.2018, observamos que el efectivo equivalente está por el orden de los S/. 1,117,962.00 y las cuentas por

cobrar S/. 853,191.00 haciendo un total de S/. 1,971,153.00; luego de la implementación de las políticas de créditos y cobranzas observamos en los estados financieros al 31.12.2019, que el efectivo equivalente, está por el orden de los S/. 1,923,082.00 y las cuentas por cobrar se ubican en S/. 529,859.00, haciendo un total de S/. 2,452,941.00, notándose una real disminución de las cuentas por cobrar como consecuencia de la aplicación de la política de créditos y cobranzas. Asimismo, La figura 2 muestra en evidencia el estado de situación financiera correspondientes a los años 2019 y 2018 de la ETU Chama S.A., lo que permite observar los activos corrientes y no corrientes, así como el activo total de la organización.

Figura 3

Estado de resultado integral de la ETU Chama S.A.

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL			
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019			
(Expresado en Nuevos Soles)			
INGRESOS	Anexo	31/12/2019	31/12/2018
Ventas mercaderías	23	5,076,084	8,512,471
Costo de ventas		(4,318,350)	(7,744,318)
		757,734	768,153
Venta de servicios	23	11,600,705	10,041,724
Costo de servicios	24	(5,673,881)	(6,309,204)
		5,926,825	3,732,520
UTILIDAD BRUTA		6,684,559	4,500,673
Gastos de administración	25	(1,262,398)	(1,496,468)
Gastos de operación	26	(2,115,546)	(1,418,584)
Gastos de ventas	27	(297,051)	(272,745)
UTILIDAD DE OPERACION		3,009,564	1,312,876
OTROS INGRESOS			
(EGRESOS)			
Ingresos financieros	28	48,114	48,794
Gastos financieros	29	(438,610)	(672,849)
Ingresos diversos	30	16,122	6,043
Enajenación de activos		213,906	520,599
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		2,849,096	1,215,463
IMPUESTO A LA RENTA		-797,747	-364,639
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS		2,051,349	850,824

Figura 4

Análisis horizontal y vertical 2019 y 2018 de la ETU Chama S.A.

<i>Empresa de Transportes Unidos Chama S.A.</i>						
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA						
(Expresado en Nuevos Soles)						
<u>ACTIVO</u>	<u>31/12/2019</u>	<u>Análisis Vertical</u>	<u>31/12/2018</u>	<u>Análisis Vertical</u>	<u>Análisis Horizontal</u>	
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>					<u>Absoluto</u>	<u>Relativo</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo	1,923,082	15.00%	1,117,962	7.68%	805,120.39	72.02%
Cuentas por Cobrar Comerciales	529,859	4.13%	853,191	5.86%	-323,332.27	-37.90%
Cuentas por Cobrar al Personal , Accionistas		0.00%		0.00%	-	
Directores y Gerentes	54,086	0.42%	42,278	0.29%	11,807.75	27.93%
Cuentas por Cobrar Diversas	112,318	0.88%	82,192	0.56%	30,125.83	36.65%
Servicios y otros contratados por anticip	5,872	0.05%	29,208	0.20%	-23,335.59	-79.89%
Mercaderías	375,699	2.93%	462,687	3.18%	-86,988.24	-18.80%
Activo Diferido	234,143	1.83%	428,218	2.94%	-194,074.98	-45.32%
Anticipo Proveedores	0	0.00%	95,231	0.65%	-95,231.00	-100.00%
Credito Fiscal	31,004	0.24%	55,014	0.38%	-24,010.41	-43.64%
Total Activo Corriente	3,266,062	25.47%	3,165,981	21.75%	100,081.48	3.16%
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inversiones Mobiliarias	1,822,833	14.22%	1,211,916	8.33%	610,916.99	50.41%
Activos adq en Arrendamiento Financie	4,875,042	38.02%	7,068,340	48.57%	-2,193,297.58	-31.03%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo, neto	2,800,714	21.84%	2,805,349	19.28%	-4,634.99	-0.17%
Intangibles	0	0.00%	18,905	0.13%	-18,905.00	-100.00%
Activo Diferido	56,569	0.44%	282,429	1.94%	-225,860.08	-79.97%
Total Activo No Corriente	9,555,158	74.53%	11,386,939	78.25%	-1,831,780.66	-16.09%
TOTAL ACTIVO	12,821,221	100.00%	14,552,920	100.00%	-1,731,699.18	-0.12
PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2019		31/12/2018			
PASIVO CORRIENTE						
Tributos por Pagar	30,491	0.24%	49,894	0.34%	-19,403.41	-38.89%
Remunerac. Por Pagar	123,578	0.96%	141,687	0.97%	-18,109.25	-12.78%
Cuentas por Pagar Comerciales	87,647	0.68%	131,024	0.90%	-43,377.14	-33.11%
Cuentas por Pagar Accionistas, Directores y Gerentes	71,912	0.56%	65,724	0.45%	6,188.27	9.42%
Obligaciones Financieras	2,503,558	19.53%	2,575,068	17.69%	-71,510.16	-2.78%
Cuentas por Pagar Diversas	5,871	0.05%	67,203	0.46%	-61,331.76	-91.26%
Total Pasivo Corriente	2,823,057	22.02%	3,030,600	20.82%	-207,543.45	-6.85%
PASIVO NO CORRIENTE						
Obligaciones Financieras	1,461,817	11.40%	3,965,375	27.25%	-2,503,557.61	-63.14%
Cuentas por Pagar Diversas	676,296	5.27%	1,221,423	8.39%	-545,127.13	-44.63%
Pasivos Diferidos	62,081	0.48%	62,081	0.43%	-0.18	0.00%
Total Pasivo No Corriente	2,200,194	17.16%	5,248,879	36.07%	-3,048,684.92	-58.08%
PATRIMONIO						
Capital Social	5,167,989	40.31%	5,167,989	35.51%	0.42	0.00%
Capital Adicional	243,417	1.90%	554	0.00%	242,863.43	43838.16%
Reservas	335,214	2.61%	254,074	1.75%	81,140.05	31.94%
Resultados Acumulados	2,051,349	16.00%	850,824	5.85%	1,200,525.00	141.10%
TOTAL PATRIMONIO	7,797,970	60.82%	6,273,441	43.11%	1,524,528.90	24.30%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	12,821,221	100.00%	14,552,920	100.00%	-1,731,699.47	-11.90%

Análisis de estados financieros de la empresa Unión Chama S.A.

