

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

“Gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022”

Línea de Investigación:
Finanzas

Autora:
Bello Pesantes, Stephanie Graciela

Jurado evaluador:

Presidente: Dr. Aníbal Mario Ruiz Flores
Secretario: Mg. Ricardo Gabriel Rossi Ortiz
Vocal: Mg. Jorge Walter Benites Vásquez

Asesor:
Dra. Barinotto Roncal, Patricia Ismary
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>

TRUJILLO - PERÚ
2022

Fecha de sustentación: 2023/07/26

Gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022. Autora: Bello Pesantes, Stephanie Graciela

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas
Excluir bibliografía

Activo
Activo

Excluir coincidencias < 1%



Dr. Anibal Mario Ruiz Flores
Presidente

Mg. Ricardo Gabriel Rossi Ortiz
Secretario

Mg. Jorge Walter Benites Vasquez
Vocal

Declaración de Originalidad

Yo, Barinotto Roncal Patricia Ismary docente del Programa de Estudio de Administración de Postgrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022”, autora Bello Pesantes, Stephanie Graciela, dejo en constancia lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 13%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (05/12/2022).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: Trujillo, 05 de diciembre del 2022


.....
Patricia Barinotto Roncal
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
DNI: 47097971

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>



.....
Bello Pesantes, Stephanie Graciela
DNI N° 76564312

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, expongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022”

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es Determinar el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

A ustedes miembros del jurado, muestro mi especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. Bello Pesantes, Stephanie
Graciela

DEDICATORIA

A mi familia, por su amor incondicional, por apoyarme en mi formación profesional y personal; y a Dios, por darme la fuerza para seguir adelante, a no rendirme, a encarar las adversidades y velar por mis sueños.

Bello Pesantes, Stephanie Graciela

AGRADECIMIENTO

Primero, agradezco a Dios

Por brindarme salud y las fuerzas necesarias para seguir en el día a día, agradecida por cuidar y velar por los miembros de mi familia, ellos son mi fortaleza para seguir adelante.

Segundo, agradezco a mis padres

Por cuidarme y apoyarme en mi crecimiento profesional, por brindarme su confianza y su motivación al cumplimiento de mis objetivos.

Tercero, agradezco a mis amigos

Por sus asesoramientos, consejos y su apoyo emocional.

Cuarto, a mi docente, Dra. Barinotto Roncal, Patricia Ismary

Por su asesoramiento y apoyo en cada sesión de clase, por sus experiencias y orientación durante todo el semestre académico, por la paciencia y por sembrar confianza en mí.

A todos ustedes, muchas gracias

La autora

RESUMEN

El presente estudio, tiene por objetivo general determinar el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022, pues se ha visto que empresas que llevan una eficiente gestión de créditos y cobranzas en su negocio han obtenido buenos resultados de liquidez. Esta investigación es de tipo mixta – aplicada, de diseño no experimental, de corte longitudinal y de alcance descriptivo – explicativo, con una población de estudio de la empresa AFA GROUP y con una muestra de los tres periodos evaluados, año 2019, 2020 y 20221. Como técnicas de recolección de datos se hizo uso de entrevista y análisis documental, con lo cual se obtuvo como resultado que no realizar una gestión eficiente entorno a los créditos y cobranzas tiene un efecto negativo en la liquidez de la empresa AFA GROUP llegando a disminuir sus ratios de liquidez en 77% obteniéndose para el año 2021; año en el que tomó más fuerza el no poder cumplir con sus deudas de corto plazo, 0.39 de prueba ácida, 0.03 de ratio de caja. Como conclusión se obtuvo que, la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera problemas en la liquidez, impidiendo poder cumplir obligaciones con terceros.

