



## **FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**

**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **TESIS**

**“IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LAS LETRAS DE  
CAMBIO Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA  
PROVENSER SAC”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

**LUZ ANGÉLICA ARCE HUAMANÍ**

**ASESOR**

**WALTER GREGORIO IBARRA FRETTELL**

**Lima, Perú abril de 2017**



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**

**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

“IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LAS LETRAS DE  
CAMBIO Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA  
PROVENSER SAC”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
**CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

**LUZ ANGÉLICA ARCE HUAMANÍ**

ASESOR

**WALTER GREGORIO IBARRA FRETELL**

Lima, Perú abril de 2017

## **DEDICATORIA**

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy,  
por darme salud.

Con toda mi alma a mi familia, en especial a mis  
padres y hermana; quienes constituyen el motor  
que me impulsa a seguir adelante y motivan a  
contrarrestar las adversidades.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis Docentes, quienes me han enseñado a avanzar en la vida universitaria para realizarme profesionalmente.

A mis compañeros de clase, quienes me acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje, conocimientos y momentos agradables que quedaran en cada uno de nuestros corazones.

## RESUMEN

La situación problemática del presente estudio se centra en la deficiencia de la Gestión de Cobranza de las letras de cambio en la Empresa bajo estudio es por ello se formuló el siguiente problema ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa.

El presente estudio se justifica por cuanto se efectuó un análisis de la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio y se estableció el efecto que produce en la liquidez de la empresa, para poder corregir las deficiencias encontradas y realizar una adecuada gestión financiera. Además este trabajo puede ser utilizado por otras empresas estén atravesando por los mismos problemas que la empresa en estudio

La hipótesis que se consideró en este trabajo de investigación es que La gestión de cobranza de las letras de cambio tiene un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.

La población consta de los 10 trabajadores con que cuenta la empresa a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas referidas a las variables bajo estudio, las mismas que debidamente procesadas nos permitió arribar a las conclusiones, entre las cuales destacamos que la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que realiza la empresa la misma que tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la empresa, ya que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy lenta, lo que le impide tener a la empresa la suficiente liquidez para poder atender sus necesidades más inmediatas.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de cobranza, Gestión Financiera, Liquidez,

## **ABSTRACT**

The problematic situation of the present study is centered on the deficiency of the Collection Management of the bills of exchange in the Company under study that is why the following problem was formulated. What is the effect of the collection management of the bills of exchange in the liquidity of the Provenser SAC Company?

The objective of this research is to determine the effect of collection management of bills of exchange on the Company's liquidity.

The present study is justified because an analysis of the management of accounts receivable of bills of exchange was made and the effect that it produces in the liquidity of the company was established, in order to be able to correct the deficiencies found and to carry out an adequate financial management . In addition this work can be used by other companies are going through the same problems that the company under study

The hypothesis that was considered in this research work is that the collection management of bills of exchange has a positive effect on the liquidity of the Company Provenser SAC.

The population consists of the 10 employees with whom the company had a questionnaire of questions related to the variables under study, the same ones that properly processed allowed us to arrive at the conclusions, among which we emphasize that the management of the accounts Receivable from bills of exchange made by the company that has a significant effect on the profitability of the company, since the recovery of the portfolio of accounts receivable is very slow, which prevents you from having the company Sufficient liquidity to meet their immediate needs.

**KEYWORDS:** Collection Management, Financial Management, Liquidity.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
INDICE.....	
INDICE DE CUADROS.....	
INDICE DE GRAFICOS.....	
INTRODUCCION.....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Realidad Problemática.....</b>	<b>12</b>
1.1.1 Problema General.....	30
1.1.2 Problemas Específicos.....	30
<b>1.2. Justificación e Importancia de la Investigación:.....</b>	<b>30</b>
1.2.1 Justificación.....	30
1.2.2 Importancia.....	31
<b>1.3. Objetivos de la Investigación:.....</b>	<b>31</b>
1.3.1 Objetivo General.....	31
1.3.2 Objetivos Específicos.....	31
<b>1.4. Limitaciones de la Investigación:.....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>33</b>
<b>2.1. Antecedentes de Estudios:.....</b>	<b>34</b>
<b>2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....</b>	<b>42</b>
2.2.1 Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio.....	42
2.2.2 Base Teórica relacionada a la Liquidez.....	58
<b>2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....</b>	<b>68</b>

<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>72</b>
<b>3.1. Tipo y Diseño de Investigación: .....</b>	<b>73</b>
3.1.1 Tipo de investigación .....	73
3.1.2 Diseño de investigación .....	73
<b>3.2. Población y Muestra:.....</b>	<b>73</b>
3.2.1. Población .....	73
3.2.2. Muestra de la Investigación .....	74
<b>3.3. Hipótesis: .....</b>	<b>74</b>
3.3.1. Hipótesis General .....	74
3.3.2. Hipótesis Específicas .....	74
<b>3.4. Variables Operacionalización .....</b>	<b>76</b>
<b>3.5. Métodos y técnicas de investigación .....</b>	<b>77</b>
3.5.1. Métodos de Investigación .....	77
3.5.2. Técnicas de Investigación .....	77
<b>3.6. Descripción de los instrumentos utilizados .....</b>	<b>77</b>
<b>3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos. ....</b>	<b>78</b>
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>79</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>98</b>
5.1 Discusión .....	99
5.2 Conclusiones.....	102
5.3. Recomendaciones.....	103
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>109</b>
<b>CUESTIONARIO GESTIÓN DE COBRANZA DE LAS LETRAS DE CAMBIO .....</b>	<b>110</b>
<b>CUESTIONARIO REFERIDO A LA LIQUIDEZ .....</b>	<b>111</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>112</b>
<b>Reseña Histórica de la Empresa Provenser SAC.....</b>	<b>113</b>



<b>Estructura Organizativa de la Empresa Provenser SAC .....</b>	<b>114</b>
--	------------

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nº 1 LAS CUATRO “C” PARA OTORGAR UN CREDITO .....	56
Cuadro Nº 2 CINCO PASOS PARA EL OTORGAMIENTO DE UN CREDITO .....	56
Cuadro Nº 3 PARA ANALIZAR AL SOLICITANTE DE CREDITO (PERSONA MORAL)....	57
Cuadro 04 Información Cualitativa .....	80
Cuadro 05 Servicio Post Venta .....	81
Cuadro 06 Requisitos Satisfechos .....	82
Cuadro 07 Problemas de Liquidez.....	83
Cuadro 08 Solvencia.....	84
Cuadro 09 Patrimonio.....	85
Cuadro10 Capital Humano .....	86
Cuadro 11 Ventaja Competitiva .....	87
Cuadro 12 Adaptación a Cambios .....	88
Cuadro 13 Ciclo Operativo .....	89
Cuadro 14 Inventarios a Cuentas Por Cobrar .....	90
Cuadro 15 Días Promedio Pago.....	91
Cuadro 16 Factores Críticos .....	92
Cuadro 17 Capacidad y Voluntad de pago.....	93
Cuadro 18 Gestión integral de cobranza.....	94
Cuadro 19 Toman de Decisiones.....	95
Cuadro 20 Información Recolectada .....	96
Cuadro 21 Revisión por la Dirección.....	97

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico 01 .....</b>	<b>25</b>
<b>Grafico 02 .....</b>	<b>26</b>
<b>Grafico 03 Los Ratios de Liquidez.....</b>	<b>68</b>
<b>Grafico 04 Información Cualitativa .....</b>	<b>80</b>
<b>Grafico 05 Servicio Post Venta .....</b>	<b>81</b>
<b>Grafico 06 Requisitos Satisfechos .....</b>	<b>82</b>
<b>Grafico 07 Problemas de Liquidez.....</b>	<b>83</b>
<b>Grafico 08 Solvencia.....</b>	<b>84</b>
<b>Cuadro 09 Patrimonio.....</b>	<b>85</b>
<b>Grafico 10 Capital Humano .....</b>	<b>86</b>
<b>Grafico 11 Ventaja Competitiva .....</b>	<b>87</b>
<b>Grafico 12 Ventaja Adaptación a Cambios .....</b>	<b>88</b>
<b>Grafico 13 Ciclo Operativo .....</b>	<b>89</b>
<b>Grafico 14 Inventarios a Cuentas Por Cobrar .....</b>	<b>90</b>
<b>Grafico 15 Días Promedio Pago.....</b>	<b>91</b>
<b>Grafico 16 Factores Críticos .....</b>	<b>92</b>
<b>Grafico 17 Capacidad y Voluntad de pago.....</b>	<b>93</b>
<b>Grafico 18 Gestión integral de cobranza.....</b>	<b>94</b>
<b>Grafico 19 Toman de Decisiones.....</b>	<b>95</b>
<b>Grafico 20 Información Recolectada .....</b>	<b>96</b>
<b>Grafico 21 Revisión por la Dirección.....</b>	<b>97</b>

## INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis es **“IMPLICANCIA EN LA GESTION DE COBRANZA DE LAS LETRAS DE CAMBIO Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PROVENSER SAC PERIODO 2014”**, en la que existen deficiencias en el área de gestión de Gestión de Cobranza debido a que no realiza un adecuado seguimiento a la labor que realizan los empleados encargados de las cobranzas, ni están adecuadamente preparados para esta labor, no existe un buen trato a los clientes, no se recaba información acerca de los antecedentes de los clientes para otorgar un crédito. Por otro lado tampoco se realiza un adecuado análisis de los Estados financieros, ni se ha determinado con exactitud la liquidez de la empresa.

Por ello nuestro Problema de investigación fue ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC? y el objetivo determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa.

El desarrollo de la presente investigación para una mejor comprensión consta de cinco capítulos.

En el primer capítulo se desarrolló la realidad problemática y que hemos subdividido a nivel Internacional, nacional y local, asimismo se formuló el problema principal, como los problemas específicos, justificación e importancia de la investigación, sus objetivos, y limitaciones. El segundo capítulo que corresponde al Marco Teórico abarca los antecedentes del estudio, el desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado así como la definición conceptual de la terminología utilizada. El tercer capítulo referido al marco metodológico y que comprende al tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las hipótesis, variables y su operacionalización, los métodos, técnicas e instrumentos utilizados y el análisis estadístico e interpretación de los resultados. El cuarto capítulo corresponde al análisis e interpretación de los resultados y que contiene el resultado de los datos, la interpretación de los mismos, el procesamiento de la información, los gráficos y tablas obtenidas. El quinto capítulo comprende a las conclusiones y recomendaciones. Finalmente hemos considerado la Bibliografía y los respectivos anexos, como instrumentos de investigación, matriz de consistencia y otros.

# **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad Problemática

Palacios A (2013) analizando la problemática de la empresa Industrias Vencedor SA señala que en la actualidad, muchas empresas tienen mecanizada su departamento de créditos y cobranzas por ser una de las áreas estratégicas de la empresa, donde algunas de sus funciones es de evaluar a los clientes para asignarles una línea de crédito adecuada, realizar el seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, ejecutar las cobranzas y cumplir con las expectativas de la gerencia y donde su sistema de cobranza, muchas veces se ve afectada debido al crecimiento de las mismas. En ellas es común el uso de letras de cambio u otros documentos físicos para respaldar el pago por los servicios al crédito; pero el manejo de estos documentos es lento y costoso. Para el caso de las letras de cambio por ejemplo, estas deben ser remitidas por cada compra al cliente para ser firmados, luego deben retornar a la empresa para ser enviados al Banco o ser asignados a un cobrador. El Banco informa en documentos denominados dietarios sobre la situación de estas letras, el detalle es que estos documentos dietarios hay que ir a recogerlos o esperar que lleguen, retrasados algunas veces a las empresas para ser registrados y procesados, dificultando el análisis oportuno de la deuda de los clientes, pues demoran la contabilidad y retrasan los informes a la gerencia.

Cabe señalar que las deficiencias observadas en el Área de Créditos y Cobranzas se generan porque el plan de control de la Oficina de Auditoría Interna es limitado por falta de recursos. Igualmente se observa que no existe una dependencia que evalúe los métodos o procedimientos de trabajo, o que plantee correctivos. Asimismo, se observa la falta de un entorno favorable por parte de todo el personal, desde los directivos hasta los trabajadores de servicio; lo que aumenta los riesgos ya que no se facilita la información y comunicación ni el monitoreo de las actividades que se realizan en el área de créditos y cobranzas. De allí que el desarrollo del presente trabajo de investigación nos permitirá dar alternativas eficientes de créditos y cobranzas, acorde con los cambios tecnológicos que pueden ser implementados conjuntamente entre la empresa y uno o más Bancos.

Las constantes preocupaciones por reincidencias de fallas en los procesos, o malos entendidos, el conformismo de ciertos directivos y empleados en obtener solamente lo necesario para pagar a los proveedores, no preocupándoles la dirección empresarial ni el futuro de la empresa; la falta de control interno de la empresa, entonces la

probabilidad de que se incurra en pérdida patrimonial y esta se va acercando más, es por ello que se debe determinar la influencia del control y supervisión de la gestión de cobranza de letras de cambio en la empresa Provenser SAC.

El área de Créditos y Cobranzas de una empresa es fundamental y pieza clave y para poder lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente sistema de Control Interno el mismo que favorecerá en la prudencia y transparencia de la gestión de cobranza de las letras de cambio para poder determinar si este está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones y así evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

### **A NIVEL INTERNACIONAL**

**En Ecuador, Basantes C.** (2010) al estudiar la problemática de las cobranzas de la recuperación de la cartera financiera existente en **ESPOCH** afirma que si bien es cierto que la recuperación de las cuentas y documentos por cobrar en tiempos normales presenta diversos problemas, cuando las empresas o entidades se desenvuelven en un ambiente de crisis se hace todavía más difícil, ya que ante la incertidumbre reinante el que cuenta con algunos recursos financieros los esconde en previsión de algo inesperado que pudiera dar al traste con su situación económica.

Cobrar en estas condiciones resulta con frecuencia una tarea titánica que requiere del uso de diversas herramientas y elementos que lleven a tener una cartera al día. Con suma frecuencia no se sabe cobrar y es por lo que el atraso en la cobranza se hace notable teniendo las empresas que acudir a los bancos en busca de crédito, normalmente a tasas elevadas de interés, o bien prohibitivamente, cuando en las cuentas o documentos por cobrar de las empresas están recursos propios, que no tienen costo financiero, y que debían servir para mantenerlos operando normalmente, generando los beneficios esperados.

Desafortunadamente, el origen del atraso de la recuperación de las cuentas y documentos por cobrar está dentro de las propias empresas, aunque en ocasiones, tienen su origen en factores externos, sin embargo, si se buscara eliminar aquello interno que lo impide, se podrá observar a corto plazo que el flujo de los recursos financieros se habrá de agilizar, y es aquí donde hay que empezar.

La crisis económica a nivel mundial en nuestros días ha llevado a un mayor índice de morosidad en las diferentes entidades de otorgamiento de créditos y esto se refleja así mismo en entidades que otorgan créditos educativos.

Sobre los funcionarios públicos que tenían deudas pendientes con el Crédito para que a través de su nómina les sea retirado el dinero, cada vez es más la gente que quiere continuar con sus estudios brinda la posibilidad de costearse los estudios.

Cobranza de Crédito Educativo: La cobranza aunque suele ser una actividad común en muchas entidades de diferentes tipos ya sea bancarias, empresas, instituciones, fundaciones, etc. Puede presentar diferencias según el giro al que se dedique la entidad. La cobranza suele tener características muy particulares, así siempre ya que el préstamo se hace un estudiante que requiere del apoyo para poder iniciar, continuar o concluir sus estudios universitarios, pero la cobranza se realiza a un profesional, lo que se traduce en que en un inicio se otorga un préstamo a un individuo que muy probablemente no cuente con ingresos propios pero se cobra a un individuo ya asalariado.

En la cobranza del Crédito Educativo; en apariencia, el cobro del crédito bancario o comercial no difiere de la cobranza del crédito educativo. Ambos buscan recuperar el préstamo que cumplió un objetivo específico, en beneficio de un individuo o de una colectividad. Sin embargo, deteniéndose un poco en las características de cada caso, es posible detectar diferencias interesantes.

Por tanto es conveniente tener muy claras las diferencias que se pueden encontrar entre los créditos bancarios o comerciales y los créditos educativos, ya que si se tiene bien claros los fines para los cuales son otorgados los créditos, podremos tener bien definidas las estrategias y metodología para aplicar una cobranza exitosa, diseñando una solución integral aplicada a cada institución que otorgante de crédito educativo y no perdernos en estrategias que pudieran resultar no benéficas para nuestra institución.

La recuperación de la cartera como tal, es integral al proceso del crédito y ambos se encuentran interrelacionados estrechamente. Por tanto no se puede ver a la recuperación de la cartera como un elemento aislado, uno va tomado de la mano del otro. Por lo que el análisis de la solución integral involucra toda y cada una de las partes que intervienen en el otorgamiento de créditos educativos.

Ahora bien, considerando la existencia de factores tanto externos (elementos del entorno, ajenos a la Institución) como internos (elementos que se pueden observar en la misma entidad otorgante), dicha solución integral se avoca a tratar los factores internos



los cuales pueden ser controlables y aplicables en la propia institución y buscar La recuperación de la cartera como tal, es integral al proceso del crédito y ambos se encuentran interrelacionados estrechamente. Por tanto no se puede ver a la recuperación de la cartera como un elemento aislado, uno va tomado de la mano del otro. Por lo que el análisis de la solución integral involucra toda y cada una de las partes que intervienen en el otorgamiento de créditos educativos.

El autor enfatiza que la cobranza de una deuda no es un proceso aislado sino más bien es parte del mismo proceso por lo que no debe cometerse el error de considerarlo como un proceso aislado, por lo que su solución involucra a todas las partes que están inmersas en el crédito.

**En Ecuador, Núñez, C. (2014).** La Planificación Tributaria y la Liquidez de las Empresas Importadoras de Repuestos del Sector Automotriz de la Ciudad de Ambato. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

La presente investigación tiene como objetivo general analizar La Planificación Tributaria y la Liquidez de las Empresas Importadoras de Repuestos del Sector Automotriz de la Ciudad de Ambato"; para lo cual se realizó una investigación con las mencionadas empresas a fin de conocer, cuáles son las obligaciones tributarias que mayor impacto generan en dichas compañías, a que impuestos están obligados, el nivel de conocimientos que las organizaciones mantienen de las declaraciones de impuestos, fechas de cumplimiento de sus obligaciones, recargos por interés y mora, así como también otros conceptos que el Servicio de Rentas Internas obliga a cada contribuyente cumpla. El presente tema de investigación es de gran interés para los propietarios, socios, accionistas, administradores y personal del área contable y financiera de las empresas del sector automotriz, ya que la planificación tributaria se ha convertido en un actor estratégico en las organizaciones para el cumplimiento de objetivos organizacionales y el crecimiento económico de las mismas. Las empresas importadoras de repuestos del sector automotriz, pertenecen a un sector en desarrollo y crecimiento a nivel del país, y todas las acciones que adoptan son con el fin de mejorar su situación administrativa, contable y financiera. La liquidez constituye en un factor preponderante al referirnos de la situación financiera de las compañías, ya que determina la capacidad que tiene una empresa, para poder afrontar las obligaciones contraídas con terceros en

el corto plazo, el no contar con la misma puede ocasionar incumplimientos con las obligaciones establecidas por el Sistema de Rentas Internas.

**Comentario:**

En el presente trabajo, se realizó una guía para que cada empresa del sector automotriz, que se dedican a la importación y comercialización de repuestos del sector automotriz, pueda basarse y realizar su planificación tributaria, de esta forma les sea más fácil presupuestar los desembolsos por concepto de impuestos a ser cancelados por la actividad económica que realizan dentro del país sin tener que debido a estos pagos se pierda la liquidez y otro tipo de indicadores del dinero circulante dentro de las mismas

**En Colombia Pérez J., González, K. y Lopera M. (2013).** Modelos de Predicción de la Fragilidad Empresarial,

Para alcanzar este objetivo, se utilizaran los estados financieros reportados por las empresas de la Superintendencias de sociedades en el año 2011. De estos estados se construyeron indicadores financieros que fueron útiles como variables explicativas en la estimación de modelos de regresión binaria, a partir de los cuales se identificaron como relevantes las razones financieras de rentabilidad del activo, rotación del activo y nivel de endeudamiento para la medición de la probabilidad de riesgo de quiebra. Se estiman dos modelos de selección discreta: logit y probit. El primero, clasifica correctamente el 83,20% de las observaciones, y el segundo, clasifica correctamente el 80,8%.

**Comentario:**

El objetivo de este trabajo consiste en la estimación de un modelo que permita medir la probabilidad de que una empresa entre en riesgo de quiebra.

**En Ecuador, Barraqueta, C.(2012).** Analizando la falta de procedimientos legales para el proceso de protocolización de las letras de cambio señala que:

Acotamos que el problema de la letra de cambio y su mala utilización lleva o conlleva otro tipo de malas actitudes legales, por decirlo así, me refiero al delito de usura, que no viene a ser más que el abuso de las necesidades económicas de una parte de la población por conseguir crédito en forma oportuna, pero que se ven lamentablemente atrapados en una red de extorsión en lo referente al interés que deben de pagar,

muchas de las veces por capitales pequeños, que los bancos o el sector bancario para ser más preciso, no cubre o no le interesa dar en crédito dichas cantidades de dinero.

Comentario:

Este estudio, es importante para la legislación ecuatoriana, ya que intenta superar un problema que se da en su sociedad actual, por medio de reformas precisas y fundamentales para el mejor desarrollo de las relaciones entre los miembros de una colectividad.

**En Costa Rica, Salazar, M.** (2005) al estudiar la problemática de los productores cafeteros de altura en este país señala que para comprender la importancia de los análisis económicos debemos partir de que la economía opta por el estudio de la forma en que los hombres y la sociedad utilizan (haciendo uso o no del dinero) recursos productivos escasos para proveer distintos bienes y servicios que son distribuidos para su consumo (presente o futuro), entre las diferentes personas y grupos que conforman la sociedad (Samuelson 1964). Uno de los objetivos por los que se desarrollan los estudios económicos es porque suponen que las empresas o personas actúan para maximizar el beneficio económico (Fischer et al 1990).

En general, tanto los análisis financieros, económicos o sociales hacen referencia a un proyecto definido que tiene localización espacial y temporal y su objetivo principal es aprovechar una oportunidad o controlar un problema claramente definido. El análisis financiero es específico en la medida que muestra al productor si individualmente está mejor al adoptar el proyecto mientras un análisis de tipo económico y el social muestran si la sociedad está mejor con el proyecto (Barquero 2001).

Las evaluaciones financieras ex-ante de diferentes alternativas productivas constituyen la forma práctica de estimar la rentabilidad interna de una inversión, a través del cálculo de indicadores como el valor actual neto (VAN), la relación beneficio/costo (B/C) y la tasa interna de retorno (TIR). El VAN indica la ganancia generada por el proyecto y una inversión resulta viable en términos financieros cuando este valor es mayor que cero (Romero 1998). La relación B/C resulta de dividir los beneficios actualizados entre los costos actualizados (Louman et al. 2001). Este cociente indica la ganancia neta generada por un proyecto por cada unidad monetaria invertida, lo cual constituye un indicador de la rentabilidad relativa de un proyecto (Romero 1998). La tasa interna de

retorno (TIR) es la tasa de interés de actualización para la cual el VAN es igual a cero (Louman et al. 2001), y se dice que una inversión es viable cuando su TIR excede el tipo de interés al cual el inversor puede conseguir recursos financieros (Romero 1998).

El Valor Esperado de la Tierra (VET) conocido también como la fórmula de Faustmann, es un indicador del valor que se puede pagar por la tierra sola (sin ninguna actividad productiva), para dedicarla a plantaciones en este caso, por un número infinito de ciclos de aprovechamiento, y obtener un rendimiento financiero mínimo, equivalente a la tasa de descuento utilizada en el análisis. En otras palabras, es un indicador del valor máximo que se puede pagar por la tierra, para determinado uso. Otros autores como Klemperer (1996) llaman a esta fórmula la voluntad de pago por el terreno limpio, donde se esté asumiendo todas las rotaciones a perpetuidad y considerando las preferencias de los inversionistas.

