



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

Implementación de políticas de crédito-cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Delant Corporation S.A. distrito de la Victoria, año 2015

PRESENTADO POR

Jacinto Ordinola, Gualberto Junior
Navarro Amaya, Anita del Rosario

ASESOR

Collazos Betran, Jorge Iván

Los Olivos, 2019



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

Implementación de políticas de crédito-cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Delant Corporation S.A. distrito de La Victoria, año 2015

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL CONTADOR
PÚBLICO**

PRESENTADA POR:

Jacinto Ordinola, Gualberto Junior
Navarro Amaya, Anita Del Rosario

ASESOR:

Collazos Beltran, Jorge Ivan

Los Olivos, 2019

DEDICATORIA

Dedicado a Nuestros familiares por acompañarnos y apoyarnos durante el largo y duro camino universitario, en especial a nuestros padres, quienes nos ayudaron a nivel económico, anímico y moral. También a nuestros profesores por brindarnos su sabiduría, gran aporte para nuestro crecimiento y desarrollo académico y profesional.

RESUMEN

El crecimiento económico del Perú aumentó alrededor de un 4% del PBI gracias al impulso fiscal y monetario reflejado en las empresas peruanas. Este crecimiento se observa principalmente en el distrito de La Victoria, pues concentra un gran número de empresas.

En ese sentido, la presente investigación tuvo como objetivo demostrar la incidencia que tendrá implementar políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa Delant Corporation S.A. ubicada en el distrito de La Victoria, en el año 2015.

Para la realización de esta investigación, se obtuvo información de los cuestionarios realizados a 20 trabajadores involucrados en el proceso de obtención de ventas al crédito, así como, los análisis documentarios de las evaluaciones crediticias y credit scoring realizados a los clientes, el análisis de los estados financieros y el flujo de caja de la empresa.

La investigación tiene un enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo. El nivel de investigación es no experimental, puesto que se analizaron los resultados luego de sugerir la implementación de políticas de crédito y cobranza. Del mismo modo, los tipos de investigación empleados fueron descriptivo, comparativo y correlacional-causal.

Se concluye que para dar una solución al problema de liquidez, es necesario implementar un manual de políticas de crédito y cobranza que contribuyan a la obtención de ingresos y minimizar el tiempo invertido en los cobros empleando políticas de cobranza racionales. Además, mostrar los resultados del análisis del flujo de caja y los estados financieros trimestrales del año 2015 de la empresa Delant Corporation S.A.

Palabras claves: Políticas de crédito y cobranza, liquidez, credit scoring.

ABSTRACT

The economic growth of Peru has been increasing around 4% of the GDP thanks to the fiscal and monetary impulse that is reflected in the Peruvian companies, that is why the district with the highest economic growth is La Victoria.

In this regard, the present investigation has as objective to demonstrate the incidence that will have to implement policies of credit and collection in the liquidity of the commercial company Delant Corporation S.A. located in the district of La Victoria, year 2015.

To carry out this research, the information was obtained from the questionnaires resolved by 20 workers involved in the process of obtaining credit sales, as well as, through the documentary analysis of the credit assessments and credit scoring made to the clients, the analysis of the financial and cash flow of the company.

The research has a mixed approach: qualitative and quantitative. The level of research is non-experimental, since the results were analyzed after suggesting the implementation of credit and collection policies. In the same way, the types of research employed were descriptive, comparative and correlational-causal.

The research leads us to conclude that to provide a solution to the liquidity problem, it is necessary to implement a manual of credit and collection policies that contribute to obtaining income and minimizing the time spent on collections, using rational collection policies showing these results through the analysis of the quarterly cash flow and the quarterly financial statements of the year 2015 of the commercial company Delant Corporation S.A.

Keywords: Credit and collection policies, liquidity, credit scoring.

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema General:	4
1.2.2. Problemas Específicos:	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo General:.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos:	5
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5
1.4.1. Justificación	5
1.4.2. Importancia	5
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	6
1.5.1. Alcances.....	6
1.5.2. Limitaciones.....	6
CAPÍTULO II: ASPECTOS TEÓRICOS.....	7
2.1. ANTECEDENTES:.....	8
2.1.1 Antecedente Internacional	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales	9
2.2. BASES TEÓRICAS	10
2.2.1. El Crédito.....	10
2.2.2. Cuentas Por Cobrar	23
2.2.3. Liquidez	30
2.2.4 Estados Financieros	35
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	38
CAPÍTULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. VARIABLES	41
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	41
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	42
4.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS	445

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
5.1. RESULTADOS	47
5.2. DISCUSIÓN	58
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1. CONCLUSIONES	61
6.2. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: <i>Fórmula de liquidez absoluta</i>	33
Tabla 2: <i>Fórmula de liquidez general</i>	34
Tabla 3: <i>Fórmula de liquidez rápida</i>	34
Tabla 4: <i>Fórmula de liquidez inmediata</i>	35
Tabla 5: <i>Operacionalización de variables</i>	41
Tabla 6: <i>Modelo interno credit scoring</i>	48
Tabla 7: <i>Respuestas promedio sobre la evaluación crediticia</i>	50
Tabla 8: <i>Respuestas promedio sobre el cliente en centrales de riesgo</i>	51
Tabla 9: <i>Respuestas promedio sobre las condiciones de crédito</i>	51
Tabla 10: <i>Respuesta promedio sobre la comunicación con el cliente</i>	52
Tabla 11: <i>Respuestas promedio sobre la suspensión de ventas</i>	53
Tabla 12: <i>Cobranzas trimestrales del año 2015</i>	55
Tabla 13: <i>Ventas del ejercicio 2015</i>	56

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Ventas al crédito trimestrales 2015.....	49
<i>Figura 2:</i> Respuestas promedio sobre la evaluación crediticia.....	50
<i>Figura 3:</i> Respuestas promedio sobre el cliente en centrales de riesgo.....	51
<i>Figura 4:</i> Respuestas promedio sobre las condiciones de crédito	52
<i>Figura 5:</i> Respuestas promedio sobre la comunicación con el cliente	53
<i>Figura 6:</i> Respuestas promedio sobre la suspensión de ventas	54
<i>Figura 7:</i> Ratio de gestión del primer trimestre del año 2015	56
<i>Figura 8:</i> Ratio de gestión del cuarto trimestre del año 2015.....	57
<i>Figura 9:</i> Liquidez absoluta del primer y cuarto trimestre del año 2015.....	57

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Evaluación crediticia cliente	68
Anexo 2: Evaluación crediticia representante legal	69
Anexo 3: Cuestionario en escala de Likert	70
Anexo 4: Flujo de caja del año 2015	71
Anexo 5: Estado de situación financiera al 31 de marzo del año 2015	72
Anexo 6: Estado de situación financiera al 31 de diciembre del año 2015	73
Anexo 7: Propuesta de manual de políticas de crédito y cobranza	74
Anexo 8: Matriz de consistencia	76

INTRODUCCIÓN

Presentamos este trabajo de investigación orientado a la implementación de políticas de créditos y cobranzas en la empresa comercial Delant Corporation S.A. ubicada en el distrito de La Victoria en el año 2015.

En el capítulo I, planteamos y formulamos el problema de investigación, mencionando los problemas principales y las deficiencias que presenta el Área de Créditos y Cobranzas, Además trazamos los objetivos principales y específicos que serán la base para implementarlos en la empresa.

En el capítulo II, desarrollamos los aspectos teóricos que servirán como guía para conocer los procesos que se presentan en la empresa Delant Corporation S.A. y las definiciones de términos básicos que serán de ayuda para entender los conceptos que se trabajan en el Área de Créditos y Cobranzas.

En el capítulo III, presentamos las variables de nuestra investigación, así como también su operacionalización.

En el capítulo IV, presentamos la metodología de nuestra investigación, el cual consiste en el enfoque y tipo, así como la población y muestra, y también métodos y técnicas de recolección de datos.

En el capítulo V, mostramos los resultados de la investigación y la posterior discusión. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones de la investigación son expuestas en el capítulo VI.

**CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN
DEL PROBLEMA**

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, la mayoría de empresas emplea, principalmente, la modalidad de ventas al crédito, lo que genera que los departamentos de créditos y de cobranzas representen un elemento importante en cualquier entidad comercial; es por ello que la mayoría de empresas que no cuentan con esta área, muestran dificultades al recuperar los créditos brindados a sus clientes.

Hoy en día, algunas áreas de créditos no toman en cuenta, como parte de sus funciones principales, la evaluación crediticia de un posible cliente; es decir, obtener los reportes financieros del solicitante con el fin de que, a futuro, el área de cobranzas cumpla los cobros de las cuentas y con ello obtenga resultados positivos. Ello evitará que la empresa se vea afectada durante el proceso de recaudación de cuentas por cobrar, generando el crecimiento mismo de la empresa.

Las ventas al crédito originan posibles riesgos que conllevan a establecer un mayor control de las cuentas por cobrar; así como también, evaluar las políticas de crédito a utilizar para evitar pérdidas materiales que afecten a la empresa.

Cuando se presenta la morosidad en los clientes, la empresa se ve en la obligación de emplear otros medios que le permitan cubrir con sus obligaciones principales, lo que, en casos extremos, obliga a realizar recortes de personal y el cierre de la misma empresa.

Delant Corporation S.A., especializada en el comercio de insumos, repuestos y maquinaria de la industria textil emplea las modalidades de ventas al contado y al crédito, con el que se proyecta a generar resultados positivos y cumplir con sus obligaciones. Pese a su proyección, la empresa presenta problemas de liquidez causado por la falta de implementación de políticas de crédito y cobranza que les permita disminuir los altos índices de morosidad y que aseguren el ingreso de efectivo en el menor tiempo posible. Este problema de liquidez ha ocasionado la demora en la cancelación de sus obligaciones con los proveedores, principalmente con los proveedores extranjeros, lo que origina en ocasiones que sus proveedores opten por anular los envíos de mercadería, originándose así la utilización de las líneas de crédito otorgados por las entidades bancarias para cubrir los saldos pendientes con

los proveedores y de esta manera obtener la mercadería esperada; sin embargo ello genera nuevos compromisos de pago.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la implementación de políticas de crédito y cobranza incide en la liquidez de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cómo la evaluación del perfil crediticio de los nuevos clientes incide en las ventas al crédito de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015?

PE2: ¿Qué tipo de políticas de cobranza inciden en la mejora del flujo de caja de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015?

PE3: ¿De qué manera la falta de un manual de políticas de créditos y cobranzas incide en la liquidez en la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Demostrar la incidencia que tendrá implementar políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Demostrar que la evaluación del perfil crediticio de los nuevos clientes incide en las ventas al crédito de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.

OE2: Determinar qué tipo de políticas de cobranza permiten la mejora del flujo de caja en la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.

OE3: Demostrar de qué manera la falta de un manual de políticas de crédito y cobranzas incide en la liquidez en la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1. Justificación

Hoy en día, los problemas de liquidez que presentan diversas empresas comerciales se generan, en la mayoría de casos, por el retraso o incumplimiento de pagos de los clientes, lo que ocasiona dificultades para cumplir con las obligaciones con los proveedores y acceder a las mercaderías.

El presente estudio permitirá implementar alternativas de solución como políticas crediticias y de gestión de cobros que generarán el aumento de la liquidez en la entidad comercial Delant Corporation S.A. y con ello obtener una mayor capacidad financiera para cumplir con sus obligaciones más próximas.

1.4.2. Importancia

Este informe resulta relevante porque trata de enfocar una metodología para la implementación de procedimientos de crédito y de cobranza que faciliten a la organización empresarial obtener una mejor liquidez, producto de las cobranzas a los clientes.

También, ofrecerá una base para las investigaciones posteriores sobre: “Implementación de Políticas de Crédito y Cobranza y su incidencia en la

liquidez de la empresa”, y sea de total entendimiento para los que muestren interés en este tema.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1. Alcances

El presente trabajo de investigación busca ser una referencia para investigaciones posteriores que contemplen la ejecución de políticas crediticias y de cobranza y su incidencia en la liquidez, y sea muy útil para cualquier interesado en este tema, con el fin de presentar opciones y procedimientos a seguir que permitan asegurar el ingreso de efectivo a la empresa.

1.5.2. Limitaciones

Mientras se desarrollaba el presente trabajo de investigación, presentamos las siguientes limitaciones:

Falta de acceso a la información sobre los estados financieros de años anteriores de la empresa comercial Delant Corporation S.A.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES:

2.1.1 Antecedente Internacional

Espinoza y Espinoza (2014) de la Universidad Estatal de Milagro, en su diseño de proyecto de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría – CPA: “Diseño e implementación de políticas de crédito y cobro para reducir el riesgo de liquidez en la empresa Republicneg S.A., en Guayas – Ecuador”, tuvieron como objetivo identificar los factores que afectan a la liquidez en la empresa Republicneg S.A. mediante un estudio crediticio para reducir el riesgo de pérdida y así evitar el cese de operaciones de la organización.

Como resultado, muestran la inexistencia de políticas crediticias que establecen la relación con los usuarios a quienes se les brinda créditos a largo plazo arriesgando la recuperación de la cartera de clientes atrasados.

Asimismo, a través del análisis concluyeron que la empresa ha tenido dificultades en cuanto a la recuperación de la cartera de créditos, ya que no se encuentran establecidas políticas o normas crediticias que les permitan a los encargados de venta saber con certeza la manera en que deben proceder durante la gestión de ventas. De otro lado, se ha evidenciado la escasez de políticas crediticias que minimicen el riesgo de liquidez, lo que ha producido la existencia de cuentas incobrables en exceso, ocasionando la falta de efectivo. Todo ello ha ocasionado que exista un retraso en el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los mismos debido al inapropiado establecimiento de plazos de pago.

Como recomendaciones, indican que se debe tratar de mantener la cartera de clientes con deudas vencidas en niveles admisibles; es decir, la empresa debe considerar mejorar la evaluación crediticia que se les da a los clientes antes de finalizar un compromiso futuro.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Aguilar (2012) de la Universidad de San Martín de Porres, en su tesis para obtener el título profesional de Contador Público: “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. en Lima - Perú”, tuvo como propósito ejecutar un análisis de las cuentas por cobrar de la empresa, utilizando técnicas, estadísticas y operaciones de análisis empleados tal como en una auditoría financiera.

El objetivo del trabajo fue establecer de qué modo la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.

Como resultado, se determinó que, en promedio, la recaudación de cuentas por cobrar se realiza cada 106 días, mientras que los pagos cada 78 días, teniendo también un retraso de 28 días en sus cuentas por cobrar. Todo esto genera a que, a menudo, la empresa tenga que necesitar de otros medios de financiamiento con el objetivo de cumplir sus obligaciones próximas a vencer, generando mayores gastos financieros.

Del análisis, el autor concluye que, como diagnóstico de la problemática, la entidad necesita de una política crediticia que sea eficiente, puesto que, en la evaluación de sus clientes principales considera sólo a los de mayor prestigio y la gran permanencia en el mercado, cuando en realidad los análisis y otorgamiento de crédito se deberían basar en estudios y seguimiento rigurosos en relación al comportamiento e historiales crediticios de sus clientes con otros contratistas.

Como recomendaciones, el autor determinó que se deben implementar mejoras en las políticas de crédito y cobranzas para así acelerar la cancelación de sus cuentas por cobrar para reducir el déficit de capital de trabajo y de esa manera la empresa no dependa de financiamientos externos a través del uso del *factoring*, lo cual mejoraría su rentabilidad y liquidez.