Palabras clave: Gestión de créditos y cobranzas, liquidez, ratios de liquidez

ABSTRACT

The general objective of this study is to determine the impact of credit and collection management on the liquidity of the company AFA GROUP in the city of Trujillo, 2022, as it has been seen that companies that have efficient credit and collection management in their business have obtained good liquidity results. This research is of a mixed-applied type, with a non-experimental design, longitudinal and descriptive-explanatory scope, with a study population of the company AFA GROUP and a sample of the three periods evaluated, 2019, 2020 and 20221. As data collection techniques, interviews and documentary analysis were used, with the result that not carrying out an efficient management of credits and collections has a negative effect on the liquidity of the company AFA GROUP, decreasing its liquidity ratios by 77%, obtaining for the year 2021, the year in which the company was most affected by not being able to meet its short-term debts, 0.39 acid test, 0.03 cash ratio. As a conclusion, it was obtained that the inadequate management of accounts receivable generates liquidity problems, preventing the company from being able to meet its obligations with third parties.

Keywords: Credit and collection management, liquidity, liquidity ratios

INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE DE CONTENIDOS	ix
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Formulación del Problema	13
1.1.1. Realidad problemática	13
1.1.2. Enunciado del problema	16
1.2. Justificación.....	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
II. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. A nivel internacional.....	18
2.1.2. A nivel nacional.....	20
2.1.3. A nivel local	21
2.2. Marco teórico	24
2.3. Marco conceptual	40
2.4. Hipótesis	41
2.5. Variables	42
III. MATERIAL Y MÉTODOS	46
3.1. Material	46
3.1.1. Población	46
3.1.2. Marco muestral	46
3.1.3. Unidad de análisis	46
3.1.4. Muestra.....	46
3.2. Métodos	47
3.2.1. Diseño de contrastación	47
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos	49
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	50

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
4.1. Presentación de resultados.....	52
4.2. Discusión de resultados	74
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS	84
ANEXOS	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis Inductivo respecto al impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP.....	53
Tabla 2 Política de crédito.....	57
Tabla 3 Política de cobranzas.....	57
Tabla 4 Política de ventas.....	59
Tabla 5 Indicadores de liquidez.....	60
Tabla 6 Solvencia financiera.....	63
Tabla 7 Análisis financiero.....	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de Ishikawa.....	56
Figura 2 Evolución del ratio de razón circulante.....	60
Figura 3 Evolución del ratio de capital de trabajo.....	61
Figura 4 Evolución del ratio de prueba ácida.....	62
Figura 5 Evolución del ratio de caja.....	63
Figura 6 Evolución del ratio de endeudamiento.....	63
Figura 7 Evolución del ratio de endeudamiento a largo plazo.....	64
Figura 8 Evolución del ratio de deuda.....	66
Figura 9 Evolución del ratio de deuda a largo plazo.....	66
Figura 10 Evolución del ratio de endeudamiento del activo no corriente.....	67
Figura 11 Ratio de apalancamiento financiero.....	68

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, los créditos y cobranzas son fundamentales para todo tipo de organización la gestión de esta área es muy importante para el progreso de las empresas, por lo que es importante establecer políticas que detallen de forma correcta y específica los procedimientos y acciones a seguir cuando se otorga un crédito, para evitar eventos negativos a futuro con los clientes y establecer una metodología de cobro efectivo y oportuno que garantice en casi todos los eventos la recuperación total de la cartera.

En el contexto internacional, los créditos y cobranzas es en la actualidad un reto que los empresarios enfrentan, la inadecuada gestión de créditos y cobranzas los ha conducido a la disminución de dinero en efectivo, perjudicándolos en el ámbito económico y financiero porque las cuentas por cobrar se convierten en cuentas incobrables conllevando en algunas situaciones intereses por mora. Para el área de créditos la morosidad es adversario de las ventas, sumado a ello la pandemia de COVID-19, según Varea, R. (2021), publicado en el periódico español, El País, Un 70% de las cuentas que exponen las empresas se pagan con retraso. La principal consecuencia lo produjo la pandemia incrementada el retraso de pagos. Durante el primer semestre de 2021, 7 de cada 10 facturas emitidas registraron un retraso en su pago. La cifra implica un 68,7% de las facturas. En consecuencia, los estragos de la Covid-19 en México redujo el PIB en 8.5% en 2020 y una tasa de recuperación estimada inferior al 4.5% para 2021 (Equipo de lusTime, 2021). El panorama se presentó crítico entorno a las Micro y pequeñas empresas, producto de la poca liquidez, la concentración en pocos clientes y los elevados niveles de endeudamiento las llevó a incumplir sus pagos, disminuyendo su capacidad para mantener su operatividad.