Este método utiliza el concepto de la tasa de descuento para comparar proyecto o inversiones cuyos flujos de caja ocurren en diferentes momentos de un período u horizonte extenso (Navarro 2004).

Las premisas sobre las cuales opera el VET se enmarcan en 4:

1. Todos los precios de los productos de la finca (café, madera, frutas, entre otros) y los insumos son conocidos y constantes durante el periodo de análisis.
2. Los rendimientos de todos los productos dentro de la finca son conocidos y libre de riesgos biológicos y ambientales.
3. La tierra es un bien de mercado que puede ser vendida, comprada, rentada en un mercado perfecto. Sin embargo, el mercado no está en equilibrio por eso su precio y su valor es diferente y se analizan bajo el cambio de uso de la tierra.
4. El mercado de capitales es imperfecto. Hay tasas de interés para prestar y arrendar dinero a precio de mercado y también tasas de interés subsidiadas (CS). Pero el mercado es perfecto en el sentido que no se contempla racionamiento de capital y lastases también pueden ser conocidas y constantes. (Faustmann 1995)

Los anteriores índices financieros pueden estimarse en diferentes escenarios, haciendo variar hipotéticamente los factores que pueden afectar la inversión o los ingresos (costos de producción, precio, productividad, etc.), lo cual se conoce como análisis de sensibilidad. Este análisis además permite: a) ilustrar las diferencias en la bondad de una tecnología agroforestal para los agricultores frente a diferentes precios; b) indicar la

estabilidad relativa de una intervención y el riesgo asociado con una adopción; c) definir prioridades para la recolección de datos, pudiendo destacar la sensibilidad de retornos a ciertos insumos, productos o precios; d) mostrar como los subsidios, bonificaciones influirían en la rentabilidad de la práctica; o bien, e) cómo la selección de las tasas de descuento implícita o financiera afecta la rentabilidad (Scherr 1995).

En este trabajo de investigación la autora establece las diferentes formas de calcular o medir la rentabilidad de una empresa, y específicamente a través de fórmulas matemáticas, tales como, el VAN, el TIR y análisis Costos Beneficio y el valor esperado de la Tierra VET

**En Ecuador Cueva, M. (2013).** Al estudiar la problemática de **cómo** optimizar los recursos disponibles y lograr incrementar la rentabilidad de la Empresa “**Servillanta Loja Store**”, de la ciudad de Loja, indica que la planeación financiera se constituye en un pilar fundamental para la consolidación y desarrollo de las empresas, permitiéndoles proyectarse hacia el futuro para lograr sus metas a corto y largo plazo. Tal importancia radica en que las empresas deben implementar la planeación financiera como un elemento indispensable para su crecimiento sostenible.

“Servillanta Loja store”, es una empresa comercial que se dedica a la compra y venta de repuestos, accesorios, partes y piezas de vehículos; desde el año 2006 fecha de su creación; la empresa se ha caracterizado por ofertar productos de calidad y atención personalizada, lo que le ha permitido ubicarse en el mercado gracias al esfuerzo y dedicación de su Gerente Propietaria

La empresa “Servillanta Loja Store”, no ha realizado una planificación financiera para el mediano y largo plazo, que le permita determinar las actividades y procedimientos pertinentes, para poder cumplir con los objetivos propuestos y encaminados a mejorar la liquidez y rentabilidad empresarial.

Finalmente se logró evidenciar que la ausencia de una planeación en la empresa, se debe a la falta de conocimiento y capacitación sobre esta temática, situación por la cual se considera indispensable el desarrollo de una planeación financiera que permita tener los lineamientos o herramientas necesarias para que puedan ser utilizadas como base para que en años posteriores se puedan aplicar este tipo de herramientas financieras con el fin de llegar a optimizar los recursos y bienes con al menor inversión.

**Comentario:**

Se destacan que el proceso de planeación financiera coadyuva a que la empresa programe actividades para el mediano y largo plazo; así como, que las proyecciones efectuadas tanto de ingresos como gastos son relativas a los porcentajes establecidos.

**A NIVEL NACIONAL**

**En Iquitos, Gonzales A., Hurtado W., Lazarte N. y Ramírez N. (2015)** analizando la problemática de la empresa Ecológica Amazon Foods S.A.C. quienes señalaron los siguientes problemas que obstaculizan las actividades y el correcto desenvolvimiento de la empresa:

Inadecuada Gestión de Cobranza: Uno de los aspectos relevantes vinculado al problema de investigación es la inadecuada gestión de cobranza (recuperación de efectivo). Las cuales se realizan sin ningún procedimiento fijo a seguir, generando desorden e incertidumbre en el plazo destinado a la obtención de efectivo para su posterior reinversión.

Incremento de las cuentas en los 2 últimos años (2012-2013): Esto sucede porque no se está cobrando en los plazos establecidos las ventas concedidas a crédito y el índice de morosidad va en aumento. Del diálogo con el representante de la empresa se logró determinar que existen muchas cobranzas que se efectuaron después de muchos días de vencimiento de las mismas, dificultando la obtención del efectivo para utilizarlos en la compra de insumos.

Los saldos de las cuentas por cobrar comerciales son los siguientes:

Año	Importe	Variación
2011	20,500	
2012	31,160	52 %
2013	36,779	18 %

No cuentan con un plan financiero: La empresa en estudio carece de un plan financiero, la cual imposibilita que se pueda gestionar o minimizar los hechos o situaciones inesperadas, tales como:

- La obtención de una inadecuada rentabilidad,
- Incremento de cuentas por cobrar o pagar,

- Así como también de que no se pueda obtener financiamiento (capital de trabajo), para la gestión del negocio.

El personal de ventas no está adecuadamente capacitado: La empresa Ecológica Amazon Foods S.A.C. no cuenta con un personal calificado, ya que muchos de ellos, no tienen los conocimientos necesarios, en estrategias de ventas, conocimiento del marketing, merchandising, atención al cliente, etc.

**En Trujillo: Rodríguez, E. y Rodríguez F.** (2014) al estudiar la problemática de las cuentas por cobrar en la empresa **Estación Valle Chicama SAC**, señalan que en la ciudad de Trujillo, y especialmente en el Distrito de Chicama, son pocas las empresas que cuentan con un manual de políticas de cobranzas que proporcione el adecuado tratamiento de cada elemento de las cuentas por cobrar. Por ello, es necesaria la implementación de estas políticas para garantizar que las entidades siempre cuenten con liquidez, garantizándoles su durabilidad en el mercado. Así mismo, la aplicación de políticas proporcionará a toda entidad la posibilidad de identificar las deficiencias en sus cobranzas, permitiéndole a la vez aplicar medidas correctivas para luego brindar recomendaciones que contribuyan a mejorar su situación económico-financiera.

En la actualidad la empresa Estación Valle Chicama SAC, dedicada a la venta (al por menor) de combustibles, lubricantes, algunos alimentos, bebidas, tabaco, etc., la cual se encuentra ubicada en car. Panamericana 590 Pueblo. Chicama La Libertad- Acopé – Chicama está pasando por una situación económica nada favorable, debido a que el área de cobranzas presenta deficiencias en sus procedimientos y funciones operativas, realizando de esta manera una gestión que no le permite tener un crecimiento progresivo. Estas deficiencias encontradas en el área de las cobranzas provienen de sus cuentas por cobrar, pues éstas no reciben el tratamiento adecuado; viéndose reflejado en el alto índice de morosidad que presentan. No cuenta con políticas de cobranza, con un manual de organización y funciones (MOF), ni con un Manual de Procedimientos, que le permita distribuir las funciones del personal de acuerdo al área donde se desempeñan y poder evitar sobre carga laboral. Cabe mencionar que la empresa no capacita a su personal de manera permanente. De acuerdo a los problemas antes señalados, se ha tenido en consideración implementar soluciones que contribuyan a mejorar la gestión de la empresa, siendo una de ellas la aplicación de políticas de cobranzas.

**En Trujillo, Correa L. (2012)** Al analizar la problemática de la morosidad y su efecto en la Rentabilidad de las Cajas Municipales sostiene que en la economía peruana donde el rol de las micro y pequeñas empresas son importantes para el desarrollo del país, debido a que estas representan el 94% del total de las empresas en el Perú y las que aportan el 40% del PBI y en donde el 72% de los peruanos han encontrado un puesto de trabajo (fuente INEI : Comportamiento de la Economía Peruana 2011 ), ha conllevado al Perú a buen crecimiento económico en estos últimos años lográndose la presencia de un gran número de entidades (cajas municipales) de apoyo para el financiamiento a las pequeñas empresas, de los micros y pequeños emprendedores de negocios. Sin embargo la existencia de este gran número de entidades ha generado que el acceso al crédito sea más fácil, las políticas de otorgamiento de créditos sean mucho más flexibles, dirigiendo a las microempresas al sobreendeudamiento sin poder asumir sus responsabilidades financieras, generando de este modo elevados niveles de morosidad en las entidades financieras. (Cajas municipales)

En la Región La Libertad siento esta una de las que está más concentrada la participación del otorgamiento de crédito por parte de las cajas municipales tales como caja Trujillo entre otras , nos permitirá hacer una exhaustiva investigación del comportamiento de los factores de alto índice de morosidad y cartera atrasada

La condición de retraso o de no pago constituyen una de las principales causas de la insolvencia y descapitalización por tal motivo atenta contra la rentabilidad y solidez de las cajas municipales de ahorro y crédito en el largo plazo.

Considerando que este fenómeno de la morosidad es uno de los problemas que más aquejan a las en cajas municipales resulta interesante estudiar esta problemática y conocer los factores incidentes en los niveles de morosidad, para tomar en cuenta y poder lograr mayores niveles de rentabilidad y contribuir a que las microempresas sujetas de crédito sean mejor orientadas sobre su endeudamiento y permitan realizar inversiones propicias que les ayuden a progresar y no endeudarse indebidamente y hacer el ciclo de vida de su empresa muy corto como es de costumbre en nuestro país. Saliendo beneficiados ambas partes y así mejorar el crecimiento económico en nuestro país.

**En Huacho, Maicelo D. (2013)** al estudiar la problemática de la Gestión de las Cuentas por Cobrar y su efecto ella Rentabilidad de las **empresas de distribución en la ciudad**



**de Huacho** sostiene que las cuentas por cobrar surgen por la necesidad de mantener y atraer clientes, usando como instrumento las ventas a crédito para así promover las utilidades.

Por consiguiente, estas ventas como estrategias influyen en parte a la rentabilidad, porque a través de ella se mide la efectividad de la gestión de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una gestión competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. Asociado a esto, las empresas pueden visualizarse, en un momento determinado como una agregación de fondos, recursos provenientes de diversas fuentes: inversionistas, acreedores y utilidades acumuladas en ejercicios fiscales anteriores. Los fondos mencionados tienen múltiples usos en activos fijos para la producción de bienes y servicios, en inventarios para garantizar la producción y las ventas, en cuentas por cobrar y valores negociables para asegurar las transacciones y la liquidez necesaria.

En vista de que las cuentas por cobrar son necesarias, el administrador financiero debe tratar de minimizar la inversión mientras que mantiene un adecuado nivel de servicio. Dentro del mismo marco de ideas, se tiene que la administración de las cuentas por cobrar tiene dimensiones de gran importancia, las cuales se transforman en políticas crediticias, condiciones de créditos, procedimientos de cobranzas en función de lograr niveles aceptables de rentabilidad.

Las políticas crediticias de la administración de las cuentas por cobrar se encuentran principalmente conformadas por las normas y análisis de crédito como fuentes de financiamiento a corto plazo, éstas comprenden el descuento, período por pronto pago y período de crédito. Ante esta realidad, los procedimientos de cobranza deben estar acordes con las políticas, tomando en consideración las modalidades de cobranza como: llamadas telefónicas, envío de cartas de contratación de agencias de cobro, inicios de procedimientos legales, y a su vez el análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar. Ahora bien, la rentabilidad de una empresa puede visualizarse mediante el volumen de ventas, y la inversión en cuentas por cobrar.

En el sector comercial, las cuentas por cobrar y los inventarios son inversiones muy importantes, con frecuencia son mayores que las inversiones en activos fijos. El interés

por el rendimiento de los activos que han manifestado muchas organizaciones, se ha centrado cada vez más el punto de atención sobre los fondos comprometidos en las cuentas por cobrar e inventarios. Si estos activos circulantes se administran en forma eficiente, esto influye muy intensamente sobre la cantidad de fondos invertidos y en su gestión.

De acuerdo a estas situaciones, son muchos los factores que se deben tomaren cuenta al establecer las políticas de créditos y cobranza, ya que es necesario definir monto, plazo, requisitos para cobrarlos, procedimientos y premios como los descuentos por pronto pago. Las condiciones económicas y las políticas de crédito constituyen elementos que influyen principalmente en el nivel de cuentas por cobrar de la organización. Existe un riesgo de mantener cuentas por cobrar adicionales, así como un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables. Es necesario insistir en que las políticas de crédito y cobranza de una organización no son independientes de las otras organizaciones.

Todo este análisis pueden ser deducidas en las empresas de distribución que realice periódicamente un análisis de su gestión principalmente en las cuentas por cobrar. Sin embargo, existen una gran cantidad de las empresas de distribución que obvian tales procedimientos. Al realizar dicho análisis económico-financiero se pueden establecer diversas políticas que permitan la obtención de mejores resultados.

La importancia del manejo de las cuentas por cobrar se centra en registrar adecuadamente los documentos, es decir, las transacciones de ventas, los pagos, cancelaciones, entre otros, lo cual conlleva a un mejor control de las cuentas así como también cumplir con todas las necesidades como es agilizar de forma automatizada la organización de los estados financieros, lo cual permite conocer la rentabilidad y obtener información sobre las ganancias y pérdidas.

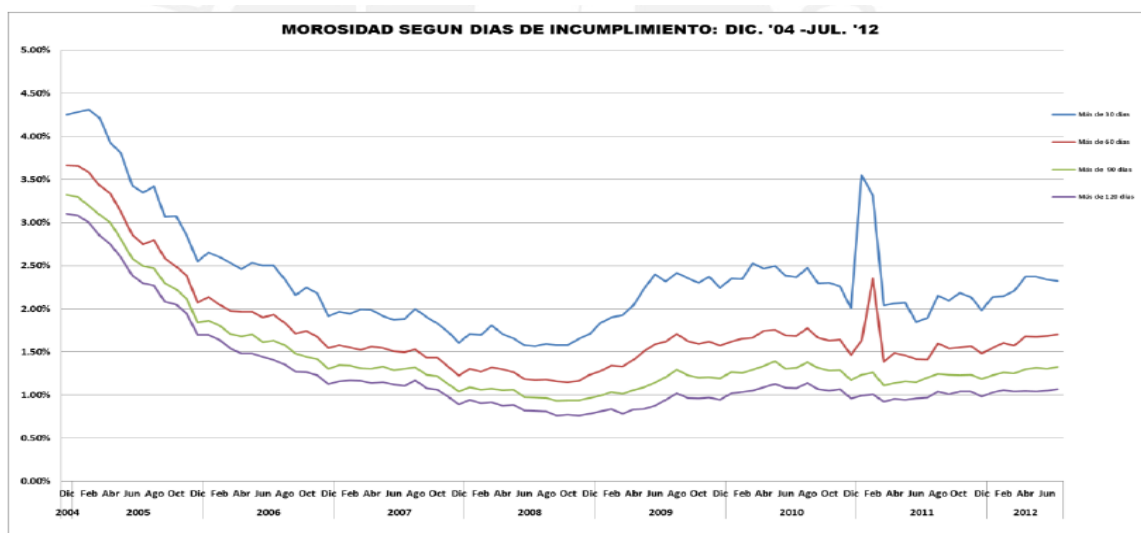
## **A NIVEL LOCAL**

**En Lima, Vásquez C.** (2013) al analizar la problemática de las cobranzas de las empresas peruanas del sector financiero señala que son muchas las empresas que utilizan la venta al crédito para alcanzar mejoras económicas; sin embargo, una gran parte de ellas adquieren problemas a causa de esto. La razón es que la aplicación de esta estrategia de venta aparenta un crecimiento favorable para la empresa pero esto no es tan real. El real estado de muchas de estas empresas es que los activos que poseen

y dan esta apariencia de consolidado éxito son en realidad cuentas no líquidas, lo cual no les permite manejar un flujo de caja adecuado ni un ciclo operativo apropiado que pueda cumplir con las necesidades que tiene el negocio.

Este desbalance tiene una causa tal como menciona Elisen Santandreu: “al tratarse de un crédito – sinónimo de confianza y solvencia --, dependerá de la voluntad del deudor el hecho de que satisfaga o no la deuda. Este aspecto exógeno a la voluntad de la propia empresa imprime la asunción explícita de asumir un riesgo” (Eliseu Santandreu, 2009). En consecuencia, se desprende que el crédito si bien es cierto puede conducir a la organización a aumentar las ventas, se debe considerar el riesgo contraído pues depende de otros factores si el deudor cumplirá o no en el tiempo pactado con la obligación.

**Grafico 01**



**Figura 1.1 Evolución de los ratios de morosidad según días de incumplimiento del total de Empresas Bancarias (Diciembre 2004 – Julio 2012). Fuente: ASBANC**

Hoy en día, las estadísticas de morosidad en Perú se mantienen casi iguales a lo ocurrido durante los últimos diez años como se puede observar en la Figura 1.1, esto da muestra de que aún existe morosidad y que las políticas y estrategias que se están adoptando para combatirla no están siendo lo suficientemente efectivas como para terminar con ella.

## Gráfico 02

<b>Créditos directos según Tipo de Crédito y Situación</b>			
<b>Al 31 de julio del 2012</b>			
<b>(En miles de nuevos soles)</b>			
*Total Banca Múltiple	Vigentes	Refinanciados y Reestructurados	Atrasados
Corporativo	26,324,485	44,586	3,111
Grandes empresas	24,411,801	97,148	97,906
Medianas empresas	24,019,557	443,594	624,736
Pequeñas empresas	11,259,598	257,579	663,811
Microempresas	2,561,175	27,816	70,346
Consumo Revolventes	11,767,473	175,094	449,504
Consumo No Revolventes	11,910,181	217,400	269,881
Hipotecarios para Vivienda	21,444,593	78,629	183,683

\*Empresas: B. Continental, B. de Comercio, B. de Crédito del Perú (con sucursales en el exterior), B. Financiero, Scotiabank Perú (con sucursales en el exterior), Citibank, Interbank (con sucursales en el exterior), MiBanco, HSBC Bank Perú, B. Falabella Perú, B. Santander Perú, B. Ripley, B. Azteca Perú, Deusche Bank Perú

**Figura 1.2 Créditos directos según Tipo de Crédito y Situación. Al 31 de julio del 2012 (En miles de nuevos soles). Fuente: SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)**

Por otro lado, se observa en la Figura 1.2, los montos a los que equivale la deuda en créditos según el tipo y situación en que se encuentran, estos son valores altos y nada despreciables para una empresa que quiere aumentar su rentabilidad. Las situaciones mostradas se originan debido a que en muchas oportunidades aunque no se llega a cancelar con la deuda aún, se toman medidas para refinanciarla y reestructurarla haciendo nuevos acuerdos con el acreedor.

Con el objetivo de luchar contra este problema, las empresas comerciales y financieras en la mayoría de veces contratan a otras empresas para que gestionen sus cobranzas pues este es un trabajo engorroso y que requiere de personas especializadas en la materia. Las empresas de cobranza brindan el servicio de seguimiento a la cartera de deudores que poseen estas organizaciones acreedoras para poder recuperarla. Los procesos y actividades realizados por estas empresas durante el proceso de cobranza

pre coactivo son diversas y engorrosas, lo cual genera en muchos casos pérdida de información, desactualización del estado de las carteras y retraso en la realización de actividades debido a la falta de una solución que coadyuve al seguimiento de la recaudación de deudas, por consiguiente requieren de una herramienta que sirva como apoyo para brindar un adecuado seguimiento a cada una de ellas.

El autor enfatiza en la necesidad de saber administrar las cobranzas, las mismas que muchas veces devienen en actividades engorrosas y a la necesidad de efectuar un adecuado seguimiento a las deudas, es decir una adecuada reorganización.

**Aguilar, V. (2013).**Analizando la gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. manifiesta que en la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad. En este sentido, las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas organizaciones, dentro de las cuales se encuentra la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. Por otro lado esta modalidad será efectiva en la medida que esté debidamente programada y establecida la fecha de vencimiento de la factura, documento mismo que representa el compromiso que los clientes poseen con la empresa que le prestó el servicio, es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables. Asimismo, fue necesario determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incidió en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., para tal efecto se analizaron los temas de: políticas de crédito, uso del factoring y políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de ellas, además de representar proporciones considerables de los activos totales, por tal razón, es de vital importancia que las

empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez.

En este sentido, las organizaciones deben tener un adecuado manejo de liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado; no obstante cuando se presentan crisis económicas esos dos conceptos se contraponen, convirtiéndose en un dilema para el responsable de las finanzas quien deberá direccionar las políticas financieras con el fin de superar las dificultades presentadas. Los problemas financieros de liquidez se deben solucionar en un corto plazo porque la ausencia de capital de trabajo neto, el incumplimiento en el pago a los proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones de impuestos, entre otros, obstaculizan la operación y el normal funcionamiento de la empresa, además imposibilita la obtención de recursos (créditos) que faciliten mejorar la liquidez, debido a que nadie presta dinero al que no tiene capacidad de pago.

La determinación de la liquidez es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier negocio, puesto que sin el conocimiento cierto de la capacidad de la empresa para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos. De igual manera, las ventas al crédito presentan beneficios pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una empresa esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

En este sentido las operaciones de hidrocarburos son mucho más ágiles y rápidas que los trámites y políticas que tienen las operadoras petroleras, donde los procedimientos internos de estas, muchas veces impiden que sea dinámico el procedimiento de facturación de los servicios ejecutados. Por otro lado, la operadora petrolera al momento de realizar su presupuesto anual no incluye partidas presupuestales para contingencias o casos de fuerza mayor, por lo que se convierte en regla general excederse de su presupuesto, ocasionando la realización de servicio adicionales estas influyen negativamente en su gestión y que por la burocracia administrativa origina la demora en su aprobación y facturación.

**Comentario:**

Los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a plenitud, como también los datos encontrados facilitaron el logro de los mismos.

Así mismo merece destacar que para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación del trabajo, como también se alcanzó los objetivos de esta investigación.

**Alfonso, A. (2010).** Las letras de cambio como instrumento útil en la gestión financiera. Gestión Polis, pp. 1-8.

Este trabajo va a desarrollar los aspectos más importantes de la letra de cambio; su definición, las personas que intervienen en las mismas, los momentos que tiene y sus características. El objetivo que perseguimos con la realización de este trabajo es enfatizar en la intensificación del uso de la Letra de Cambio, como instrumento de cobro lo cual ayuda a la mejor circulación de los bienes y apura todas las gestiones comerciales sin transferencia inmediata de efectivo. En los tiempos modernos, estos instrumentos de crédito se han convertido en una herramienta importante para las transacciones comerciales, ya que las mismas están contempladas en el Código de Comercio, lo cual hace posible su cobro. Para la elaboración de la presente investigación se procedió al análisis de variadas fuentes de información que permitieron su desarrollo de la manera más clara y concisa posible, se presentan además, ejemplos que contribuyen a su comprensión.

**Comentario:**

La introducción de instrumentos de pagos descontables, el estímulo y la sanción a los deudores mediante descuentos o cobro de intereses por mora, el perfeccionamiento de la gestión comercial y financiera y otras fórmulas para acelerar la rotación del dinero serán implementadas, logrando un funcionamiento de las entidades financieras bancarias y no bancarias acorde con estos propósitos.