Uceda y Villacorta (2014) de la Universidad Privada Antenor Orrego, en su tesis para obtener el título profesional de Contador Público: “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L en Lima – Perú” tuvo como objetivo principal, establecer si las políticas de ventas al crédito inciden en la morosidad de los clientes; así como, evaluar cuáles son los motivos que originan los altos índices de morosidad.

En la parte de discusión y resultados muestran que el nivel de morosidad, el cual es alto, se da gracias a las evaluaciones para otorgar créditos sin algún tipo de exigencia. Este caso sucede en las tres políticas de crédito con que cuenta la empresa, dando lugar a la disminución de liquidez.

Se concluye que las políticas de crédito sí inciden en la morosidad de los clientes; así como también que dicha morosidad se debe a la constante falta de requerimientos establecidos en las políticas de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L.

Finalmente los autores sugieren que la empresa brinde capacitaciones a sus colaboradores sobre la buena ejecución de políticas de crédito, así como su difusión a los clientes. Además realizar evaluaciones periódicas a los indicadores de morosidad de los usuarios y volver a formular los procedimientos de crédito, con la finalidad de reducir estos indicadores y así prevenir una futura escasez de solvencia y liquidez.

2.2. BASES TEÓRICAS

A continuación presentaremos los conceptos en los que se apoya el presente trabajo de investigación, entre los cuales podemos señalar:

2.2.1. El Crédito

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. El crédito es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (Villaseñor, 2007, p.11).

Tal como nos manifiesta el autor, se entiende como crédito a la entrega de un valor en base a la confianza que se deberá otorgar al cliente y que, de acuerdo

al tiempo estimado entre ambas partes, este crédito será devuelto bajo el mismo valor o adicionalmente incluyendo intereses.

La confianza que se crea entre ambas partes es gracias al historial crediticio que posee el cliente, siendo también parte del respaldo tener una buena solvencia. Por lo tanto, con estos aspectos dependerá en buena medida la confiabilidad que se tenga para el otorgamiento de un crédito.

En cuanto a la empresa Delant Corporation S.A., la confianza que se da entre clientes y vendedores es muy importante puesto que de ello dependerá que tan factible sea que se cumplan los compromisos de pago cuando se realice una venta al crédito. Es por ello, que ante estas situaciones se deberá revisar inicialmente el historial crediticio del cliente potencial y de acuerdo al resultado, evaluar la posibilidad de otorgar o no el crédito solicitado y pactar el pago de intereses, en el caso que se presente algún atraso de pago en las fechas establecidas.

Así mismo Brachfield (2009), indica que el crédito es la oportunidad de adquirir dinero, bienes o servicios sin tener la necesidad de cancelar en el instante en el que se recibe, con el compromiso de cumplir con el acuerdo de pago en una fecha posterior.

El crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando este sucede las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero y las compras que hacen a otras empresas de materias primas y servicios necesarios para sus procesos de producción, y con ello se presenta un efecto multiplicador en la economía porque las empresas aumentan sus operaciones y con ello compras de materias primas, pago de servicios diversos, pago de impuestos, etc., por ello el crédito es una herramienta que ayuda a reactivar la economía. (Morales, 2014, p.5).

Tal como expone el autor, el crédito es un canal que facilita el incremento de las ventas en las organizaciones, es por ello que para la empresa Delant Corporation S.A. este es un mecanismo que tiene como propósito generar mayor otorgamiento de créditos al brindar facilidades para los pagos, creando nuevas oportunidades de fidelizar a clientes potenciales y de aumentar la compra de mercadería y/o servicios, con el fin de asegurar el ingreso de efectivo como resultado de los pagos efectuados en los plazos acordados entre cliente y proveedor.

Es decir, el crédito comercial es la venta de productos y/o servicios por medio de un trato cliente-proveedor, en el cual se aplaza el compromiso del pago a un período posterior cuyo propósito tiene en que ambas partes obtengan los resultados deseados, sin verse perjudicados.

Por otro lado, Vargas (2014) señala que la intención del crédito es cancelar los gastos a corto plazo o eventuales, sobre todo en momentos donde se presente escasez de dinero. La obtención de un crédito involucra la apertura de una cuenta bancaria, entre las más conocidas están las cuentas de crédito y tarjetas de crédito.

En resumen, el crédito es la obtención de un bien o servicio sin verse en la necesidad de realizar un pago en el momento que es otorgado; puesto que, es un acuerdo de pago basado en la confianza, con el compromiso de cumplir en los plazos establecidos; el mismo que generará un ingreso adicional en el futuro cuando este pago sea cancelado en la fecha pactada entre ambas partes.

2.2.1.1. Política de Crédito

Las políticas de crédito permiten a las empresas determinar ciertos criterios para otorgar eficientemente los créditos solicitados por los clientes

Las políticas de crédito son el conjunto de medidas que rigen los créditos en una empresa, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto. Como, por ejemplo: período de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza, los documentos ofrecidos y las garantías otorgadas. (Vizcarra, 2010, p.168).

En la empresa Delant Corporation S.A., se busca implementar políticas de crédito de manera que puedan servir como “guía” para determinar la posibilidad de aprobar una venta al crédito y que asegure el ingreso de efectivo en un periodo establecido.

Respecto a las políticas de crédito, Flores (2013) señala lo siguiente:

Son todas las técnicas que emplea una empresa, con el fin de brindar facilidades en el momento del pago a un cliente determinado tomando como referencia los siguientes factores:

- El comportamiento e historial crediticio del cliente
- Referencias sobre créditos anteriores
- Ciclos promedios de pagos
- Conocer el promedio de ingresos mensuales para el caso de personas naturales, y principalmente los resultados en los Estados Financieros para las Personas Jurídicas.

Con el propósito que las políticas sirvan como guía en una toma de decisiones, estas deberán explicar de manera específica los procedimientos cotidianos que empleará el personal del departamento de créditos y cobranzas.

Para Brachfield (2009), las políticas de crédito en una empresa son normas relacionadas directamente al crédito de un cliente que dan como resultado cifras cuantificadas de manera positiva. Estas políticas permiten conseguir, al personal de Créditos, los pasos a seguir para obtener resultados positivos en cada gestión.

Existen 3 tipos de políticas de crédito:

A. Políticas de crédito normales

Son muy comunes y tienen como finalidad de equilibrar de la mejor manera el riesgo que se toma con los clientes, admitiendo ciertas contingencias y aceptando plazos para el pago del crédito otorgado.

Las empresas que optan por aplicar esta política tienden a financiar de manera moderada a sus clientes asumiendo con ello ciertos gastos financieros.

B. Políticas de crédito restrictivas

Son aquellas políticas que prioriza, en primera estancia, el aspecto financiero ante el aspecto comercial porque se toma como prioridad los costos que se generan al brindar crédito sobre los

efectos comerciales que signifique decidir otorgar o no un crédito a un cliente.

Las empresas que optan por emplear este tipo de políticas visualizan su crecimiento de ganancias a corto plazo: es decir, se conforman en mantener sus cifras de ventas y cuotas de crédito para cubrir sus obligaciones principales.

El objetivo de este tipo de políticas es lograr la máxima liquidez en la empresa, donde las cuentas por cobrar den como resultado un flujo de caja máximo y una reducción de endeudamiento con diferentes entidades financieras.

Las políticas restrictivas anteponen el pago de sus obligaciones al contado que aplazarlos, además establecen periodos más cortos al otorgar créditos, limitan la cantidad de crédito otorgado y seleccionan de manera cuidadosa a los clientes que se les concederá crédito.

C. Políticas de crédito flexibles

Esta clase de políticas se centran principalmente en el aspecto comercial donde el crédito se utiliza como herramienta para obtener más clientes y los créditos otorgados son considerados como inversiones que fidelicen a los clientes.

Las políticas flexibles aceptan plazos largos a los clientes para el pago de sus facturas y conceden crédito con facilidades a los posibles clientes para incrementar el giro comercial.

Los riesgos crediticios que asumen las empresas que los ejecutan son elevados puesto que pueden sufrir pérdidas significativas por créditos otorgados errados.

Según Chalupowicz (2008), toda empresa dedicada a la venta nacional o internacional de productos o servicios debería tener una política crediticia. Además debería contar con controles internos formales en

cada uno de sus procesos; por ende, la preparación de una política de crédito incluso podría ayudar a las empresas a una mejor comprensión del trabajo, de la recaudación y de ciertas dificultades que impidan disponer de un positivo flujo de caja.

Al momento en el que una entidad decida conceder crédito a sus usuarios, debe contar con procedimientos para ello y así poder realizar el posterior cobro. Entonces tendría que priorizar algunos elementos de la política crediticia que apliquen, las cuales pueden ser las siguientes:

- Términos de venta: Fijan la forma de venta y de pago, básicamente si el pago se hará al contado o al crédito. En el caso que sea al crédito, se establecerá el tiempo en el cual deberá efectuar el pago, algún descuento por pronto pago y el medio de pago.
- Otorgamiento de crédito: Cuando una empresa otorga crédito debe determinar qué usuarios cumplirán con el pago y quiénes tendrán dificultades. Para ello se utiliza procedimientos que calculan la probabilidad de que los clientes cumplan.
- Política de cobranza. Luego de que el crédito haya sido otorgado, puede que la empresa tenga problemas para su recuperación; es por ello que, debe determinar una política de cobros.

Respecto al proceso de otorgamiento de créditos Córdova (2016), señala que cuando una empresa quiere otorgar un crédito debe tener en cuenta:

- Capacidad de pago del cliente. Utilizando diversas fuentes de información, tales como referencias de proveedores, agencias bancarias, centrales de riesgo, otras entidades financieras, estados financieros, entre otros.

- Tope de crédito por cliente. Luego de la información obtenida, el área de créditos deberá informar al personal de ventas los toques de crédito que se les pueden brindar al cliente.
- Instrumento comercial. Para asegurar la cobranza, se debe utilizar un documento que sirva como respaldo de la exigencia de pago por parte del cliente, como lo son los pagarés, cheques, garantías, avales, entre otros si se presenta un retraso en los pagos.
- Deudas vencidas. Cuando el cliente presenta retrasos en sus pagos, el área de cobranzas emplea las llamadas telefónicas, visitas al cliente y otros.

Resumiendo todo lo citado, estas políticas son normas que se complementan unas entre otras con el fin de guiar al área de créditos y cobranzas a proceder con el otorgamiento y posterior cobro de los créditos de manera eficiente, tomando como referencia el récord crediticio y las facilidades de pago que muestran los distintos usuarios. También brinda facilidades al personal del área para manejar la buena toma de decisiones y obtener mejores mecanismos conforme el historial de los usuarios vaya cambiando.

2.2.1.2. Evaluación Crediticia

Dos aspectos complementarios se deben tener en consideración para evaluar un crédito: el propósito, es decir, con qué fin se va a disponer el crédito; y el análisis, es decir, ver si el interesado es sujeto de riesgo.

El análisis de crédito se refiere al proceso de decidir si se debe otorgar crédito o no a un cliente específico. Por lo general comprende dos pasos: reunir la información pertinente y determinar la solvencia financiera. El análisis de crédito es importante tan sólo porque las pérdidas potenciales sobre las cuentas por cobrar pueden ser sustanciales. En los balances generales, las compañías registran el importe de las cuentas por cobrar que no esperan compensar. (Ross, Westerfield y Jaffe, 2012, p.856).

El análisis crediticio y su aprobación se realizan generalmente en el área de créditos y cobranzas, donde se determinarán ciertas ocupaciones asignadas específicamente dentro de una empresa.

En la empresa Delant Corporation S.A., el análisis crediticio se basa en evaluar si el cliente tendrá la capacidad de poder asumir el compromiso de pago, basándose en la información que se pueda obtener de las Centrales de Riesgo y del sistema de calificación de créditos de la empresa y, así, lograr que las ganancias aumenten y los riesgos financieros se reduzcan.

Así mismo para Lozano (2010), lo esencial en micro finanzas es el análisis relacionado al giro principal del negocio de un cliente latente y sus familiares. No solo basta con acreditar los ingresos y egresos de la empresa, también se consideran las operaciones que realiza la familia del futuro deudor. Tomando en cuenta estos aspectos, se estimará la capacidad verdadera de cumplimiento del solicitante.

Para el Instituto de la Microempresa del Grupo ACP (2014), es un procedimiento donde las entidades financieras evalúan si otorgarán o no el crédito requerido por las nuevas empresas y las empresas en crecimiento. Por medio de las agencias de riesgo, se puede obtener toda la información oportuna de los solicitantes del crédito y conocer así su historial crediticio, sobre todo para determinar si cumplen con los compromisos de pagos y obtener una evaluación de crédito completa.

Según Bañuelos (2014), la evaluación crediticia es una herramienta importante para el departamento de créditos, pues permite reducir los riesgos, resguardar y lograr los máximos márgenes de utilidad partiendo de una buena evaluación crediticia que da inicio a un usuario viable.

En pocas palabras, para la concesión de un crédito es obligatorio que el solicitante sea evaluado para que el otorgante decida si es viable o no el otorgamiento, teniendo en cuenta el total cumplimiento de los requisitos para que el solicitante sea considerado cliente potencial ante las oficinas de riesgo.

2.2.1.3. Credit Scoring

López (2016) refiere que el *credit scoring* es un mecanismo de evaluación crediticia que facilita la toma de decisiones con respecto a la concesión o no de una operación que involucre riesgo, en esencia, un crédito. El objetivo de este tipo de evaluación es de aminorar y simplificar el tiempo de análisis, lo que aporta una mejora en el nivel de servicios que se brindan a los clientes, sean personas naturales o jurídicas.

Lo que indica el autor es que este sistema es de mucha ayuda, puesto que con ella se estudia la probabilidad de que un usuario devuelva un crédito otorgado, sea personal o comercial. Está basado principalmente en la transformación de datos obtenidos del solicitante con el fin de determinar la posible concesión del crédito, o, por el contrario, comprobarse el no cumplimiento de los requisitos establecidos.

En el caso de la empresa Delant Corporation S.A., el *credit scoring* representa una herramienta muy importante, pues actúa como “filtro” para determinar en el menor tiempo posible la probabilidad de que un cliente, en base a su información básica, acceda a la venta al crédito, lo que contribuye a aumentar la rotación de evaluaciones crediticias y al incremento de nuevos clientes.

Por otro lado, se le llama *credit scoring* a todo método de valoración de créditos que permite medir el riesgo por cada solicitud de crédito. Este riesgo dependerá de la solvencia del cliente, del tipo de crédito solicitado, de los plazos establecidos, y otros aspectos propios del solicitante y que se determinan en cada solicitud de crédito (Puertas y Martí, 2013).

Los deudores, al no cancelar en las fechas pactadas, no solo adquieren gastos monetarios adicionales, sino que además originan gastos de gestión por el rescate del crédito. Muchos sistemas automáticos de categorización de riesgos intentan evadir mayormente la aprobación

desmedida de créditos a solicitantes que posiblemente resulten fallidos, originando una cuantiosa pérdida a la entidad emisora del mismo.

El *credit scoring* es una técnica cuantitativa utilizada para la predicción de posibilidades de que un postulante a obtener un crédito no cumpla con pagarlo una vez recibido. Ayudando así a los acreedores de créditos a medir y controlar la posibilidad de riesgo relacionado con otorgar créditos y decidir de forma objetiva y rápida.

Cuenta con muchos beneficios, por ejemplo: permite minimizar la discriminación, esto es porque muestra un análisis objetivo del solicitante del crédito; es decir, centrándose solo en la información del crédito solicitado y evitando subjetividad. Incluso ayuda a abreviar el proceso de otorgamiento de créditos de manera consistente, reduciendo los costos que se asocian con este procedimiento (Bravo, Maldonado & Weber, 2010).