Analizando los registros contables presentados, correspondientes a los años 2019 y 2018, la estructura financiera de la empresa es la siguiente:

a) Activo corriente

El aumento de 3.16% en los activos corrientes con relación al 2019 y 2018, equivale a S/.100,081.48 soles, se deben principalmente a las cuentas por cobrar que disminuyeron en S/. 323,332.27 que representa el 37.90% y obteniendo el 5.86% del total activo. Del mismo modo, al aumento del efectivo y equivalente del efectivo en S/. 805,120.39 que representa el 72.02% en comparación al año anterior.

b) Activo no corriente

La disminución del 16.09% en los activos corrientes con relación al 2019 y 2018, equivale a S/. 1,831,780.66 nuevos soles, a la modernización de los activos fijos, obteniendo el 78.25% del total activo.

c) Pasivo corriente

La disminución de 6.89% en los pasivos corrientes con relación al 2019 y 2018, equivale a S/. 207,543.45 nuevos soles, se debe principalmente a las cuentas por pagar comerciales y de terceros. Juntos estas dos cuentas representan el 20.82% del total pasivo y patrimonio.

d) Patrimonio

El aumento del 24.30% en el patrimonio con relación al 2019 y 2018, equivale a S/. 1,524,528.90 nuevos soles, se debe a la utilidad del ejercicio el mismo que representa el 33.88% del total pasivo y patrimonio.

3.2.2. Ratios financieros

Ratio de prueba ácida

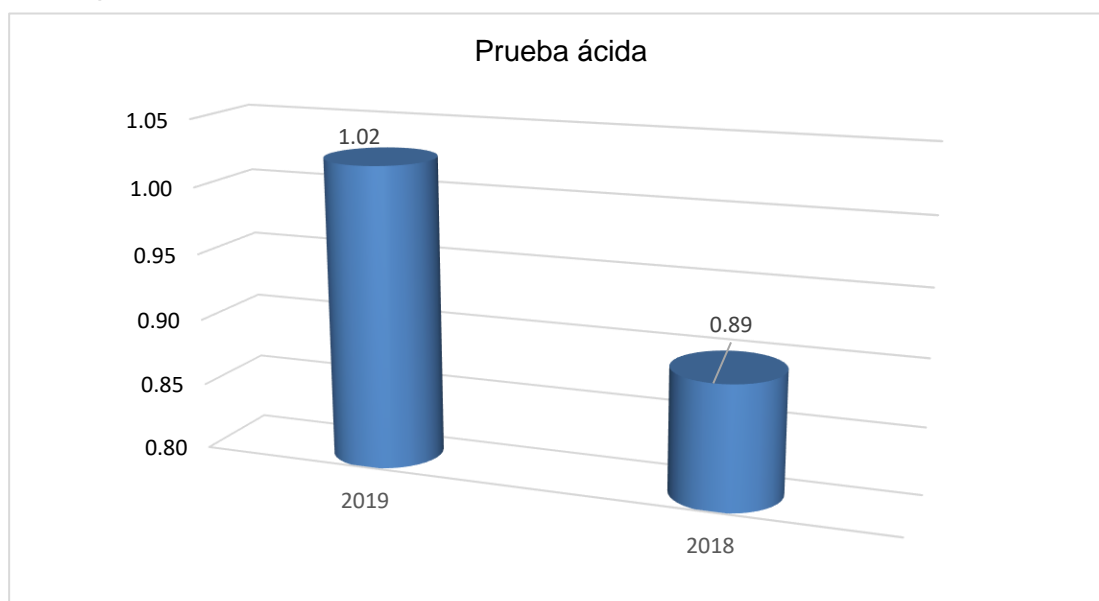
Tabla 2

Determinación de la prueba ácida

Descripción	2019	2018
Prueba ácida	1.02	0.89
Activo corriente	3,266,062.48	3,165,981.00
Inventario	375,698.76	462,687.00
Pasivo corriente	2,823,056.55	3,030,600.00
Prueba ácida = (activo corriente - inventarios) / pasivo corriente		

Figura 5

Razón prueba ácida



La tabla 2 y figura 5 mide el ratio de prueba ácida, nos indica la capacidad de liquidez que se tiene sin contar con las mercaderías de la empresa, se puede cubrir las deudas de la empresa y el factor se viene incrementando respecto al año anterior lo cual es favorable para la empresa.