### **1.1.1 Problema General**

¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?

### **1.1.2 Problemas Específicos**

-¿Cuál es el efecto de las Políticas de contacto con el cliente en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?

-¿Cuál es el efecto de la Gestión Financiera en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?

-¿Cómo la actitud frente a la gestión que realiza la empresa, implica un efecto en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?

## **1.2. Justificación e Importancia de la Investigación:**

### **1.2.1 Justificación.**

El desarrollo del presente trabajo de investigación se JUSTIFICA POR CUANTO SE a hacer un estudio sobre la problemática de la Gestión de cobranza de la empresa para poder plantear alternativas de solución toda vez que la empresa atraviesa por un estancamiento de su liquidez, es decir que mientras más se demore la empresa en cobrar sus deudas tendrá dificultades para poder afrontar sus compromisos financieros.

Asimismo los resultados a los que se arriben han de servir para otras empresas que tengan el mismo rubro de la empresa y/o tengan la misma problemática de la empresa bajo estudio.

Por otro lado puede servir de manual de consulta para los estudios de las ciencias administrativas – contables y carreras afines, además que puede ser complementado con otras investigaciones mucho más profundas.



### **1.2.2 Importancia.**

Es importante el cobro porque las cuentas por cobrar son el resultado de un incremento importante de colocación de los productos en el mercado, a través de las ventas a crédito. Por lo tanto la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza adecuada.

Para cumplir con el objetivo de Rentabilidad, desde el punto de vista Financiero, debemos darle mayor Rotación a nuestro Capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar nuestros clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. El cobro efectivo debe ser de prioridad en toda gestión empresarial. Por eso el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa .

### **1.3. Objetivos de la Investigación:**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

-Analizar el efecto de las Políticas de contacto con el cliente en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.

-Analizar el efecto de Gestión Financiera en la liquidez de la Empresa Provenser SAC

-Examinar el efecto de la actitud frente a la gestión que realiza la empresa en la liquidez de la Empresa Provenser SAC

#### **1.4. Limitaciones de la Investigación:**

Existe pocos trabajos de investigación y muy poca bibliografía disponible referidos exclusivamente al tema de estudio, ello ha sido superado en base a la experiencia del autor en este tipo de empresas.

La empresa no proporcionó los estados financieros por considerar información confidencial.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de Estudios:

**Gonzales A., Hurtado W., Lazarte N. y Ramírez N.** (2015) Análisis de la Gestión de Cobranzas y su efecto en la Rentabilidad de la empresa **Ecológica Amazon Foods S.A.C.** durante el periodo 2011 – 2013. Tesis para optar el título profesional en administración de negocios Instituto Peruano de Acción Empresarial Escuela de Empresarios, llegaron a las siguientes conclusiones:

- El Estado de Situación Financiera de la empresa, nos refleja que las cuentas por cobrar crecieron en un 52% del año 2011 al año 2012 y para el 2013 el incremento fue del 18%. En general, del 2011 al 2013 se incrementó promedio 79%.
- No se observa un adecuado control del saldo de las existencias.
- La utilidad neta no tuvo una mayor variación o crecimiento, la cual se mantuvo entre un 5% y 6% entre los periodos analizados (2011 al 2013), a pesar de que existió un crecimiento del sector comercio aproximadamente en un 5%
- La empresa no tiene problemas de liquidez, según se muestra en los ratios de liquidez y el capital de trabajo neto.
- La empresa presenta una adecuada solvencia.
- Aunque no disponemos de información detallada sobre las cuentas de cobranza dudosa, el incremento de las Cuentas por cobrar comerciales (superior al incremento de las ventas) nos puede dar un indicio de problemas con consecuencias sobre la utilidad y de una inadecuada gestión de créditos y cobranzas, por lo que damos por aceptada la hipótesis general.
- Bajo la misma explicación damos por aceptada la primera hipótesis específica
- Rechazamos la segunda hipótesis específica, pues no se obtuvieron elementos suficientes para afirmar que los ingresos por ventas afectaron negativamente los resultados.
- Finalmente, aceptamos la tercera hipótesis específica, pues la relación entre los días promedio de cobro y de pago es negativa para la empresa.

Los autores determinaron que una inadecuada gestión de cobranzas es perjudicial para la empresa puesto que en este caso se incrementó las cuentas por cobrar pero que la

Utilidad neta de la empresa se mantuvo. Asimismo se ha determinado que existe un efecto negativo para la empresa al comparar los días promedio de cobro con el de los pagos.

**Rodríguez E. y Rodríguez F. (2014)** en su tesis denominada "Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa Estación Valle Chicama SAC año 2014" Facultad de Ciencias Económicas - Escuela Profesional de Contabilidad, quienes llegaron a las siguientes conclusiones:

1. La situación actual de las cobranzas en la empresa es inadecuado; ya que la empresa no cuenta con un área administrativa en donde se divida correctamente las funciones del personal evitando sobre carga laboral, además la empresa no realiza contratos de venta al crédito con sus clientes, también la empresa no cuenta con políticas de interés por cobros atrasados, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el área, sino para toda la empresa.
2. El sistema de control interno del área de cobranzas es deficiente, debido a que la empresa no evalúa la situación de sus clientes antes de otorgar crédito, teniendo una cartera morosa de S/.149,255.33 al 30/06/2014 la misma que equivale a 64.65 %, por tal motivo la empresa no tiene liquidez para afrontar sus obligaciones con terceros y se ve obligada a buscar financiamiento externo para cubrir su déficit monetario.
3. El diseño y elaboración de nuestra propuesta de políticas de cobranza para la empresa Estación Valle Chicama SAC, se constituyó por cinco elementos: Acciones Preventivas a la Morosidad, Recuperación del Crédito Moroso, Diseño de Políticas de Cobranza, Manual de Organización y Funciones y Flujograma de Cobranza, que abarca la subsanación de los problemas actuales del área de cobranzas.
4. El saldo de las cuentas por cobrar al 30/06/2014 por S/. 231,270.84 nuevos soles, se incrementó en S/. 3,469.06 nuevos soles debido al interés acumulado de los nueve clientes al 31/10/2014, haciendo un nuevo total por cobrar de S/. 234,739.90, y que en la aplicación de las políticas sugeridas, se logró recuperar S/210,494.97 equivalente al %89.6% y quedando un saldo por cobrar de S/ 24,244.93.

**Bayona, F. (2013).** Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. Tesis de pregrado en Economía. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Economía y Finanzas. Piura, Perú. Quien llegó a las conclusiones siguientes:

1. En primer lugar observamos que el rendimiento de las instituciones microfinancieras (CMAC) ha venido mejorando en los últimos años<sup>54</sup>, principalmente en la CMAC Arequipa la cual a diciembre 2012 lidera el grupo de este tipo de instituciones.
2. El indicador de rendimiento ROE depende también de las decisiones que toman sus propios directivos y de la eficiencia con la que trabaja su administración y personal operativo. Sin embargo el entorno macroeconómico también influye en su determinación. Al respecto, el objetivo principal de este estudio en esta tesis es identificar que variables internas y del entorno influyen en el rendimiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. Trabajos empíricos anteriores han tomado en cuenta la importancia de factores o determinantes agregados y específicos. Desde ese punto de vista, en la presente investigación se ha estimado los determinantes de la rentabilidad (ROE) de las principales instituciones microfinancieras peruanas (CMAC) utilizando la metodología de datos de panel dinámicos.
3. Se concluyó que no solo son importantes las características del entorno económico donde la entidad se desenvuelve, sino que también los factores que se relacionan con las políticas específicas de cada institución.
4. Se pudo determinar que los seis factores microeconómicos relevantes que afectan la salud y la rentabilidad financiera (ROE) de las CMAC son el volumen de actividad (VOL), productividad (CREDTRAB), tasa de interés pagada (TAP), gastos promedio (GTOSPROM), los ingresos por servicios financieros y finalmente el apalancamiento de la institución. El volumen de actividad tiene un gran impacto positivo en la rentabilidad de las CMAC lo que implica que durante este periodo hubo un aumento en el volumen el cual representa el total de activos en las CMAC, por ende conlleva a un mayor impacto sobre el desempeño financiero de estas instituciones.
5. Desde el análisis de macroeconómico se analizaron tres determinantes los cuales fueron crecimiento del producto bruto interno, tasa de interés pasiva de moneda nacional, tasa activa de moneda nacional y la inflación medida por el índice de precios al consumidor. El determinante con mayor influencia en el rendimiento de la institución resultó ser el crecimiento del Producto Bruto Interno, el cual presenta una relación positiva con el rendimiento, esto se explica con la mayor posibilidad del ente de poder cumplir con las deudas financieras.

6. Por otro lado, una subida en las tasas de interés, tanto activa como pasiva, provocara que la Tasa de interés recibida de las CMAC suba, teniendo esto un efecto positivo sobre las ganancias y rentabilidad de los mismos. La subida de las tasas de interés pasiva, provocara que la Tasa de Interés Pagada (TAP) sufra el mismo comportamiento, el cual tendrá un efecto, en este caso negativo para el desempeño de las instituciones financieras.
7. Se puede determinar la importancia del nivel de apalancamiento en el impacto que tendrá la inflación sobre los estados financieros y su rentabilidad. Puesto que por teoría se sabe que las instituciones más beneficiadas en tiempos de inflación son justamente aquellas que tienen un alto nivel de apalancamiento.
8. Se pudo determinar que es posible utilizar las variables del modelo propuesto por el profesor Atracan (Esquema de Análisis Gerencial para Instituciones Financieras. INCAE), en primer lugar porque para calcular estas variables a utilizar contemplan rubros o cuentas que se ubican en todos los estados financieros presentados por toda institución financiera en todo el mundo, y segundo porque es posible comparar el funcionamiento de las CMAC según el impacto de sus variables endógenas provenientes de estrategias y políticas puramente gerenciales.
9. Por último, el ROE y el ROA a pesar de ser ambos indicadores de rentabilidad, las variables analizadas especialmente el volumen de actividad, apalancamiento ,ingresos por servicios financieros (INGSF) y dentro de los factores macroeconómicos el crecimiento del PBI presentan impactos opuestos en los resultados de la estimación. Ello se debe a que un indicador es medido por medio del patrimonio dela CMAC, mientras que el ROA es medido por el total de activos. Cabe resaltar que a pesar que las variables son más significativas no son válidas por la presencia de auto correlación, sobre identificación que existe entre las variables a la hora de estimar teniendo como variable dependiente el ROA.

**Correa L. (2012)** en su tesis titulada “La Morosidad y su impacto en la Rentabilidad delas Cajas Municipales de la Región La Libertad.” Presentada a la Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Concluimos que el elevado índice de morosidad afecta la rentabilidad de las cajas municipales, de tal manera que desde el año 2007 ha ido incrementado el aumento de créditos refinanciados, las provisiones, los castigos de créditos, venta de cartera, lo cual ha afectado a la rentabilidad de las cajas municipal y el hecho de que se haya generado mayor utilidad en el 2011 respecto del año 2010. No significa que se pase por alto los indicadores antes mencionados.
2. La mayor concentración de ratio de mora es en los segmentos micro empresa esto debido a factores externos al existir la presencia de una variedad de oferta para el microempresario dentro de la región, y mucho más que ahora la banca empezado a ver con buenos ojos a este tipo de segmento, por lo que muchos de los clientes se encuentran sobre endeudados, y los factor internos Seria una parte importante la presión sobre los asesores de negocios en la colocación y cumplimiento de metas.
3. La calidad de la cartera se está viendo afectada por un mayor número de créditos refinanciados, reprogramaciones, y además que muchas de las colocaciones son a largo plazo. Esto hace que se corra con el riesgo de no obtener una utilidad de acuerdo a las colocaciones.

El autor recalca que el elevado índice de morosidad ha afectado en la rentabilidad de las Cajas Municipales de la región de La Libertad, y al otorgamiento indiscriminado de los créditos a las microempresas, motivado muchas veces por la presión que se ejerce sobre los asesores de créditos para el cumplimiento de metas.

**Maycedo D. y Rodríguez G.** (2013) Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la Rentabilidad de las Empresas de Distribución en la Ciudad de Huacho - Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión" Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras Escuela Académico Profesional de Ciencias Contables

Conclusión 1 Si se realizara una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, entonces tendrán efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho.



Conclusión 2 Si estableciéramos correctamente las condiciones de crédito relacionadas a la gestión de las cuentas por cobrar entonces tendrán, efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho.

Conclusión 3 Si aplicáramos adecuadamente las políticas de crédito y cobranzas relacionadas a la gestión de las cuentas por cobrar entonces tendrán efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho.

Conclusión 4 Si aplicáramos estándares de eficacia, eficiencia y economía en la gestión de las cuentas por cobrar entonces tendrá efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho.

El autor establece que una adecuada gestión de cobranzas tiene un efecto positivo en la rentabilidad de las empresas de distribución de huacho, incluso afirma que se debe aplicar políticas de crédito y cobranzas adecuadas.

**Castillo Y. (2012)** en su trabajo de investigación titulado “Evaluación Financiera de la Liquidez en las Empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos a través del ciclo de Conversión de Efectivo” presentado a la Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Estudios de Postgrado maestría en Administración Financiera, quien llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se estableció que mediante la utilización de la herramienta del ciclo de conversión de efectivo, permite a las empresas del sector que distribuyen productos farmacéuticos conozcan sus necesidades y/o excedentes de efectivo, con lo cual podrán buscar opciones de inversión o financiamiento acorto plazo según la necesidades de la compañía.
2. Por las cifras mostradas por las dos compañías analizadas, se concluye que las mismas no tienen conocimiento de sus necesidades de efectivo ni el tiempo en que lo requerirán, motivo por el cual están dejando en la caja excesos de liquidez que pueden ser aprovechados de manera eficiente por medio de inversiones temporales.
3. Se realizó la propuesta para que en los próximos tres años, la administración de los inventarios y la recuperación de las cuentas por cobrar se realizarán con mayor eficiencia, y una mejor negociación con los proveedores con lo cual se estima la compañía tendrá la capacidad para poder realizar inversiones de corto plazo, lo cual representará ingresos por concepto de intereses por estas inversiones.

4. La administración de la liquidez depende de la planificación estratégica de la compañía, lo cual debe incluir la administración eficiente de todos los recursos, pero en el tema de liquidez se debe poner mayor énfasis en el rubro de inventarios y cuentas por cobrar.

La autora señala la importancia de conocer su ciclo de conversión de efectivo y en base a ello poder saber sus necesidades y/o excedentes de efectivo y, consecuentemente, poder realizar una adecuada planificación financiera. Concluye además que esta planificación, es sumamente importante para una adecuada administración de la liquidez.

**Huerta, S.** (2009) En su trabajo de investigación titulado "Localización del Sistema SAP en la Gestión de Procesos de Generación, Renovación y Refinanciación de Letras de Cambio en la Empresa Peruana." (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima

La presente Tesis tiene por objeto realizar el análisis, diseño e implementación de un Módulo automatizado de Generación y Refinanciación de Letras de Cambio, aplicando el Sistema Alemán SAP R/3 (Sistemas, Aplicaciones y Productos), módulo de finanzas, adaptado al caso real de una empresa peruana. Accesoriamente, busca proveer a éstas de una herramienta que les facilite la gestión integral y contabilización financiera de las letras de cambio, así como diversificar y optimizar los servicios demandados por los clientes, en términos de economía de recursos y rapidez en la atención.

Esta propuesta nace en vista de que el módulo de Finanzas de SAP R/3 no responde del todo a las características reales de las empresas peruanas que se desenvuelven en un ambiente económico relativamente incierto en lo que a realización de las facturas se refiere, por cuanto dicho sistema original no prevé la generación de letras por factura o grupos de facturas, y mucho menos considera la refinanciación de letras de cambio, al responderse su estructura a un modelo estándar de empresa occidental fundada en la confianza, donde las letras de cambio son usadas como último recurso de cobro después de lo cual se considera a la deuda como incobrable y se da inicio a los procesos legales respectivos de recupero de fondos. En tal sentido, se reveló el imperativo de realizar una adaptación del sistema estandarizado SAP R/3 a las necesidades financieras de las empresas peruanas a fin de contribuir a una mejor

administración y gestión crediticia de éstas y, por ende, a su mayor competitividad global.

Comentario:

En la parte aplicativa se ha utilizado la metodología del Análisis y Diseño Estructurado que resultó idónea y consecuente con los objetivos propuestos y permitió una mayor comprensión de las interrelaciones entre los subsistemas y los procesos del caso abordado. Las versiones empleadas fueron el SAP 4.7 y el lenguaje de programación ABAP 4.6, aprovechando la licencia de uso que posee la consultora en la cual la autora de la presente propuesta ha tenido la oportunidad de laborar; asimismo la información, infraestructura y el equipamiento disponibles; la demanda de servicios de los usuarios; y la reconocida experiencia institucional acumulada por la referida firma.

**Vera, E.** (2013) En su tesis denominada “Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011.” (Tesis de Grado). Universidad Internacional del Ecuador.

El modelo de gestión de cobros de cartera vencida propuesto establece los lineamientos generales estipulados por el Banco del Pichincha a la oficina de la empresa Pague-Ya para normar un adecuado proceso de gestión de cobro de cartera vencida; el manual orienta el desarrollo de actividades de cada una de las personas que laboran en la oficina; da a conocer las políticas generales, políticas de riesgos, conocimientos específicos de los requisitos indispensables para efectuar la cobranza; informa sobre el correcto desempeño del elemento humano, equipo técnico, materiales, accesorios y lo más importante, conocer el proceso de entrega de notificaciones emitidas a deudores morosos y a sus respectivos garantes.

La cobranza de cartera vencida que desarrolla la oficina de Pague-Ya para el Banco del Pichincha es muy bajo, ya que en ningún mes del primer semestre del año 2006 se cumple con el mínimo establecido que es de 5% de recuperación del total de la cartera asignada mensualmente. Por este motivo es necesario la aplicación del modelo de gestión de cobros de cartera vencida propuesto, en el ejemplo probabilístico que se expone; da como resultado probable que la cobranza de cartera cumple con más del porcentaje mínimo establecido, lo que hará mantener una cartera vencida manejable y por ende la satisfacción de cumplimiento en cobros de cartera que recibiría el Banco del

Pichincha de la empresa Pague Ya.

Comentario:

La cartera vencida del Banco Pichincha se incrementa mes a mes; lo que obliga a la oficina de Pague-Ya a aplicar el modelo de gestión de cobros de cartera vencida propuesto, lo que probabilísticamente haría recuperar mayor cantidad de cartera adeudada y así se podría equilibrar el correcto manejo de la cartera por cobrar y se reduciría la provisión de cuentas incobrables del Banco.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1 Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio**

#### **LA LETRA DE CAMBIO**

Aguilar D. (2015) la define de la siguiente manera:

La letra de cambio es aquel título valor emitido por una persona, mediante el cual se ordena a otra pagar incondicionalmente a un tercero una determinada suma de dinero, en el lugar y plazo que el documento cambiario indique. Por lo tanto, la relación cambiaria originada por la letra de cambio requiere de una persona que emita el título valor (el librador), de alguien que efectúe el pago (el aceptante) y de otro que reciba el pago (el tenedor).

La letra de cambio constituye un título valor a la orden, caracterizándose por ser abstracto, formal y sujeto a protesto. Es un título valor a la orden porque lleva inserta la cláusula "a la orden", en la cual se señala el nombre del tomador o beneficiario, es decir la persona a quien debe pagársele la suma de dinero señalada en la letra de cambio. Siendo un título valor a la orden, su transferencia procederá mediante endoso [ver 032]. La letra de cambio también es abstracta, porque en el éxito del título no se expresa la causa que originó su emisión o aceptación.

Es formal porque, como veremos, debe ser completada de acuerdo a ciertas reglas básicas, sin las cuales el documento no tendría eficacia cambiaria por último, la letra de cambio está sujeta a protesto por falta de pago como requisito para ejercitar las acciones cambiarias, salvo el caso de que se haya estipulado en ella la cláusula de liberación de protesto. Base legal: LT.V. : Art. 119°.

## **SUJETOS INTERVINIENTES**

¿Quiénes intervienen en una letra de cambio?

En una letra de cambio es indispensable que participen el girador, el aceptante y el tenedor. Por ello se dice que en la letra de cambio se presenta una relación tripartita.

El librador o girador: que es la persona que emite la letra de cambio redactándola y poniéndola en circulación, asumiendo la obligación de responder solidariamente por su falta de pago. Asimismo, mientras la letra no fuera aceptada, el girador tendrá la calidad de obligado principal. Respondiendo por su falla de aceptación. El girador puede actuar sólo en dicha calidad, o, asimismo puede ser beneficiario o tenedor (cuando gira la letra a su orden) o aceptante:(cuando gira la letra a su cargo)

El librado o girado: que es la persona señalada en la letra de cambio para aceptar y pagarla.

El aceptante: que es el girado u otra persona (interviniente) que ha manifestado su voluntad de efectuar el pago ordenado en el título valor. Una vez aceptada la letra de cambio, el girado o interviniente se convierte en obligado principal.

El beneficiario o tomador: que es la persona que recibe la letra de cambio y a quien debe pagarse su importe. Se le llama también tenedor, portador o titular.

El endosante: que es todo beneficiario que transfiere la letra de cambio vía endoso.

El endosatario: que es la persona que ha recibido la letra de cambio por endoso, constituyéndose de esta manera en el nuevo beneficiario del título valor.

El garante: que es; cualquier persona, menos el girado, ajeno o no a la relación cambiaria, que garantiza en todo o parte el pago de la letra de cambio.

El interviniente: que es el tercero que en defecto del girado, acepta o paga la letra de cambio.

## **REQUISITOS FORMALES ESENCIALES**

¿Qué información debe contener toda letra de cambio para que ésta sea válida?

Toda letra de cambio debe contener la siguiente información: La denominación "letra de cambio" este es un requisito formal esencial. Debido a que la inclusión de esta denominación permitirá a las partes tener absoluta seguridad de que están interviniendo en dicho título valor y no en otro; por lo que el documento que

contenga una denominación distinta a ésta. Aunque sea muy similar, no podrá ser considerado como una letra de cambio.

El lugar y fecha de giro. Esto es en qué localidad y momento el girador emite la letra de cambio. La indicación del lugar es un requisito formal pero no esencial, lo que significa que puede prescindirse de éste. En cuyo caso se considera girado la letra de cambio en el domicilio del girador.

En cambio, la fecha de giro es un requisito esencial de este título valor habida cuenta que tiene mucha importancia, pues es en virtud de su determinación que se podrá establecer su fecha de vencimiento, especialmente aquellas pagaderas a cierto plazo desde su giro y de las letras a la vista. En consecuencia, la ausencia de la fecha de giro en el título acarrearía la pérdida de su eficacia cambiarla.

La orden incondicional de pagar una cantidad determinada de dinero o una cantidad determinable de éste. Debe indicarse el importe del título valor, o sea la cantidad de dinero que deberá ser pasado al beneficiario de la letra. Se dice que la orden de pago debe ser incondicional porque la letra de cambio no admite la posibilidad de que el pago se encuentre condicionado o supeditado a la realización de un acto o hecho futuro e incierto.

El nombre y número del documento oficial de identidad de la persona cuyo cargo se gira es otro requisito formal esencial de la letra de cambio. Esto es, debe individualizarse e identificarse al airado, a fin de permitir que el tenedor del documento pueda presentar a éste la letra para su aceptación. Si el airado es una persona natural, el documento oficial de identidad será su DNI, mientras que si el airado fuera una persona jurídica, el documento oficial de identidad será su número de RUC.