Según Lozano (2010), el *Credit Scoring* es considerado también un patrón estadístico que trabaja con dos elementos: por un lado, la información externa de la empresa; es decir, la que se consigue por medio de las centrales de riesgo, las mismas que analizan el desempeño y las particularidades de préstamos obtenidos en el pasado que pronostican la conducta para con los préstamos a futuro; y, de otro lado, la información interna obtenida de los datos históricos de la misma empresa.

Para Lara (2011) este sistema consiste en técnicas estadísticas empleadas que catalogan a los solicitantes de crédito, inclusive a los clientes que ya fueron evaluados anteriormente, para que en el momento de la evaluación crediticia vean cuál será la conducta del crédito hasta el momento de su vencimiento, teniendo en cuenta el riesgo del solicitante.

Para ello, se emplea un modelo que predice la conducta de los pagos por medio de una calificación que calcula el riesgo para el prestatario y/o del desembolso de dinero.

En pocas palabras, resulta ser un gran mecanismo para evaluar créditos y con ello clasificarlos y comprobar si algún usuario de crédito podrá tener un buen comportamiento de pago, sobresaliendo ante los riesgos y gastos que se le presenten en el camino.

2.2.1.4. Capacidad de Pago

La capacidad de pago significa determinar las probabilidades del deudor en cumplir con sus obligaciones a corto y largo plazo en un tiempo determinado.

Capacidad de cada persona o entidad para cubrir sus deudas a corto y largo plazo y soportar la carga de esta. El principio de capacidad de pago conduce a dos conceptos básicos de equidad: los contribuyentes con mayor capacidad de pago deben aportar una cantidad mayor y los contribuyentes con capacidad de pago similar deben pagar la misma cantidad. (Mankiw, 2012, p.247).

Para Fuentes (2015) la capacidad para pagar viene a ser una habilidad con que las personas naturales o jurídicas cuentan para sacar adelante sus empresas o proyectos personales, priorizar obligaciones, cumplir retos, y generalmente cumplir objetivos. Se asume que uno puede contar con una buena capacidad de pago desde el momento en que se puede cancelar gastos por intereses, consumir recursos, tributar, etc. De todo lo mencionado depende la conducta y condiciones de las personas naturales y jurídicas con respecto a los agentes económicos y financieros en el mercado. En otras palabras, la capacidad de pago funciona dependiendo de lo que cada uno tiene y puede.

Según Otárola (2009), el principio de facultad de pago, o también principio de facultad contributiva es medido por tres indicadores: ingresos personales, egresos por consumos realizados y la posesión de bienes, ya sean muebles o inmuebles.

Un sujeto o entidad que cuente con un nivel de ingresos y gastos de consumo elevados, además de contar con diversos bienes, posee una

gran capacidad de pago que otra persona escasa de todos los recursos anteriormente mencionados.

Nos menciona Medina (2015) que, durante el procedimiento de solicitud de algún tipo de préstamo, lo primero que hará una entidad financiera es evaluar cuidadosamente tu comportamiento de crédito, incluidas las deudas anteriores y la respuesta ante ellas; es decir, todos tus ingresos y la disposición de los mismos para los gastos que harás. También conocido como la capacidad de liquidez o endeudamiento.

Resumiendo todo lo correspondiente a la capacidad de pago, diríamos que, para saber la verdadera capacidad de pago de un usuario o empresa, se prioriza las oportunidades que tienen ellos para satisfacer sus necesidades y atender sus obligaciones.

Asimismo depende del comportamiento y el récord crediticio que reflejen ante el sector financiero para establecer su capacidad para endeudarse y no resulte afecto la posibilidad de pago.

2.2.1.5. Riesgo Crediticio

Molina (2015) señala que el riesgo de crédito comercial inicia a partir del intercambio entre entidades, seguido de una financiación causada por el aplazamiento en el cumplimiento de una obligación por adquisición de bienes o servicios. En este intercambio el vendedor es llamado acreedor y el comprador es llamado deudor.

Entonces, se presentan elementos cuantitativos (montos de operaciones, vencimientos, comisiones, penalidades), como también elementos cualitativos (reputación, confianza y buena fe), siendo todos estos elementos fundamentales para el crédito comercial.

Como nos menciona el autor, el riesgo crediticio representa el riesgo de perder sumas de dinero importantes debido a la mala calificación del adquirente o deudor de algún crédito, aun cuando este haya pasado por evaluaciones crediticias de manera positiva. Es en esa situación

donde los acreedores deben aplicar ciertos requisitos antes de otorgar un crédito comercial.

En el caso de la empresa Delant Corporation S.A., el riesgo crediticio se evidencia cuando los clientes, a pesar de cumplir con los filtros de calificación crediticia, incumplen con sus compromisos de pago o presentan atrasos en las cancelaciones. Es en este momento, donde el área comercial y el área de créditos trabajan de la mano para realizar ventas al crédito que aseguren los ingresos y que durante la transición del efectivo no se generen gastos innecesarios que deban ser asumidos por la empresa.

Respecto a la definición del riesgo crediticio, López (2015) señala que este es como una “vulnerabilidad” que podría dar origen a un compromiso de pago incumplido o pérdida de liquidez por un cliente moroso, es decir, existe posibilidades de que cuando se cumpla el plazo del derecho de cobrar la deuda este no sea cumplido en su vencimiento, generando pérdidas.

Según Campoverde (2011), el riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida por parte del prestatario debido al incumplimiento parcial o total de una obligación pactada, el cual, se refleja durante la evaluación de créditos que se realiza a cada solicitante.

En la empresa Delant Corporation S.A., cuando un cliente solicita una venta al crédito, se debe tomar en cuenta el comportamiento de pagos que ha tenido anteriormente con la empresa para determinar si es posible otorgarle mayor crédito del ya obtenido, de ser el caso, se busca llegar a un acuerdo entre ambas partes para que no se vean perjudicados financieramente y se fidelice de este modo a los clientes.

Del mismo modo, cuando se presentan clientes nuevos se deberán emplear evaluaciones crediticias que evitan posibles riesgos en el momento del pago, obteniendo los datos de fuentes externas (centrales de riesgo, bancos y proveedores) que faciliten la decisión de brindar mercaderías al crédito y minimicen los riesgos crediticios.

En resumen, podemos señalar que, cuando se otorgan créditos comerciales, se debe tener en cuenta la información obtenida por parte de fuentes internas y externas para prever la posibilidad de un incumplimiento o atraso en las cancelaciones por parte del cliente, evitando con ello un riesgo crediticio para la empresa.

2.2.2. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar constituyen una obligación de la empresa a reclamar el pago de la deuda a un cliente.

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán. (Herz, 2015, p.137).

De acuerdo con Vizcarra (2010), los derechos de cobro se originan por los préstamos al personal, a accionistas o a terceros, sobre todo por las ventas al contado o al crédito con el fin de fidelizar con los usuarios habituales y contactar nuevos. Es por ello que muchas empresas consideran oportuno el otorgamiento de créditos. Con respecto al vencimiento de una cuenta por cobrar, estas pueden ser a corto o extendido plazo.

Saavedra (2015) indica que existe un gran dilema entre la liquidez y la rentabilidad de una empresa con respecto a los derechos por cobrar, puesto que, al enfocarse en cada aspecto por separado pueden ocurrir dos escenarios: cuando se realizan ventas al contado, la empresa tiene liquidez inmediata; caso contrario, si se otorgan facilidades para negociar sus productos y/o servicios, las ventas se incrementarán y las utilidades serán positivas, pero, esto generaría que la liquidez de la empresa se pueda ver comprometida generando la posibilidad de la disminución de la misma.

García (2011) menciona que las cuentas por cobrar representan para la empresa activos exigibles, cuyo valor razonable es igual al costo; es decir, el valor de venta no puede ser menor al costo con el que se adquirió antes de ser comercializado.

De manera resumida, las cuentas por cobrar constituyen obligaciones de cobranza a una persona u organización debido al inicio de uno o varios contratos y acuerdos comerciales de cualquier tipo. Una adecuada gestión de cobranza permite obtener un incremento en las ventas y utilidades, la cual incluya el ofrecimiento de buenas facilidades de pago, aumentando la cartera de clientes y la disponibilidad de dinero en la entidad.

2.2.2.1. Política de Cobranza

Ross, Westerfield y Jaffe (2012) refieren que una política de cobranza consiste en supervisar las cuentas por cobrar para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas vencidas. Es, además, el último elemento de la política de crédito.

Respecto a lo mencionado, estas políticas consisten en procesos utilizados por las entidades para hacer efectiva la recuperación de sus créditos otorgados. Asimismo se debe resaltar que lo recomendable es que estas políticas sean estudiadas periódicamente según el criterio de la entidad y del contexto en el que sus procedimientos se desarrollen.

En la empresa Delant Corporation S.A., las cobranzas presentan dificultades al momento de su recuperación, pues al no tener políticas de cobranza bien establecidas origina que los clientes realicen pagos atrasados y que la empresa asuma gastos económicos frente a bancos y, principalmente, frente a los proveedores y, en caso extremo, al no tener ingresos en los periodos deseados recurrir a préstamos bancarios.

Para Allen, Brealey y Myers (2010), cuando un usuario presenta dificultades al realizar sus pagos, usualmente se procede a enviar el resumen de sus deudas mediante cartas y /o llamadas más constantes.

En caso estas acciones no surjan efecto, mayormente las empresas designan los cobros a un agente de cobranza o al Departamento Legal de la empresa o externo.

Respecto a las técnicas de cobranza, Flores (2013) menciona que cuando se evidencia atrasos en las cuentas por cobrar, el área de cobranzas debe emplear gestiones de cobro más personalizadas empleando las siguientes técnicas:

- Notificación por escrito: cuando una cuenta por cobrar presenta cierto atraso en su pago, la empresa envía una notificación escrita como recordatorio para que el cliente cumpla su compromiso de pago.

Si el cliente no llega a cancelar dentro de ciertos días luego de la primera notificación, se envía nuevamente un escrito con mayor exigencia y así sucesivamente en caso sea necesario.

- Llamadas telefónicas: si las comunicaciones por escrito no resultan, se opta por realizar una llamada al cliente para recordarle e exigirle que cumpla con la deuda pendiente de manera inmediata o acordar un periodo de extensión para cumplir con el compromiso. También, se puede recurrir a la intervención del abogado interno en caso la llamada del Departamento de Cobranzas no haya funcionado.
- Visitas personales: utilizar esta técnica es común cuando se trata de créditos a consumidores con la visita del vendedor. También lo emplean el área de cobranzas para confrontar al cliente volviéndolo un procedimiento más efectivo de cobranza. En el mejor de los casos, el pago se produce en el momento.
- Mediante agencias de cobranzas: cuando no se puede lograr el pago por parte del cliente, las empresas pueden optar por utilizar agentes de cobranza para que ellos se hagan cargo de las cuentas por cobrar. En la mayoría de los casos, el servicio es costoso y la ganancia muchas veces es menor a la deuda real.
- Recurso legal: muchas veces funciona como última opción en los procesos de cobro, otra alternativa a la agencia de cobros. Además

de ser la opción más cara, hace que el deudor se declare en liquidación de manera forzada, disminuyendo la probabilidad de algún negocio futuro entre ambas partes, sin la garantía de que los pagos vencidos se hagan efectivo.

Según Bañuelos (2014), estas políticas son procedimientos acumulados que emplea una empresa para hacerse con el recobro de sus cuentas ya vencidas. Lo que hace la entidad es sistematizar las gestiones requeridas para la recuperación de una cuenta antes de optar por proceder judicialmente sobre ella.

Las políticas suelen incluir:

- Un cronograma para contactar con el cliente.
- La manera en que se dará la comunicación con el cliente.
- El modo en que se resolverán las disputas.
- Las situaciones en las que se opte por gestiones externas, como recurrir a una agencia de cobros, o recursos legales para la disputa por vía judicial.

El Instituto Universitario Escolme (2010) menciona que la realidad de las políticas de cobranza de una organización se puede analizar de manera parcial cotejando el nivel de estimación de cuentas que no se pueden cobrar. Puede estar relacionado con una buena política crediticia para que se optimicen los gastos de cobranza debido a cuentas de dudosa cobrabilidad. Estas políticas también deben centrarse en su recuperación sin perjudicar el buen trato con el cliente. Por eso se debe tener precaución para no llegar a ser violento con sus procesos de cobro.

Los distintos procesos de cobro que se apliquen dependen de cómo se haya determinado la política de cobranza general de una entidad. Al realizar una venta a crédito con un plazo razonable para el cumplimiento del pago, se tiene la esperanza de que el usuario cumpla

con los términos acordados para que el margen de utilidad previsto sea seguro.

Aquí distinguimos tres tipos de políticas de cobranza:

- Políticas restrictivas.

La particularidad de esta política es que los créditos que se otorgan son muy cortos basados en normas estrictas para hacer las posteriores cobranzas de manera agresiva. De esta manera se pretende disminuir las pérdidas en las cuentas de cobranza dudosa. No obstante, hay consecuencias, como por ejemplo la reducción de los ingresos por ventas y los resultados positivos de la entidad.

- Políticas liberales.

Al contrario de lo anterior, estas políticas suelen ser flexibles; los créditos que se otorgan lo hacen pensando en la competencia, sin presiones y sin exigencias al momento del posterior cobro. Las consecuencias de utilizar estas políticas son el aumento de los derechos por cobrar y las pérdidas de cuentas incobrables. Es decir, no es recomendable si lo que se busca es que la entidad genere márgenes de utilidad positivos.

- Políticas racionales.

Es la más recomendable puesto que su propósito es lograr un flujo de crédito y de cobranzas normal, el cual se implementa para que se cumpla con los objetivos del área de cobranzas y de la gerencia en general.

Respecto a las políticas racionales, Córdova (2016) señala que estas políticas buscan maximizar el rendimiento de la empresa frente a sus inversiones. El objetivo es otorgar créditos a plazos moderados según las características del posible cliente tomando en cuenta los gastos de cobranza que implicarán los cobros a efectuarse, obteniendo un margen de ganancia razonable.

Entre las principales variables de las políticas están las características de la cuenta por cobrar y los plazos otorgados al cliente. Adicionalmente, cualquier otra condición de las variables de las políticas, en conjunto, permite determinar los periodos promedios de cobro y las posibles pérdidas por cuentas incobrables. La empresa puede optar por flexibilizar sus estándares de ventas; sin embargo, ello implicaría mayores volúmenes de cuentas por cobrar con la posibilidad que se generen cuentas incobrables y un incremento en el periodo de cobros más lento.

Cada característica de las políticas de crédito permite a la gerencia y al área de créditos una administración favorable de las cuentas por cobrar, puesto que la ejecución inadecuada de una política de créditos o la ejecución de una política deficiente conllevan a resultados no deseados.

En otras palabras, una política de cobranza representa un listado de procesos que emplean entidades empresariales con el fin de hacer efectiva la recuperación de los créditos que conceden a los usuarios utilizando técnicas para asegurar el cobro de cuentas ya vencidas y que estén por vencer. Puede resultar efectivo, tomando en cuenta el modo en que se realicen estos cobros y sin que el cliente se vea afectado por los acuerdos establecidos previamente.

2.2.2.2. Morosidad

La mora del deudor se define como el retraso culpable en pagar la deuda, subsistiendo, a pesar de ello, la posibilidad de cumplir la obligación de forma específica. Consecuentemente el retraso culpable en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente es moroso el deudor que no paga en tales circunstancias. El que un deudor haya incurrido en morosidad presupone la posibilidad de que el moroso pueda llevar a cabo el cumplimiento en un momento posterior al vencimiento del pago. Esto es lógico puesto que al acreedor le sigue interesando el cumplimiento de la obligación, aunque sea con cierto retraso. (Brachfield, 2010, p.107).