Ratio de capital de trabajo

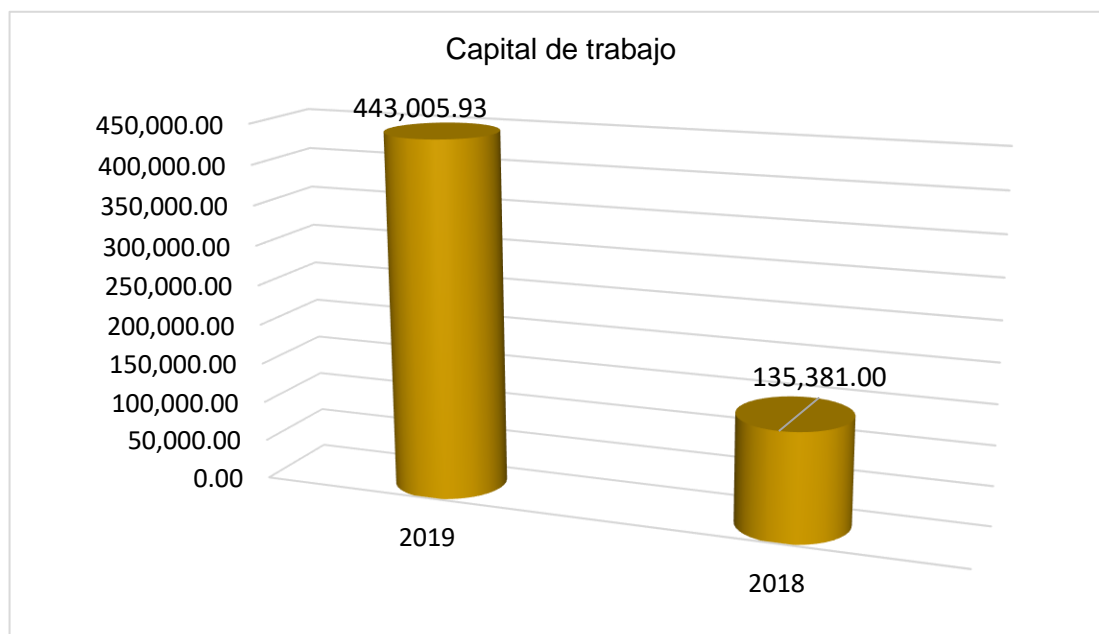
Tabla 3

Determinación del capital de trabajo

Descripción	2019	2018
Capital de trabajo	443,005.93	135,381.00
Activo corriente	3,266,062.48	3,165,981.00
Pasivo corriente	2,823,056.55	3,030,600.00
Capital de trabajo = activo corriente - pasivo corriente		

Figura 6

Razón capital de trabajo



El ratio de capital de trabajo, se visualiza un incremento en casi 200%, por lo cual la empresa podría pensar en realizar una inversión. Para años posteriores, este ratio sigue en aumento.

Ratio de prueba defensiva

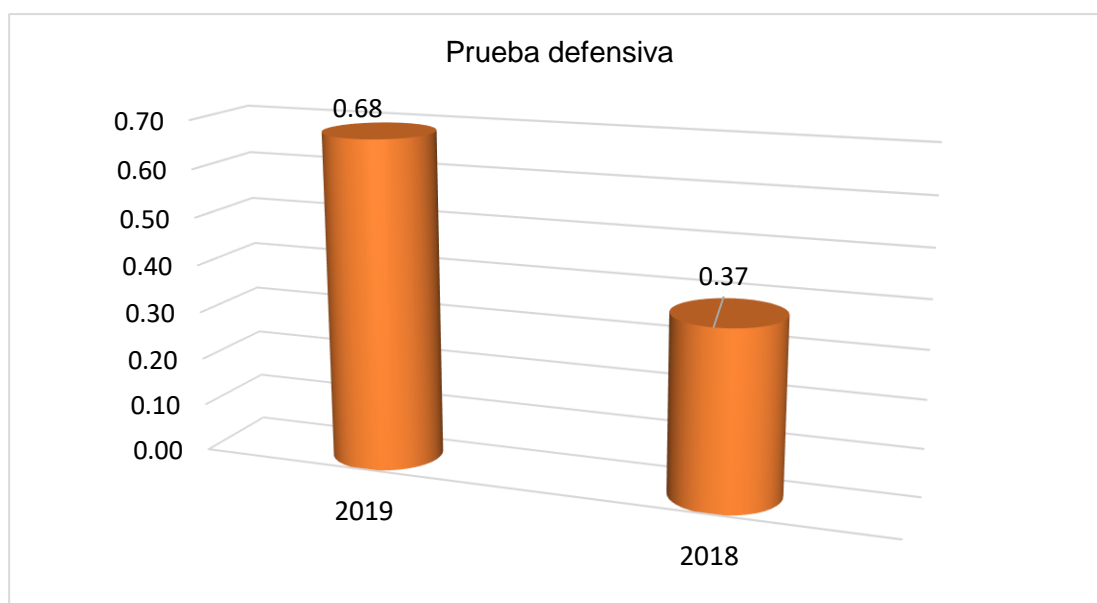
Tabla 4

Determinación de la prueba defensiva

Descripción	2019	2018
Prueba defensiva	0.68	0.37
Caja y bancos	1,923,082.39	1,117,962.00
Pasivo corriente	2,823,056.55	3,030,600.00
Prueba defensiva = caja y bancos / pasivo corriente		

Figura 7

Razón prueba defensiva



El ratio de prueba defensiva, se visualiza que nuestro efectivo todavía no es capaz de cubrir las deudas del pasivo corriente, por lo cual, la empresa no debería endeudarse en corto tiempo, a pesar que el ratio viene en aumento. Se interpreta que en el año 2018 la cuenta caja y banco solo cubre el 37% de la deuda corriente, y para el 2019 mejoró la proporción, cubriendo un 68% de los pasivos corrientes.