El nombre de la persona a quien o a la orden de quien debe hacerse el pago. Esto es, deberá señalarse el nombre completo de la persona a quien deberá pagarse la suma de dinero consignada en la letra de cambio haciendo uso de la cláusula "a la orden", o, simplemente, señalando el nombre y apellido de ésta, sin necesidad de utilizar dicha cláusula. En uno u otro caso, debe entenderse que el título valor es a la orden y, por lo tanto, transmisible mediante endoso. Por otro lado. No es posible girar la letra al portador o en forma nominativa. O el nombre, el número del documento oficial de identidad y la firma de la persona que gira la letra de cambio. Estos son requisitos formales esenciales, ya que es absolutamente necesario que

el girador se identifique plenamente. No obstante, debe recordarse que la firma puede ser de puño y letra o realizarse a través de otros mecanismos, llámese gráficos, mecánicos o electrónicos de seguridad, utilizando incluso la llamada firma digital o digitalizada.

La indicación tanto del vencimiento como del lugar de pago. Es decir a partir de qué momento y en qué lugar el beneficiario de la letra de cambio podrá exigir el cumplimiento de la obligación. Estos no son requisitos esenciales, por lo que pueden faltar en la letra de cambio sin hacerle perder su mérito cambiario. Así si en la letra no se indicara la fecha De vencimiento, deberá entenderse que es una letra a la vista, por lo que podrá ser presentada a cobro desde el mismo día de su giro.

Asimismo, si no señalara el lugar de pago es decir en qué localidad, ciudad o pueblo se cumplirá la prestación señalada en el título valor o si dicho lugar no existiera en la realidad o su designación fuera imprecisa o equívoca', deberá considerarse como lugar de pago a aquél designado junto al nombre del girado o. en su defecto, en el domicilio real del obligado principal.

## **FORMAS DE GIRO**

El girador puede librar una letra de cambio de cuatro formas. Estas son: i) a la orden del propio girador o de un tercero; ii) a cargo de tercera persona; iii) a cargo del propio girador; y. iv) por cuenta de un tercero.

Una letra de cambio puede ser girada a la orden del propio girador o girada a la orden de un tercero. En el primer caso. Que es el más usual, el girador se designa como beneficiario del título valor. Para ello. Se podrá reiterar el nombre del girador como la persona a quien deberá hacerse el pago, o podrá sustituirse por la cláusula de "mí mismo" u otra equivalente. En el segundo caso, o sea, cuando el título valor ha sido girado a la orden de un tercero, el girador nombra a una tercera persona como la beneficiaria, es decir que he) aceptante deberá pagarle a este tercero el importe del título valor.

La letra de cambio girada a cargo de tercera persona es aquella en la que el librador designa a una tercera persona, distinta a él y al beneficiario, para que desempeñe el papel de girado, debiendo presentarse en este el título valor para su aceptación. Una vez que esta acepte la letra se convertirá en el obligado principal.

La letra de cambio girada a cargo del propio girador es aquella en la que el propio girador se obliga a pagar su importe. Es decir, quien emite el título valor es a su vez el aceptante de la letra de cambio, resultando innecesario que vuelva a firmarla en esta última condición.

La letra de cambio girada por cuenta de un tercero es aquella en la que el librador emite la letra de cambio en representación de un tercero. Esto es, quien emite el título valor lo hace siguiendo las directivas de una tercera persona, cuyo nombre debe figurar en el documento cambiario. De esta manera, el representado que emite la letra se libera de cualquier responsabilidad u obligación por la falla de pago o aceptación de la letra de cambio, no pudiendo ser demandado por el tenedor para exigirle el pago de la obligación en vía de regreso, esto en razón de que es el representado quien debe asumir las responsabilidades propias del girador.

## **VENCIMIENTO**

¿Desde qué momento es exigible el pago de la suma de dinero señalada en la letra de cambio?

El tenedor podrá exigir al aceptante el pago de la suma de dinero señalada en la letra de cambio desde su fecha de vencimiento. Ahora bien. Dicha fecha dependerá de cómo el girador haya señalado que procederá el vencimiento del título valor, pudiendo optar por alguna de estas cuatro modalidades: i) a fecha fija; ii,) a la vista; ni) a cierto plazo desde la aceptación; y, iv) a cierto plazo desde su giro.

Una letra de cambio girada a fecha fija es aquella en la que se señala, expresa e indubitadamente en el texto del título valor, un día determinado para que sea exigible, por lo que dicha letra de cambio vencerá el día señalado en su propio texto. Por ejemplo, que el girador haya emitido la letra de cambio señalando que vencerá el 23 de marzo.

Una letra de cambio girada a la vista es aquella que vence el día de su presentación para su pago. Este tipo de vencimiento faculta al tenedor a presentar el título valor para su pago en cualquier momento, desde el mismo día de su giro inclusive y durante el plazo que a) efecto se hubiere señalado en el documento (plazo voluntario) o, en su defecto, dentro de un plazo no mayor a un año desde la fecha de emisión (plazo legal). Las letras de cambio pagaderas a la vista pueden o no estar aceptadas antes de su presentación a cobro.



En este último caso es decir cuando no estén aceptadas, se entiende que el tenedor podrá exigir simultáneamente su aceptación y pago. La letra de cambio girada a cierto plazo desde la aceptación, conocida también como letra de cambio a determinado tiempo vista o a cierto plazo vista, es aquella que vence cuando se ha cumplido el plazo señalado por el librador para su vencimiento, contado desde que la letra de cambio ha sido aceptada. Esto es, una vez que el girador ha aceptado la letra de cambio, el tenedor deberá esperar hasta el cumplimiento del plazo previsto por el librador para exigir el pago del título valor. Por lo tanto, el aceptante deberá consignar en la letra de cambio la fecha de aceptación, a fin de que el tenedor pueda hacer el cómputo correspondiente.

En caso de que el aceptante no consignara la fecha de aceptación, el tenedor estará facultado para hacerlo; caso contrario, se considerará que la aceptación se produjo el último día del plazo establecido para presentarla a la aceptación.

Por último, la letra de cambio girada a cierto plazo desde su giro, es aquella que vence luego de transcurrido el plazo señalado por el girador para tal efecto, computado desde la fecha de emisión del título valor. Así por ejemplo, si el librador de una letra de cambio emitida el 01° de julio señala que la letra vencerá a tres días de su emisión, dicho título valor vencerá el 4 de dicho mes.

Base legal: L.T.V.: art. 121° y 141° al 143.

## **LA LETRA DE CAMBIO Y EL PAGARÉ**

**Ochoteco, W. y Acosta, K. (2009).** Afirman que tanto la Letra de Cambio como el Pagaré son documentos de crédito de mucha importancia para realizar las transacciones legales en cualquier país. En Venezuela, esas transacciones tienen su base legal en el Código de Comercio Vigente, en donde se estipula todo lo referente a las mismas.

Una letra de cambio o pagaré pasan a formar parte de los Efectos a Cobrar o Efectos a Pagar, según sea el caso, del Balance General y para lo cual tienen una forma muy específica de presentación, al momento de realizarse la transacción, cuando son enviados al cobro o al descuento o cuando son simplemente cancelados.

Estos documentos de crédito son mucha importancia ya que los mismos conforman una garantía de recuperación del valor de la prestación de un servicio o de la venta de algún bien, ya sea mueble o inmueble; puesto que mediante su emisión, el tomador puede recurrir a fuentes legales establecidas, como ya se dijo en el Código de Comercio, para hacer efectivo su pago.

Comentario:

Los efectos a cobrar pueden ser enviados al cobro o al descuento y según sea el caso su presentación en el Balance General será diferente

### **GESTIÓN CREDITICIA**

Para **Pérez E. y Tafur R. (2015)** Se entiende por gestión crediticia o “administración de las cuentas por cobrar” al correcto manejo de las activos antes mencionados. Según **Semple, R. (2010)**: Las Cuentas por Cobrar representan derechos u obligaciones a corto plazo por ventas y servicios prestados, son créditos a cargo de clientes, que pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles, tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados. Desde este punto de vista, se definen aspectos de análisis para una valoración cualitativa y cuantitativa de estos activos, como son: las políticas de créditos, las condiciones de créditos y las políticas de cobro. También la gestión crediticia es crear condiciones, construir escenarios adecuados, proveer capacidades e instituciones a los equipos de trabajo; podemos considerar que la gestión crediticia son guías para orientar la acción, previsión, visualización empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades habrá de realizarse para lograr objetivos en el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

### **GESTIÓN EFECTIVA DE COBRANZAS. 5 CLAVES DE ÉXITO**

**Endara C. (2006)** nos proporciona unas 5 llaves como las denomina él para poder efectuar una cobranza efectiva y tener éxito en la misma:

**La llave Número uno:** para mí una de las más importantes la he denominado Actitud frente a la Gestión que realiza y la Empresa que representa. En ella encontrarás por qué es importante abordar una gestión de cobros con una actitud

positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que representes.

**La llave Número dos:** Esta llave se titula Organización Interna hacia el Trabajo y el Flujo Empresarial de Negocio en este capítulo trataremos de explicar la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta en mora.

**La llave Número tres:** La tercera llave tiene que ver con La Percepción del Cliente, aquí te explico como la percepción es un tema que influye en la morosidad de una cuenta y que esta herramienta no solo la puedes utilizar para mejorar tu gestión, sino que tu cliente lo más seguro ya la utilizó con tu organización antes de decidir entrar en mora.

**La llave Número cuatro:** Esta llave abre las puertas de la Comunicación y los Canales sobre las cuales la ejecuta este capítulo muestra el poder de la comunicación y como utilizarlo como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros.

**La llave Número cinco:** El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestionas. Con esta llave haces conciencia de la importancia de medirte y evaluarte sobre cada una de las acciones que emprendes para no olvidar que el secreto de la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones Vs. las reacciones que estas producen.

No sería muy serio si asevero que con el manejo solo de estos puntos, estaremos exentos de no ser asertivos en una gestión de cobranzas, pero sí puedo decirles, que mientras los mismos sean cuidadosamente aplicados a tu gestión, tendrás más de un 80 % de probabilidades de ser efectivo. El otro 20% estará en su creatividad y constancia, habilidades ambas que solo usted puede controlar.

No quisiera terminar esta introducción, sin antes decir que en la cobranza, solo existe un enemigo declarado y su nombre es: EL TIEMPO. Él le estará acompañando en cada acción que tome y será solo su decisión si lo potencializa para hacerlo un aliado de su gestión o lo deja que le saque ventaja produciendo finalmente, resultados infructuosos y frustrantes de la gestión que emprende. Todas las cuentas son cobrables, el secreto de un buen gestor, radica en poder determinar cuánto recurso invertir para hacer efectiva una acción y aceptar sin

pasiones ni remordimientos, el momento de transferir sus gestiones a otras instancias para hacer más productiva, efectiva y eficaz, la gestión profesional de su tiempo y de los recursos empleados para alcanzar sus objetivos.

## **COMO REALIZAR UNA COBRANZA EXITOSA**

Por su parte **Ponce M (2012)** nos da algunas precisiones para poder realizar una cobranza exitosa:

La gestión de cobros requiere de técnicas profesionales. Desafortunadamente, en el mejor de los casos el cobrador promedio conoce algunas de ellas mientras que el cobrador profesional se ha perfeccionado y usa muchas técnicas de alta efectividad. La diferencia se nota en los resultados.

Al realizar un esfuerzo de cobro, tenga en cuenta que debe incorporar cada uno de los siguientes elementos.

### **1. Establezca una buena comunicación y desarrolle el nivel de interés del**

**deudor:** Dado que la llamada de gestión de cobro es una interrupción a las actividades del deudor, es esencial capturar toda su atención desde el primer instante. Cuando el deudor responde a una llamada telefónica seguramente estará pensando en otras cosas y no está interesado en lo que usted o su compañía tengan que decir. Especialmente, no está interesado en hablar sobre sus compromisos comerciales ni acerca de su endeudamiento.

Debe usted hacer una "venta antes de la venta", ganarse el derecho a hacer su presentación neutralizando la preocupación del deudor hacia otros asuntos. Capture su total interés y atención.

**2. Escuche con Empatía:** Empatía implica comprensión y el entender como la otra persona se siente con relación a las circunstancias bajo discusión. Quien tenga empatía podrá establecer un vínculo con el deudor en circunstancias difíciles.

Los cobradores excelentes saben escuchar y dejan a los deudores expresar sus opiniones. Tenga en cuenta que el nivel y tono de voz son muy importantes: debe usted reflejar franqueza y seguridad y al mismo tiempo generar confianza y respeto, sin ser excesivamente agresivo o intimidante.

Está bien mostrar seguridad en sí mismo pero es necesario evitar y transmitir ideas preconcebidas sobre la honestidad del deudor. Muchos cobradores se capacitan continuamente, pocos lo hacen con miras a desarrollar sus capacidades de escuchar. Sin embargo, estas son tan importantes en el proceso de cobro como las técnicas de venta y negociación.

La habilidad para escuchar y descifrar las afirmaciones y comentarios de un deudor es un requisito absoluto para el logro de los mejores resultados en la gestión de cobro.

**3. Use Técnicas y Estrategias de Ventas:** Desafortunadamente, la mayoría de los cobradores no poseen habilidades comerciales. Por el contrario, se aferran al protocolo convencional de cobro y desconocen que las técnicas basadas en tácticas duras e inflexibles, que ayer fueron efectivas, hoy se han transformado en una mezcla de técnicas creativas de persuasión.

El deudor que encontramos en la actualidad tiende a ser sofisticado y no responderá a las técnicas de alta presión utilizadas anteriormente. El secreto es ser creativo en la utilización de las diferentes técnicas comerciales dirigidas a llevar a los deudores al cumplimiento de sus obligaciones. Por ejemplo, si el cobrador puede demostrar la importancia que su servicio representa para el negocio o la felicidad personal del deudor, podrá persuadir a éste para que atienda las acreencias de su interés en forma prioritaria y que lo haga antes de cancelar las que tenga a favor de otros.

**4. Negocie Objeciones:** Pocos cobradores son conscientes de que su trabajo gira alrededor de procesos de negociación. La gestión de cobranzas involucra habilidades de escucha, solución de problemas y persuasión, todos ellos componentes de procesos efectivos de negociación. La intransigencia o incapacidad de muchos cobradores que se niegan a negociar es la razón por la cual mucha cartera es castigada.

Por otra parte, pocos cobradores tienen la habilidad de distinguir entre una "situación" como lo pueden ser una quiebra, el desempleo u otros factores económicos que impiden al deudor cumplir con su obligación, y una "objeción" que es una razón inválida o insuficiente como justificación del impago.

Los cobradores capaces de reconocer dichas objeciones podrán vencerlas y negociar fórmulas de arreglo con los deudores. El dominio de técnicas de negociación y la habilidad para distinguir entre una situación y una objeción son esenciales para lograr una gestión de cobro sobresaliente.

**5. Hacer Seguimiento:** A pesar de ser uno de los pasos más importantes del ciclo de cobranza, este elemento es uno de los más desatendidos. Las promesas de pago de los deudores no son suficientes y el cobrador debe asegurarse de que el deudor llegue a un compromiso y lo cumpla. En efecto, debe hacer "una venta después de la venta". Demasiados ejecutivos creen en promesas de pago que son realizadas con el único propósito de finalizar una entrevista o reunión. Una promesa de pago generalmente no se traducirá en un recaudo si esta no es debidamente soportada y recibe un seguimiento adecuado.

El seguimiento es fundamental para confirmar y reforzar los compromisos de los deudores y reduce el índice de incumplimientos y promesas rotas al mínimo. Por otra parte, desgraciadamente la mayor parte de los cobradores prefieren gestionar el pago de obligaciones a cargo de deudores "fáciles", lo cual perciben como una actividad más productiva y menos desagradable, que hacer seguimiento a deudores crónicos, curtidos y difíciles. Este hecho invierte las prioridades reales de un Departamento de Crédito, aumenta la dificultad de recaudo de cuentas vencidas y resulta en cartera castigada.

En la medida en que maniobre al deudor hacia el pago de su obligación; en el desarrollo de su gestión frente al deudor incorpore cada uno de los elementos anteriores.

No intente copiar a ningún otro cobrador, cada persona es única y debe desarrollar su propio estilo. Desarrolle su propio mensaje.

Todo lo anterior requiere de capacitación y entrenamiento permanente, el desarrollo continuo de nuevas técnicas, su perfeccionamiento y la realización de "Clínicas de Cobranza" muy similares a las tan necesarias clínicas de venta, ayudan en este propósito. Si su departamento no maneja el volumen necesario para justificar este importante esfuerzo, una compañía de Administración de Cartera Vencida profesional y de confianza, que prepare y desarrolle

permanentemente a sus ejecutivos, puede funcionar como una extensión muy efectiva de su Departamento de Crédito.

Esta les permitirá concentrarse en el recaudo de cartera corriente o recientemente vencida y utilizar las técnicas y la experiencia de profesionales en la cartera más difícil. Adicionalmente, se convertirá en un medio de aumentar la presión tempranamente lo cual, sin dañar las relaciones con sus clientes, conducirá a la reducción de impagos al mínimo.

Finalmente, la liquidez de la empresa aumenta cuando aceleramos las cobranzas. Pero acelerar las cobranzas no implica enviar al cobrador corriendo, implica mejorar el proceso de cobranza, es increíble que no cobremos más rápido porque nuestro proceso no está preparado para ello. Preparemos a las personas que ejecutan estos procesos, son las que administran sumas importantes de la empresa. Los clientes se demorarán en pagarnos el tiempo que nosotros les permitamos a través de procesos ineficientes.

## **TÉCNICAS DE COBRANZA**

**Susano A. (2014)** sostiene que el éxito de las recuperaciones de la cartera de créditos ellos intermediarios financieros está fuertemente sujeto a la gestión tecnológica. Aquí, el soporte de la tecnología va ayudar a la cobranza a cumplir los cuatro fines ya explicados; de esta manera se conseguiría aumentar los prestatarios de pago puntual. Hasta el momento, las técnicas de cobranza que se emplean de manera usual entre los intermediarios financieros son cinco. La Técnica Tradicional; la Técnica Convencional – Bancaria; la Técnica de Cobro a Presión; la Técnica de Premio - Castigo y la Técnica relación Acreedor - Deudor.

**1 La Técnica Tradicional** busca en el deudor la cancelación de las acreencias a costos mínimos. Esta técnica descansa básicamente en la voluntad de pagos del prestatario; haciendo alta la incertidumbre de cobro. La rentabilidad del préstamo es alta. Se cumple con el requerimiento de pagos a los clientes, de la manera más simple; mediante el aviso del vencimiento. Luego se espera la cancelación en la caja del acreedor. El objetivo central sólo es el cobro. El mecanismo para la disciplina de pagos del deudor es el castigo en cargos financieros, corte del crédito y ejecución de garantías.

**2 La Técnica Convencional** - Bancaria, se efectúa por "cobros en cargo a cuenta corriente u otra cuenta con saldo acreedor del cliente", busca del deudor la cancelación de las acreencias a costos y tiempo mínimos. Esta técnica descansa en el cobro al vencimiento. Sin embargo, la falta de saldos acreedores, genera incertidumbre de cobro y disminuye sensiblemente la rentabilidad del préstamo. Se cumple con el requerimiento de pagos a los clientes, con el aviso del vencimiento. Luego se busca la cancelación en la oportunidad de la existencia del saldo acreedor. El objetivo central sólo es el cobro. La disciplina de pagos del deudor se da a partir del castigo, en cargos financieros, corte del crédito, ejecución de garantías.

**3 En la Técnica de Cobro a Presión**, el deudor, co-deudor y el garante son vistos como presas para cazar. Se busca en el deudor y garantes la cancelación de las acreencias por todos los medios posibles y a cualquier costo. No importa la voluntad de pagos del prestatario. El requerimiento de pagos a los clientes es permanente, se inicia con el aviso del vencimiento y luego; arranca la batalla por la cancelación en la caja del acreedor. La incertidumbre de cobro es mínima. El objetivo es cobrar. La rentabilidad del préstamo es baja. La disciplina de pagos del deudor se consigue con una variedad de castigos e intimidaciones en presión moral, cargos financieros, corte del crédito, ejecución de garantías.

**4 La Técnica de Premio - Castigo.** El pago del deudor es estimulado mediante "la zanahoria y el palo". Se busca en el deudor la cancelación puntual de las acreencias premiándolo. Esta técnica descansa fundamentalmente en acrecentarla voluntad de pagos del prestatario. La incertidumbre de cobro, los costos y la rentabilidad del préstamo es media. Se cumple con el requerimiento de pagos a los clientes con el aviso del vencimiento y la promoción de los premios. Se atrae la cancelación en la caja del acreedor. El objetivo central no sólo es el cobro, también la formación de un prestatario de pago puntual. La disciplina de pagos del deudor se consigue con el premio o el castigo en cargos financieros y corte del crédito.

**5 La Técnica Relación Acreedor - Deudor.** La gestión de la cobranza y la ejecución del cobro es un compromiso de prestamista y prestatario. Esta técnica promueve la voluntad de pagos del prestatario y cautela su capacidad de pagos. Si bien los costos son medios, la rentabilidad del préstamo es alta y la incertidumbre mínima. Se requiere los pagos a los clientes con el aviso del vencimiento. La caja del acreedor se acerca al deudor para su pronto pago. El acreedor está junto con



el deudor para su oportuna cancelación, la disciplina de pagos del deudor es un ejercicio; pero también hay castigo en cargos financieros y corte del crédito.

En la aplicación de estas técnicas, se incurre en un conjunto de abusos y defectos que conspiran contra el buen trabajo de la tecnología. Estas fallas son producto de inexperiencia, desconocimiento o carencia de know-how. En la técnica tradicional se abusa de la voluntad de pagos, lo que relaja la disciplina en la atención de obligaciones del deudor. En la técnica convencional bancaria, se exagera en la capacidad de cargos en cuenta del acreedor y la voluntad de pagos del deudor. La cobranza a presión exagera su exigencia de pago y termina ahuyentando al cliente de pago puntual.

## **EL CRÉDITO**

**Monroy A. (2013)** al referirse a las cobranzas inteligentes lo define de la siguiente manera:

- La palabra **crédito** proviene del latín, del verbo credere: creer). Significa confiar o tener confianza.
- Derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora, una cantidad de dinero que le ha sido confiada por cierto tiempo, con un pago o cargo adicional, normalmente representado por intereses.
- Es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.
- En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, la confianza que se tiene en la capacidad, posibilidad, voluntad y solvencia del deudor, para el cumplimiento de la obligación de devolución contraída, más los intereses pactados.

### Cuadro Nº 1 LAS CUATRO “C” PARA OTORGAR UN CREDITO

<b>Conducta:</b>	Solvencia moral reflejada en un historial crediticio aceptable y comprobable por medio de investigación.
<b>Capacidad de pago:</b>	Solvencia y liquidez suficientes para cumplir con el pago, tomando como base el análisis de la situación financiera de la empresa o comprobación de ingresos y gastos.
<b>Condiciones del mercado:</b>	Amenazas y oportunidades comerciales que el cliente tenga en el medio en el que se desenvuelve.
<b>Colaterales:</b>	Garantía real o personal (aval) que el cliente pueda ofrecer.

Fuente: Monroy A. (2013)

### Cuadro Nº 2 CINCO PASOS PARA EL OTORGAMIENTO DE UN CREDITO

1. Establecer con claridad las políticas de crédito, difundirlas internamente y a los clientes, para luego, darles estricto cumplimiento.
2. Efectuar una efectiva investigación del solicitante de crédito.
3. Calcular y asignar un límite de crédito sobre bases realistas.
4. Asignar plazos de pago acordes con a la capacidad del deudor y la época en que recibe sus ingresos (semana quincena, mensual).
5. Dejar establecidas con claridad las condiciones del crédito mediante la celebración de un contrato o las órdenes de compra acompañadas de sus respectivas garantías.