Añadiendo lo expuesto por el autor, la palabra morosidad tiene muchos significados, puesto que se utiliza de manera indistinta para describir diferentes conceptos. El aplazamiento de pago de una deuda

es llamado mora, por eso al deudor se le llama moroso, ya que se atrasa en su compromiso para efectuar los pagos.

Para Brachfield (2009), cuando el acreedor brinde una cantidad de dinero al deudor, es importante incluir en el contrato del crédito un acuerdo donde se especifique la inclusión de moras e intereses moratorios convencionales en el caso que el adquirente del crédito incurriera en mora. Esta estipulación causará que, si en algún momento sucediera que el deudor se retrase en algún pago, incurra en mora al día siguiente del vencimiento sin que el acreedor lo interponga mediante algún escrito, entonces el acreedor está obligado a exigirle el abono por la demora del deudor por el concepto de intereses.

Según el Proyecto de Responsabilidad Social "Educación financiera en la red" (2018), el término *morosidad* se entiende como la falta de compromiso de pago. Con respecto a los créditos que las entidades financieras conceden, se pueden contemplar cuatro casos en los riesgos relacionados a toda operación financiera:

- Riesgo normal: rutinas que evidencian objetivamente una alta probabilidad de recuperar el crédito o préstamo brindado.
- Riesgo subestándar: operaciones que tienen evidencia de ser dudosas puesto que presentan ciertas posibilidades de pérdida que son mayores que las que han sido otorgadas.
- Riesgo dudoso: operaciones que muestran un atraso en los pagos mayor a tres meses.
- Riesgo fallido: operaciones cuya recuperación es casi nula, por lo que corresponde dar de baja en las cuentas de activo.

Royo (2013) menciona que la morosidad es definida como el escenario en el que una persona natural o jurídica no cumple con la obligación de sus pagos, ya sea por el tiempo o la forma de

cumplimiento. Es decir, un moroso es aquel que, a pesar de cumplir con la deuda, lo hace de manera tardía.

López (2007) sustenta que los usuarios con índices de morosidad son aquellos que se demoran para cumplir con el compromiso de sus deudas existiendo el plazo del crédito.

Los empresarios muchas veces tienen problemas con sus clientes puesto que se atrasan en los pagos, lo que conlleva a establecer sistemas de control de crédito con políticas bien definidas con el fin de evitar estos problemas a futuro.

En otras palabras, la morosidad no es más que la demora de un usuario para cumplir con una deuda, un cumplimiento de manera tardía de la obligación de pago. Debido a este tipo de situaciones, es obligatorio por parte de la entidad que otorga un crédito establecer un contrato en el que el deudor sea el responsable de los gastos originados debido a estos retrasos y así evitar que la empresa sea la afectada.

2.2.3. Liquidez

Según Pimienta (2014) es la facultad que tiene una entidad empresarial de responder por sus deudas a corto plazo hasta su vencimiento. Consiste en la habilidad con la que un derecho o bien (activo) será convertido en dinero. El activo será corriente o no corriente dependiendo del plazo en el que los bienes o derechos sean líquidos en menos de un año o mayor al año.

Lo que nos dice el autor, es que la liquidez viene a ser los bienes y activos existentes en una empresa pública o privada que pueden ser convertidos de manera rápida y sencilla en dinero, con la finalidad de cumplir con compromisos de deuda y pagar en el menor tiempo posible.

Así también, González (2011) señala que la liquidez está referida a la facultad de negociar de manera rápida cualquier activo sin verse afectado el importe total. Por ello es un concepto que abarca muchas dimensiones y que se compone por la cantidad y el precio.

Por otro lado, para Flores (2013), el empresario que conoce sus finanzas debe presupuestar inteligentemente sus ingresos y egresos; así como también, las operaciones que tengan que ver con la obtención de ganancias, las cuales se lograrán de manera más eficiente si las actividades de su organización se coordinan y/o relacionan sistemáticamente. Además de fijar un control adecuado para evitar que no se registren cálculos fuera de proporción que afecten la liquidez de su empresa.

Eslava (2015) menciona que la base de la liquidez en una organización se centra principalmente en las cobranzas. Cuando una organización vende, pero no realiza el cobro, se verá en la necesidad de requerir a la solicitud de un préstamo a una entidad bancaria y posiblemente llegar a endeudarse por encima de su capacidad financiera. Los intereses generados por la carga financiera, con el objetivo de no verse afectado económicamente, se reflejarán en las ventas a sus clientes, pues se verá en la necesidad de aumentar los precios de venta y por consiguiente, peligrar la permanencia de los clientes habituales. El problema para poner en circulación el capital propio irá aumentando y la empresa llegará al límite de quedarse sin liquidez para cubrir sus deudas.

Para la empresa Delant Corporation S.A., la obtención de su liquidez recae principalmente en sus cuentas por cobrar, lo que le permite cumplir con sus obligaciones a corto y/o largo plazo; sin embargo, ello dependerá de la capacidad que tenga el área de créditos y cobranzas en obtener rápidamente resultados favorables de ingresos para la empresa, lo que conllevará a la toma de buenas decisiones gerenciales evitando con ello la necesidad de recurrir a préstamos financieros.

En resumen, la liquidez es la capacidad que tiene una organización de disponer de manera inmediata de efectivo o bienes como resultado de la exigencia de un derecho a corto plazo y un buen planteamiento en la gestión de cobranza que genere ingresos y permita cumplir con las obligaciones próximas a vencer sin verse en la necesidad de recurrir al endeudamiento por encima de sus posibilidades.

2.2.3.1. Flujo de Caja

El flujo de caja consiste en el manejo de fondos económicos de la organización, en otras palabras, es un instrumento para el buen control del activo disponible que se posee en función al tiempo, ya sea corto, mediano o largo.

El flujo de caja es una metodología que permite calcular la cantidad neta de dinero generada por una empresa o proyecto de inversión, luego de restarle a los ingresos, los egresos correspondientes a dicha actividad económica, durante un período determinado. (Olivera, 2011, p.28).

La información que se procesa es de gran necesidad para saber el real comportamiento del efectivo y así no pasar por situaciones de crisis o escasez. A la vez esta información se complementará con lo que se refleje en los resultados de los estados financieros.

Según Gitman (2007), el flujo de caja es la parte fundamental de la administración de las finanzas de una empresa. Se tienen en cuenta dos objetivos: cumplir con los compromisos financieros y generar un flujo de caja positivo. La planeación se centraliza en el efectivo y los resultados de la entidad, los mismos que son importantes para obtener lo esperado de manera continua.

Por tal motivo, el área de Finanzas de la empresa Delant Corporation S.A., en trabajo conjunto con las áreas de ventas, créditos y cobranzas buscan asegurar que los clientes fijen y cumplan con los compromisos pactados, y con ello reflejar resultados positivos en el flujo de caja; los mismos que permitirán analizar situaciones reales y supuestas de la empresa a fin de manejar sus fondos de manera oportuna.

Según Flores (2013), el flujo de efectivo es una especie de proyección de los ingresos y egresos de efectivo a futuro, es una herramienta importante en la planificación para el área financiera. Además, este reporte se subdivide en ciclos mensuales y anuales que permiten implementar las medidas necesarias según los resultados.

Para la empresa Delant Corporation S.A., es de vital importancia el resultado que se refleja en los reportes mensuales, trimestrales y anuales del flujo de efectivo, puesto que le permite a la Administración Financiera buscar y analizar las herramientas que se emplearán para asegurar el ingreso de efectivo, cumpliendo de esta manera las necesidades que pueda tener la organización en general.

En resumen, el flujo de efectivo es un instrumento que estima las entradas y salidas de dinero de una organización en un periodo establecido con el objetivo de prever la necesidad de recurrir a herramientas financieras que faciliten el cumplimiento de las obligaciones próximas a vencer.

2.2.3.2. Ratios de Liquidez

El ratio de liquidez indica si la empresa puede hacer frente al pago de las deudas que vencen a corto plazo con recursos líquidos que genera la explotación corriente, actividad económica a corto plazo. (González, 2015, p.145).

Lo que el autor señala es que los ratios de liquidez son indicadores financieros que nos muestran la situación actual de la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo, permiten determinar la estabilidad económica de la empresa y la utilización de los recursos con los que cuenta.

Según Beltrán y Cueva (2003), el ratio más utilizado es el ratio de liquidez absoluta, el cual considera solamente el activo disponible para el pago de los pasivos. Su fórmula es:

Tabla 1: Fórmula de liquidez absoluta

$$\text{Liquidez Absoluta} = \frac{\text{Activo Disponible}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

En la tabla 1 se muestra la fórmula de liquidez absoluta. Beltrán y Cueva (2003).

Cabe indicar, que, para determinar la liquidez absoluta, solo se tomará en cuenta del Activo Disponible las cuentas de caja y bancos y los

valores negociables, pues solo se incluirán los fondos que sean de libre disponibilidad y de rápido acceso.

García, Velar y Cañadas (2008) indican que el ratio de liquidez absoluta mayormente es inferior a la unidad y que su resultado depende, entre otros factores, de las políticas que tiene la empresa.

Eslava (2016) menciona que para calcular y valorar la gestión del efectivo en la empresa, tres son los ratios más empleados:

- Ratio de liquidez general:

Establece la relación entre el capital circulante, las inversiones y la financiación a corto plazo del pasivo circulante. Se debe tener en cuenta que el resultado del ratio debe ser mayor a 1, pues refleja con cuánto capital circulante cuenta la empresa para atender pagos en el futuro inmediato.

Tabla 2: Fórmula de liquidez general

$$\text{Ratio Liquidez General} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

En la tabla 2 se muestra la fórmula de liquidez general. Eslava (2016).

- Ratios de liquidez rápida:

Conocido también como “prueba ácida”, establece la relación entre las inversiones del activo circulante que tienen la disponibilidad de convertirse de una manera rápida en efectivo “líquido”, no tomando en cuenta las existencias. Los bancos y entidades de crédito optan por no utilizar este ratio de liquidez, puesto que conlleva que las existencias de la empresa se conviertan de manera rápida en efectivo lo que en muchas ocasiones se vuelve un problema.

Tabla 3: Fórmula de liquidez rápida

$$\text{Ratio Liquidez Rápida} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

En la tabla 3 se muestra la fórmula de liquidez rápida. Eslava (2016).

- Ratio de liquidez inmediata:

Conocido también como “ratio de tesorería”, nos indica la relación entre el activo circulante y el pasivo circulante. Se debe tener en cuenta que a pesar que las cuentas por cobrar a los clientes son más “líquidas”, se puede generar morosidad entre los clientes lo que de igual manera reduciría la calidad del ratio de liquidez rápida.

Tabla 4: Fórmula de liquidez inmediata

$$\text{Ratio Liquidez Inmediata} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Existencias} - \text{Ctas. por cobrar}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

En la tabla 4 se muestra la fórmula de liquidez inmediata. Eslava (2016).

A través de este ratio, se busca calcular la capacidad de pago inmediato con que cuenta la empresa en base al dinero disponible que tiene en tesorería (caja y bancos).

2.2.4 Estados Financieros

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. (Flores, 2013, p.7).

El autor indica que estos reportes financieros explican la realidad económica de la organización, donde se mostrará información importante que le permitirá a la Gerencia tomar decisiones económicas.

Respecto a los Estados Financieros, Coello (2015) señala que estos reflejan la realidad económica y financiera, como también las variaciones que sufre una organización en un tiempo determinado. A su vez brindan información sobre el patrimonio en un período estimado y los cambios que acontecen para que así pueda ser más fácil la toma de decisiones para los altos mandos. Además, cualquier usuario puede analizar la solvencia de la empresa para los fines que sean convenientes en cuanto a la obtención de financiamientos a su medida.

Los aspectos primordiales de los estados financieros son: la utilidad y confiabilidad, puesto que ambos harán de la información financiera una fuente eficaz, firme y comprensible para su debido uso.

Según Meléndez (2009), las características principales de los estados financieros son las siguientes:

- Comprensibilidad, estos deben ser comprensibles, porque en ellos se refleja el estado de las finanzas y las posibles ganancias o pérdidas de un ejercicio, todo ello basado en los principios de contabilidad generalmente aceptados. Y tienen que mostrarse de forma sencilla, de modo que se permita una fácil lectura e interpretación.
- Subjetividad en su preparación, está sujeto a cambios conforme vayan aconteciendo situaciones de suma importancia. Por consiguiente, los datos contenidos en estos documentos no deben interpretarse como situaciones concretas.
- Uniformidad, los estados financieros suelen proyectarse de acuerdo a normas formales y uniformes considerando dos o más ejercicios para así facilitar su confrontación entre ellos a través de mediciones y evaluaciones.

Por otro lado, Rodríguez y Acanda (2015), los estados financieros sirven para dar a conocer sobre la realidad de la organización en un período determinado en cuanto a los resultados de sus operaciones en general.

La información que se obtiene de los estados financieros permite:

- ✓ Medir la liquidez y solvencia de la organización, así como su posibilidad para generar entradas de efectivo.
- ✓ Informar sobre las particularidades de sus recursos, con el fin de evaluar su capacidad financiera en desarrollo.
- ✓ Decidir si invertir o financiarse en caso de que los resultados de la empresa sean positivos, de acuerdo a su capacidad de crecimiento, su rentabilidad y estabilidad.

Así mismo, la Superintendencia del Mercado de Valores (2014), los define como una estructura que explica la realidad financiera y económica, así como el rendimiento de una organización.

En otras palabras, los reportes financieros son la representación económica de la empresa que tienen como finalidad hacer conocer la realidad financiera de una organización en un tiempo determinado; y además muestra los cambios

significativos que ocurren entre un período y otro para la posterior verificación de los resultados obtenidos y compararlos.

2.2.4.1. Ratios de Gestión

Estos ratios miden la liquidez y la eficiencia de una empresa y valorar la gestión de la misma.

Estos índices miden la gestión, el desempeño que ha tenido la empresa en el período de análisis de Estados Financieros. Miden el grado de liquidez y eficiencia de los activos que la empresa utiliza para incrementar sus ingresos y utilidad, tales como existencias, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Los ratios de gestión permiten evaluar los efectos de las decisiones financieras de la empresa. (Tanaka, 2005, p.326).

Para Martínez (2017), el promedio medio de cobro consiste en el número de días que los clientes tardan en hacer efectivo el pago de sus obligaciones. Cabe recordar que las cuentas por cobrar se componen por: el saldo de deudores, efectos comerciales y efectos descontados que están próximos a vencer. Cuanto el valor del ratio sea menor, más pronto se cobra a los clientes.

Así mismo, según Amat (2011), para la gestión de cobranzas, el análisis de los plazos determina si la compañía cuenta con una política adecuada. Para lo cual se pueden utilizar diversas técnicas:

- Ratios, como el promedio de créditos otorgados.
- Informes comerciales sobre la compañía, así como también bases de datos que contengan la información requerida.
- Reporte de antigüedad de saldos de clientes, clasificando los saldos vencidos por un lado y por otro lado los que estén pendientes por vencer.

Por otro lado, Salgueiro (2001) señala que la utilidad de los ratios puede dividirse en tres puntos:

- Nos permiten seguir el comportamiento y controlar cualquier área de la empresa, y a ella de manera global, con sólo determinar los indicadores apropiados.