Ratio periodo medio de cobro

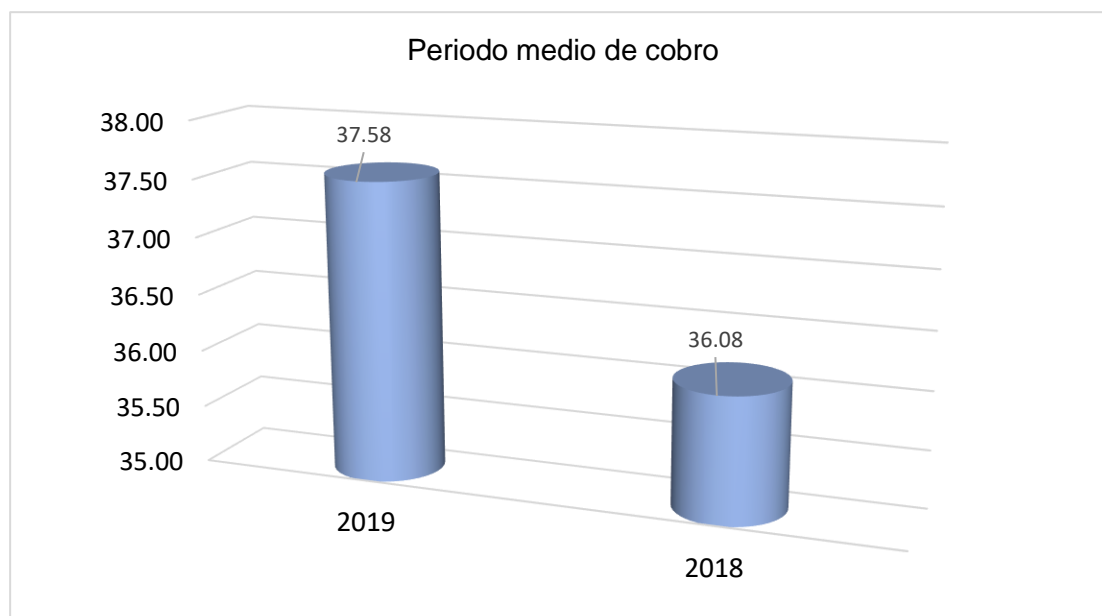
Tabla 5

Determinación del periodo medio de cobro

Descripción	2019	2018
Periodo medio de cobro	37.58	36.08
Cuentas por cobrar	529,858.73	853,191.00
Ventas anuales	5,076,083.76	8,512,471.00
Periodo medio de cobro = (cuentas por cobrar * 360) / ventas anuales al crédito		

Figura 8

Razón periodo medio de cobro



El ratio periodo medio de cobro, se observa que a pesar de la implementación de la gestión de cobranzas las deudas se han mantenido de 36 a 37 días que demora en cobrar a los clientes, no obstante, se tiene que optar por nuevas medidas para que la deuda de la empresa disminuya el tiempo promedio de cobranza y sea más líquida.

Ratio rotación de cuentas por cobrar

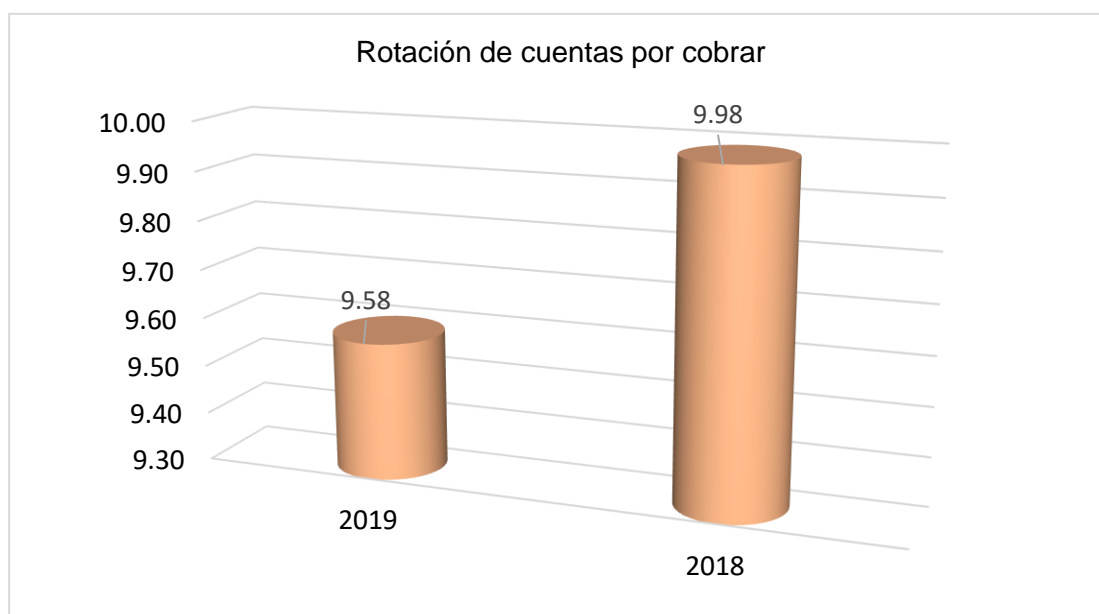
Tabla 6

Determinación de rotación de cuentas por cobrar

Descripción	2019	2018
Rotación de cuentas por cobrar	9.58	9.98
Ventas anuales	5,076,083.76	8,512,471.00
Cuentas por cobrar	529,858.73	853,191.00
Rotación de cuentas por cobrar = ventas anuales al crédito / cuentas por cobrar		

Figura 9

Rotación de cuentas por cobrar



Como se aprecia en la tabla 6 y figura 9 la rotación de cuentas por cobrar fue casi 10 veces (9.98) para el año 2018, asimismo, para el 2019 se ha mantenido la rotación, a pesar de los cambios, los indicadores de gestión no demuestran una disminución significativa.

CONCLUSIONES

La ETU Chama S.A., realizaba su gestión de cuentas por cobrar de manera deficiente, y eso generaba falta de efectivo, lo que no permitía el cumplimiento de sus obligaciones con terceros.

No se ejecutaba una correcta calificación a los solicitantes de créditos y se otorgaban plazos excesivos para la cancelación, originándose atrasos y dificultades para la cobranza

Los créditos otorgados carecen de documentos comerciales que aseguren la cobranza, arriesgando la recuperación y generando posibilidades de pérdidas y falta de liquidez en la empresa

Las ratios financieras demuestran una adecuada rotación de cuentas por cobrar de la ETU Chama S.A.

RECOMENDACIONES

Es importante que la ETU Chama S.A., realice su gestión o supervisión de cuentas por cobrar de manera eficiente, a fin de obtener liquidez necesaria que permita el cumplimiento de sus obligaciones con terceros.

La implementación de políticas de otorgamiento de créditos obliga a realizar una adecuada calificación de los créditos en plazos razonables, que apoyen la recaudación y aseguren la liquidez de la empresa.

Los créditos otorgados, deben tener como requisito la firma de los documentos comerciales y el debido control para su cobranza sin riesgos en los plazos establecidos, disminuyendo las posibilidades de pérdidas.