Fuente: Monroy A. (2013)

### Cuadro Nº 3 PARA ANALIZAR AL SOLICITANTE DE CREDITO (PERSONA MORAL)

<b>ESTADOS FINANCIEROS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estado de Posición Financiera.</li><li>▪ Estado de Resultados.</li><li>▪ Saldos promedio de cuentas bancarias.</li></ul>
<b>PRACTICAS DE PAGO CON OTROS PROVEEDORES.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Antigüedad como cliente.</li><li>▪ Crédito máximo otorgado.</li><li>▪ Créditos que tiene actualmente.</li><li>▪ Prácticas de pago.</li></ul>
<b>INVESTIGACION EN BURO DE CREDITO</b>
<b>INFORMES DEL VENDEDOR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Historial de pedidos.</li><li>▪ Historial de pagos.</li><li>▪ Situación del negocio.</li><li>▪ Estado de la solicitud de crédito.</li></ul>
<b>ANALISIS DE REGISTROS INTERNOS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Expediente del solicitante ( Acta Constitutiva, Contrato, domicilio, identificación de representante legal, alta en SHCP e IMSS, RFC, declaración de impuestos, poderes , garantías y avales, títulos de crédito firmados por apoderado legal, licencia municipal, datos del Registro Público de inmuebles).</li><li>▪ Historial de pagos.</li><li>▪ Créditos actuales.</li></ul>

<b>COMPROBANTES Y REFERENCIAS DE TRABAJO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comprobante de percepciones.</li><li>▪ Saldos promedio bancarios.</li><li>▪ Antigüedad en el empleo.</li><li>▪ Situación de la empresa en la que presta sus servicios.</li></ul>
<b>REFERENCIAS COMERCIALES:</b> <p>Antigüedad como cliente. Créditos recibidos. Prácticas de pago.</p>
<b>INVESTIGACION EN BURO DE CREDITO</b>
<b>INFORMES DEL VENDEDOR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Historial de pedidos.</li><li>▪ Historial de pagos.</li><li>▪ Destino del crédito.</li><li>▪ Verificación del domicilio por parte del vendedor.</li></ul>
<b>ANALISIS DE REGISTROS INTERNOS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Expediente del solicitante (Identificación, contrato, comprobantes de domicilio, garantías, referencias, datos del Registro Público de los Inmuebles que tiene</li></ul>

- en propiedad).
- Historial de pagos.
- Créditos actuales.

Fuente: Monroy A. (2013)

## 2.2.2 Base Teórica relacionada a la Liquidez

### LIQUIDEZ

**Torres, T., Riu R., y Ortiz A. (sf)** señalan que la Liquidez es posesión de la empresa de efectivo necesario en el momento oportuno que nos permita hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos. En cuanto sea más fácil convertir los recursos del activo que posea la empresa en dinero, gozará de mayor capacidad de pago para hacer frente a sus deudas y compromisos.

Sin embargo, debe aclararse que la liquidez depende de dos factores:

1. El tiempo requerido para convertir los activos en dinero.
2. La incertidumbre en el tiempo y del valor de realización de los activos en dinero.

**MEDIDAS BÁSICAS DE LIQUIDEZ:** Las medidas básicas de la liquidez son:

1. **El capital neto de trabajo:** El Capital de Trabajo no es más que la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios). Siempre que los activos superen a los pasivos, la empresa dispondrá de Capital Neto de Trabajo. Casi todas las compañías actúan con un monto de esta naturaleza, el cual depende, en gran medida, del tipo de industria a la que pertenezca.

Las empresas con flujo de efectivo predecibles, como por ejemplo los servicios eléctricos, pueden operar con un Capital Neto de Trabajo negativo, si bien la mayoría de las empresas deben mantener niveles positivos del mismo. La administración del Capital de Trabajo es sumamente importante, pues los activos circulantes de una empresa típica industrial representan más de la mitad de sus activos totales. En el caso de una empresa distribuidora, estos activos representan aún más.

**2. El Índice o razón de Liquidez:** Los índices de liquidez lo ayudan a determinar la capacidad de su firma para pagar las deudas. El índice corriente es importante pues proporciona una indicación de su capacidad para pagar sus cuentas inmediatas. El capital de trabajo es la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente. Esta es una cifra importante pues representa la suma disponible para pagar los salarios o el material o bienes nuevos. Manteniendo un índice apropiado para su movimiento defectivo podrá aprovechar-se de los descuentos por pronto pago. Su deuda total no debe exceder el 80% de su capital contable y sus deudas a largo plazo no deben exceder el 50% del mismo.

**3 Razón de prueba rápida (Prueba de ácido):** Es similar al índice de solvencia con la excepción de que el inventario es excluido, el cual suele ser activo circulante menos líquido. Se calcula restándole al activo circulante los inventarios y dividiendo el resultado obtenido entre el pasivo a corto plazo. Esto se debe a que del total de los activos de una empresa, los inventarios suelen ser el renglón menos líquido, además de que pueden producir pérdidas con mayor facilidad. Por lo tanto, esta medida de capacidad para cubrir deudas a corto plazo sin tener que recurrir a la venta de los inventarios es importante.

#### **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ.**

Autoridad de Supervisión Del Sistema Financiero (2012).

Las Entidades deben contar con políticas formalmente aprobadas por el Directorio para asegurarse que, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, existan fuentes idóneas de liquidez y suficientes recursos para garantizar la continuidad de las operaciones y la atención oportuna de necesidades de fondos que demande el giro de su negocio. Estas políticas de liquidez deben responder a la complejidad y al volumen de las operaciones que caracterizan a su modelo de negocios y al perfil de riesgo que está asumiendo, de manera que se logre un manejo óptimo de los activos y pasivos en base a un adecuado equilibrio entre riesgo y rentabilidad.

Las políticas deben contemplar, asimismo, la existencia de un Plan de contingencia que permita a la Entidad enfrentar situaciones de iliquidez surgidas por coyunturas anormales del mercado o de eventos de carácter económico,

político y social, basándose en criterios realistas que posibiliten una efectiva implementación del mismo.

De igual modo, la Entidad debe contar con políticas y procedimientos para la utilización de los sistemas informáticos que propicie un adecuado procesamiento de la información necesaria para la gestión del riesgo de liquidez. Estas políticas deben prever medidas de seguridad y planes de contingencia que protejan la información, manteniendo la debida coherencia con la necesidad de que los sistemas conserven un razonable grado de transparencia a criterio de la Entidad, que posibilite una buena explotación de los mismo

Comentario:

Las Entidades deben desarrollar e implementar un programa de administración de su liquidez, con base en un manejo prudente de sus activos y pasivos, debiendo, además, considerar la magnitud en la cual las salidas de efectivo podrían ser apoyadas por la habilidad de la institución para tener acceso a fuentes de financiamiento.

## **GESTIÓN DE LA LIQUIDEZ**

**Torres, T. Riu Ramón, Ortiz, A.** (2009). Sostienen que es fundamental establecer o mejorar los sistemas de resolución de las instituciones financieras. En las circunstancias actuales, las autoridades de muchos países de la UE se enfrentan a una alternativa desagradable a la hora de dar solución a las instituciones financieras inviables: quiebra desordenada o rescate costoso y recurrente financiado por los contribuyentes. En su lugar, deberían ampliarse los instrumentos de resolución —si es necesario mediante una revisión de los marcos jurídicos existentes— para permitir a las autoridades nacionales asumir el control de las instituciones financieras en una fase temprana e implantar las medidas de resolución necesarias. Para evitar obstrucciones, el efecto de dichas medidas no debe depender del consentimiento previo de los accionistas o los acreedores, sino que debe someterse a una revisión judicial posterior.

Hay que aprovechar plenamente el ímpetu, reforzado por la crisis, para reformar los mecanismos de estabilidad financiera de la UE. Las propuestas de la Comisión para aplicar las recomendaciones del grupo de La Rosière deberían ejecutarse con un calendario ambicioso. Será fundamental garantizar recursos adecuados e

independencia para las nuevas estructuras, compensados con la obligación de rendir cuentas, así como un flujo de información sin restricciones entre los supervisores y los bancos centrales dentro de dichas estructuras. Los bancos centrales tendrán que desempeñar un papel de fuerte liderazgo en el Consejo Europeo de Riesgos Sistémicos, que necesitará un mandato amplio para facilitar alertas tempranas de cualquier acumulación del riesgo sistémico y recomendar medidas correctoras. Como propone la Comisión, el Sistema Europeo de Supervisores Financieros debería poseer poderes suficientemente vinculantes y un mecanismo eficiente de creación de reglas con el fin de establecer y mantener unas reglas universales. El establecimiento de colegios de supervisores para grupos internacionales con la participación de las autoridades de la UE contribuirá a fomentar la confianza y a garantizar el diálogo entre las autoridades supervisoras. En paralelo a estas reformas, la UE tiene que basarse en su actual hoja de ruta para la gestión de crisis y abordar con decisión las cuestiones relativas a la resolución de la crisis y el reparto de cargas a mediano plazo, creando unos cimientos sólidos para mantener el pasaporte único.

Cometario:

Ahora hay que mantener la política monetaria de apoyo. La política monetaria debería centrarse en mantener bajas las tasas de interés y seguir proporcionando financiamiento ilimitado a tasas fijas y a plazos más largos mientras continúen las presiones des inflacionarias. Si se intensificaran los riesgos a la baja, sería necesaria una señal más contundente para mantener las tasas de interés en niveles reducidos.

Con el fin de hacer frente a las contingencias, habrá que seguir barajando todas las opciones no convencionales, incluida la relajación activa del crédito. Se deben sopesar las ventajas de nuevos recortes de la tasa de política monetaria frente a sus posibles efectos adversos sobre el funcionamiento de los mercados monetarios, pero convendría explorar cuanto antes cualquier margen de reducción adicional. En su planteamiento, el BCE se ha ocupado de garantizar una salida segura, reforzando así la confianza global.

## **LIQUIDEZ, VOLATILIDAD ESTOCÁSTICA Y SALTOS**

**Gonzales, A. (2010).** *Liquidez, Volatilidad Estocástica y saltos* (1ª ed.). Editorial de la Universidad de Cantabria.

La liquidez, y en concreto, su influencia en la selección de carteras, se analiza en el primer capítulo. Aunque es bien conocido que además del rendimiento esperado y el riesgo, la propia estructura del mercado, y en particular la liquidez, es en sí misma un determinante de los precios de los activos, sorprendentemente, hasta ahora no se ha considerado directamente el impacto de la liquidez en el proceso de formación de la cartera óptima. En esta primera parte de la tesis se cubre este vacío al extender el marco tradicional media-varianza introduciendo la liquidez como tercera característica.

Los resultados indican un fuerte efecto liquidez en la selección de carteras, tanto al estimar la frontera eficiente media-varianza liquidez, como a] estimar directamente la cartera óptima del inversor para distintos niveles de aversión al riesgo y preferencia por la liquidez. Concretamente, el resultado, medido en términos de ratio de Sharpe de la cartera tangente, varía significativamente con la liquidez, y esta relación depende del nivel de liquidez global de mercado. Se encuentran asimismo complejas relaciones simultáneas entre rentabilidad, volatilidad y liquidez que deben tenerse en cuenta a la hora de seleccionar la cartera óptima. La segunda parte de la tesis está compuesta por los capítulos dos y tres, y trata de analizar la rentabilidad y riesgo de los precios de los activos, pero desde otra perspectiva. Para que las decisiones financieras basadas en un marco en tiempo continúe sean satisfactorias es fundamental que la distribución verdadera del subyacente sea consistente con la distribución impuesta por el modelo teórico. Para ello se necesitan modelos capaces de captar las regularidades empíricas presentes en las variables financieras, la heterocedasticidad condicional. En otras palabras, se necesitan modelos capaces de capturar el comportamiento dinámico de las series financieras. Así, esta segunda parte de la tesis se centra en la identificación y modelización de los factores que conjuntamente determinan el proceso estocástico de los rendimientos de activos. Se considera un modelo de volatilidad variable en el tiempo, especialmente útil en situaciones donde una o más variables son latentes o el proceso incorpora especificaciones de saltos.



**Comentario:**

Este trabajo estudia las tres características clave de los precios activos, liquidez, rentabilidad y riesgo, las cuales forman el conjunto de los tres puntos de referencia en la toma de decisiones de cualquier inversión financiera.

El objetivo es doble. En primer lugar, analizar el impacto de la liquidez en la elección de carteras, ya que además del rendimiento esperado y el riesgo, la liquidez es en sí misma determinante de los precios de los activos. En segundo lugar, conscientes de la necesidad de modelos capaces de capturar las regularidades empíricas presentes en las variables financieras, examinar los efectos que factores como la volatilidad estocástica y los saltos tienen en la distribución de rendimientos de índices bursátiles internacionales así como de carteras de renta variable.

**CONSTRUIR EL FLUJO DE CAJA DE UN PROYECTO**

**Lira, P. (2010).** Cómo Construir el Flujo de Caja de un Proyecto. Gestión, pp. 30-31.

El flujo de caja de un proyecto, no es nada más que la suma algebraica de tres flujos: el flujo de caja de la inversión, el flujo de caja de la operación y el flujo de caja de liquidación. El primero comprende el dinero gastado en activos fijos (terrenos, edificaciones, maquinaria y equipo, vehículos, etc.), intangibles (permisos, patentes, intereses pre-operativos, etc.) y capital de trabajo; el segundo, detalla los ingresos y egresos en efectivo que se producen durante el tiempo en los que el proyecto entrega bienes o servicios; en tanto que el tercero, recoge las entradas en efectivo que se generan cuando el proyecto termina y se liquida, esto es, cuando se venden los activos fijos y se recupera el capital de trabajo invertido.

El año 0, es el momento actual donde se tomará la decisión de invertir o no en el proyecto. El lapso que va del año 1 al año  $n$ , representa la vida útil del proyecto (o sea el tiempo en el que producirá bienes y servicios) y al año  $n+1$ , se le denomina año de liquidación (aunque en la práctica, muchos incluyen el año de liquidación dentro del último año de vida útil del proyecto). Por otro lado, en el año 0 siempre habrá una salida de efectivo y de ahí el signo (-), entre el año 1 y el año  $n$ , los flujos pueden ser positivos (el proyecto tiene más ingresos que egresos) o negativos (el proyecto tiene más egresos que ingresos) y en el año de liquidación

(año n+1) habrá una entrada de efectivo producto de la venta de los activos fijos (para qué quiero seguir conservando activos que ya no utilizaré?) y la recuperación de capital de trabajo (para qué necesito invertir en capital de trabajo si ya no produciré más?). Es importante notar que, a pesar que muchos textos llaman al año 0, el año de la inversión, en realidad las inversiones del proyecto pueden producirse entre ese año y el año n-1 (ampliación de capacidad, reemplazo de maquinaria, aumento o disminución de capital de trabajo, etc.).

### **Comentario:**

Cuando evaluamos un proyecto, la proyección del flujo de caja, es de vital importancia para la toma de decisiones, pues ya sabemos que al final del día, lo único que interesa es cuánto dinero nos queda en el bolsillo. Por lo tanto, el saber cómo construirlo puede representar la diferencia entre el éxito y el fracaso en una aventura empresarial.

### **RATIO DE LIQUIDEZ**

El portal mi Triple A (2013) en su sección Diccionario Financiero indica con mucha precisión lo que significan los ratios de Liquidez:

Los ratios de liquidez se refieren al conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar si, determinada entidad o empresa, es capaz de generar tesorería. Esto es, la capacidad de convertir sus activos en liquidez durante el normal desarrollo de su actividad empresarial o su ciclo de explotación.

Como podemos imaginar, el objetivo principal de toda empresa a largo plazo es generar beneficios, para lo cual la empresa debe encontrarse en la situación en la que sus ingresos sean superiores a sus gastos. Al mismo tiempo, habrá de lograr que la rentabilidad generada por las inversiones realizadas, sea superior al coste que supone la financiación. Esto quiere decir que si solicito un préstamo, el retorno de la inversión para la que lo solicité tendrá que proporcionar un retorno mínimo de la cantidad pedida más los intereses (coste) que ha supuesto esa financiación. A corto plazo, el objetivo se focaliza en generar los medios líquidos suficientes para hacer frente a las obligaciones de pago de la empresa, y de este modo, no tener que solicitar financiación adicional.

En el sentido estricto de su significado, el ratio de liquidez es utilizado para determinar la capacidad que una empresa tiene para enfrentar las obligaciones

contraídas a corto plazo. Así, cuanto más elevado es el resultado arrojado por el ratio de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar sus deudas a corto plazo.

### **Ratio de liquidez, indicadores**

Los indicadores que analizan el ratio de liquidez de una empresa son varios:

#### **Ratio de liquidez: fondo de maniobra o capital de trabajo**

Se entiende por fondo de maniobra –capital corriente, fondo de rotación, capital de trabajo- a la parte del activo circulante de una empresa que es financiada con recursos de carácter permanente (fuentes de financiación permanentes como préstamos a largo plazo). A través de él puede conocerse la capacidad de una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades a corto plazo.

Es, por lo tanto, una relación entre los Activos corrientes y los Pasivos Corrientes de una empresa, es lo que le queda a la empresa después de saldar sus deudas a más corto plazo. Gracias a este ratio de liquidez se conoce la cantidad de dinero del que dispone la empresa para poder seguir con el normal desarrollo de su actividad diaria, el colchón de seguridad de la misma.

Este fondo de maniobra puede hallarse de dos modos distintos:

Fondo de maniobra = Recursos permanentes (Patrimonio Neto-Pasivo no Corriente)

**Fondo de maniobra = Activo corriente- Pasivo corriente**

Para que el fondo de maniobra arroje datos favorables para la empresa, deberá ser de signo positivo (activo corriente mayor al pasivo corriente). Este dato no siempre garantizará una estabilidad financiera óptima a corto plazo, ya que la composición del activo corriente es clave para el análisis de la liquidez. Un fondo de maniobra será mucho más robusto cuanto mayor porcentaje de disponible y realizable acumule en su activo (y no tanto de existencias, las cuales están sujetas a una pérdida de valor más tangible).

### **Ratio de liquidez: razón corriente**

Indica la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Para ello, se utilizan las partidas contables de activo corriente y pasivo corriente. De modo que el indicador de razón corriente para hallar el ratio de liquidez es:

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

Gracias a esto se conoce cuántos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos posibles exigibles a corto plazo.

A mayor resultado (positivo), mayor solvencia y capacidad de pago tendrá la empresa constituyéndose así como una garantía monetaria a corto plazo para la empresa.

Este indicador por sí solo no aporta mucha información, ya que si bien muestra la cantidad de activos que la empresa tiene en un momento dado para respaldar sus pasivos a corto plazo, no garantiza que estos activos puedan proporcionar el montante de liquidez suficiente como para cumplir con sus obligaciones.

### **Ratio de liquidez: la prueba ácida**

También conocida por muchos como prueba de ácido o liquidez seca, responde a uno de los indicadores de liquidez más utilizados como indicador de la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones corrientes (a corto plazo) sin contar con la venta de sus existencias. Tendrá por lo tanto que hacer frente a estas obligaciones a través de los saldos de efectivo con los que cuenta.

Se trata de un indicador mucho más riguroso que la razón corriente, aunque para empresas de servicios en los que los inventarios son reducidos, los valores numéricos que arrojan ambos indicadores son prácticamente iguales.

Podemos obtener este indicador a través la siguiente expresión:

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

El resultado ideal de este indicador responde a la razón 1:1, lo cual quiere decir que la situación ideal será que por un euro que se deba, tengamos un euro para pagar.

### **Ratio de liquidez: EBITDA**

Se trata de un indicador financiero (acrónimo del inglés Earnings Before Interest, Taxes, Depreciación and Amortización o lo que es lo mismo, beneficio antes de intereses impuestos, depreciaciones y amortizaciones). Con esta definición podemos imaginarnos por qué el EBITDA es un indicador financiero utilizado para conocer el ratio de liquidez con el que cuenta una empresa, ya que se trata de los beneficios netos libres de impuestos que serán repartidos según el estatuto de cada empresa y con los que, se podrá hacer frente a las deudas tanto a corto como a largo plazo con las que cuente la empresa.

Su cálculo se realiza a través del resultado final de explotación de la empresa, sin incorporar los gastos por intereses o impuestos, ni las disminuciones de valor por depreciaciones o amortizaciones. Permite obtener una imagen fiel de lo que la empresa está ganando o perdiendo.

### **Ratio de liquidez: ratio de la prueba defensiva**

Indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos líquidos sin recurrir a sus flujos de venta. Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo. Para su cálculo, se tienen en cuenta únicamente los activos mantenidos en caja y los valores negociables.

Su cálculo se realiza a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Prueba defensiva} = \left( \frac{\text{Activo en caja y bancos}}{\text{pasivo corriente}} \right) * 100 = \%$$

Para su interpretación es importante atender al porcentaje y tener en cuenta que, a mayor ratio, más beneficioso será para la empresa al gozar de una mayor capacidad de respuesta frente a imprevistos de pago sin recurrir a la venta.

### Grafico 03 Los Ratios de Liquidez



Fuente <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/ratio-de-liquidez/>

### 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Políticas de contacto con el cliente: La Política de Atención al Cliente les comunica a los clientes lo que pueden esperar de su empresa en términos de servicio. Si sus clientes tienen claro lo que pueden esperar, habrá menos probabilidades de que se sientan defraudados.

Las Políticas de Atención al Cliente no sólo son confeccionadas como un documento de lectura (desafortunadamente muchos cliente no las leen y luego surgen los malos entendidos). Sobre todo es una guía para que la empresa dirija sus acciones para dar una mejor Atención al Cliente.

**Información:** La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

**Desempeño:** Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

**Satisfacción:** Satisfacción del cliente es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el momento de adquirirlo. Es decir, es la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró ya que el mismo cumplió Satisfactoriamente con la promesa de la venta oportuna.

**Gestión Financiera:** La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

**Liquidez:** Es la capacidad con la que cuenta la empresa para pagar las obligaciones que esta contrae a corto plazo. La liquidez dentro de la empresa es interesante ya que se les daría importancia a cualquier problema que pudiera tener la empresa con fin de solucionarlo y nos ayuda a que disminuya el número de cierres de empresas que la pérdida de beneficios.

La falta de liquidez ocasiona varias consecuencias y esto perjudica a la empresa de diferentes formas por tal razón es conveniente contar con liquidez para que la imagen de la empresa no se vea perjudicada.

**Solvencia:** Es la capacidad con la que cuenta la empresa para pagar las obligaciones que contare pero en este caso a largo plazo. Nos dice que generalmente se está tratando de una situación de riesgo permanente ya que es trata de un plazo más amplio.

Para soportar cargas financieras futuras existen aspectos importantes que las condicionan que son: A mayor proporción de deuda más altas serán las cargas fijas de gastos financieros, el posible desequilibrio entre el activo y el pasivo frecuentemente origina problemas de solvencia y la naturaleza de los fondos de financiación general de la empresa ya que no es idéntica estos activos por ser más líquidos que otros que lo son menos.

**Compromiso:** El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

**Actitud frente a la gestión que realiza la empresa:**

**Productividad:** Es uno de los conceptos relevantes en cualquier análisis de los procesos económicos actuales, sobre todo en una economía globalizada. Es, en definitiva, el indicador para medir la utilización óptima de los recursos (costes) en la producción de bienes y servicios. Esta utilización óptima de los recursos se traduce en obtener más cantidad y/o calidad de productos o servicios, o conseguir unos costes de producción o prestación de servicios menores por unidad de producto o servicio

**Competencia:** Competencia son aquellos factores que distinguen a la persona con un desempeño superior de los que tienen un desempeño "adecuado". Por tanto, las COMPETENCIAS son aquellas características personales del individuo (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permite hacer de forma óptima las funciones de su puesto de trabajo.

**Cambios:** El rediseño total o parcial de la estructura organizacional, variables macroeconómicas, fusiones, adquisiciones, incorporación de nuevas tecnologías, creación de nuevas unidades de negocios, o la implementación de nuevos procesos, son sólo algunas de las tantas causas que generan en una organización, o en determinados sectores de la misma, una situación de cambio.



**Ciclo de efectivo:** Es el número de días que transcurren hasta que ingresa el importe efectivo de una venta, medio desde el momento en que se pagaron estos productos del inventario.