- Nos proporcionan información fundamental para la toma de decisiones efectivas.
- Nos permiten planificar a corto y medio plazo, pues permitirán que el objetivo a alcanzar pueda ser medido, por el hecho de ser cuantificable.

Aching (2005) manifiesta que el propósito del ratio rotación de cartera se basa en medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes, y evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. En caso de que este saldo es mayor que las ventas, se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa su capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Liquidez. Definido como la facultad de una entidad empresarial para dar una respuesta rápida a las obligaciones de deuda en un corto tiempo hasta su vencimiento. Es la facilidad con el que un activo exigible o realizable se convierte en activo disponible.

Flujo de caja. Es una técnica que facilita el cálculo neto de dinero que, dentro de un período determinado, una empresa o proyecto de inversión genera después de comparar los ingresos con los egresos según la actividad económica en la que se encuentra.

Crédito. Es el otorgamiento de un valor presente, ya sea dinerario o no dinerario, a cambio de un equivalente a futuro en base a la confianza que exista entre dos partes.

Evaluación crediticia. Es el procedimiento de decisión para brindar o no un crédito a un cliente determinado.

Riesgo crediticio. Es un tipo de riesgo financiero que se origina por canjes comerciales entre entidades empresariales, y tiene como antecedente una financiación de un aplazamiento en el cumplimiento de pago de bienes o servicios.

Capacidad de pago. Facultad de cada persona natural o jurídica para cumplir con sus obligaciones de pago a corto y largo plazo.

Morosidad. Es la demora en pagar una deuda, aun existiendo la probabilidad de que la obligación se cumpla de manera normal.

Política de crédito: Procedimientos y medidas que determinan los tipos de créditos que una organización empresarial va a regir, para ser establecidos ante un hecho concreto.

Política de cobranza. Normas establecidas con el fin de inspeccionar los derechos por cobrar de una empresa, para detectar dificultades en el proceso y así obtener el pronto pago de las cuentas que excedieron su vencimiento.

Cuentas por cobrar. Activos con carácter exigible, que suponen el cobro de dinero a terceros debido a las operaciones de venta que efectúa la empresa.

CAPÍTULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. VARIABLES

Variable 1: Implementación de políticas de crédito y cobranza.

Variable 2: Liquidez

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 5: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
Implementación de políticas de crédito-cobranza	Según Van y Wachowicz (2010) son los pasos que se deben seguir para lograr los objetivos específicos de la organización. Las situaciones monetarias, el costo de los bienes, la particularidad de estos y las políticas de crédito de la organización son significativos factores que inciden sobre su nivel de cuentas por cobrar. Disminuir los tipos de crédito admite estimular una demanda que, a la vez, podría generar ventas y ganancias más elevadas. Pero hay un costo al aceptar cuentas por cobrar adicionales, al igual que un riesgo mayor de pérdidas por deudas incobrables. (p.250).	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación del Perfil crediticio del cliente• Credit Scoring• Manual de políticas de crédito y cobranza• Volumen de cobranzas periódicas• Ratios de gestión
Liquidez	Según Pérez-Carballo (2015), la liquidez de la empresa mide su capacidad para hacer frente a sus obligaciones de pago. Dado que esta capacidad se ha de mantener en el tiempo, la liquidez se emplea a diferentes plazos, siendo la más crítica la disponible para atender los desembolsos más próximos. Por eso, el término de liquidez se emplea, mayormente, para expresar la capacidad para hacer frente a los desembolsos que se prevé realizar antes de un año, mientras que la liquidez a mayor plazo se denomina solvencia. Los dos conceptos están vinculados, pues ambos se refieren a la capacidad para atender los pagos. Sin embargo, difieren en su horizonte y en los recursos que movilizan para realizar los pagos. (p.368).	<ul style="list-style-type: none">• Liquidez absoluta• Flujo de caja• Nivel de ingresos periódicos mensuales

En la tabla 5 se muestra la Operacionalización de variables de la investigación. (Fuente elaboración propia).

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación está basada en un enfoque mixto, es decir, una combinación de enfoque cualitativo y cuantitativo.

Según Gómez (2006), este tipo de enfoque requiere de un buen manejo de los dos enfoques antes mencionados, así como de una mentalidad que se adapte al tema de investigación. Asimismo su utilización aumenta dificultad al diseño de estudio y a la vez resalta las ventajas de cada enfoque. El proceso del investigador debe ser dinámico, puesto que dicha investigación debe estar alternada entre esquemas de pensamiento inductivo y deductivo. Y toda la información que se obtenga quedará plasmada en un solo informe, donde los resultados serán una combinación de tipo cuantitativo y cualitativo.

Para la empresa comercial Delant Corporation S.A., este enfoque se utilizó para determinar el nivel de liquidez antes y después de la implementación por parte de los investigadores de las políticas de crédito y cobranza a partir del segundo trimestre del ejercicio 2015.

El tipo de investigación es descriptivo, de acuerdo a Martínez y Galán (2014), la investigación descriptiva se caracteriza en que el investigador debe observar o encuestar el sujeto de investigación con el propósito de disponer de información y describir la realidad del sujeto de estudio.

En nuestro caso, este tipo de investigación nos ayuda a describir las características fundamentales del tema a indagar, y con ello conocer la situación de la empresa y hacer un estudio más específico sobre la implementación de políticas de crédito-cobranza en la empresa comercial Delant Corporation S.A.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la presente investigación está conformada por los documentos financieros y de contabilidad, además por los 25 colaboradores de la empresa comercial Delant Corporation S.A. del periodo 2015.

Según Alvarado y Obagi (2008), al conjunto de entidades sobre las cuales se puede realizar la medición o conteo de la característica de interés se le llama población.

La muestra es de tipo intencional y está conformada por las evaluaciones crediticias, *credit scoring*, el estado de situación financiera, el flujo de caja y por los 20 colaboradores de las áreas de créditos, cobranzas, ventas, contabilidad y finanzas.

Según Namakforoosh (2005), en el muestreo intencional, todos los elementos muestrales de la población serán seleccionados bajo estricto juicio personal del investigador. En este tipo de muestreo, el investigador tiene previo conocimiento de los elementos poblacionales. Aunque este muestreo es subjetivo, requiere que el investigador conozca los elementos muestrales, lo que permite que el muestreo sea representativo.

4.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1 Técnicas

Existen diversas técnicas que posibilitan la recolección de datos; para el presente trabajo de investigación se han utilizado 2:

La Encuesta: La cual se realizó al personal de la empresa con el propósito de evidenciar las posibles causas de la falta de liquidez en la empresa comercial Delant Corporation S.A. cuyas respuestas se medirán en base a la escala de Likert que va desde lo positivo hasta lo negativo. La finalidad del cuestionario es conocer el diagnóstico de la administración de las ventas a crédito.

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población. (Grande y Abascal, 2005, p.14).

Análisis documental: Se estudiaron las evaluaciones crediticias y *credit scoring* realizados a los solicitantes de ventas al crédito para verificar los plazos brindados para cumplir con sus compromisos de pago, así como el flujo de caja del año 2015 y los estados de situación financiera del año 2015.

Martos, Graciano, Salamanca, Calvo, Robledo y Desongles (2006) indican lo siguiente: [...] el documento es todo conocimiento o hecho fijado en forma material, normalmente escrita, que puede ser utilizado como prueba y como fuente de información. [...] El análisis de documentos consiste en el conjunto de operaciones documentales necesarias para representar el contenido de un documento de una forma distinta a la original. Es decir, para transformarlo de documento primario en secundario. (p.228).

4.3.2 Instrumentos

Los instrumentos utilizados en el presente trabajo fueron:

- Cuestionario
- Guía de análisis documental

4.4. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para exponer el problema trazado, se recurrirá a la aplicación de procesos para compilar información necesaria (*Anexos 4 y 5*), los mismos que serán ordenados y evaluados de acuerdo a los acontecimientos que surjan durante el estudio del ejercicio 2015. En este punto, se utilizará la técnica de análisis documental. Seguidamente de técnicas que permitan visualizar la dimensión del problema. Para ello se contará con la colaboración del personal involucrado de la empresa Delant Corporation S.A. a fin de facilitar dicha tarea, que consiste en aplicar un cuestionario con preguntas tipo encuesta (*Anexo 3*), cuyas respuestas serán medidas mediante gráficos y tablas con información numérica y porcentual. Así mismo, se utilizarán ratios financieros para determinar el impacto al implementar las políticas de crédito y cobranza.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. RESULTADOS

Cuando un cliente solicita una venta de mercadería al crédito a la empresa comercial Delant Corporation S.A., pasa por análisis crediticios previos: desde evaluaciones internas hasta evaluaciones mediante reportes emitidos por las centrales de riesgos.

5.1.1. Objetivo específico 1

Demostrar que la evaluación del perfil crediticio de los nuevos clientes incide en las ventas al crédito de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria, año 2015.

Para la evaluación del perfil crediticio de un cliente, se utilizó el reporte emitido por Experian. En este reporte veremos, no sólo el historial crediticio del cliente, sino también el historial de las personas o empresas vinculadas a él, ampliando así las posibilidades de otorgamiento de crédito, como también las posibilidades de ser denegado.

Según el *Anexo 1*, podemos observar que el cliente, que está solicitando una venta al crédito, tiene un score crediticio positivo, pues tiene un puntaje por encima del puntaje promedio de acuerdo al sector comercial al que pertenece.

Además, según el *Anexo 2*, el área de créditos evaluó específicamente al representante legal de la empresa solicitante de la venta al crédito, quien también ocupa el cargo de gerente. En este reporte, emitido por Equifax, vemos que también es gerente en otras empresas dedicadas al mismo rubro, y que cuenta con líneas de crédito elevadas, no teniendo problemas de deudas vencidas.

Todo lo descrito hasta el momento nos hace suponer que no habrá problemas para la recuperación de la venta al crédito en caso se le otorgue.

Para finalizar las evaluaciones al cliente, el área de créditos aplicará como requisito adicional un modelo interno de *credit scoring*, exclusivo para los representantes legales de las empresas. En la *Tabla 6*, se visualizan los parámetros a considerar para esta evaluación.

Tabla 6: Modelo interno credit scoring

Variables Independientes	Puntos
Edad	
18-25	5
25-35	15
≥ 36	25
Ingresos mensuales (en miles de soles)	
≤ 1.5	5
1.5-2.5	10
2.5-5	15
≥ 5	20
Ocupación	
Desempleado	0
Independiente	15
Dependiente	20
Pensionario	10
Tipo de vivienda	
Alquilada	5
Familiar	10
Propia	20
Plazo de crédito	
≤ 1 mes	15
1-3 meses	10
≥ 3 meses	5
Puntaje máximo	100
Puntaje mínimo	45

En la tabla 6 se muestra el Modelo interno credit scoring. (Fuente elaboración propia).

Al haberse realizado estas evaluaciones crediticias a todos los clientes que solicitan ventas al crédito, se puede demostrar que los resultados obtenidos influyen de manera positiva en las ventas al crédito y se refleja en la siguiente figura:

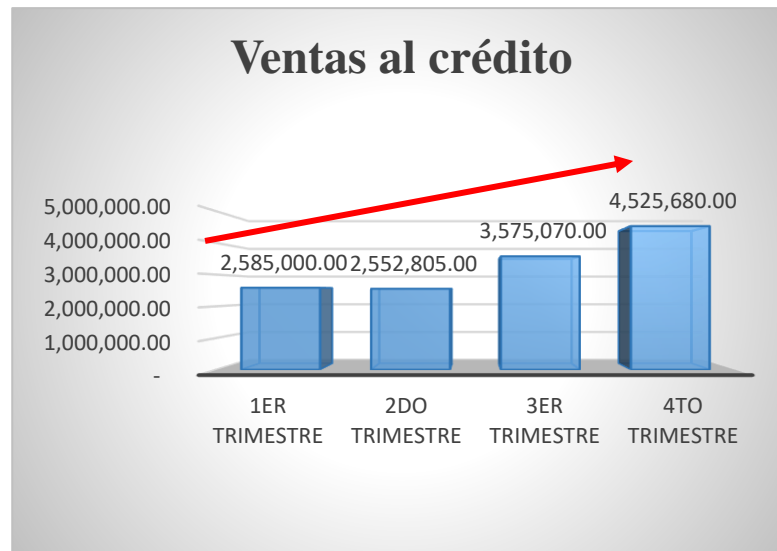


Figura 1: Ventas al crédito trimestrales 2015
Fuente: Elaboración propia

En la Figura 1, se aprecian las ventas al crédito del primer al cuarto trimestre del año 2015 con un incremento de S/ 1'940,680 en el último trimestre.

5.1.2 Objetivo específico 2

Determinar qué tipo de políticas de cobranza permiten la mejora del flujo de caja en la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.

Con respecto al tipo de política de cobranza que la empresa comercial Delant Corporation S.A. debe utilizar con el propósito de mejorar el flujo de caja, aplicaremos encuestas a todo el personal involucrado con el proceso de otorgamiento de créditos y cobranzas.

Dichas encuestas constarán de cinco preguntas elaboradas de manera que, al ser respondidas y analizadas, permitan reflejar la real situación del área de créditos y cobranzas de la forma más certera posible. Cada respuesta constará de cuatro alternativas basadas en la escala Likert, donde “siempre” representa lo más alto y “nunca”, lo más bajo (**Anexo 3**).

Se seleccionaron para la encuesta a 20 personas, quienes son los responsables directos de las áreas de ventas, créditos, cobranzas, contabilidad y finanzas.

Se muestran las preguntas, y las respuestas representadas en gráficos:

1. ¿La empresa realiza una evaluación crediticia antes de venderle a crédito a un cliente?

Tabla 7: Respuestas promedio sobre la evaluación crediticia

Alternativas	Nº de trabajadores	%
Siempre	2	10
Algunas veces	14	70
Casi nunca	4	20
Nunca	0	0
TOTAL	20	100%

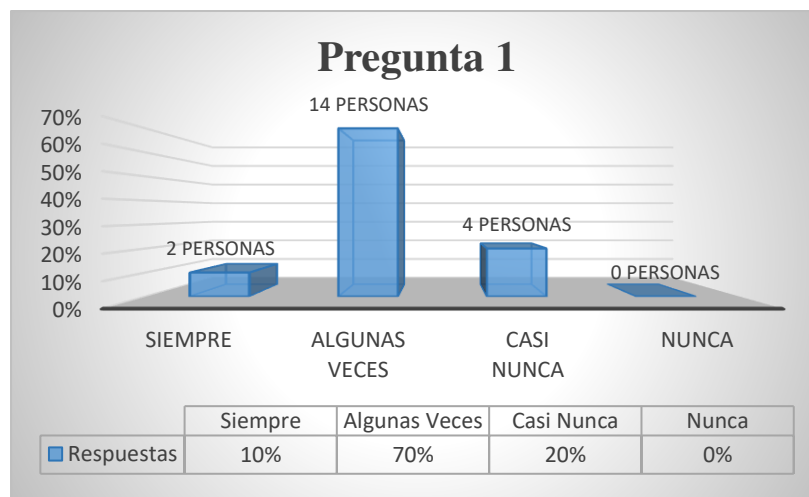


Figura 2: Respuestas promedio sobre la evaluación crediticia
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 2, se aprecia que el 10% del personal encuestado indica que siempre se realiza una evaluación crediticia al cliente, 70% algunas veces y 20% casi nunca.

2. ¿Se investiga al cliente en las Centrales de Riesgo?