Estos impases, incita a las entidades dedicadas al comercio a presentar su capacidad que tienen para frente a situaciones

complejas e inciertas, haciendo evidente la necesidad de actuar en su gestión de cobranza, para recuperar la cartera de cobranza vencida y cerciorarse que las cuentas por cobrar no excedan el plazo establecido. Varios autores afirman que otorgar créditos incrementa la rentabilidad de la empresa, sin embargo, si no se cancelan en la fecha pactada podría provocar disminución en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

En el contexto nacional, muchas empresas evidenciaron que el contexto del COVID-19 tuvo un impacto en la inseguridad crediticia respecto a sus cuentas por cobrar. Los datos estadísticos afirman que, poco más del 50% de las empresas observadas, hubo un aumento en el riesgo de incobrabilidad de su cartera. Lo anterior se suma a la erosión del mercado laboral (-8,7%), lo que llevó a romper la cadena de pagos. Así, la otra mitad de las empresas examinadas dice no encontrar mayores riesgos o dificultades en el cobro de su cartera. Por lo tanto, las empresas evaluadas afirman que la exposición a los riesgos de liquidez y de mercado no ha sido influenciada, según Salinas, M (2021). Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) a través de una encuesta obtuvo que el 81.4% de las empresas presentaron problemas financieros por la pandemia del COVID-19 en las Empresas de Lima Metropolitana, respecto a los problemas financieros que presentan las organizaciones como consecuencia del impacto del COVID-19, el 53,8% tenía impedimento para cobrar a los clientes, el 49,2% presentaba poca liquidez para comprar materia prima y/o insumos, el 46,9% indicó que tenía limitaciones para acceder a fuentes financieras y el 46,5% falta de liquidez para pagar proveedores.

En el contexto regional, en La Libertad, existen muchas empresas del rubro comercial que no desarrollan una correcta gestión referente a los créditos y cobranzas, entre ellas se encuentra la empresa AFA GROUP DE MAQUINARIA Y REPUESTOS, siendo una empresa comercializadora de maquinaria agrícola para el sector agroindustrial y líder en el norte del país.

La empresa AFA ROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L., con número de RUC 20539822552, ubicada en calle Dinamarca Nro. 109 de la ciudad de Trujillo, departamento de La Libertad, inicia sus operaciones el 10 de octubre del 2012, cuya actividad principal es la comercialización de maquinaria, equipo y material agrícola, cuenta con dos sucursales en la ciudad de Ica y Chiclayo. La empresa AFA GROUP viene innovando desde hace 9 años con el propósito de ofrecer la mejor maquinaria agrícola, repuestos y accesorios de la más alta calidad. Trabajando de la mano con empresas internacionales que le da el respaldo de ser una empresa líder en el Perú, con tecnología y un gran equipo humano.

En la actualidad, cuenta con 60 trabajadores, de los cuales la mayoría tiene contrato bajo la modalidad de necesidad de mercado. El directorio está encabezado por el Ing. Tonny Rodríguez Pascual. Esta empresa evidencia deficiencias en la gestión créditos y cobranzas, no cuenta con una adecuada gestión de control y procedimientos, esto empieza desde el personal encargado de facturación, así como el personal de cobranzas y ello se ve reflejado en el indicador de la liquidez.

La empresa no posee una política de créditos y cobros, es así que el personal encargado solo sigue indicaciones que tal cliente debe y se le tiene que cobrar, pero no hay un procedimiento como tal, no hay una ruta que los guíe a realizar una gestión efectiva y eficaz.