Se debe continuar con el seguimiento de las políticas de créditos y cobranzas, con la finalidad que los ratios financieros mejoren en cuanto a rotación de ventas y otros que demuestren su eficacia.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C - Año 2012* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguilav_h.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alegre, M. (2016, 24 de setiembre). *El 75% de limeños se moviliza en transporte público y el 25% viaja 2 horas*. RPP Noticias. <https://rpp.pe/lima/obras/el-75-de-limenos-se-moviliza-en-transporte-publico-y-el-25-viaja-2-horas-noticia-992721>
- Armijo, L. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima – 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1103/EFFECTIVIDAD_CONTRUOL_INTERNO_ARMIJO_NAUPA_LUCY_MIREYA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ayala, P. (2014, octubre). *NIC 7: Estado de flujos de efectivo (Parte I)*. Estudylib. <https://studylib.es/doc/7495642/iv-nic-7-estado-de-flujos-de-efectivo--parte-i->
- Besley, S. y Brigham, E. (2001). *Fundamentos de Administración Financiera* (2ª ed.). McGraw Hill.
- Cabezas, C. y Díaz, M. (2013). *Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para aumentar la recuperación de la cartera-clientes de la empresa matriz Promodinastía S.A ubicada en la ciudad de Milagro y sus sucursales* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio

Institucional

UNEMI.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/628/3/Implementaci%C3%B3n%20de%20pol%C3%ADticas%20de%20estrategias%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20para%20aumentar%20la%20recuperaci%C3%B3n%20de%20la%20cartera-clientes%20de%20la%20empresa%20matriz%20Promodinast%20S.A%20ubicada%20en%20la%20ciudad%20de%20Mil.pdf>

Calderón, M. y Vera, J. (2013). *Reestructuración de las políticas de crédito y cobranzas e implementación de procedimientos en el área mencionada para mejorar la recuperación de cartera en la empresa radio Bolívar. S.A* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional UNEMI. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1111/3/Reestructuraci%C3%B3n%20de%20las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranzas%20e%20implementaci%C3%B3n%20de%20procedimientos%20en%20el%20%C3%A1rea%20mencionada%20para%20mejorar%20la%20recuperaci%C3%B3n%20de%20cartera%20en%20la%20empresa%20radio%20Bolivar%20SA.pdf>

Castro, C. (2014). *Gerencia financiera para toma de decisiones* (5ª ed.). Universidad Peruana de las Américas.

Ettinger, R. (2000). *Créditos y cobranzas*. Continental.

Flores, J. (2014). *Análisis e interpretación de estados financieros* (4ª ed.). Cecof Asesores.




Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera* (10ª ed.). Prentice Hall.

Meigs, R., Williams, J., Haka, S. y Bettner, M. (2005). *Contabilidad: La base para decisiones gerenciales* (11ª ed.). Mc-Graw Hill.

- Ortiz, J. (2015, 14 de agosto). *Importancia de las finanzas en la empresa*. Finanzas y Proyectos. <https://finanzasyproyectos.net/importancia-de-las-finanzas-en-la-empresa/>
- Raffino, M. y Estela, J. (2020). *Planeación Financiera*. Concepto.de. <https://concepto.de/planeacion-financiera/>.
- Redondo, A. (2004). *Curso práctico de contabilidad general y superior* (3ª ed.). Corporación Marca.
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Uceda, L. y Villacorta, F. (2014). *Política de venta en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima Periodo 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Supervisión de las cuentas por cobrar Compromiso de pago

 CHAMA S.A.		COMPROMISO DE PAGO		<table border="1"> <tr><td>REPUESTOS</td><td></td></tr> <tr><td>ACEITE</td><td></td></tr> <tr><td>COMBUSTIBLE</td><td></td></tr> <tr><td>OTROS</td><td><input checked="" type="checkbox"/></td></tr> </table>	REPUESTOS		ACEITE		COMBUSTIBLE		OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>
REPUESTOS												
ACEITE												
COMBUSTIBLE												
OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>											
Sres. ETU CHAMA SOLICITO CREDITO: <u>DE LLANTAS</u>												
ALMACENERO: <u>Alma Beatriz Huanacosta</u>		RUTA: <u>7606</u>										
PADRON: <u>51</u>	SOLICITUD Nº 000253											
PLACA: <u>TZA-957</u>	N°COMPROBANTE DE PAGO <u>0203-27996</u>											
CANT.	DESCRIPCIÓN	SI/ IMPORTE										
01	LLANTA TRIANGLE 750R16-14 TR624	355.25										
03	LLANTAS TRIANGLE 700 R16-12 TR624	1,118.25										
		2										
FORMA DE PAGO		IMPORTE TOTAL CRÉDITO SI/ <u>1,473.50</u>										
PLAZO DE CREDITO: <u>01/03/2019</u>	CUOTA INICIAL <input checked="" type="checkbox"/> SI/ <u>350.00</u>											
FECHA DE PAGO INICIAL: <u>30/01/2019</u>	CUOTA DIARIA <input checked="" type="checkbox"/> SI/ <u>70.00</u>											
FECHA DE PAGO FINAL: <u>01/03/2019</u>	CUOTA SEMANAL <input type="checkbox"/> SI/											
<u>Shanny Palomino A</u> SOLICITANTE		<u>Marcillo</u> GARANTE										
 HUELLA DIGITAL		 HUELLA DIGITAL										
<u>SHANNY G. PALOMINO ADAD</u> NOMBRE Y APELLIDO		<u>MARCILLO MARCO CASTAÑEDA</u> NOMBRE Y APELLIDO										
<u>40116616</u> D.N.I.		<u>10106598</u> D.N.I.										
<u>[Signature]</u> V°B° JEFE COMERCIALIZACION		<u>[Signature]</u> V°B° ADMINISTRACIÓN										
En caso de incumplimiento de pago autorizo a la empresa a suspender el turno de salud hasta la regularización de la deuda. En caso de no pagar el solicitante, la deuda pasara a nombre del garante quien asumira la totalidad de la deuda mas los intereses que se generen.												