**Ciclo operativo:** El ciclo de operación se define simplemente como el tiempo promedio que transcurre entre la compra inicial de la empresa de inventario y la recolección de fondos en efectivo de la venta del inventario. Comprender la duración del ciclo de operación es esencial, ya que afecta la cantidad de dinero que la empresa tiene a su disposición para cumplir con obligaciones a corto plazo. Esta información es útil para los gerentes de empresas y otras personas que toman decisiones en la empresa, así como para los inversionistas potenciales que pueden considerar la duración del ciclo de operación para determinar si deben invertir en una empresa en particular.

**Endoso:** El Endoso consiste en la transmisión a un tercero de los derechos de cobro derivados de la letra de cambio. Esta persona adquiere todos los derechos que en su día disfrutaba el librador de la letra, pudiendo actuar contra el librado, en caso de falta de pago, con las mismas facultades que el librador.

**Aval:** Es la declaración contenida en la letra que tiene como finalidad garantizar el pago de la letra de cambio, de tal modo que el avalista asume junto al librado la responsabilidad del pago.

**Protesto:** El protesto es un acto notarial que sirve para acreditar que se ha producido la falta de pago de la letra de cambio. El protesto notarial puede ser sustituido por una declaración firmada por la entidad bancaria en la que se había domiciliado el pago. En el caso del protesto este siempre se realizará cuando la letra de cambio se cumplimente con la cláusula "con protesto notarial", "con gastos" o similar. En caso de que la letra de cambio incorpore la cláusula "sin protesto notarial", "sin gastos" o similar no se realizará protesto.

**Libramiento o giro:** Consiste en una orden de pago de una suma determinada o determinable de dineros, dada por el librador. Es el acto mediante el cual se pone en circulación la letra de cambio. El librador puede girar la letra a su propio nombre, caso en el cual debe aceptar la letra, teniendo también el carácter de aceptante. Esta es una operación común, a pesar de que lo que procedería en este caso es suscribir un pagaré.

# **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

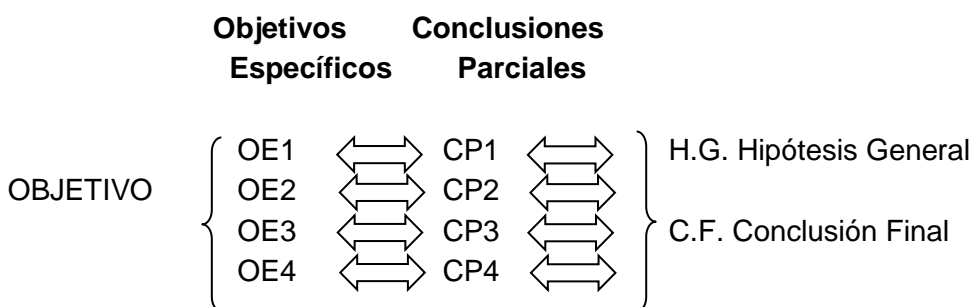
#### 3.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo es una investigación de tipo descriptiva – correlacional por cuanto se va a describir como es la gestión de cobranzas de las letras de cambio y además porque se va a determinar la relación entre la gestión de las cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa.

#### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental por cuanto no se van a manipular de manera intencional las variables objeto de estudio. Asimismo el diseño que se utilizó en esta investigación será por objetivos, conforme al esquema siguiente:

OG = OBJETIVO GENERAL  
OE = OBJETIVO ESPECÍFICO  
CP = CONCLUSIÓN PARCIAL.  
HG = HIPÓTESIS GENERAL.  
CF = CONCLUSIÓN FINAL.



### 3.2. Población y Muestra:

#### 3.2.1. Población

La población que conforma el presente trabajo de investigación, es de 10 personas que trabajan en la empresa Provenser S.A. Ubicada en el distrito de Surquillo.

### 3.2.2. Muestra de la Investigación

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Dónde:

P y q	Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
Z	Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor Z = 1.96
N	El total de la población. En este caso 10 personas considerando a aquellas personas que tuvieron elementos para responder por los temas técnicos de la investigación.
EE	Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina, debe ser 0.09 o menos. En este caso se ha tomado 0.05

Sustituyendo:

$$n = (0.5 * 0.5 * (1.96)^2 * 10) / (((0.05)^2 * 9) + (0.5 * 0.5 * (1.96)^2))$$

$$n = 10$$

### 3.3. Hipótesis:

#### 3.3.1. Hipótesis General

La gestión de cobranza de las letras de cambio tiene un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.

#### 3.3.2. Hipótesis Específicas

Las Políticas de contacto con el cliente tienen un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.

-La Gestión Financiera tiene un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.

-La Actitud frente a la gestión que realiza la empresa tiene un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC

### 3.4. Variables Operacionalización

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
<b>Variable Independiente</b>  <b>GESTIÓN DE COBRANZA DE LETRAS DE CAMBIO</b>	<p>Es un método de pago o promesa de pago, que pertenece a los títulos de crédito, y por su naturaleza refleja la confianza que se tiene para recibir un pago en un tiempo futuro.</p>	Políticas de contacto con el clientes	Información	-Observación	-Guion de Observación
			Desempeño		
			Satisfacción		
		Gestión Financiera	Liquidez		
			Solvencia		
			Compromiso		
		Actitud frente a la Gestión que realiza la Empresa.	Productividad		
			Competencia		
			Cambios		
<b>Variable dependiente</b>  <b>LIQUIDEZ</b>	<p>Es posesión de la empresa de efectivo necesario en el momento oportuno que nos permita hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos. En cuanto sea más fácil convertir los recursos del activo que posea la empresa en dinero, gozará de mayor capacidad de pago para hacer frente a sus deudas y compromisos. Torres, T., Riu R., y Ortiz A...</p>	Ciclo de Efectivo	Ciclo Operativo	- Encuesta	- Cuestionario
			Verificación		
			Evaluación		
		Riesgos	Elección		
			Voluntad de Pago		
			Gestión		
		Planeación Estratégica	Toma de Decisiones		
			Procesar Información		
			Dirección		

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### **3.5.1. Métodos de Investigación**

El método a desarrollarse en la siguiente trabajo será el método Inductivo - Deductivo, porque tomaremos variables específicas de la liquides de la empresa y nos centraremos en el control de Gestión de Cobranza de la empresa Provenser S.A.C.

##### **Método Inductivo**

Estudia los fenómenos o problemas desde las partes hacia el todo, es decir analiza los elementos del todo para llegar a un concepto o ley. También se puede decir que sigue un proceso analítico-sintético.

##### **Método Deductivo**

Es lo contrario del exterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico.

##### **Método Mixto**

Este método es la combinación del método deductivo e inductivo por tanto, se aplicará de acuerdo a las necesidades y circunstancias que se necesitan en una investigación.

#### **3.5.2. Técnicas de Investigación**

El método principal que hemos utilizado para esta investigación es:

- ✓ Encuesta,

Que se aplicará a cada uno de los trabajadores de la empresa bajo estudio.

- ✓ Observación

Técnica utilizada al momento en que se programó una visita a las instalaciones de la empresa para poder observar en situ la problemática referida a las cobranzas y rentabilidad de la misma.

### **3.6. Descripción de los instrumentos utilizados**

El principal instrumento que utilizaremos en la investigación es:

- ✓ Cuestionario
- ✓ Guion de Observación

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.**

Los datos serán analizados a partir de la utilización de la técnica estadística mediante la elaboración de cuadros y gráficos para la respectiva investigación. Los datos obtenidos serán ordenados en cuadros y gráficos estadísticos siguiendo el orden de los ítems o preguntas que aparecen en la Guía de Encuesta. Utilizando el programa SPSS para el procesamiento de datos.



# **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

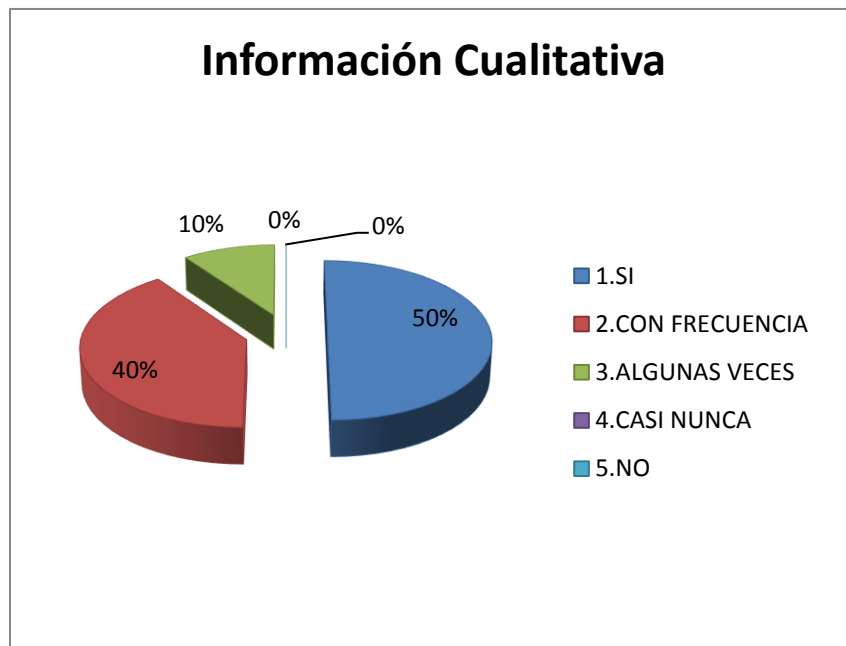
## Aspectos a considerar en la evaluación de la Gestión de cobranza de las letras de cambio

1.- Utiliza información cualitativa (hardware) o cuantitativa (software) como herramienta de administración para el mejoramiento de cobranza.

**Cuadro 04 Información Cualitativa**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	5	50%
2.-CON FRECUENCIA	4	40%
3.-ALGUNAS VECES	1	10%
4.-CASI NUNCA	0	0%
5.-NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 04 Información Cualitativa**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### INTERPRETACIÓN

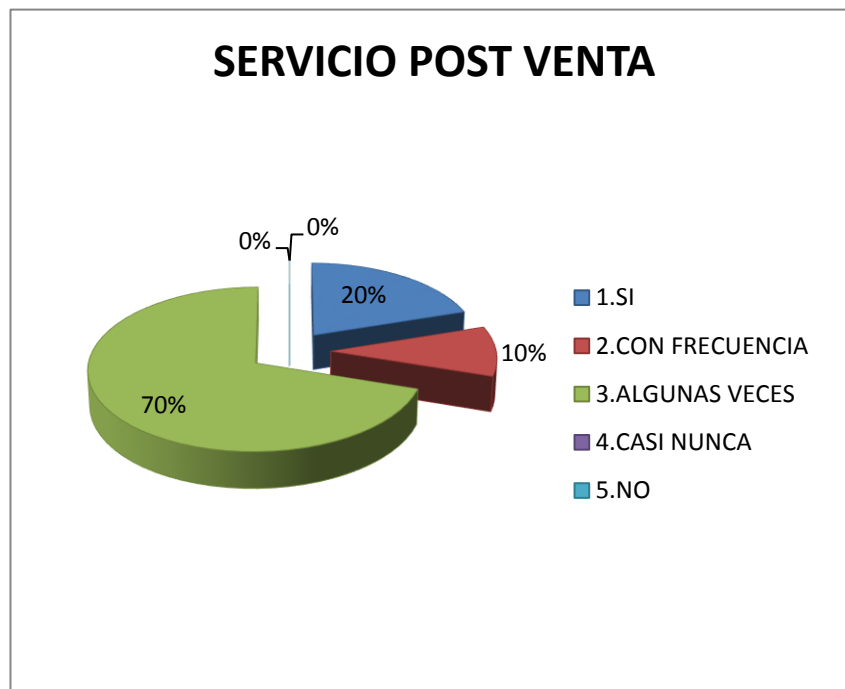
De acuerdo a los resultados se observa que solo el 50% de los encuestados afirman que se cuenta con herramientas de administración para la cobranza.

2.- Se enfoca en el desempeño del servicio post venta y en analizar el conjunto completo (servicio a clientes, facturación, envíos, procesamiento de pedidos, etc.)

**Cuadro 05 Servicio Post Venta**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	2	20%
2.-CON FRECUENCIA	1	10%
3.-ALGUNAS VECES	7	70%
4.-CASI NUNCA	0	0%
5.-NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 05 Servicio Post Venta**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

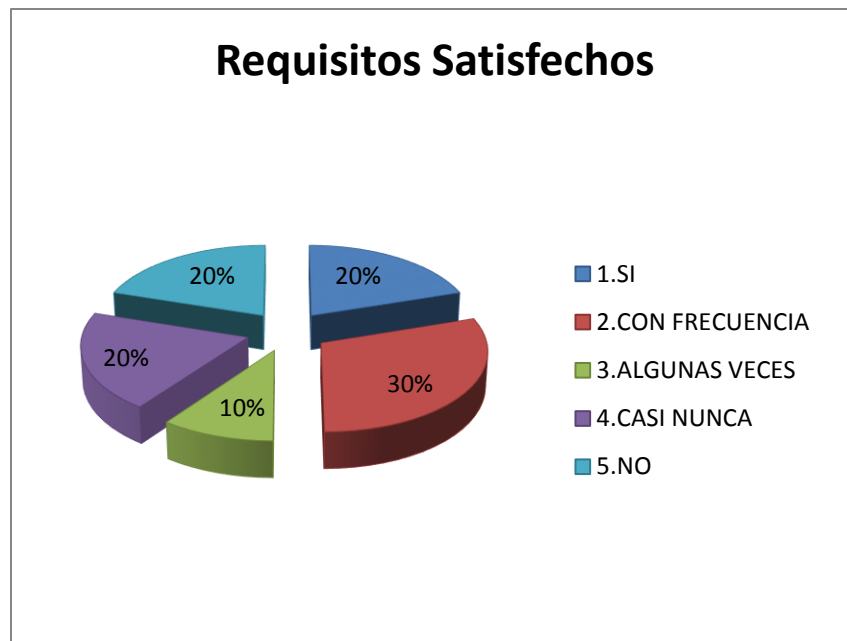
El 70% de los encuestados manifestó que la empresa algunas veces se enfoca en el desempeño del servicio post venta y el de analizar el conjunto completo de procesos.

3.- Monitorea la información para determinar si el cliente percibe que sus requisitos hayan sido satisfechos.

**Cuadro 06 Requisitos Satisfechos**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	2	20%
2.-CON FRECUENCIA	3	30%
3.-ALGUNAS VECES	1	10%
4.-CASI NUNCA	2	20%
5.-NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 06 Requisitos Satisfechos**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

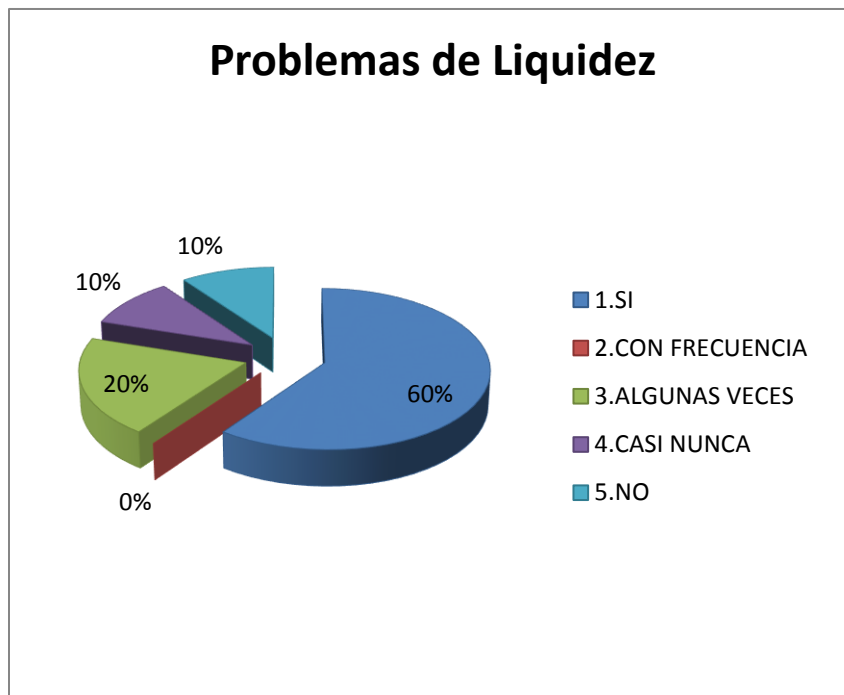
Según las respuestas obtenidas en esta pregunta no se sabe exactamente si los clientes hayan sido satisfechos con nuestro producto y servicio.

4.- La empresa ha tenido problemas de Liquidez para satisfacer sus obligaciones de corto plazo.

**Cuadro 07 Problemas de Liquidez**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	6	60%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	2	20%
4.-CASI NUNCA	1	10%
5.-NO	1	10%
TOTAL	10	100%

**Grafico 07 Problemas de Liquidez**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

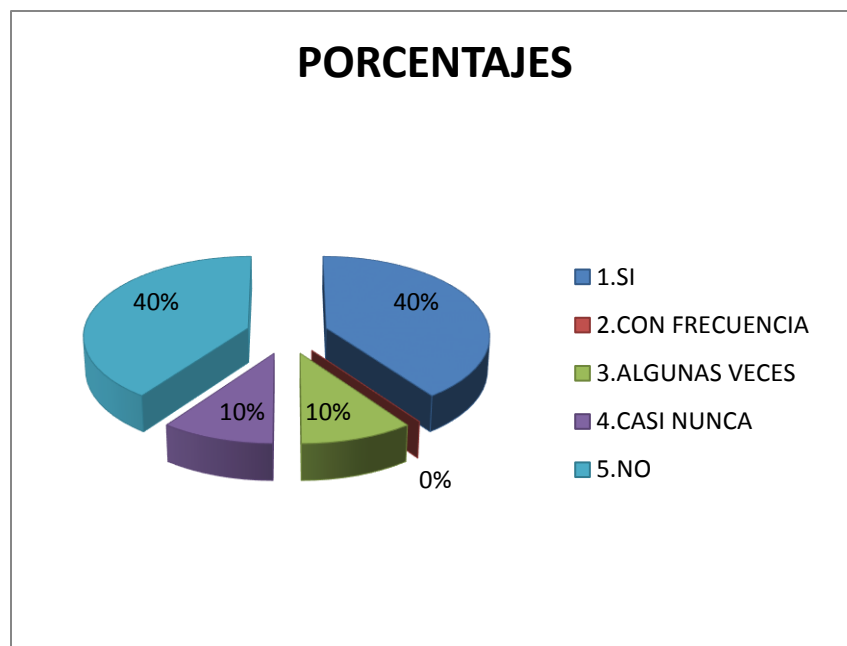
De acuerdo al cuadro mostrado se muestra que el 60% es enfático en señalar que la empresa si ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones de corto plazo.

5.- Miden la solvencia y la capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones difíciles.

**Cuadro 08 Solvencia**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	4	40%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	1	10%
4.-CASI NUNCA	1	10%
5.-NO	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafico 08 Solvencia**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

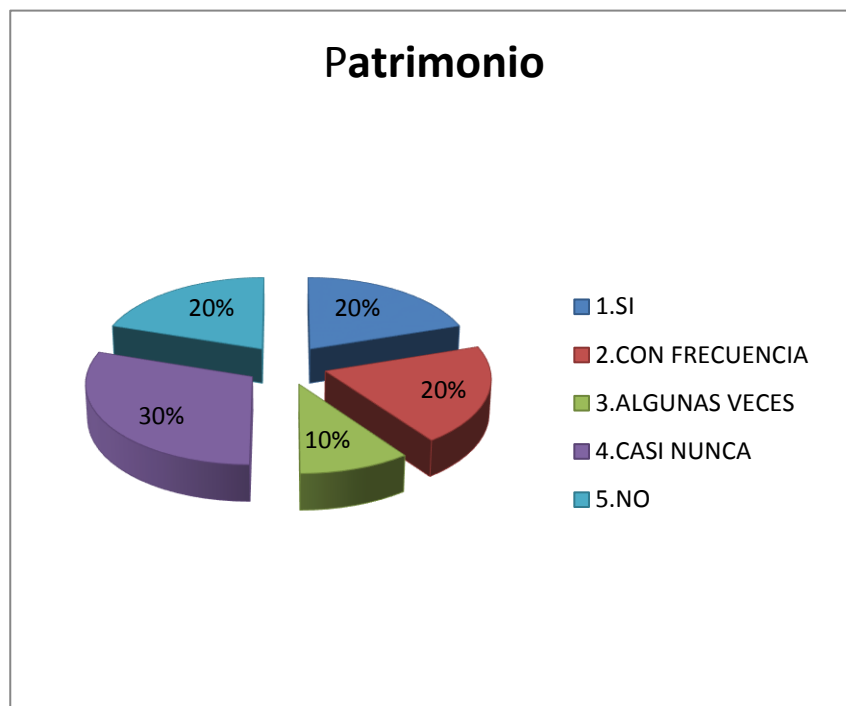
De acuerdo a los resultados de los encuestados menos del 50% informan que la empresa no tiene la suficiente capacidad para ser solventes en situaciones difíciles que pueda tener la empresa.

6.- Miden hasta qué punto está comprometido el patrimonio de los propietarios de la empresa con respecto a sus acreedores. Comparan la financiación proveniente de terceros con los recursos aportados por los accionistas o dueños de la empresa.

**Cuadro 09 Patrimonio**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	2	20%
2.-CON FRECUENCIA	2	20%
3.-ALGUNAS VECES	1	10%
4.-CASI NUNCA	3	30%
5.-NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 09 Patrimonio**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

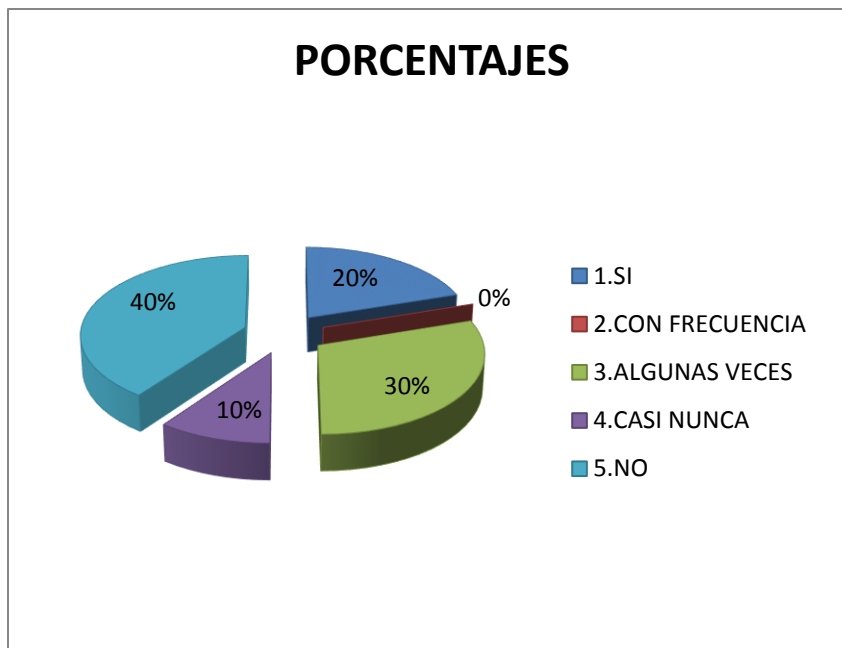
Según los resultados obtenidos solo un 20% sabe que se realiza este tipo acciones en la organización.

7.- Relacionan la productividad del capital humano, la rentabilidad, el endeudamiento y la liquidez con el fin de garantizar equilibrio.

**Cuadro10 Capital Humano**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	2	20%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	3	30%
4.-CASI NUNCA	1	10%
5.-NO	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 10 Capital Humano**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

El 40% de los encuestados informa que los 5 elementos no están plenamente relacionados para el equilibrio de la empresa.