El tema elegido es muy importante para las organizaciones, porque al ser un área que otorga y recupera las ventas a crédito se asegurará de tener una liquidez positiva y podrá cumplir con sus responsabilidades y obligaciones de manera oportuna siempre y cuando desarrolle una correcta y adecuada gestión.

Por lo tanto, es fundamental analizar la gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa AFA GROUP, evaluar la gestión de cuentas por cobrar y sus políticas de crédito y sus procedimientos de cobranza.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cómo impacta la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022?

1.2. Justificación

- Teórica: Esta investigación tiene como propósito brindar conocimiento a través de la aplicación de teorías relacionadas con los elementos y componentes de gestión crediticia y de cobranza y liquidez, cuyos resultados y conclusiones podrán ser de utilidad para otros estudios que se lleven a cabo bajo un enfoque similar. Destacamos a Arturo Morales Castro, José Antonio Morales Castro, Jaime Flores Soria, Jeff, Ross, Westerfield, autores que están relacionados con nuestras variables de estudio.

- Práctica: Esta investigación es importante ya que será de utilidad para la empresa AFA GROUP, ya que permitirá en primer lugar, conocer cómo es que el área crédito y cobranza realizan su gestión y, sobre todo, analizar cómo es que este variable puede tener influencia sobre los activos corrientes de la empresa. Con lo cual, la organización podrá tomar acciones para mejorar los procesos y mitigar el riesgo.

- Metodológica: Se justifica desde el punto de vista metodológico ya que la autora diseñará un instrumento para la recolección de datos (análisis documental). Para el desarrollo de los objetivos aplicaré una metodología de investigación utilizando como herramienta las encuestas y documentación para la obtención de datos mediante la elaboración de un cuestionario, para así, poder conocer la gestión crediticia y cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa AFA GROUP en la ciudad de Trujillo, 2022.

- Social: Contar con una efectiva gestión crediticia y cobranza en la empresa AFA GROUP, significa oportunidades tanto para la empresa como para sus colaboradores, puesto que su liquidez podrá

disponerse con facilidad para el pago de sus obligaciones con terceros y futuras inversiones que le generen rentabilidad.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.
- Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de los indicadores de liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.
- Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de la solvencia financiera de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.
- Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas mediante el análisis financiero de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Lamar & Saavedra (2020) en su investigación titulada *“Estrategia de crédito y cobranza y su impacto en la liquidez de Maserclisa S.A., 2019”*. Tuvo como objetivo general explicar cómo las estrategias de crédito y cobranza afectan la liquidez de Maserclisa S.A. Esta investigación es de tipo correlacional causal y explicativa, con un diseño transversal y el método de investigación cuantitativa. Para este estudio se tomó como muestra a los colaboradores del área administrativa y de ventas, conformado por 15 trabajadores, para aplicar la encuesta. Como resultado se concluyó que uno de los problemas que causa la pésima ejecución de la gestión de cobranza es que los trabajadores a cargo no cuentan con los conocimientos adecuados ni con las herramientas apropiadas, tales como las políticas y procedimientos de crédito y cobranza. Este estudio concluye que la aplicación de estrategias disminuirá el plazo en la recuperación de cartera y que mejorará la liquidez en la empresa.

Culqui & Culqui (2018) en su tesis titulada *“Gestión de Crédito y Cobranza y su impacto financiero” en la empresa TRANSPAS S.A, Guayaquil, año 2018*”. Su objetivo general fue evaluar la gestión de crédito y cobranza y su impacto financiero en TRANSPAS S.A. La investigación es descriptiva, con un diseño transversal y el método de investigación es cuantitativo y cualitativo, para este estudio se tomó como muestra a 9 colaboradores para aplicarles la encuesta y entrevista, también se realizó la revisión documental. Como resultado se concluyó que el 100% de los encuestados afirman que el área de crédito y cobranza no cuenta con un manual de políticas y funciones y que no reciben capacitación. En la entrevista se destaca que la empresa concede créditos con una pésima evaluación crediticia, generando atrasos en los cobros y reduciendo sus finanzas. Se propone como propuesta, un manual de políticas, procedimientos, flujogramas y descripción de funciones. Este estudio concluye que el establecer políticas, procedimientos, herramientas, estrategias

referentes a la evaluación de un crédito y la recuperación del mismo mejorará la situación financiera de las empresas.