Anexo 2: Boleta de venta de la empresa



**EMP. DE TRANSPORTES UNIDOS
CHAMA S.A.**
RUTA: 8301

*Av. Mateo Pumacahua Mz.A-1 Lt.1 - Villa el Salvador
Telef.: 292-1065 Telefax: 292-6533
El Pedregal Mz.H Lt.01 Comun. Campes de Jicamarca
Lima - Huarochiri - San Antonio*

R.U.C. 20145380546

**BOLETA DE VENTA
ELECTRÓNICA**

N° B203-0027996

Cliente : PALOMINO ABAD JHONNY GREGORIO

Fecha de Emisión : 30 DE ENERO DEL 2019

Dirección :

Condición de Venta : CREDITO

Placa : VENTA DEL DIA T2A 9

N° DOC : 40116616

Tipo de Moneda : SOLES

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	3.00	LLANTAS TRIANGLE 700.16.12 TR624	372.75	1,118.25
2	1.00	LLANTAS TRIANGLE 750 R16-14 TR624	355.25	355.25

Valor de venta de operaciones gratuitas S/ 0.00

SON: MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES CON 50/100 SOLES

IMPORTE TOTAL S/ 1,473.50

DATOS

Ctas. Bancarias :

4HIC81MgTLk6DFnJFHE00COCLIo=

Representación Impresa de la Boleta de Venta Electrónica
Autorizado mediante la Resolución de Intendencia N° 032-005-0000827/SUNAT
Consulta tu Comprobante en nuestra web <http://www.XXXXXXXXXX>

Anexo 3: Provisión de la venta sistema contable contasis

Asiento N° 2238 del mes 01 Subdiario: 87

Fecha	Cuenta	Nombre	Debe S/.	Haber S/.	M.	T/C	Debe US\$.	Haber US\$.
30/01/2019	1212213	Emitidas SO-26	1,473.50	0.00	S	3.354000	439.33	0.00
30/01/2019	4011111	I.G.V Cta Propia	0.00	224.77	S	3.354000	0.00	67.02
30/01/2019	7011111	Ventas Llantas	0.00	1,248.73	S	3.354000	0.00	372.31

Detalle modulo Gestión Comercial

Documento: 03 BOLETA DE VENTA Fecha: 30/01/2019
 R.U.C.: 40116616 PALOMINO ABAD JHONNY GREGOI Pago: CREDITO
 Serie/Num: 00B203 0000000027996 F/Vencimiento: 30/01/2019
 Vendedor: Almacén: 006 OFICINA CEDROS Guía Remisión:
 Alm Destino: T/Cambio: 3.354000

Cuenta	Descripción	Medida	Unidades	Precio	Total
7011111	LLANTAS TRIANGLE 700.16.		3.0000	315.8898	372.7500
7011111	LLANTAS TRIANGLE 750 R1		1.0000	301.0593	355.2500

Código Producto: 0102600005 Descuento: Cerrar

VENTA DEL DIA T2A 9

Neto: 1,248.73
 Imp. 18.00%: 224.77
 Inafecto:
 Exonerado:
 Total S/.: 1,473.50

29.59	194.00
5.34	35.00
22.88	150.00
224.77	1,473.50
9.83	64.45
2.29	15.00
25.63	168.00
10,630.65	69,653.15

19% Datos Adicionales F.V/P // F.IGV Ret // F.IGV Import. // Detalle Buscar Imprimir Cerrar

Anexo 4: Liquidación diaria de efectivo

LIQUIDACION DIARIA

30/01/2019

CHAMA

CHORRILLOS

INGRESOS DEL DIA	ATRA. \$/.	DIA \$/.	SOLES	ATRA. \$	DIA \$	DOLARES	TOTAL EN SOLES
CONTADO							
CARTA DE BAJA			10.00			0.00	10.00
COTIZACION			2,010.50			0.00	2,010.50
COTIZACION BUSES GNV 760			64.00			0.00	64.00
EDUCACION VIAL			90.00			0.00	90.00
MULTA			95.00			0.00	95.00
CONTADO			2,269.50			0.00	2,269.50
COBRANZA							
CAMISA	21.00	0.00	21.00	0.00	0.00	0.00	21.00
COCHERA 80-26	192.00	240.00	432.00	0.00	0.00	0.00	432.00
COTIZACION	482.50	0.00	482.50	0.00	0.00	0.00	482.50
INTERES CREDITOS OTORGA	42.69	17.60	60.28	0.00	0.00	0.00	60.28
LUBRICANTES CUENTA	427.68	0.00	427.68	0.00	0.00	0.00	427.68
PETROLEO	4,825.20	4,022.60	8,847.80	0.00	0.00	0.00	8,847.80
REPUESTOS CUENTA	121.48	0.00	121.48	0.00	0.00	0.00	121.48
RESPONSABILIDAD CIVIL	385.50	0.00	385.50	0.00	0.00	0.00	385.50
SOAT 80-26	138.00	0.00	138.00	0.00	0.00	0.00	138.00
COBRANZA	6,636.04	4,280.20	10,916.24	0.00	0.00	0.00	10,916.24
AHORRO							
FONDO			344.20			0.00	344.20
AHORRO			344.20			0.00	344.20
INGRESOS DEL DIA			13,628.84			0.00	13,628.84
CREDITOS DEL DIA							
CREDITO							
INTERES CREDITOS OTORGA			17.60			0.00	17.60
CREDITO			17.60			0.00	17.60
CREDITOS DEL DIA			17.60			0.00	17.60
INICIAL	FINAL						
BOL	BOL - B201 - 0000460	BOL - B202 - 0021871					
FAC	FAC - F201 - 0000534	FAC - F201 - 0000534					
REC	REC - 201 - 0041178	REC - 201 - 0041312					