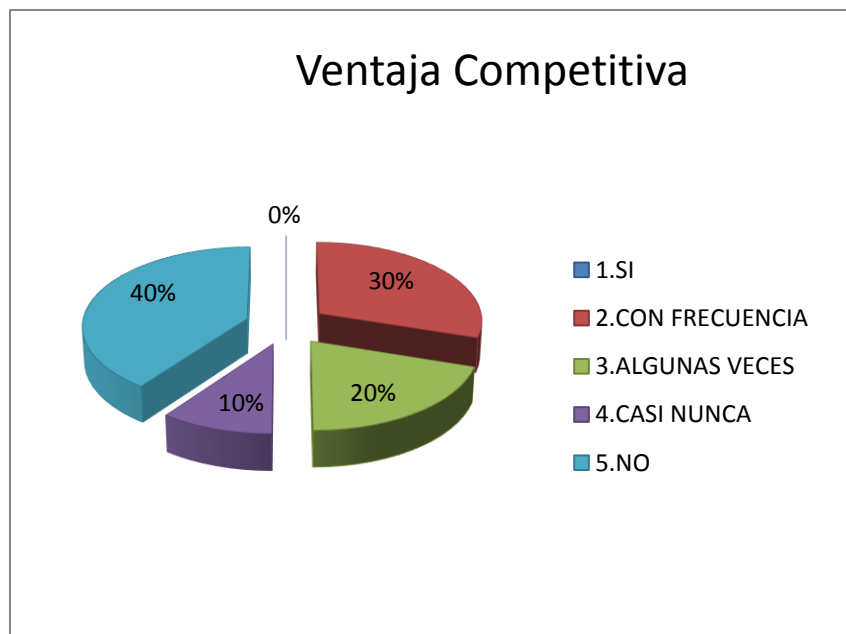


8.- Tienen alguna ventaja competitiva, no imitable y mantenible respecto a los demás competidores.

**Cuadro 11 Ventaja Competitiva**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	0	0%
2.-CON FRECUENCIA	3	30%
3.-ALGUNAS VECES	2	20%
4.-CASI NUNCA	1	10%
5.-NO	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 11 Ventaja Competitiva**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

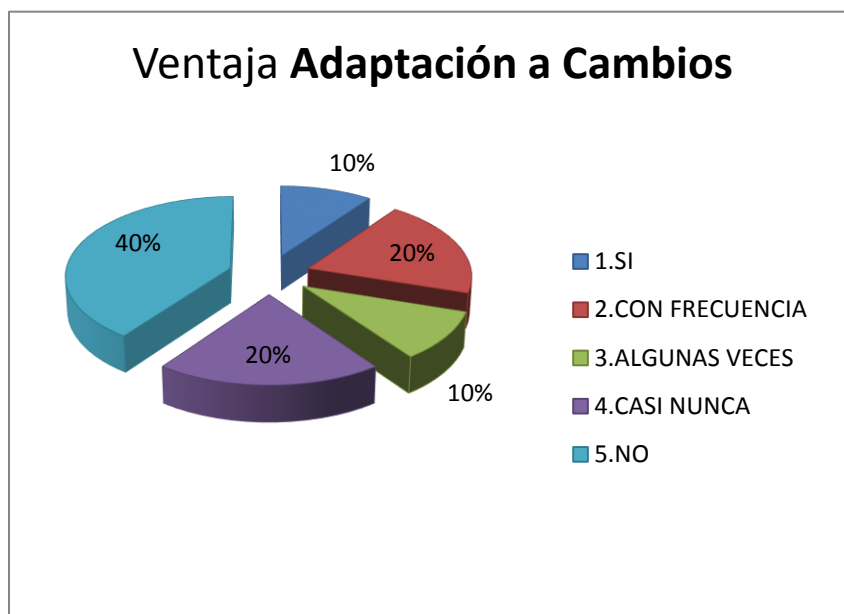
De acuerdo a los resultados mostrados no se cuenta con una ventaja competitiva contra las demás empresas del rubro automotriz.

9.- Preparan y adaptan cambios que son considerados como un elemento clave en situaciones difíciles, turbulentas y cambiantes.

**Cuadro 12 Adaptación a Cambios**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	1	10%
2.-CON FRECUENCIA	2	20%
3.-ALGUNAS VECES	1	10%
4.-CASI NUNCA	2	20%
5.-NO	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 12 Ventaja Adaptación a Cambios**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

El 40% de los encuestados informan que la empresa no implementa cambios en situaciones difíciles y turbulentas no se aplica reingeniería.

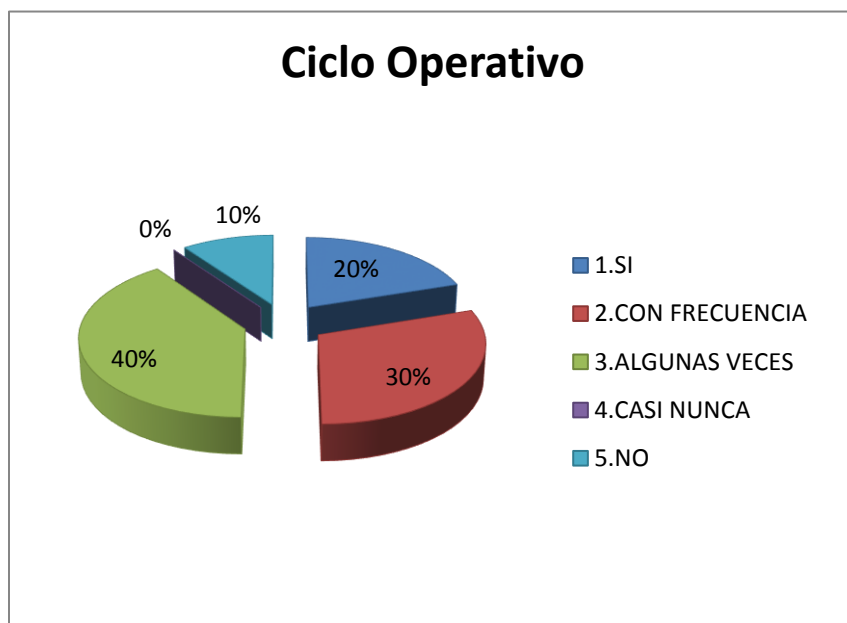
## ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA EVALUACIÓN DE LA LIQUIDEZ

1.- Relacionan la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar.

**Cuadro 13 Ciclo Operativo**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	2	20%
2.-CON FRECUENCIA	3	30%
3.-ALGUNAS VECES	4	40%
4.-CASI NUNCA	0	0%
5.-NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafico 13 Ciclo Operativo**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### INTERPRETACIÓN

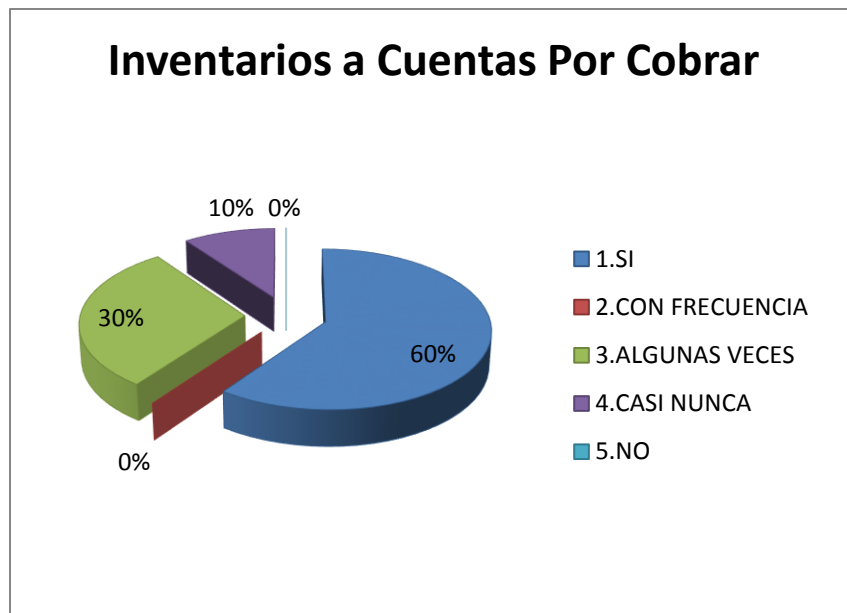
Según la respuesta de los encuestados no se tiene suficiente información, si la empresa relaciona la duración del ciclo operativo con las cuentas por pagar.

2.- Verifican los inventarios o las cuentas por cobrar.

**Cuadro 14 Inventarios a Cuentas Por Cobrar**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	6	60%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	3	30%
4.-CASI NUNCA	1	10%
5.-NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafico 14 Inventarios a Cuentas Por Cobrar**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

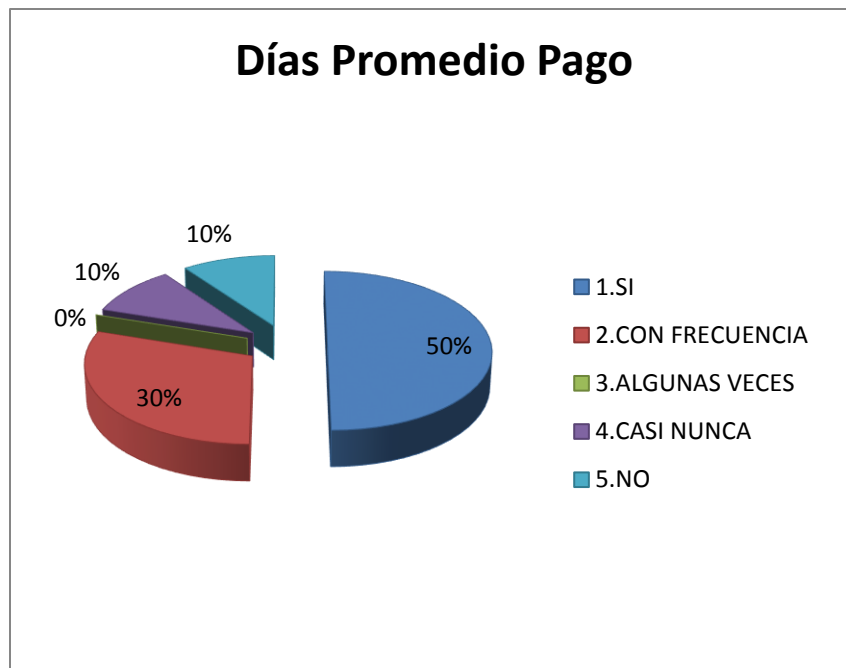
Se observa que más del 50% afirman que si se verifica los inventarios ya las cuentas por cobrar.

3.- Evalúan los días promedio de pago.

**Cuadro 15 Días Promedio Pago**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	5	50%
2.-CON FRECUENCIA	3	30%
3.-ALGUNAS VECES	0	0%
4.-CASI NUNCA	1	10%
5.-NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafico 15 Días Promedio Pago**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

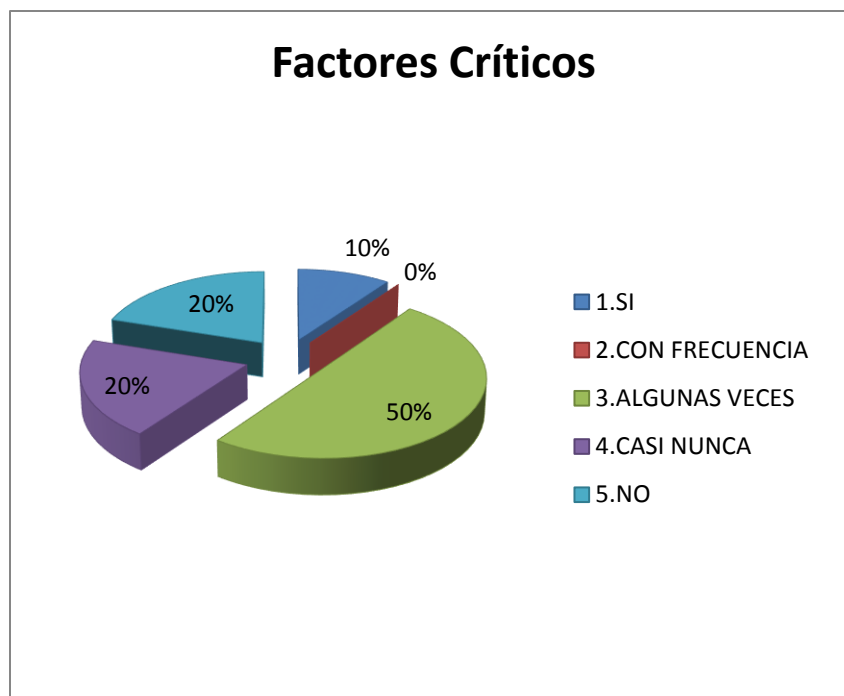
Solo la mitad de los encuestados están totalmente de acuerdo que en la empresa se evalúan los días promedios de pago.

4.- Tienen factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito).

**Cuadro 16 Factores Críticos**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	1	10%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	5	50%
4.-CASI NUNCA	2	20%
5.-NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafico 16 Factores Críticos**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### INTERPRETACIÓN

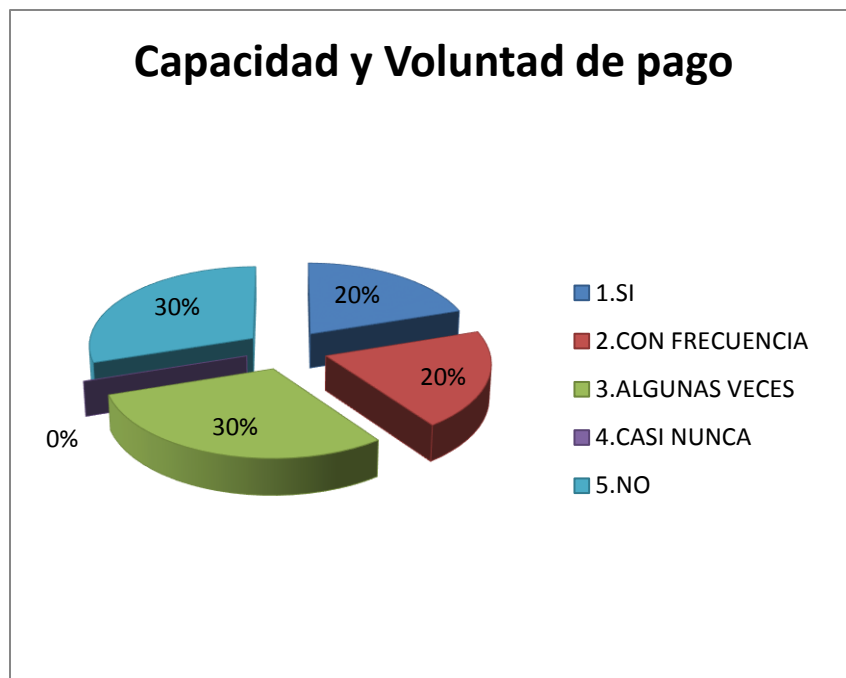
De acuerdo a la encuesta se obtiene como resultado que no se aplica factores críticos para evaluar a los clientes si están sujetos a crédito.

5.- Profundizan el manejo y conocimiento de la capacidad y la voluntad de pago del cliente en la evaluación y obtención de información para ingresos / egresos

**Cuadro 17 Capacidad y Voluntad de pago**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	2	20%
2.-CON FRECUENCIA	2	20%
3.-ALGUNAS VECES	3	30%
4.-CASI NUNCA	0	0%
5.-NO	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Gráfico 17 Capacidad y Voluntad de pago**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

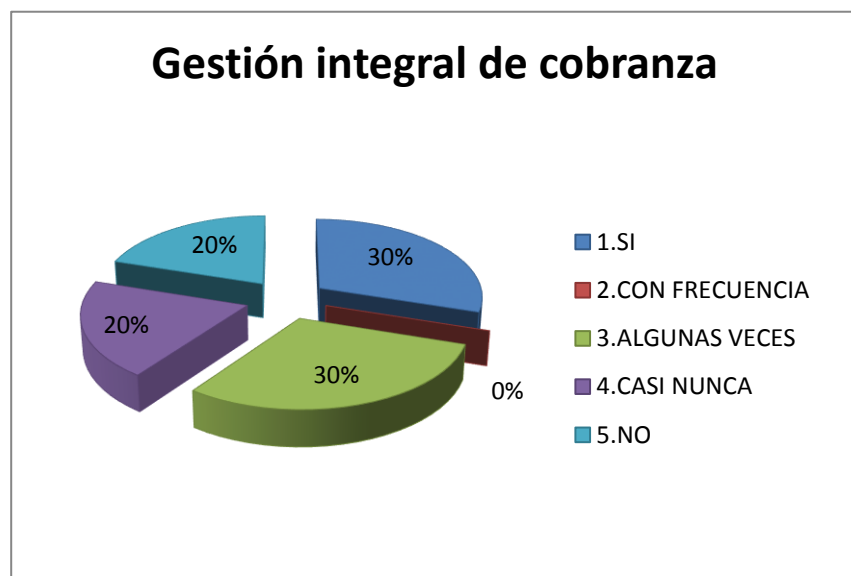
De acuerdo a los resultados no se sabe si la empresa profundiza el manejo y conocimiento de la capacidad y voluntad de pago del cliente.

6.- Profundizan la gestión integral de cobranza en todas sus etapas, trabajando con indicadores relevantes para la administración de la cartera.

**Cuadro 18 Gestión integral de cobranza**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	3	30%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	3	30%
4.-CASI NUNCA	2	20%
5.-NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 18 Gestión integral de cobranza**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos no existe una gestión de cobranza integral.

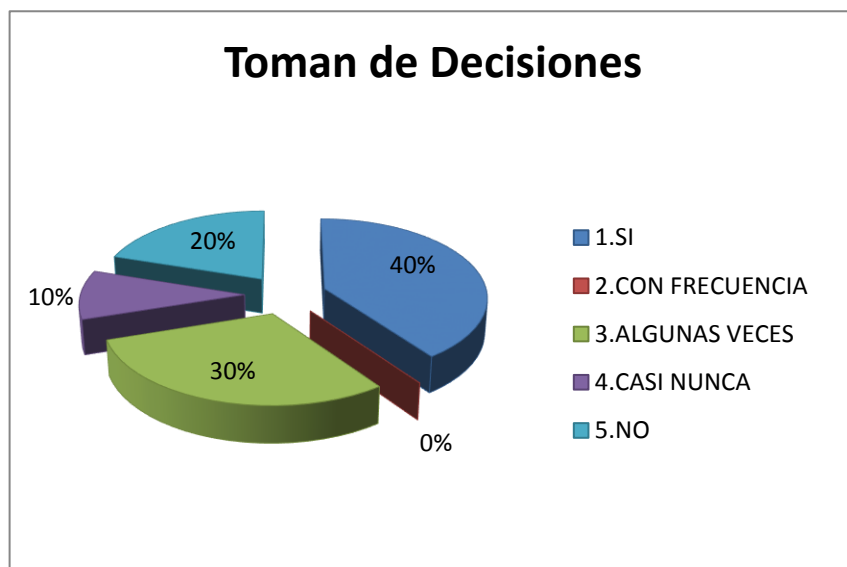


7.- Toman decisiones que aseguren el éxito sostenible de la organización, contando con la información adecuada.

**Cuadro 19 Toman de Decisiones**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	4	40%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	3	30%
4.-CASI NUNCA	1	10%
5.-NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafico 19 Toman de Decisiones**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

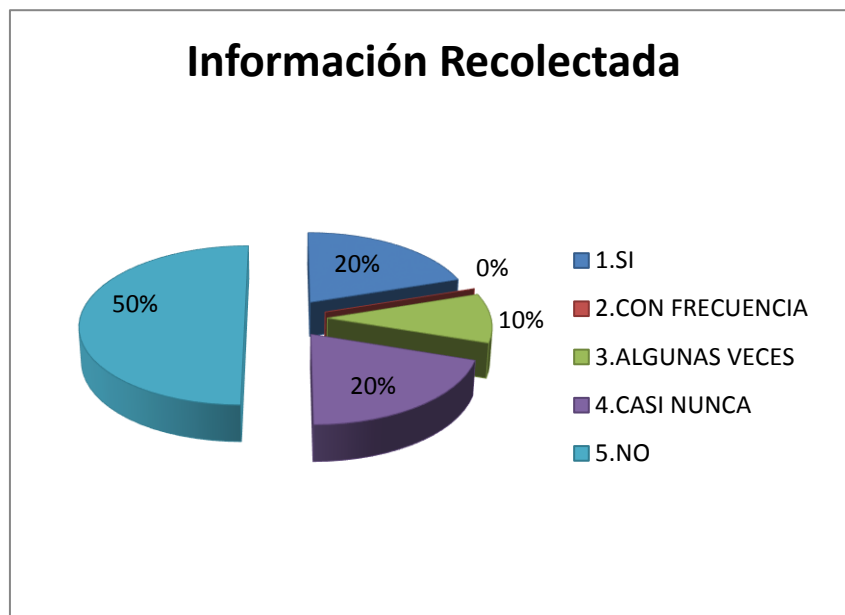
Menos del 50% de los encuestados informa que existe toma de decisiones en la empresa.

8.- Procesan información recolectada para la planeación estratégica, aplican diferentes herramientas como por ejemplo la matriz (FODA), el análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, evaluación del ciclo de vida de los productos, entre otros.

**Cuadro 20 Información Recolectada**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	2	20%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	1	10%
4.-CASI NUNCA	2	20%
5.-NO	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Grafico 20 Información Recolectada**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### **INTERPRETACIÓN**

El 50% de los trabajadores de la empresa indican que no aplican herramientas de estrategias.

9.- Es conveniente que la revisión por la dirección se realice anualmente y de forma previa a la planeación estratégica o a la actualización de ésta.

**Cuadro 21 Revisión por la Dirección**

CONCEPTO	MUESTRA	PORCENTAJE
1.-SI	6	60%
2.-CON FRECUENCIA	0	0%
3.-ALGUNAS VECES	2	20%
4.-CASI NUNCA	0	0%
5.-NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Grafico 21 Revisión por la Dirección**



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica

### INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados está de acuerdo que exista una revisión anualmente para la planeación estratégica.

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN,  
CONCLUSIONES Y  
RECOMENDACIONES**

## 5.1 Discusión

### **Políticas de contacto con el cliente.**

Con respecto a la dimensión políticas de contacto con el cliente, los resultados muestran que un gran % de los encuestados manifiestan que no existe monitoreo de las necesidades del cliente y perciben que sus requerimientos no sido satisfechos a pesar de que el 80% informa que la empresa utiliza hardware y software como herramienta de administración para el mejoramiento de cobranza por lo tanto la empresa debe mejorar en ese punto. El 70% de los encuestados manifestó que la empresa algunas veces se enfoca en el desempeño del servicio post venta y el de analizar el conjunto completo de procesos.

Entre lo que se debe destacar es que la empresa tiene que acercarse más a sus clientes y saber escucharlos para poder establecer una conexión mucha más duradera, Precisamente es lo que nos dice Ponce M (2012) “Escuche con Empatía: Empatía implica comprensión y el entender como la otra persona se siente con relación a las circunstancias bajo discusión. Quien tenga empatía podrá establecer un vínculo con el deudor en circunstancias difíciles. Los cobradores excelentes saben escuchar y dejan a los deudores expresar sus opiniones. Tenga en cuenta que el nivel y tono de voz son muy importantes: debe usted reflejar franqueza y seguridad y al mismo tiempo generar confianza y respeto, sin ser excesivamente agresivo o intimidante”

### **Gestión Financiera**

Un 60 % de los encuestados indicó que la empresa ha tenido problemas de Liquidez para satisfacer sus obligaciones de corto plazo. Por lo que se aprecia por el análisis de los otros indicadores que la empresa no efectúa una adecuada planificación financiera de sus recursos, no prepara un flujo de caja que le permita prever sus ingresos y las necesidades de efectivos, es más, ni siquiera realiza un análisis de las cuentas por cobrar, ni se cuenta con un historial del comportamiento de sus clientes en cuanto a historial crediticio y/o de pagos. Precisamente es lo que manifiesta **Ponce M (2012)** ya que para él “El seguimiento es fundamental para confirmar y reforzar los compromisos de los deudores y reduce el índice de incumplimientos y promesas rotas al mínimo. Por otra parte, desgraciadamente la mayor parte de los cobradores prefieren gestionar el pago de obligaciones a cargo de deudores "fáciles", lo cual perciben como una actividad

más productiva y menos desagradable, que hacer seguimiento a deudores crónicos, curtidos y difíciles. Este hecho invierte las prioridades reales de un Departamento de Crédito, aumenta la dificultad de recaudo de cuentas vencidas y resulta en cartera castigada.