Mantuano & Peralta (2017) en su tesis titulada *“Mejora del área de créditos y cobranzas para optimizar el nivel de liquidez y solvencia de la empresa Farmayala Pharmaceutical Company S.A.”*. Su objetivo general fue innovar los procesos de créditos y cobranzas de la compañía Farmayala S.A., a través de la creación y ejecución de un manual de políticas y procedimientos crediticios y de cobro, que permitan mejorar la liquidez y solvencia de la compañía. Esta investigación es de tipo descriptiva – exploratoria con método de investigación cuantitativo y cualitativo. Para este estudio se tomó como muestra a 12 empleados y se les aplicó una encuesta a los trabajadores y una entrevista al administrador de la empresa. Como resultado se concluyó que, la evaluación de la solvencia de la empresa es preocupante ya que la recuperación de cartera es ineficiente, producto de la inexistencia de políticas de gestión de crédito y cobranza. Este estudio concluye que la inexistencia de políticas en el área de créditos y cobranzas afecta la recuperación de la cartera y tanto la liquidez como la solvencia financiera de la empresa.

Tirado (2015) en su investigación titulada *“Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”*. Su objetivo general fue Determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. Esta investigación es de tipo exploratoria y descriptiva, con un diseño correlacional y el método de investigación es mixta, cuantitativo y cualitativo. Para este estudio se tomó como muestra 36 empleados para aplicarles la encuesta y entrevista a los encargados del área de créditos y cobranzas. Como resultado se concluyó que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza y, en cuanto, a la liquidez, se concluyó que el problema no solo le afecta al área financiera, sino a toda la empresa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual

genero atrasos en la producción en el periodo de análisis. Este estudio concluye que la cartera de créditos y cobranzas influye significativamente sobre la liquidez y rentabilidad de la empresa y que, al no existir procedimientos, políticas, el personal se ve perdido a realizar sus actividades.

2.1.2. A nivel nacional

Paquiyauri (2022) en su tesis titulada *"Implementación del control interno de créditos y cobros con influencia en la liquidez de la empresa: MASAKI S.A.C. distrito de La Molina, 2020"*. Su objetivo general fue determinar cómo influye la implementación del control interno de créditos y cobranzas en la liquidez. Esta investigación es descriptiva - correlacional, con un diseño transversal y método de investigación mixto, cuantitativo y cualitativo. Para este estudio se tomó como muestra a 30 trabajadores de diferente contabilidad, administración y tesorería de la empresa MASAKI SAC. Como resultado se concluyó que el 56,7% está totalmente de acuerdo con las políticas de crédito, el 43,3% está de acuerdo con el control de la cartera incobrable es alto debido a la falta de control de las políticas de crédito en la empresa. Este estudio concluye que el control interno de créditos y cobranzas tiene una fuerte influencia positiva en los niveles de liquidez de la empresa Masaki S.A.C.

Martínez, Odar & Zegarra (2019) en su investigación titulada *"La gestión de cobranza y su impacto en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC, Lima, 2018"*. Su objetivo general fue determinar en qué medida la gestión de cobranza afecta la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC en el año 2018. Esta investigación es descriptiva, con un diseño transversal y un método de investigación mixto cuantitativo y cualitativo. Para esta investigación se tomó como muestra 6 empleados para aplicar la encuesta. Como resultado se concluyó que el 50% de los encuestados indicaron que la efectividad de las cobranzas casi siempre repercute en la obtención de efectivo y el 50% restante indicó que a veces repercute. El resultado muestra que la falta de efectividad en los cobros hace que la empresa tenga problemas de

liquidez y se refleje en el factor financiero de la empresa. Este estudio concluye que las políticas de crédito y cobranza influyen en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol S.A.C.