Tabla 8: Respuestas promedio sobre el cliente en centrales de riesgo

Alternativas	Nº de trabajadores	%
Siempre	3	15
Algunas veces	12	60
Casi nunca	5	25
Nunca	0	0
TOTAL	20	100%

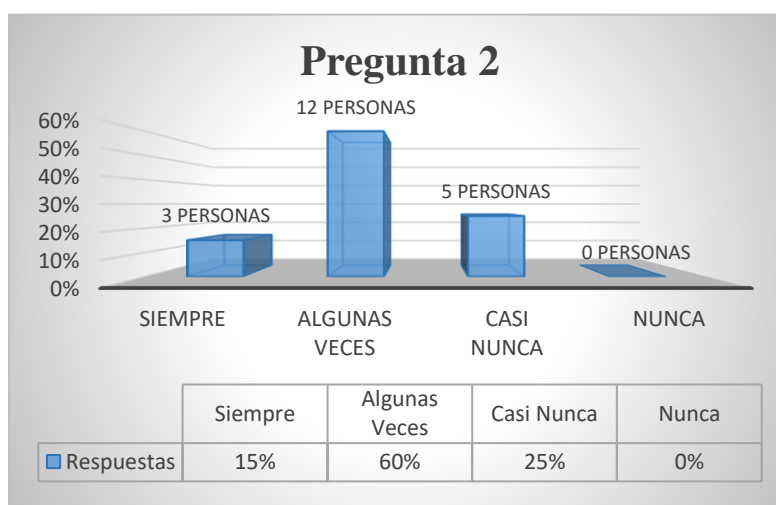


Figura 3: Respuestas promedio sobre el cliente en centrales de riesgo
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 3, se aprecia que el 15% del personal encuestado indica que siempre se realiza una evaluación crediticia a los clientes en las centrales de riesgo, el 60% algunas veces y el 25% casi nunca.

3. ¿Se le ha entregado al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)?

Tabla 9: Respuestas promedio sobre las condiciones de crédito

Alternativas	Nº de trabajadores	%
Siempre	16	80
Algunas veces	4	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	20	100%

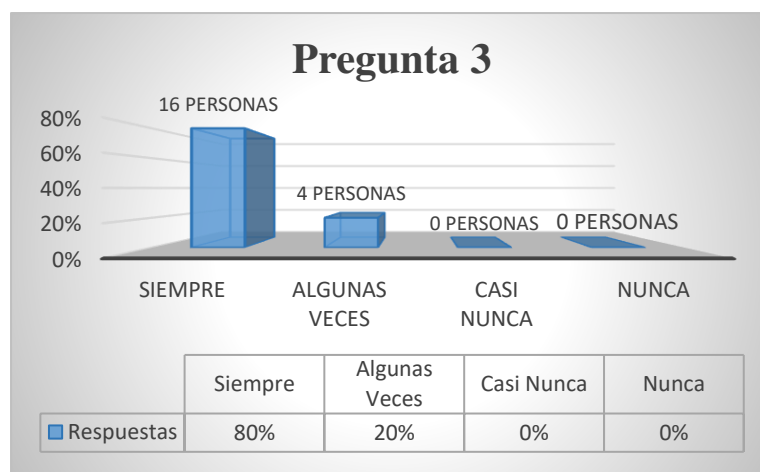


Figura 4: Respuestas promedio sobre las condiciones de crédito
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 4, se aprecia que el 80% del personal encuestado indica que siempre se le entrega al cliente sus condiciones del crédito otorgado y el 20% del personal, algunas veces.

4. ¿El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento del crédito?

Tabla 10: Respuesta promedio sobre la comunicación con el cliente

Alternativas	N° de trabajadores	%
Siempre	0	0
Algunas veces	14	70
Casi nunca	6	30
Nunca	0	0
TOTAL	20	100%

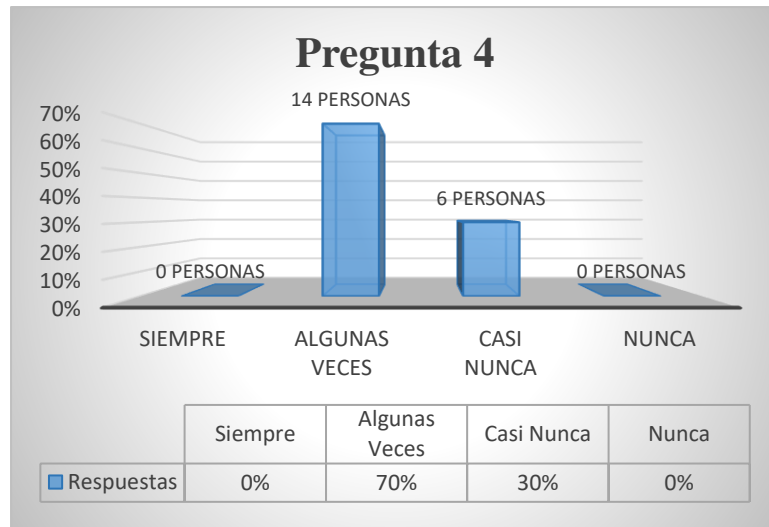


Figura 5: Respuestas promedio sobre la comunicación con el cliente
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 5, se aprecia que el 70% del personal encuestado indica que el área de cobranzas se comunica algunas veces con el cliente antes del vencimiento del crédito y el 30 % del personal, casi nunca.

5. ¿Se le han suspendido las ventas al cliente que se encuentra retrasado en sus pagos?

Tabla 11: Respuestas promedio sobre la suspensión de ventas

Alternativas	N° de trabajadores	%
Siempre	0	0
Algunas veces	4	20
Casi nunca	16	80
Nunca	0	0
TOTAL	20	100%

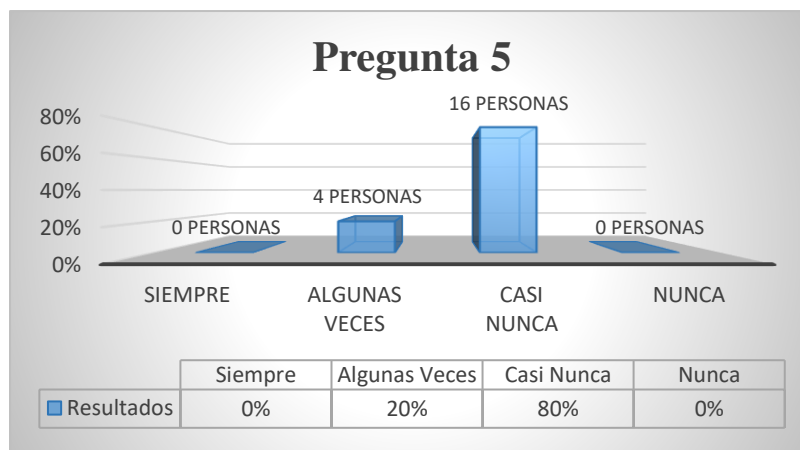


Figura 6: Respuestas promedio sobre la suspensión de ventas
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura N° 6, se aprecia que el 20% del personal encuestado indica que algunas veces se suspenden las ventas a los clientes morosos; en cambio, el 80% del personal indica casi nunca.

Según los resultados del cuestionario, el tipo de política de cobranza ideal para la empresa serían las políticas racionales.

Brachfield (2009) refiere que estas políticas son frecuentes en muchas entidades, y su propósito es el de encontrar un equilibrio entre el riesgo que se obtenga con los clientes, admitiendo ciertas contingencias y aceptando plazos para el pago del crédito otorgado.

Entonces, para lograr un proceso de cobranzas favorable, las políticas racionales son las más adecuadas para el buen resultado de la liquidez de la empresa Delant Corporation S.A., de tal manera que se logre producir un flujo normal de las cobranzas y, a la vez, maximizar los ingresos que se reflejan en el flujo de caja del período 2015.

5.1.3 Objetivo específico 3

Demostrar de qué manera la falta de un manual de políticas de crédito y cobranzas incide en la liquidez en la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria, año 2015.

Retomando a los resultados obtenidos del cuestionario, se obtiene que existe un expediente por cada cliente en el área de créditos, el cual contiene la solicitud del crédito del cliente, el reporte emitido por Experian y Equifax, y la

evaluación por *credit scoring*, los cuales en conjunto son requerimientos necesarios por la empresa Delant Corporation S.A., lo cual facilita el buen manejo y control de la cartera de la empresa; sin embargo, no existe un procedimiento debido para los clientes que presentan retrasos en sus pagos, lo que origina dos escenarios: la no suspensión de las ventas y el no seguimiento de cobranza. Ambos escenarios traen como consecuencia una gran pérdida de tiempo para la recuperación del crédito, problema que puede ser resuelto si se implementa un manual de políticas de créditos y cobranzas.

Entonces, de acuerdo al *Anexo 7* propuesto a partir del segundo trimestre del año 2015, con el propósito de que el procedimiento de crédito y cobranza empleado se haga de manera efectiva, se aseguró la pronta recuperación de los créditos otorgados e ingreso de efectivo en la empresa, es por ello que, haciendo una comparación, según el *Anexo 4*, en los últimos trimestres del flujo de caja del ejercicio 2015, se refleja un mejor saldo de caja acumulado con respecto al primer trimestre.

Esto es porque, a partir del segundo trimestre, se han recaudado más ingresos por las cobranzas a clientes, los que se detallan a continuación:

Tabla 12: Cobranzas trimestrales del año 2015

	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE
Ventas al contado	1,610,700.00	2,357,280.10	2,988,857.40	3,469,577.60
crédito <30 días	1,620,000.00	1,908,600.00	1,951,122.00	2,707,627.00
crédito 31-60 días	250,000.00	977,750.00	1,733,824.90	2,165,370.80
crédito >60 días	310,000.00	59,200.00	87,500.00	57,500.00
Total	3,790,700.00	5,302,830.10	6,761,304.30	8,400,075.40

La Tabla 12, presenta las cobranzas trimestrales del año 2015 según las ventas al contado y al crédito. (Fuente elaboración propia).

Se observa que ha ido disminuyendo la recaudación de cuentas por cobrar mayores a 60 días, pasando de ser S/ 310,000 a ser S/ 57,500, lo que representa en porcentaje una disminución del 81.4% en comparación entre el primer y último trimestre del ejercicio 2015. Esto significa que, conforme va pasando el tiempo, las cuentas antiguas van disminuyendo. Y por otro lado, la mayoría de las cuentas por cobrar más recientes (menores a 30 días) se hacen efectivas antes de su vencimiento, pasando de ser S/ 1'620,000 en el primer trimestre a

ser S/ 2'707,627 en el último trimestre, lo que representa en porcentaje un aumento del 67.1%.

Por otro lado, de acuerdo al **Anexo 5**, en los cuales ya se ha reflejado una mejoría en la gestión de créditos y en el flujo de caja, y utilizando los datos de la Tabla 13, se procederá a emplear los ratios de gestión.

Tabla 13: Ventas del ejercicio 2015

Mes	Al contado	Al crédito
Enero	460,000.00	690,000.00
Febrero	455,000.00	845,000.00
Marzo	450,000.00	1,050,000.00
Abril	652,500.00	797,500.00
Mayo	546,195.00	854,305.00
Junio	799,000.00	901,000.00
Julio	638,750.00	1,186,250.00
Agosto	798,000.00	1,102,000.00
Setiembre	1,096,180.00	1,286,820.00
Octubre	890,960.00	1,517,040.00
Noviembre	1,074,360.00	1,483,640.00
Diciembre	975,000.00	1,525,000.00

En la Tabla 13, se aprecia que la suma de las ventas al crédito del primer trimestre suman S/ 2'585,000, y la suma de las ventas al crédito del último trimestre suman S/ 4'525,680. (Fuente elaboración propia).

Estas cifras se considerarán para aplicar el ratio de gestión llamado promedio de créditos otorgados. Con ello se demostrará la variación positiva del promedio de créditos otorgados entre el primer trimestre del 2015 y el último trimestre del mismo año.

Entonces, detallamos el resultado de los ratios de los trimestres:

Ratio de Gestión al 31 de marzo del 2015	
<i>PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS</i>	$= \frac{CUENTAS POR COBRAR X 90 DÍAS}{VENTAS AL CRÉDITO}$
<i>PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS</i>	$= \frac{1'570,300 X 90}{2'585,000}$
<i>PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS</i>	$= 54.67 DÍAS$

Figura 7: Ratio de gestión del primer trimestre del año 2015
Fuente: Elaboración propia

Ratio de Gestión al 31 de diciembre del 2015	
$PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS = \frac{CUENTAS POR COBRAR \times 90 \text{ DÍAS}}{VENTAS AL CRÉDITO}$	
$PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS = \frac{2'493,000 \times 90}{4'525,680}$	
$PROMEDIO DE CRÉDITOS OTORGADOS = 49.58 \text{ DÍAS}$	

Figura 8: Ratio de gestión del cuarto trimestre del año 2015
Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 y 8, se puede observar que en el último trimestre del 2015 el promedio de créditos otorgados, con relación al primer trimestre del mismo año, ha disminuido en 5.09 días, lo cual resulta favorable para la empresa Delant Corporation S.A. porque ello también significa la pronta recuperación de las cuentas por cobrar. Esto quiere decir que la empresa hará de manera más rápida los cobros respectivos.

Y con respecto a la liquidez absoluta, de acuerdo a los *Anexos 5 y 6*, respectivamente, mostramos la siguiente figura:

$LIQUIDEZ ABSOLUTA = \frac{DISPONIBLE CAJA Y BANCOS}{PASIVO CORRIENTE}$	
RATIO DE LIQUIDEZ 1er TRIMESTRE 2015	RATIO DE LIQUIDEZ 4to TRIMESTRE 2015
$LIQUIDEZ ABSOLUTA = \frac{97,700}{1'489,660}$	$LIQUIDEZ ABSOLUTA = \frac{4,105,900}{3'205,528}$
$LIQUIDEZ ABSOLUTA = 0.07$	$LIQUIDEZ ABSOLUTA = 1.28$

Figura 9: Liquidez absoluta del primer y cuarto trimestre del año 2015
Fuente: Elaboración propia

Se puede observar, con respecto a la información del primer trimestre, que para el último trimestre hay un aumento de 1.21. En otras palabras, la empresa ahora dispone de mayor liquidez inmediata para cumplir con sus prontos compromisos y obligaciones.

Entonces, como resultado de las dos últimas preguntas realizadas en el cuestionario al personal, y, al analizar los resultados de los ratios de liquidez y gestión de cuentas por cobrar, se demuestra que la falta de un manual de políticas de crédito y cobranza en la empresa comercial Delant Corporation S.A. incide significativamente en la liquidez.

5.2. DISCUSIÓN

El presente trabajo trata sobre la incidencia que tiene la liquidez al implementar políticas de crédito y cobranza en la empresa Delant Corporation S.A.

Es por ello que, al haberse implementado un tipo de políticas de crédito y cobranza que ayude a minimizar estos problemas, se aprecia que:

Según el objetivo específico 1, la evaluación del perfil crediticio de los nuevos clientes incide de manera positiva en las ventas al crédito; puesto que, durante el desarrollo del caso práctico, se ha venido llevando el proceso de evaluación crediticia de manera ordenada, recopilando toda información necesaria a cada cliente.

Si a ello se le compara con la tesis expuesta por Uceda y Villacorta (2014), se observa que, en ambos casos, al principio no existía algún tipo de exigencia para el otorgamiento de créditos, ocasionando la morosidad y la falta de liquidez, aun cuando, en el antecedente, sí contaban con políticas de crédito.

Se resalta también que no todos los clientes que la empresa ha venido captando durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación han presentado las mismas características o condiciones positivas para la solicitud de una venta al crédito.