Esto es corroborado por **Endara (2006)** quien recalca que debemos preocuparnos por “el seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestionas. Con esta llave haces conciencia de la importancia de medirte y evaluarte sobre cada una de las acciones que emprendes para no olvidar que el secreto de la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones Vs. las reacciones que estas producen.

### **Actitud frente a la gestión que realiza la empresa**

Con respecto a la dimensión actitud frente a la gestión que realiza la empresa se observa que 40% relacionan la productividad del capital humano, la rentabilidad, el endeudamiento y la liquidez y que deben ser parte de su gestión con el fin de garantizar una buena labor de cobranzas y el 60% informan que casi nunca se preparan y adaptan cambios que son considerados como un elemento clave en situaciones difíciles, turbulentas y cambiantes.

Los resultados arrojan que los cobradores no estar preparados para poder efectuar una buena gestión de cobranzas, es más, no tienen una actitud positiva y ni siquiera están emocionalmente preparados, esto es sumamente fundamente a la hora de hacer cualquier gestión, tal como lo señala de manera contundente **Endara (2006)** al sostener que “cuando usted decide asumir el cobro de una cuenta, debe comprometerse emocionalmente con ella, debe desear visualizar los resultados que obtendrá antes de iniciar una sola acción. Si usted no puede lograr esto, es como el boxeador que se sube al ring y no se siente seguro de que ganará la contienda para la cual se ha preparado con mucha dedicación”

### **Ciclo de efectivo**

Con respecto a la dimensión del análisis del ciclo de efectivo respondieron el 50% se realiza con frecuencia y el otro 50% indican que algunas veces se verifican y que incluso no se controlan los inventarios o las cuentas por cobrar.

El análisis del ciclo de efectivo, y de cada uno de sus componentes resulta fundamental para poder determinar los recursos disponibles y sobre esa base establecer y priorizar los egresos de efectivo, resultando sumamente crucial conocer los ratios económicos

financieros y en especial los índices de liquidez. Tal como lo sostienen Torres, T., Riu R., y Ortiz A. (sf) al señalar que “los índices de liquidez lo ayudan a determinar la capacidad de su firma para pagar las deudas. El índice corriente es importante pues proporciona una indicación de su capacidad para pagar sus cuentas inmediatas. El capital de trabajo es la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente. Esta es una cifra importante pues representa la suma disponible para pagar los salarios o el material o bienes nuevos. Manteniendo un índice apropiado para su movimiento defectivo podrá aprovecharse de los descuentos por pronto pago. Su deuda total no debe exceder el 80% de su capital contable y sus deudas a largo plazo no deben exceder el 50% del mismo.

Esto también es ratificado por la Autoridad de Supervisión Del Sistema Financiero (2012). quienes han establecido que “Las Entidades deben contar con políticas formalmente aprobadas por el Directorio para asegurarse que, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos, existan fuentes idóneas de liquidez y suficientes recursos para garantizar la continuidad de las operaciones y la atención oportuna de necesidades de fondos que demande el giro de su negocio.

## **Riesgos**

Con respecto a la dimensión riesgos se observa que un 50% no se profundizan el manejo y conocimiento de la capacidad y la voluntad de pago del cliente en la evaluación y obtención de información para ingresos / egresos y el otro 50% de los encuestados informan que algunas veces se tienen factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito).

Es sumamente importante tener en cuenta una serie de factores a la hora de otorgar un crédito a un determinado cliente, por lo que coincidimos con Monroy A (2013) quien resume en cuatro requisitos a tener en cuenta para otorgar un crédito a) Conducta: Solvencia moral reflejada en un historial crediticio aceptable y comprobable por medio de investigación. b) Capacidad de pago: Solvencia y liquidez suficientes para cumplir con el pago, tomando como base el análisis de la situación financiera de la empresa o comprobación de ingresos y gastos. c) Condiciones del mercado: Amenazas y oportunidades comerciales que el cliente tenga en el medio en el que se desenvuelve; y d) Colaterales: Garantía real o personal (aval) que el cliente pueda ofrecer.

## **Planeación estratégica**

Con respecto a la dimensión de planeación estratégica los resultados muestran que el 50% no procesan información recolectada para la planeación estratégica, aplican diferentes herramientas como por ejemplo la matriz (FODA), el análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, evaluación del ciclo de vida de los productos, entre otros. Es importante que la empresa planifique sus actividades financieras y utilice con mayor frecuencia las herramientas antes mencionadas, incluso debe elaborarse un flujo de caja proyectado para poder determinar cuáles serán los ingresos y cuáles serán los requerimientos de efectivo para cumplir con los compromisos de dinero en la empresa y conocer los ratios de liquidez de la empresa puesto que como lo señalan Torres, T., Riu R., y Ortiz A. (sf) “Los índices de liquidez lo ayudan a determinar la capacidad de su firma para pagar las deudas”

## **5.2 Conclusiones**

Se ha determinado deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que realiza la empresa la misma que tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la empresa, ya que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy lenta, lo que le impide tener a la empresa la suficiente liquidez para poder atender sus necesidades más inmediatas.

La empresa no pone énfasis en la aplicación de las políticas de contacto con el cliente ya que se detectó un nivel bajo de preocupación para atender de manera eficaz las quejas de los clientes, no hay preocupación por conocer las necesidades de los clientes, ni existe preocupación por brindar un buen servicio al cliente, no existen políticas claras al respecto.

Existen deficiencias en la gestión financiera de la empresa, ya que no existe un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, no existe una adecuada evaluación de los clientes, ya que muchas veces no se les solicita ningún tipo de información, ya que la administración considera suficiente la firma de las letras de cambio, precisamente por el respaldo legal que este título valor proporciona.

La empresa no utiliza una adecuada actitud en cada una de las gestiones de cobranzas ya que se ha determinado que el personal que utiliza la empresa para las cobranzas no



está capacitado para poder realizar las negociaciones con los clientes, ni existe preocupación por inculcarles técnicas exitosas de cobranzas

### **5.3. Recomendaciones**

Se debe prestar especial atención a la gestión de cobranza de las letras por cobrar para poder contar con dinero en efectivo y hacer frente a los requerimientos de liquidez de la empresa por lo que debe establecerse canales adecuados para una buena comunicación y desarrollar un buen nivel de interés con los clientes lo cual es fundamental para utilizarlo como una herramienta efectiva de persuasión en la gestión de cobranzas

Se debe siempre procurar prestar especial atención a los clientes, saber escucharlos, conocer sus necesidades, brindarle empatía, cada uno de los colaboradores debe tener una actitud positiva para con ellos, un trato cordial y atento, atender sus quejas de manera inmediata.

Se debe planificar adecuadamente sus ingresos y necesidades en efectivo por ello debe realizarse un análisis económico financiero y sobre todo de la liquidez de la empresa para poder elaborar políticas de crédito y cobranzas, hacer seguimientos a la gestión de cobranzas, y solicitar a los clientes información sobre su situación financiera.

Se debe capacitar adecuadamente a los encargados de la cobranza en técnicas modernas de gestión de cobros, y sobre todo tener una adecuada actitud de cobranza, un trato cordial y amable.

# **BIBLIOGRAFÍA**

Aguilar D. (2015) La Nueva Ley Peruana de Títulos Valores 27287: <http://www.monografias.com/trabajos42/titulos-valores-peru/titulos-valores-peru.shtml#ixzz4VbdsE5jZ>

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 Grado). San Martín de Porres. Lima.

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aquilar\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aquilar_vh.pdf)

Alfonzo A. (2005) Letra de cambio como instrumento de gestión financiera en Cuba  
Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/fin/letracambio.htm>

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (2012) Recopilación de Normas para Servicios Financieros Gobierno de Bolivia

<http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/L03T03.pdf>

Barrazueta, C. (2012). La falta de procedimientos legales para el proceso de protocolización de las letras de cambio en la legislación ecuatoriana y sus Incidencias Jurídicas en el mal uso de esta herramienta legal. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Loja. Ecuador.

Basantes C. (2010) "Plan Estratégico de recuperación de la cartera financiera existente en la ESPOCH". Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Facultad de Administración de Empresas - Escuela Ingeniería en Marketing - Carrera Ingeniería Comercial

Bayona, F. (2013). Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas Municipales de ahorro y crédito en el Perú. Tesis de pregrado en Economía. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Economía y Finanzas. Piura, Perú.

Chacha M. Barrazueta C. (2012) La falta de procedimientos legales para el proceso de protocolización de las letras de cambio en la Legislación Ecuatoriana y sus Incidencias

Jurídicas en el mal uso de esta herramienta legal. Universidad Nacional de Loja  
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/2746>

Correa L. (2012) La Morosidad y su impacto en la Rentabilidad de las Cajas Municipales de la Región La Libertad. Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas

Cueva, M. (2013). Planeación financiera y análisis de liquidez en la Empresa “Servillanta Loja Store”, de la ciudad de Loja, período 2012 – 2013. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Loja. Área Jurídica, Social y Administrativa carrera de Contabilidad y Auditoría <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/2330>

Endara C. (2006) Gestión efectiva de cobranzas. 5 claves de éxito  
<http://www.gestiopolis.com/gestion-efectiva-de-cobranzas-5-claves-de-exito/>

Egozcue M. (2006) Grandes depósitos y el riesgo de liquidez bancario Una aproximación mediante la dominancia estocástica Universidad de la República Facultad de Ciencias Sociales Departamento de Economía – URUGUAY

<http://decon.edu.uy/publica/MAESTRIA/Tesis%20Egozcue.pdf>

Gonzales A., Hurtado W., Lazarte N. y Ramírez N. (2015) Análisis de la Gestión de Cobranzas y su efecto en la Rentabilidad de la empresa Ecológica Amazon Foods S.A.C. durante el periodo 2011 – 2013. Tesis para para optar el título profesional en administración de negocios Instituto Peruano de Acción Empresarial Escuela de Empresarios

Gonzales, A. (2010). Liquidez, Volatilidad Estocástica y saltos (1ª ed.). Bolivia. Editorial Publican ediciones – Centro de Investigación UCEIF - Universidad de Cantabria.

Huerta .G. (2007) Localización del Sistema SAP en la Gestión de Procesos de Generación, Renovación y Refinanciación de Letras de Cambio en la Empresa Peruana PONTIFICIA Universidad Católica del Perú Facultad de Ciencias e Ingeniería [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/354/HUERTA\\_SYLMA\\_LOCALIZACI%C3%93N\\_DEL\\_SISTEMA\\_SAP\\_EN\\_LA\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_PROC](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/354/HUERTA_SYLMA_LOCALIZACI%C3%93N_DEL_SISTEMA_SAP_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_PROC)

ESOS\_DE\_GENERACI%C3%93N\_RENOVACI%C3%93N\_Y\_REFINANCIACI%C3%93N\_DE\_LETRAS.pdf?sequence=1

Lira P (2010) Cómo construir el flujo de caja de un proyecto  
<http://blogs.gestion.pe/deregresoalobasico/2010/06/como-construir-el-flujo-de-caj.html>

Maycedo D. y Rodríguez G. (2013) Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la Rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho- Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión” Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras Escuela Académico Profesional de Ciencias Contables

Monroy A. (2013) Cobranzas inteligentes y efectivas

<http://es.slideshare.net/heribertito/cobranzas-inteligentes-y-efectivas>

Ochoteco, W. Y ACOSTA K. (2009). La Letra De Cambio y el Pagaré. Lima. Perú. (1° a ed.). Editorial Bruno.

Núñez C. (2014) - LA PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA Y LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DE REPUESTOS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE AMBATO - Ecuador - UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO - Facultad de ciencias Humanísticas y Económica - Tesis de Maestría.

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/7620>

Palacios A. (2003) Diseño de un sistema de cobranza virtual Universidad nacional Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Matemáticas

Pérez E. y Tafur R. (2015) Procedimientos de Evaluación a la Cartera de Clientes para mejorar la Gestión Crediticia de “Repuestos y Accesorios Castillo S.R.L.” Trujillo – 2015 Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Contabilidad

Pérez J Gonzales K. Lopera m (2013) Modelos de predicción de la fragilidad empresarial: aplicación al caso colombiano para el año 2011  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86131758010>

Ponce M (2012) nos da algunas precisiones para poder realizar una cobranza exitosa:  
<http://manuelponcepolanco.blogspot.pe/2012/06/como-realizar-una-cobranza-exitosa.html>

Salazar, M. (2005) Análisis de rentabilidad financiera del programa C.A.F.E Practices de Starbucks en diferentes tipologías de productores cafeteros de altura en Costa Rica. Programa de Educación para el Desarrollo y la conservación. Escuela de Posgrado del Centro Agronómico Tropical de investigación y enseñanza para optar por el grado de Magister en Agroforestería Tropical

Susano A. (2014) Aprenda a cobrar y gane prestatarios de pago puntual, Investigación y Análisis Financiero SRL Lima Perú

Torres T. Riu R. y Ortiz A. (sf) Gestión de la Liquidez, tesina presentada a IDEC Pompeu Fabra, para obtener el grado de Master en Mercados Financieros.  
<http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/Tesina-La-gestion-de-la-liquidez.pdf>

Vera E. (2013) Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la Cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011 Tesis de Grado – Universidad Internacional Del Ecuador - Facultad de Ciencias Económicas

Vásquez C. (2013) Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas Tesis presentada a la Pontificia Universidad Católica del Perú - Facultad de Ciencias e Ingeniería

# **ANEXOS**

## CUESTIONARIO GESTIÓN DE COBRANZA DE LAS LETRAS DE CAMBIO

Colaborador: \_\_\_\_\_ Disciplina: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Evaluar la gestión de cobranza de las letras de cambio y su afectación en la liquidez de la Empresa Provenser SAC periodo 2014.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio.

**Escala:**

1= SI

2= DE ACUERDO EN GENERAL

3= ALGUNAS VECES

4= CASI NUNCA

5= NO

Dimensiones	N°	Aspectos a considerar en la evaluación de la Gestión de cobranza de las letras de cambio	1	2	3	4	5
Políticas de contacto con el cliente.	1	Utiliza información cualitativa (hardware) o cuantitativa (software) como herramienta de administración para el mejoramiento de cobranza.					
	2	Se enfoca en el desempeño del servicio post venta y en analizar el conjunto completo (servicio a clientes, facturación, envíos, procesamiento de pedidos, etc.)					
	3	Monitorea la información para determinar si el cliente percibe que sus requisitos hayan sido satisfechos.					
Gestión Financiera	4	La empresa ha tenido problemas de Liquidez para satisfacer sus obligaciones de corto plazo.					
	5	Miden la solvencia y la capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones difíciles.					
	6	La liquidez de la empresa indica la capacidad que tiene para satisfacer sus obligaciones de largo plazo.					
Actitud frente a la gestión que realiza la empresa	7	Relacionan la productividad del capital humano, la rentabilidad, el endeudamiento y la liquidez con el fin de garantizar equilibrio.					
	8	Tienen alguna ventaja competitiva, no imitable y mantenible respecto a los demás competidores.					
	9	Preparan y Adaptan cambios que son considerados como un elemento clave en situaciones difíciles, turbulentas y cambiantes.					



## CUESTIONARIO REFERIDO A LA LIQUIDEZ

Colaborador: \_\_\_\_\_ Disciplina: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Evaluar la gestión de cobranza de las letras de cambio y su afectación en la liquidez de la Empresa Provenser SAC periodo 2014.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio.

**Escala:**

1= SI

2= DE ACUERDO EN GENERAL

3= ALGUNAS VECES

4= CASI NUNCA

5= NO

Dimensiones	N°	Aspectos a considerar en la evaluación de la Liquidez	1	2	3	4	5
<b>Ciclo de efectivo</b>	1	Relacionan la duración del ciclo operativo y del periodo de cuentas por pagar.					
	2	Verifican los inventarios o las cuentas por cobrar.					
	3	Evalúan los días promedio de pago.					
<b>Riesgos</b>	4	Tienen factores críticos para la elección de un cliente viable (sujeto de crédito).					
	5	Profundizan el manejo y conocimiento de la capacidad y la voluntad de pago del cliente en la evaluación y obtención de información para ingresos / egresos					
	6	Profundizan la gestión integral de cobranza en todas sus etapas, trabajando con indicadores relevantes para la administración de la cartera.					
<b>Planeación estratégica</b>	7	Toman decisiones que aseguren el éxito sostenible de la organización, contando con la información adecuada.					
	8	Procesan información recolectada para la planeación estratégica, aplican diferentes herramientas como por ejemplo la matriz (FODA), el análisis competitivo de las cinco fuerzas estratégicas, evaluación del ciclo de vida de los productos, entre otros.					
	9	Es conveniente que la revisión por la dirección se realice anualmente y de forma previa a la planeación estratégica o a la actualización de ésta.					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Implicancia en la Gestión de Cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la Empresa Provenser SAC periodo 2014

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES/ Dimensiones	Indicadores	Metodología
GENERAL ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?	GENERAL Determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la Empresa Provenser SAC	GENERAL La gestión de cobranza de las letras de cambio tiene un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.	<b><u>GESTIÓN DE COBRANZA DE LAS LETRAS DE CAMBIO</u></b>		Tipo de investigación  Descriptivo-correlacional.  Diseño de investigación  No experimental  Población  Está conformada por 10 trabajadores.  Muestra  los mismos 10 Trabajadores de la empresa
ESPECÍFICO  -¿Cuál es el efecto de las Políticas de contacto con el cliente en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?	ESPECÍFICO  -Analizar el efecto de las Políticas de contacto con el cliente en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.	ESPECÍFICO  Las Políticas de contacto con el cliente tienen un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.	Políticas de contacto con el cliente.	Información Desempeño Satisfacción	
-¿Cuál es el efecto de la Gestión Financiera en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?	-Analizar el efecto de la Gestión Financiera en la liquidez de la Empresa Provenser SAC	-La Gestión Financiera tiene un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC.	Gestión Financiera	Liquidez Solvencia Compromiso	
-¿Cómo la actitud frente a la gestión que realiza la empresa, implica un efecto en la liquidez de la Empresa Provenser SAC?	-Examinar el efecto de la actitud frente a la gestión que realiza la empresa en la liquidez de la Empresa Provenser SAC	-La Actitud frente a la gestión que realiza la empresa tiene un efecto positivo en la liquidez de la Empresa Provenser SAC	Actitud frente a la gestión que realiza la empresa.	Productividad Competencia Cambios	
			<b><u>LIQUIDEZ</u></b>		
			Ciclo de efectivo	Ciclo Operativo Verificación Evaluación	
			Riesgos	Elección Voluntad de pago Gestión	
			Planeación estratégica.	Toma de decisiones Procesar información Dirección	

## **Reseña Histórica de la Empresa Provenser SAC**

PROVENSER S.A.C se creó en sociedad por el Sr. José Navarro y su suegro Carlos Arana empezó sus actividades en el año 1985 comenzó como un taller de mantenimiento de autos donde se cambiaba aceite.

En el año 2000 realiza su primera importación de un contenedor pequeño, importando productos para el mantenimiento del área automotriz, de marcas reconocidas como: Team, TurtleWax, CRC, Gunk, Peak, Formula1, Cyclo, Tekno.

Nuestra empresa en el Perú es la única representante, de vender productos de la marca Ver sachen.

### **Misión**

Somos una empresa dedicada a atender las necesidades de nuestros clientes con la máxima seriedad, rapidez y seguridad, apoyados por el asesoramiento de un equipo de profesionales especializados en el tema y que permanecen siempre a su disposición para ofrecerle un buen servicio.

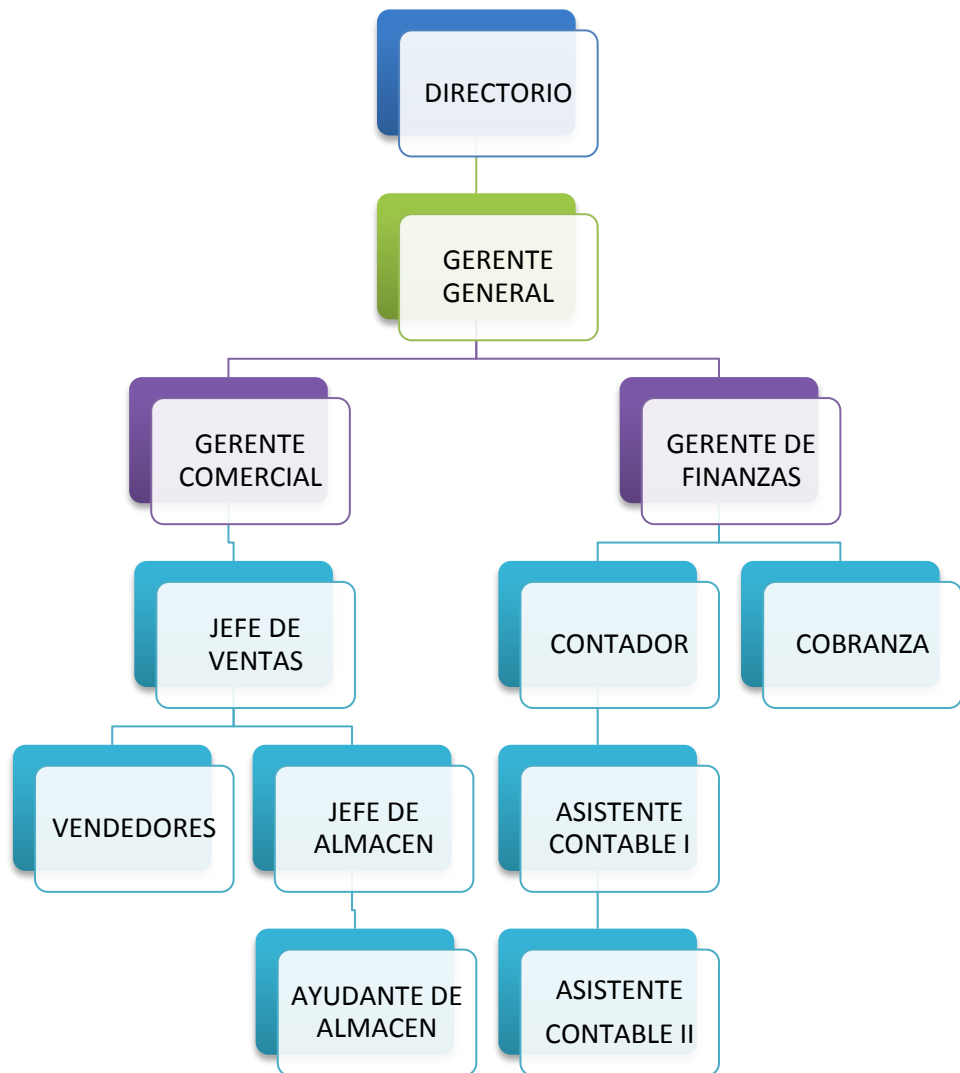
### **Visión**

Ser la mejor empresa importadora de comercialización de productos de mantenimiento automotriz en el Perú, brindando un excelente servicio en venta y post-venta, generando valor agregado para nuestros clientes y la sociedad.

### **Actividad Económica**

Provenser es una empresa importadora que comercializa productos de limpieza y mantenimiento para el sector automotriz, siendo la única empresa que representante en el Perú la marca "VERSACHEM"

## Estructura Organizativa de la Empresa Provenser SAC



Fuente: Arce Huamaní Luz Angélica