Benites & Meza (2018) en su tesis titulada "Políticas de créditos - cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A., Chimbote, año 2018". Su objetivo general fue determinar el impacto de las políticas de créditos - cobranzas en la liquidez. Esta investigación es de tipo experimental con corte transversal. La población estuvo conformada por los empleados de la empresa Los Portales S.A., mientras que la muestra estuvo conformada por el jefe del área de crédito - cobranzas. Se aplicó un cuestionario y entrevista. Como resultado, se determinó la inexistencia de la descripción de funciones para el personal, la empresa no cuenta con la capacidad suficiente para cumplir con sus obligaciones Este estudio concluye que una buena gestión de las políticas de cobro de créditos permitirá a la empresa mejorar obteniendo resultados positivos y dentro de lo esperado en todas sus ratios de liquidez.

Peralta (2018) en su tesis titulada "*Políticas de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa gráfica BIBLOS S.A., año 2016-2017*". Su objetivo general fue Determinar la relación que tiene las políticas de créditos y cobranzas con la liquidez. Esta investigación es de tipo correlacional, con un diseño es transversal y el método de investigación cuantitativo. Para este estudio se tomó como muestra la empresa gráfica BIBLOS S.A. Como resultado se concluyó que durante los últimos 02 años ha tenido deficiencia de liquidez, por falta de control en otorgamiento de créditos y la falta de negociación con proveedores. Este estudio concluye que, si las cuentas por cobrar se gestionan deficientemente y sin un control alguno, ello afectará directamente la liquidez de la empresa.

2.1.3. A nivel local

Carazas & Soto (2018) en su investigación titulada "*La gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez en Artres S.A.C., San Isidro, 2017*". Su objetivo general fue determinar el

impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Artres en el año 2017. Esta investigación es descriptiva, con un diseño transversal y método de investigación cuantitativo. Para este estudio se tomó como muestra 168 clientes para aplicar la encuesta y entrevistar al gerente financiero. Como resultado se concluyó que el 56% manifestó que las políticas de crédito y cobranza no son eficientes y el 63% mencionó que el gestor de cobranza no se comunica al menos dos veces antes del vencimiento de la factura. En este estudio se concluyó que la gestión de crédito y cobranza tiene un impacto en la liquidez de la empresa Artres S.A.C., se determinó que la gestión de cuentas por cobrar tiene un impacto en la liquidez. Los autores realizaron un análisis de los ratios de la empresa, la prueba ácida de 0,43 para el año 2017-, la rotación de las cuentas por cobrar para los periodos de 2016 de 5,76 y 2017 de 10,58, se observó la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar, esto provocó que la empresa generara el retraso en la conversión de sus cuentas por cobrar en efectivo, en el periodo 2016 las cuentas por cobrar se convierten en efectivo cada 63 días y para el año 2017 cada 34 días lo que conlleva a que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones en el plazo de un año.

Gonzales y Norabuena (2017) en su tesis titulada "La gestión de crédito y cobranza y su impacto en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016". El objetivo general fue determinar el impacto de la gestión de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016. Esta investigación es descriptiva, con un diseño transversal y el método de investigación es mixto, cuantitativo y cualitativo. Para este estudio se tomó como muestra las cuentas por cobrar de la empresa. Como resultado se concluyó que la cartera de cuentas por cobrar y la liquidez en el periodo 2015 arrojó un índice de morosidad de 48.75%, porcentaje de las cuentas vencidas; por un monto de S/.65,231. 00, esto evidencia un mal manejo en las gestión de cobro, no dar el seguimiento adecuado a los cliente con mora, la ineficiencia en la aplicación de los procedimientos de cobranza, un inadecuado control

en sus políticas reflejando en la liquidez, específicamente, en los ratios, el ratio corriente tenemos 1.41 soles, donde la empresa puede cubrir con sus obligaciones en el corto plazo, y un capital de trabajo por S/.149,119.13, que sería el saldo que le quedaría a la empresa una vez pagado sus deudas más prontas. (p. 60). En este estudio se concluye que un inadecuado desempeño crediticio y de cobranza, el incumplimiento de las políticas de crédito y cobranza, hace que la empresa asuma un alto índice de morosidad, lo que hace que la empresa incurra en financiamiento externo para cumplir con sus obligaciones.