**Anexo 5: Historial de crédito y cobranza placa T2A-957-51 Palomino Abad
Jhonny Gregorio**

HISTORIAL DE DEUDAS

Desde : 30/01/2019

Hasta : 17/12/2020

T2A-957 -51 - PALOMINO ABAD JHONNY GREGORIO

Fecha	Documento	Cuenta	Mon	Vencim	Crédito	Cuo	Cuota	%	Dias	Pago/Dep	Recibo/Refer	Capital	Interes	Monto
30/01/2019	BOLETA - B205 - 0023437	PETROLEO	SOLES	30/01/2019	121.20	0	0.00	0.00	687	30/01/2019	SALIDA - 012 - 0033011			
										30/01/2019	RECIBO - 201 - 0041207	121.20	0.00	121.20
												Pagado		121.20
												Capital		0.00
												Interes		0.00
												Total		0.00
30/01/2019	BOLETA - B203 - 0027937	COCHERA 50-26	SOLES	30/01/2019	6.00	0	0.00	0.00	687	30/01/2019				
										30/01/2019	RECIBO - 201 - 0041299	6.00	0.00	6.00
												Pagado		6.00
												Capital		0.00
												Interes		0.00
												Total		0.00
30/01/2019	BOLETA - B203 - 0027996	LLANTAS CUENTA	SOLES	01/03/2019	1,473.50	22	51.07	0.17	657	30/01/2019	SALIDA - 112 - 0306869			
										30/01/2019	RECIBO - 203 - 0006391	350.00	0.00	350.00
										25/02/2019	RECIBO - 201 - 0042588	250.00	0.00	250.00
										04/03/2019	RECIBO - 201 - 0043137	95.55	0.00	95.55
										08/03/2019	RECIBO - 203 - 0008197	144.71	0.00	144.71
										08/03/2019	RECIBO - 203 - 0008197	20.00	0.00	20.00
										18/03/2019	RECIBO - 201 - 0044084	100.00	0.00	100.00
										25/03/2019	RECIBO - 201 - 0044461	100.00	0.00	100.00
										30/03/2019	RECIBO - 203 - 0009109	96.49	0.00	96.49
										06/04/2019	RECIBO - 203 - 0009515	185.05	0.00	185.05
										15/04/2019	RECIBO - 201 - 0045443	97.98	0.00	97.98
										22/04/2019	RECIBO - 203 - 0010183	33.72	0.40	34.12
												Pagado		1,473.90

Anexo 6: Carta de autorización



EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS
CHAMA S.A.

Villa el Salvador, 17 de diciembre 2018

CARTA DE AUTORIZACION


Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

A quien corresponda:

Por medio del presente, hago de conocimiento que mi despacho ha dispuesto autorizar a la Sra. Oriela María Salazar Araujo, DNI 40455947, trabajadora de nuestra empresa, para que pueda realizar un ESTUDIO DE INVESTIGACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS CHAMA S.A., a quien se le otorgaran todas las facilidades necesarias para tal fin

Se Expide el presente documento para los fines consiguientes.

 Empresa de Transportes Unidos
CHAMA S.A.

JOSE A. GALAS MENDEZ
JEFE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Anexo 7: Constancia de trabajo



EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS
CHAMA S.A.

CONSTANCIA DE TRABAJO

A quien corresponda, se hace constar:

Que, la Sra. Oriela Maria Selazar Araujo, identificado con DNI N° 40455947, viene laborando en esta empresa, desde el 01 de Junio del año 2007, hasta la fecha, ocupando el cargo de Asistente Contable.

Se expide el presente documento, de acuerdo a Ley, para los fines que la interesada crea conveniente.

Villa El Salvador, 05 de Febrero de 2019

 Empresa de Transportes Unidos CHAMA S.A.

JOSE A. SALAS MENDOZA
JEFE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

Anexo 8: Sistema adecuado para realizar la venta de las mercaderías

The image displays two screenshots of a Windows 7 desktop environment. The top screenshot is titled "¿CÓMO INGRESAR AL SISTEMA DE GESTION CHAMA?" and shows the Start menu open. The 'PROGRAMAS' option is selected, and a list of application icons is visible on the left side of the menu. The taskbar at the bottom shows several open applications, including Internet Explorer, Google Chrome, and Microsoft Word. The system tray in the bottom right corner displays the Windows logo, the name 'Compañía del 2011', and the date 'Miércoles, 30 de octubre de 2014'. A clock in the top right corner shows the time as approximately 1:50.

The bottom screenshot shows the same desktop environment with the Start menu closed. The desktop background is black. There are several application icons scattered across the desktop, including folders for 'PROGRAMAS', 'HERRAMIENTAS', 'DOCUMENTOS', 'PROGRAMAS APLICADOS', 'APLICACIONES DE WINDOS', 'WORD 2013', 'RÁPIDO', 'POWERPOINT 2013', 'COMBINADO', 'PANEL DE CONTROL', 'PROGRAMAS APLICADOS', and 'COMPARACIONES PARA COMPARAR'. A dialog box titled 'Inicio a Sistema' is open in the center, showing a list of users with 'Administrador' selected. The taskbar and system tray are identical to the top screenshot, with the system tray showing the name 'Compañía del 2011' and the date 'Miércoles, 30 de octubre de 2014'. The clock in the top right corner shows the time as approximately 1:50.

Anexo 9: RUC de la ETU Chama S.A.