Algunos clientes mostraron indicadores de buen cumplimiento; sin embargo, otros clientes resultaron estar en una situación contraria, existiendo la posibilidad de convertirse en deudores de alto riesgo. Puede darse el caso extremo de finalizar alguna relación comercial con algún cliente. De presentarse este escenario, lo que quedaría por hacer es negociar las cuentas que podrían quedar pendientes, tal vez haciendo la contraprestación con algún otro tipo de bien si es que el deudor no cuenta con dinero en efectivo.

Tratándose de estos casos puntuales, se debería categorizar a los clientes según el nivel de riesgo. Y de acuerdo a ello, asignar un tipo de cobranza, desde las más liberales hasta las más restrictivas.

Es justo aquí que, según el objetivo específico 2 planteado en la presente investigación, se ha aplicado un cuestionario al personal involucrado para recopilar información y reflejar la realidad del funcionamiento de los procesos en el área de cobranzas y determinar el tipo de políticas de cobranza a implementar.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el tipo de políticas de cobranza ideal para la empresa comercial Delant Corporation S.A. serían las políticas racionales, pues, según el Instituto Universitario Escolme (2010), es el más recomendable si el propósito es obtener un flujo de créditos y cobranzas normal, y que exista un equilibrio entre ambas partes, deudor y acreedor; y adecuarlo a medida que los clientes antiguos mejoren su comportamiento crediticio y clientes nuevos vayan apareciendo.

Dicha propuesta se contrasta con la tesis planteada por Aguilar (2012), en ambos casos, se propone ejecutar análisis de las cuentas por cobrar, con la diferencia que Aguilar usó, además de evaluaciones crediticias, otros medios de financiamiento para obtener liquidez.

Con respecto al objetivo 3, las respuestas de las dos últimas preguntas del cuestionario realizado al personal reflejan el origen de dos escenarios: la no suspensión de las ventas a clientes morosos y el no seguimiento de cobranza de créditos por vencer y vencidos. Ambos escenarios traen como consecuencia una gran pérdida de tiempo para la recuperación de estos créditos, problema que puede ser resuelto si se implementa un manual de políticas de crédito y cobranza, sugerido. Es así que, según el objetivo específico 3, se demuestra cómo la falta de este manual también incide en la liquidez de la empresa Delant Corporation S.A.

Añadiendo a lo antes mencionado, vemos que hay mejoría en los resultados del flujo de caja de la empresa, como también en los ratios financieros aplicados, los mismos que muestran indicadores favorables.

Entonces, como resultado de las dos últimas preguntas realizadas en el cuestionario al personal, y, al analizar los resultados de las ratios de liquidez y gestión de cuentas por cobrar, se demuestra que la falta de un manual de políticas de crédito y cobranza en la empresa comercial Delant Corporation S.A. incide en la liquidez.

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1. CONCLUSIONES

Se concluye lo siguiente:

- La implementación de políticas de crédito y cobranzas a la empresa comercial Delant Corporation S.A. incide de manera positiva en la liquidez. Según los resultados, al aplicar el ratio financiero de liquidez absoluta, se evidenció un aumento de 1.21. En otras palabras, la empresa ahora dispone de mayor liquidez inmediata para cumplir con sus pronto compromisos y obligaciones.
- Para realizar una venta al crédito a un nuevo cliente, el área de créditos de la empresa comercial Delant Corporation S.A. realiza previamente una evaluación del perfil crediticio del cliente y en base a los resultados que brinda la central de riesgo Experian determina si es posible otorgarle dicho crédito. Asimismo, en base a la evaluación que se realiza al representante legal de la empresa mediante el modelo interno de *credit scoring*, se puede determinar si habrá dificultad en la recuperación del crédito.
- De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada al personal de las áreas de ventas, créditos, cobranzas, contabilidad y finanzas de la empresa comercial Delant Corporation S.A., se determinó que el tipo de políticas ideal para aplicar son las políticas racionales, las cuales influyeron en los resultados del flujo de caja de manera positiva. Durante el ejercicio 2015, ha ido disminuyendo la recaudación de cuentas por cobrar mayores a 60 días, pasando de ser S/ 310,000 a ser S/ 57,500, lo que representa en porcentaje una disminución del 81.4% en comparación entre el primer y último trimestre del ejercicio 2015. Esto significa que, conforme va pasando el tiempo, las cuentas antiguas van disminuyendo. Por otro lado, la mayoría de las cuentas por cobrar más recientes (menores a 30 días) se van cobrando antes de su vencimiento, pasando de ser S/ 1'620,000 en el primer trimestre a ser S/ 2'707,627 en el último trimestre, lo que representa en porcentaje un aumento del 67.1%.
- La empresa comercial Delant Corporation S.A., al no tener establecido un manual de políticas de crédito y cobranzas, muestra en sus procesos de crédito que no existe un orden establecido para su otorgamiento, así como también, no existe un orden en el proceso de cobranza, entonces se presentan dos escenarios: la no suspensión de las ventas y el no seguimiento de cobranza. Ambos escenarios traen

como consecuencia una gran pérdida de tiempo para la recuperación del crédito, problema que puede ser resuelto si se implementa, según el *Anexo 7*, el manual de políticas de créditos y cobranzas propuesto por nosotros.

6.2. RECOMENDACIONES

- Implementar políticas de crédito, donde se evalúe previamente al solicitante de la venta al crédito en las centrales de riesgo y mediante el *credit scoring* adaptado a las necesidades de la empresa comercial Delant Corporation S.A., con el propósito de evitar posibles retrasos en los pagos de los clientes y se asegure el ingreso de efectivo en las cuentas.
- Implementar el tipo de política de cobranza racional en la empresa Delant Corporation S.A. según el tipo de cliente. Para ello, se deberá realizar previamente una categorización de toda la cartera de clientes, asignando a cada uno de ellos en grupos catalogados en rangos, desde el más puntual hasta el más moroso. Estos grupos tendrán que ser identificados de manera interna, y hacerlo de conocimiento de todo el personal involucrado en el procedimiento. Asimismo, se deberá dar mayor seguimiento a las cuentas próximas a vencer como a la suspensión de ventas de clientes morosos.
- Evaluar de manera mensual, trimestral o anual la gestión de las cuentas por cobrar, con el fin de conocer el promedio de días de créditos otorgados a los clientes y con ello tener un mayor control de la morosidad que puedan presentar los clientes.
- Implementar un manual de políticas de crédito y cobranza donde se establezcan los procedimientos que deberá seguir el personal de ambas áreas durante el proceso de otorgamiento de crédito hasta la finalización de la cobranza de manera efectiva.

REFERENCIAS

- Aching, C. (2005). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Lima: Prociencia y cultura.
- Allen, F., Brealey, R., y Myers, S. (2010). *Principios de finanzas corporativas* (9ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Alvarado, J., y Obagi, J. (2008). *Fundamentos de inferencia estadística*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Amat, O. (2011). *Análisis integral de las empresas: claves para un chequeo completo desde el análisis cualitativo al análisis de balances*. Barcelona: Profit Editorial.
- Bañuelos, S. (2014). *Política de crédito y cobranza*. México: AFS International.
- Belaúnde, G. (21 de enero de 2012). Gestionar el riesgo de crédito: ¿Qué es y quiénes deberían hacerlo? *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html>
- Beltrán, A., y Cueva, H. (2003). *Evaluación privada de proyectos*. Lima: Centro de Investigación Universidad del Pacífico.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit.
- Brachfield, P. (2010). *La nueva legislación contra la morosidad descodificada: reclamación de deudas y gestión de impagados*. Barcelona: Profit.
- Bravo, C., Maldonado, S., y Weber, R. (junio de 2010). Experiencias Prácticas: riesgo Crediticio de Microempresarios mediante Credit Scoring. *Ingeniería de Sistemas*, 24, 69-88. Recuperado de <http://www.dii.uchile.cl/~ris/RISXXIV/Bravo69.pdf>
- Campoverde, F. (2011). *Zona económica*. Recuperado de <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Chalupowicz, D. (abril de 2008). Política de crédito en las organizaciones - Un instrumento para mejorar. *El Auditor Interno*, 37-42.
- Coello, A. (marzo de 2015). Estados financieros. *Actualidad Empresarial*, 322, VII-2.
- Córdova, M. (2016). *Gestión financiera* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe.
- Eslava, J. (2015). *Finanzas para el marketing y las ventas*. Madrid: ESIC.
- Eslava, J. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. Madrid: ESIC.
- Flores, J. (2013). *Análisis e interpretación de estados financieros* (4ª ed.). Lima: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.
- Flores, J. (2013). *Cash flow y el estado de flujos de efectivo*. Lima: Entrelíneas.

- Flores, J. (2013). *Costos y presupuestos*. Lima: Contabilidad y Finanzas.
- Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial*. Lima: Santo Domingo.
- Fuentes, M. (23 de octubre de 2015). Capacidad de pago. Recuperado de <https://cronica.com.gt/2015/10/capacidad-de-pago/>
- García Lorenzo, R., Velar Martín, L. A., y Cañadas Sánchez, Á. (2008). *Análisis de los estados contables en el nuevo PGC 2008*. Madrid.
- García, J. (diciembre de 2011). Cuentas por cobrar comerciales - Programa de auditoría sugerido. *Actualidad Empresarial*, 245.
- Gitman, L. (2007). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- González, A. (2011). *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos*. España: Universidad de Cantabria.
- González, M. (2015). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa*. España: Ideaspropias Editorial.
- Grande, I., y Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid, España: ESIC.
- Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera (2ª ed.)*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Institución Universitaria ESCOLME. (2010). *Administración Financiera*. Medellín, Colombia: Institución Universitaria ESCOLME.
- Instituto de la Microempresa del Grupo ACP. (31 de marzo de 2014). Tipos de créditos, evaluaciones crediticias y centrales de riesgo. 125-126.
- Lara, J., Rodríguez, M., y Rayo, S. (julio, 2011). Un caso empírico en la evaluación del riesgo de crédito de una institución de microfinanzas peruana. *Contabilidad y Negocios*, 6(11), 21-30.
- López, A. (2007). *Análisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de las empresas de Celaya. Guanajuato*, México: Universidad Guanajuato.
- López, I. (2015). *Riesgo de crédito*. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/riesgo-de-credito.html>
- López, I. (2016). *Credit scoring*. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/credit-scoring.html#>
- Lozano, I. (23 de marzo de 2010). *El credit scoring en las finanzas*. Recuperado de <http://www.elanalista.com/microfinanzas/el-credit-scoring-en-las-microfinanzas/>

- Lozano, I. (10 de julio de 2010). *La evaluación crediticia en las microfinanzas*. *El Analista*. Recuperado de <http://www.elanalista.com/microfinanzas/la-evaluacion-crediticia-en-las-microfinanzas/>
- Mankiw, G. (2012). *Principios de economía*. México: Cengage Learning.
- Martínez, E. (2017). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa*. Málaga: IC Editorial.
- Martínez, C., y Galán, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: UNED.
- Martos, F., Graciano, J., Salamanca, R., Calvo, J., Robledo, T., y Desongles, J. (2016). *Cuerpo administrativo de la administración de la comunidad autónoma de Castilla y León (Vol. 1)*. Sevilla, España: MAD.
- Medina, M. (19 de junio de 2015). ¿Sabes calcular tu capacidad de pago? Diario Correo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/sabes-calcular-tu-capacidad-de-pago-595692/>
- Meléndez, E. (2009). *Estados financieros*. Lima: Excelencia Académica.
- Molina, S. (2015). *El ciclo del crédito*. Madrid, España: LID Editorial Empresarial.
- Morales, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Olivera, M. (2011). Herramientas de gestión financiera. *Caballero Bustamante*, 28-32.
- Otárola, C. (2009). *Economía fiscal*. La Paz, Bolivia: Plural Editores.
- Pérez, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Pimienta, A. (2014). *Análisis de la performance en las empresas: una perspectiva integrada*. Barcelona: UOC.
- Proyecto de Responsabilidad Social "Educación financiera en la red". (febrero de 2018). Educación financiera y responsabilidad de las empresas. Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa, 37.
- Puertas, R., y Martí, M. (2013). Análisis del credit scoring. Universidad Politécnica de Valencia, 303-315.
- Rodríguez, M., y Acanda, Y. (2015). *Análisis económico financiero en una entidad económica*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/554/>
- Ross, S., Westerfield, R., y Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas (9ª ed.)*. México: Mc Graw Hill.

- Royo, B. (2013). La gestión de la morosidad en entidades financieras. Instituto de Actuarios Españoles, 33, 54-56.
- Saavedra, M. L. (2015). Cuentas por cobrar. ¡Cómo administrarlas! PYME, 63.
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Ediciones Días de Santos.
- Superintendencia del Mercado de Valores. (28 de octubre de 2014). Sumando Valores con la SMV. Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/que-empresas-estan-obligadas-presentar-informacion-financiera-smv-2112281>
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de estados financieros para la toma de decisiones*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Vargas, S. (2014). *Yo arreglo mi crédito*. España: Lulu.com.
- Villaseñor, E. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. México: Trillas.
- Vizcarra, J. (2010). *Auditoría financiera*. Lima: Instituto Pacífico.

ANEXOS

Anexo 1

Evaluación crediticia cliente



FECHA REPORTE: 23-02-2015

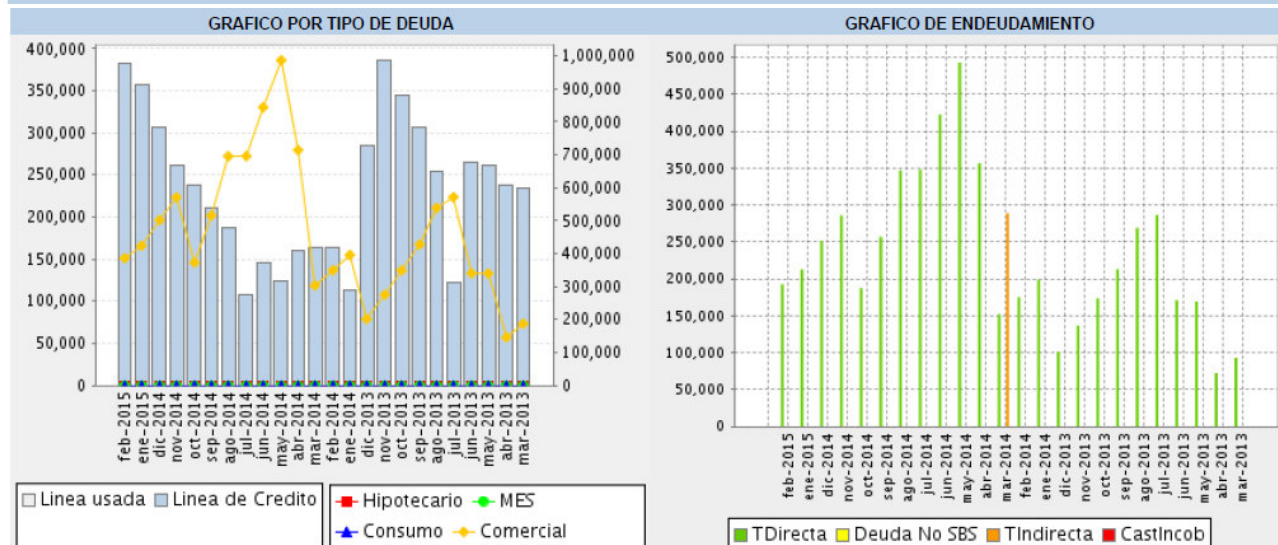
HISTORIA DE CRÉDITO

RUC	20101652964	RAZON SOCIAL	FABRICA DE TEJIDOS Y SERVICIOS S.A.C
NOMBRE COMERCIAL	FABRICA DE TEJIDOS Y SERVICIOS	INICIO DE ACTIVIDADES	02-MAY-1992
TIPO DE CONTRIBUYENTE	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CIU	FAB. TEJIDOS Y ART DE PUNTO
DEPENDENCIA	I.R.LIMA-MEPECO	ESTADO DEL CONTRIBUYENTE	ACTIVO
INFORMACION DEL REPRESENTANTE LEGAL			
REPRESENTANTE LEGAL	QUINTEROS AGUILAR RAUL EFRAIN	NRO. DOCUMENTO	06719770
CARGO	GERENTE	FECHA INICIO CARGO	02-MAY-1991