Vásquez y Vega (2017) en su tesis titulada "*Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.*". Tuvo objetivo general Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. Esta investigación es de tipo explicativa causal, con un diseño es transversal y el método de investigación cualitativo. Para este estudio se tomó como muestra el área de cobranzas de la empresa CONSERMET S.A.C. Como resultado se concluyó que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros. Este estudio concluye que el no aplicar métodos, estrategias en gestión de cobranza el nivel de morosidad aumentará a medida que no se tomen acciones oportunas y ello permitirá una liquidez positiva en las empresas.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de créditos y cobranzas

Definición de gestión

Morales y Morales (2014) refiere que la gestión “son aquellos índices que permiten primero medir, luego evaluar y al final permiten examinar el grado de eficiencia respecto a la gestión del personal de cada labor. Con respecto a las políticas usadas por la entidad, se cumple con la administración de cobranza, las ventas a crédito y la caja e inventario. (p. 52)

Definición de crédito

SBS (2022) señala “que un crédito te permite disponer de forma inmediata de una cantidad de dinero, ya sea para compra un bien, o simplemente para cubrir una necesidad económica. Este recurso es dado por las instituciones financieras luego de evaluar su historial crediticio, la capacidad de endeudamiento de la persona y otros requisitos que la institución pueda exigir”. Asimismo, Morales y Morales (2014) manifiesta que el crédito es el acto de entregar algún bien o servicio que posee valor, sobre la base de la confianza, a cambio de recibir otro bien o, incluso, servicio de un valor equivalente o mayor al que, en primera instancia, se entregó en un futuro determinado. El valor equivalente es una retribución por la confianza prestada en el intercambio, recibe el nombre de interés (p. 24)

Crédito Comercial

Es un crédito interempresarial, es decir, la venta de bienes y servicios mediante un acuerdo entre el proveedor y el cliente aplazando el pago del intercambio comercial a un determinado periodo de tiempo (Brachfield, 2018)

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son créditos que se originan por operaciones de venta (ventas al crédito) de un determinado bien o servicio. Los comprobantes emitidos al momento de ejecutar la transacción son los que dan sustento de los detalles del intercambio. Morales y Morales (2014)

Definición de Cobranza

Morales y Morales (2014) comenta que “Es un conjunto de pautas a seguir para determinar si se debe otorgar crédito al cliente y establecer el tiempo del crédito (p.39). De manera que la gestión de cobranza comprende el desenvolvimiento de las diversas acciones que ejecuta la entidad para gestionar mejor el proceso de cobranza de los fondos de los clientes con la finalidad de disipar el riesgo de tener clientes morosos. (Brachfield, 2018)

Morales y Morales (2014) resalta que: “El gerente de cobranza tiene que tener la capacidad y la aptitud para lograr el mayor rendimiento de cuentas cobrables a un menor costo porque la parte de cobranza trabaja directamente con la gestión del dinero haciendo posible que la empresa pueda hacer frente a sus obligaciones de pago justo a tiempo. Como sucede que una parte importante de las negociaciones realizadas por la empresa se acreditan, debe evaluar el resultado de las políticas de cobranza y tratar de no violar la decisión tan pronto como se adopte”.

Gestión de créditos y cobranzas. (2014)

Funciones que debe realizar el personal de créditos y cobranzas

Según lo expuesto por Morales y Morales (2014). señala que las funciones son:

- Otorgamiento de créditos
- Análisis de Estados Financieros e información financiera relevante
- Gestión efectiva de la cobranza
- Elaboración de informes para la gerencia
- Supervisión y control de su respectivo personal
- Gestión de las cuentas por cobrar
- Verificación de documentos

Un estudio realizado por The Logistics World (2021) menciona algunos de los errores más comunes que inciden en el área de crédito y cobranzas:

- No tener una política de crédito y cobranza

- No dar seguimientos meticulosos
- No actualizar su base de datos
- No enviar sus facturas de inmediato
- No considerar la implicación de impuesto
- Fallar en resolver disputas en etapas tempranas
- Aceptar las evasivas
- Ser incoherente con el cliente

Clasificación crediticia

SBS RES. N° 11356 – 2008 (2008)

Los deudores se clasifican en niveles según su capacidad de pago y el grado de cumplimiento de sus obligaciones.