FICHA RUC : 20145380546 EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS CHAMA SA

Número de Transacción : 44288190

CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS CHAMA SA
Tipo de Contribuyente	: 36-SOCIEDAD ANONIMA
Fecha de Inscripción	: 29/06/1993
Fecha de Inicio de Actividades	: 17/09/1995
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0021 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 16/11/2016
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 16/11/2016),BOLETA (desde 16/11/2016)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: - - 2926533
Teléfono Fijo 1	: -
Teléfono Fijo 2	: 1 - 2926533
Teléfono Móvil 1	: - - 996314471
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: unidoschama@hotmail.com
Correo Electrónico 2	: mandadeg@hotmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Económica	: 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: VILLA EL SALVADOR
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: AV. MATEO PUMACAHUA
Nro	: -
Km	: -
Mz	: A1
Lote	: 1
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: -
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: PROPIO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RLPP	: 01/11/1995
Número de Partida Registral	: -
Tomo/Ficha	: 52627
Folio	: 12675
Asiento	: 2250
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CIA. PROPIA	01/01/1993	-	-	-

21/10/2019

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	17/09/1985	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTI.V.NETOS	01/03/2007	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	17/09/1987	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/07/1999	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/1999	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/10/1999	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Deada	Nro. Orden de Representación
	RETAMOZO MOREANO LUIS ANTONIO	GERENTE GENERAL	13/10/1958	19/01/2011	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09346259	Dirección ---- DELICIAS DE VILLA AV. CORDILLERA CENTRAL Mz C12 Lote 05	Ubigeo LIMA LIMA CHORRILLOS	Teléfono 15 --	Correo -	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Deada	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08555583	AGURTO FLORES EDUARDO Dirección ---	DIRECTORES Ubigeo ---	23/03/1932 Teléfono ---	06/06/2009	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06819285	CAHUANA MORON RUBEN DAVID Dirección ---	DIRECTORES Ubigeo ---	24/07/1966 Teléfono ---	07/08/2006	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -07257232	CHANG CHANG OMAR ORLANDO Dirección ---	DIRECTORES Ubigeo ---	28/10/1969 Teléfono ---	20/01/2011	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06650830	HUARICANCHA ARRIETA ALEJANDRO Dirección ---	DIRECTORES Ubigeo ---	04/06/1941 Teléfono ---	07/08/2006	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08387461	LOJANO SOTELO ONDRE Dirección ---	DIRECTORES Ubigeo ---	12/06/1943 Teléfono ---	28/10/2008	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10106598	MALLQUI CASTAÑEDA AMERICO Dirección ---	DIRECTORES Ubigeo ---	03/05/1955 Teléfono ---	07/08/2006	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10079532	MUÑOZ BRIONES DAVID MANUEL Dirección ---	DIRECTORES Ubigeo ---	08/02/1974 Teléfono ---	28/02/2008	- Correo -	-
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD	YALICO MANDUANO LUIS ALBERTO Dirección ---	DIRECTORES Ubigeo ---	05/06/1965 Teléfono ---	07/08/2006	- Correo -	-

21/10/2019

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

IDENTIDAD -08933231						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -10079532	MUÑOZ BRIONES DAVID MANUEL	SOCIO	08/03/1974	12/12/2000	-	1.000000000
IDENTIDAD -08933231						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08933231	YALICO MANDUANO LUIS ALBERTO	SOCIO	05/06/1965	27/04/2001	-	0.500000000

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0009	AGENCIA	-	LIMA LIMA PACHACAMAC	---- ZONA AGROPEC. 1. GALVEZ AV. LOS EUCALPTOS Mz C Lote 12	ZONA 4	ALQUILADO
0010	AGENCIA	-	LIMA LIMA VILLA MARIA DEL TRIUNFO	P.J. SAN FRANCISCO TABLADA DE JR. TACNA 560	MZ 4C LT 1 ESPALDA DE TOOTUS	ALQUILADO
0007	AGENCIA	-	LIMA HUAROCHIRI SAN ANTONIO	---- COMUN.CAMPES.DE JICAMARCA -- -- EL PEDREGAL Mz H Lote 01	Y LOTE 2	ALQUILADO
0008	AGENCIA	-	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. LA CAMPIÑA Mz U Lote 18	-	ALQUILADO
0001	AGENCIA	-	LIMA LIMA CHORRILLOS	AV. ALAMEDA LOS HORIZONTES 01 Int 03	-	ALQUILADO
0002	AGENCIA	-	LIMA LIMA VILLA MARIA DEL TRIUNFO	R.J. VIRGEN DE LOURDES Av. 26 DE NOVIEMBRE 2639	-	PROPIO
0006	AGENCIA	-	LIMA LIMA CHORRILLOS	URB. LOS HUERTOS DE VILLA JR. MARQUEZ DE LA BULA Mz N-1 Lote 4	-	ALQUILADO
0003	AGENCIA	-	LIMA LIMA VILLA EL SALVADOR	---- PARCELA II Av. SEPARADORA INDUSTRIAL N-1 Int 13	-	ALQUILADO
0004	AGENCIA	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	FND. SAN ANTONIO ---- SUB LOTE 50 Int 1	-	ALQUILADO
0005	AGENCIA	-	LIMA HUAROCHIRI SAN ANTONIO	---- COM.CAMPESINA JICAMARCA ---- ANEXO 22 01 Int 3	-	ALQUILADO
0011	AGENCIA	-	LIMA HUAURA HUACHO	AV. PANAMERICANA NORTE 1141	INGR. ADJAV. ESPINAR Y PROLONG.SALAVERRY	ALQUILADO
0012	AGENCIA	-	LIMA LIMA PACHACAMAC	SEC. VALLES ---- FREDIO LAS PALMAS PARC 06 .	MATRIZ LAS PALMAS	ALQUILADO

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás.

DEPENDENCIA SUNAT

Fecha: 21/10/2019

Hora: 18:13

Anexo 10: Fotografías de la ETU Chama S.A.

Oficina principal E.T.U. Chama S.A.



Grifo de combustible para abastecer los buses



Almacén de llantas



Unidad de transporte de la ETU Chama S.A.



Anexo 11: Reporte de índice de similitud anti plagio

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

por Oriela María Salazar Araujo

Fecha de entrega: 05-ene-2022 07:43a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1737731176

Nombre del archivo: IENCIA_PROFESIONAL_ORIELA_MAR_A_SALAZAR_ARAUJO-2020_1712_1.docx (2.92M)

Total de palabras: 11291

Total de caracteres: 61950

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	22%	1%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%