RELACIONES COMERCIALES Y PERSONALES			
RELACION	EMPRESA RELACIONADA	CARGO Y/O RELACION	FECHA INICIO DE LA RELACION
REPRESENTANTE LEGAL	CREACIONES TEXTIL MERCURIO S.A.C	DIRECT GERENTE	10-NOV-1981
REPRESENTANTE LEGAL	FABRICA DE TEJIDOS Y SERVICIOS S.A.C	GERENTE	02-MAY-1991
REPRESENTANTE LEGAL	CONSORCIO DE TENIDOS INDUSTRIALES S.A.C.	GERENTE GENERAL	18-ENE-2002

RECONOCER				
REFERENCIA	DIRECCIÓN	DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO
DIRECCIÓN 1	JIRON FULGENCIO VALDEZ 339	BRENA	LIMA	LIMA
DIRECCIÓN 2	JR FULGENCIO VALDEZ N 339	BRENA	LIMA	LIMA
REFERENCIA	NÚMERO	CÓDIGO DE AREA	FIJO / CELULAR	
TELÉFONO 1	4310290	01	Fijo	
TELÉFONO 2	4332977	01	Fijo	

* El consultado cuenta con mayor información de direcciones y/o teléfonos



Anexo 2

Evaluación crediticia representante legal



FECHA REPORTE: 23-02-2015

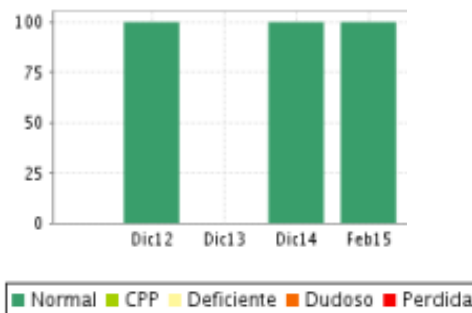
Datos Tributarios

RUC	10067197700
Nombre del Contribuyente	QUINTEROS AGUILAR RAUL EFRAIN
Tipo del Contribuyente	PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO
Nombre Comercial	-
Segmento	-
Fecha de Inicio de Actividad	26/08/2002
Fecha de Constitución	-
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Condición del Contribuyente	HABIDO
Actividad CIU	70109 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS
Dirección(es)	JIRON MORONA 673 INT P-2 - BREÑA LIMA LIMA(ACTUAL -)

Representantes Legales

RUC	Empresa	Fecha	Cargo
20503662788	CONSORCIO DE TENIDOS INDUSTRIALES SAC	GERENTE GENERAL	18/01/2002
20100705380	CREACIONES TEXTIL MERCURIO SAC	DIRECTOR GERENTE	10/11/1981
20101652964	FABRICA DE TEJIDOS Y SERVICIOS SAC	GERENTE	02/05/1991

Comportamiento de Pagos en el Sistema Financiero



Anexo 3

Cuestionario en escala de Likert

Preguntas	Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
La empresa realiza una evaluación crediticia antes de venderle a crédito a un cliente				
Se investiga al cliente en las Centrales de Riesgo				
Se le ha entregado al cliente un documento donde se especifican las condiciones de su crédito (monto, plazo, etc.)				
El responsable de la cobranza se comunica al menos dos veces antes del vencimiento de la factura y/o letra				
Se le han suspendido las ventas al cliente que se encuentra retrasado en sus pagos				

Anexo 4
Flujo de caja del año 2015

DELANT CORPORATION S.A.
Flujo de caja 2015

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Saldo inicial	745,000	53,600	44,700	97,700	105,260	87,260	362,440	357,445	702,875	1,748,059	2,335,434	3,025,808	9,665,581
Ingresos													
Ventas en efectivo	542,800	536,900	531,000	769,950	644,510	942,820	753,725	941,640	1,293,492	1,051,333	1,267,745	1,150,500	10,426,415
Ventas al crédito													
crédito <30 días		750,000	870,000	740,000	589,400	579,200	432,100	725,910	793,112	785,099	865,333	1,057,195	8,187,349
crédito 31-60 días	90,000	100,000	60,000	127,100	499,000	351,650	428,880	631,080	673,865	507,248	733,349	924,774	5,126,946
crédito >60 días	80,000	60,000	170,000	4,200	25,000	30,000	20,000	20,000	47,500	15,000	12,500	30,000	514,200
Total Ingresos	712,800	1,446,900	1,631,000	1,641,250	1,757,910	1,903,670	1,634,705	2,318,630	2,807,969	2,358,680	2,878,926	3,162,469	20,091,997
Egresos													
Compra de mercadería	991,200	1,044,300	1,144,600	1,180,590	1,339,300	1,239,000	1,180,000	1,475,000	1,287,085	1,180,000	1,593,413	1,504,500	15,158,988
Pago de Planilla	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	120,000	1,440,000
Gastos Administrativos	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	336,000
Pago proveedores	82,000	85,000	88,000	87,000	85,000	71,000	72,000	79,000	88,000	88,000	71,000	89,800	985,800
Pago de impuestos	60,300	55,800	74,700	95,400	80,910	47,790	117,000	148,500	117,000	232,605	253,440	217,377	1,500,822
Pago de servicios públicos	8,700	8,700	8,700	8,700	8,700	8,700	8,700	8,700	8,700	8,700	8,700	8,700	104,400
Obligaciones Financieras	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	28,000	336,000
Pago a Accionistas	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	58,000	696,000
Pagos Anticipados	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	96,000
Pago de mantenimiento	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000	240,000
Total Egresos	1,404,200	1,455,800	1,578,000	1,633,690	1,775,910	1,628,490	1,639,700	1,973,200	1,762,785	1,771,305	2,188,553	2,082,377	20,894,010
Saldo de Caja Acumulada	53,600	44,700	97,700	105,260	87,260	362,440	357,445	702,875	1,748,059	2,335,434	3,025,808	4,105,900	8,863,568

1ER TRIMESTRE
SIN POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA

2DO TRIMESTRE
CON POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA

3ER TRIMESTRE
CON POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA

4TO TRIMESTRE
CON POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA

Anexo 5

Estado de situación financiera al 31 de marzo del año 2015

DELANT CORPORATION S.A.			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
Al 31 de Marzo de 2015			
(En Nuevos Soles)			
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	97,700.00	Sobregiro Contable	-
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	1,570,300.00	Tributos y Contribuciones Sociales	95,400.00
Cuentas por Cobrar Accionista y Personal	37,053.00	Remuneraciones y BB.SS por pagar	14,556.00
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	12,660.00	Cuentas por Pagar Comerciales	784,100.00
Cuentas por Cobrar Relacionada	6,500.00	Obligaciones Financieras	575,000.00
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	7,250.00	Otros Cuentas del Pasivo	12,125.00
Inventarios (Neto)	1,410,000.00	Cuentas por pagar Diversas	8,479.00
Existencias por recibir	360,750.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,489,660.00
Otros Cuentas del Activos	90,500.00		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,592,713.00	PASIVO NO CORRIENTE	
		Cuentas por Pagar Comerciales	253,750.00
		Obligaciones Financieras	379,961.00
		Cuentas por Pagar a Accionistas	265,000.00
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	898,711.00
		TOTAL PASIVO	2,388,371.00
		PATRIMONIO	
Inversiones Mobiliarias (Neto)	1,230,550.00	Capital Social	2,250,000.00
Propiedades, Planta y Equipo (Neto)	2,500,700.00	Reserva Legal	266,302.00
Intangibles (Neto)	4,200.00	Resultados Acumulados	1,450,760.00
Otras Cuentas del Activo No corriente	3,600.00	Resultado del ejercicio	976,330.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	3,739,050.00	TOTAL PATRIMONIO	4,943,392.00
TOTAL ACTIVO	7,331,763.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7,331,763.00

Anexo 6

Estado de situación financiera al 31 de diciembre del año 2015

DELANT CORPORATION S.A.			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
Al 31 de Diciembre de 2015			
(En Nuevos Soles)			
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	4,105,900.00	Sobregiro Contable	-
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	2,493,000.00	Tributos y Contribuciones Sociales	220,500.00
Cuentas por Cobrar Accionista y Personal	12,650.00	Remuneraciones y BB.SS por pagar	22,650.00
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	256,700.00	Cuentas por Pagar Comerciales	1,726,397.00
Cuentas por Cobrar Relacionada	90,000.00	Obligaciones Financieras	1,220,300.00
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	2,640.00	Otros Cuentas del Pasivo	2,125.00
Inventarios (Neto)	533,450.00	Cuentas por pagar Diversas	13,556.00
Existencias por recibir	370,000.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,205,528.00
Otros Cuentas del Activos	27,599.00		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	7,891,939.00	PASIVO NO CORRIENTE	
		Cuentas por Pagar Comerciales	1,280,640.00
		Obligaciones Financieras	279,961.00
		Cuentas por Pagar a Accionistas	175,000.00
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,735,601.00
		TOTAL PASIVO	4,941,129.00
		PATRIMONIO	
Inversiones Mobiliarias (Neto)	1,450,300.00	Capital Social	2,250,000.00
Propiedades, Planta y Equipo (Neto)	2,960,200.00	Reserva Legal	317,450.00
Intangibles (Neto)	4,600.00	Resultados Acumulados	1,450,760.00
Otras Cuentas del Activo No corriente	2,900.00	Resultado del ejercicio	3,350,600.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	4,418,000.00	TOTAL PATRIMONIO	7,368,810.00
TOTAL ACTIVO	12,309,939.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	12,309,939.00

Anexo 7

Propuesta de manual de políticas de crédito y cobranza

***Propuesta de Manual de Políticas de crédito y cobranza de la empresa comercial
DELANT CORPORATION S.A.***

El presente manual fue propuesto a inicios del segundo trimestre del ejercicio 2015 y está dirigido al personal y jefes del área de créditos y cobranzas con el propósito de que el procedimiento de crédito y cobranza empleado se haga de manera efectiva, asegurando la pronta recuperación de los créditos otorgados e ingreso de efectivo en la empresa.

1. Políticas Generales de crédito:

1.1. Evaluación crediticia al cliente

- a. La evaluación consiste en analizar el score crediticio del cliente mediante el reporte emitido por Experian, esto nos mostrará su historial como empresa así como también las personas o empresas vinculadas a él.
- b. Se debe realizar también la evaluación crediticia del gerente mediante el modelo interno de *credit scoring*.
- c. Se deben realizar ambas evaluaciones, para asegurar la recuperación de las ventas al crédito otorgadas.

1.2. Condiciones del crédito del cliente:

- a. Una vez aprobado el crédito, se debe establecer las condiciones del crédito otorgado los cuales deben plasmarse en el expediente del cliente.
- b. El expediente del cliente deberá contener la siguiente información: reporte crediticio, plazos tentativos del crédito y documento vinculado a la venta (factura).
- c. Estas mismas condiciones establecidas en el expediente deben ser firmadas por el cliente y entregadas al mismo, con el fin de que ambas partes tengan la información necesaria para que se cumpla la cobranza.
- d. Los documentos generados por el área de ventas deberán tener un respaldo que será custodiando por el área de créditos.

2. Políticas Generales de cobranza:

2.1. Condiciones de cobranza al cliente

- a. El personal del área de cobranzas deberá darle seguimiento a las cuentas próximas a vencer, mediante cronogramas, con el fin de mantener informados

- a los clientes de sus estados de cuenta actualizados, los cuales podrán ser informados mediante: notificaciones por escrito o por correo electrónico, llamadas telefónicas, visitas del personal, agencias de cobranza externos y del área legal.
- b. Las cobranzas mediante llamadas telefónicas o correo electrónico deberán ser realizadas días previos al vencimiento y dos veces antes, caso contrario, el cliente obtendrá mayores días para cancelar su deuda. Asimismo, como respaldo de la comunicación se notificará a los jefes del área de cobranza.
 - c. En el caso que el cliente demore una semana luego del vencimiento del crédito, el personal de cobranzas visitará el local del cliente para recordarle la deuda vencida y lograr el pago el mismo día de visita.
 - d. Cuando el cliente no cancela el primer día de visita, se establecerá una nueva fecha para realizar el pago.
 - e. Los avisos de cobranza deberán ser detallados en un estado de cuenta actualizado que incluirá dos copias, una para entregarle al cliente y otra que servirá como cargo de la visita efectuada, este documento tendrá que ser firmado y sellado por el cliente como conformidad de recepción.
 - f. Toda cobranza deberá tener como soporte un comprobante de depósito, constancia de transferencia, copia de cheque u otro documento bancario que permita respaldar el pago realizado por el cliente.
 - g. Los cheques deberán ser emitidos a nombre de la razón social de la empresa con el sello de no negociable.
 - h. En el caso que el pago se realice en las mismas oficinas de la empresa, el efectivo entregado deberá ser depositado el mismo día del pago o máximo al siguiente día, por la persona que registró el pago.
 - i. El personal encargado de los cobros en efectivo, deberá realizar y firmar un reporte que respalde el efectivo recibido, en caso se generen pérdidas o demora del depósito del efectivo.
 - j. La participación de las agencias de cobranza externas y recurso legal se utilizarán en caso que la cobranza no podrá ser efectuado dentro de los 30 días establecidos como periodo máximo de crédito.

Anexo 8

Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la implementación de políticas de crédito y cobranza incide en la liquidez de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: PE1 ¿Cómo la evaluación del perfil crediticio de los nuevos clientes incide en las ventas al crédito de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015?</p> <p>PE2 ¿Qué tipo de políticas de cobranza inciden en la mejora del flujo de caja de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015?</p> <p>PE3 ¿De qué manera la falta de un manual de políticas de créditos y cobranzas incide en la liquidez en la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Demostrar la incidencia que tendrá implementar políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: OE1 Demostrar que la evaluación del perfil crediticio de los nuevos clientes incide en el proceso de ventas al crédito de la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.</p> <p>OE2 Determinar el tipo de políticas de cobranza que permita la mejora del flujo de caja en la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.</p> <p>OE3 Demostrar cómo la falta de un manual de políticas de crédito y cobranzas incide en la liquidez en la empresa comercial Delant Corporation S.A. en el distrito de La Victoria en el año 2015.</p>	<p>VARIABLES:</p> <p>V1: Implementación de políticas de crédito y cobranza</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Perfil crediticio del cliente • Credit Scoring • Manual de políticas de crédito y cobranza • Volumen de cobranzas periódicas • Ratios de gestión <p>V2: Liquidez</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liquidez absoluta • Flujo de caja • Nivel de ingresos periódicos mensuales 	<p>ENFOQUE: Mixto</p> <p>TIPO: Descriptivo</p> <p>POBLACIÓN: La población de la presente investigación está conformada por los documentos financieros y de contabilidad, además por los colaboradores de la empresa comercial del periodo 2015.</p> <p>MUESTRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones crediticias • Credit scoring • El estado de situación financiera • El flujo de caja • 20 colaboradores de las áreas de créditos, cobranzas, ventas, contabilidad y finanzas 	<p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Análisis documental <p>INSTRUMENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de análisis documental