- a) Categoría normal (0)
Comprenden a los deudores que vienen cumpliendo con sus créditos convenidos o con un atraso de 8 días calendarios.
- b) Categoría con problemas potenciales (1)
Son aquellos deudores que registran atraso de créditos entre 9 a 30 días calendarios.
- c) Categoría deficiente (2)
Deudores con atraso de pago entre 31 a 60 días calendarios.
- d) Categoría dudosos (3)
Deudores con atraso de deudas entre 61 a 120 días calendarios
- e) Categoría pérdida (4)
Comprende a aquellos deudores que muestran atraso más de 120 días calendarios (p.18)

Es importante señalar que los deudores crediticios con organizaciones no financieras se encuentran conciliadas en la central de riesgo privado, tales como: Equifax, Experian, Xchang y Sentinel Perú. Cabe mencionar que esta última en mención posee una app que facilita el acceso a esta información de vital importancia. En líneas generales, estas herramientas son muy

útiles para realizar la evaluación de potenciales clientes que desean adherirse a la modalidad de compra crediticia, ya que brindan información financiera de los futuros clientes de una organización.

Evaluación de crédito

Es un proceso sugerido para evaluar el crédito (Brachfield, 2018, p. 75).

Morales y Morales (2014) nos indica que “los principales factores a considerar cuando se decide otorgar un crédito son: Debido a la cantidad y los términos incluidos en lo que generalmente se conoce como 5C de crédito, tales como:

- **Carácter:** Alude a solvencia moral que posee un cliente para pagar nuestro crédito.
- **Capacidad:** Se refiere a la experiencia y estructura de la que dispone el cliente para gestionar y desarrollar al máximo su actividad.
- **Condiciones:** Se refiere a las condiciones externas que pueden traer consecuencias negativas al negocio, es decir, los factores que no dependen de tu negocio.
- **Garantía:** Todos estos elementos están a disposición de la empresa o de los propietarios para garantizar que se respeten los pagos a crédito.
- **Capital:** el "capital" del solicitante está formado por los recursos que ha invertido personalmente en la empresa que ha solicitado en préstamo. En la medida en que tengas más recursos personales invertidos en el proyecto, estarás más motivado a ser más cuidadoso en el manejo de tus créditos, favoreciendo así las posibilidades de que estés en pleno cumplimiento”. (p.41).

Proceso de otorgamiento de un crédito

Según Morales y Morales (2014) se basa en tres etapas:

1. Investigación: Manejar información histórica de carácter financiero de actuales y nuevos clientes.
2. Análisis: Estudio de la información, en esta etapa se delibera si es que se otorga o no el crédito.
3. Aceptación del cliente: Culminada la investigación y el análisis del perfil crediticio del cliente, si se decide aprobar el crédito, se debe determinar la línea de crédito, de acuerdo a la capacidad de pago en tiempo y forma al monto del crédito asignado.

Tipos de cobranza

Brachfield (2018) menciona que los tipos de cobranza van de acuerdo como se evalúa al cliente, siendo los siguientes tipos de cobranza:

- Cobranza normal: Se realiza por medios comunes de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.
- Cobranza preventiva: Etapa donde se usa un recordatorio de las fechas de vencimiento próximos, puede ser vía telefónica, a través del correo o por visita a su domicilio.
- Cobranza administrativa: Se refiere a la cartera de clientes que sus deudas están próximas a vencer y que no tienen una gestión anterior. En este caso, se da prioridad a la cobranza vía telefónica y, adicionalmente, se le notifica al cliente, mediante cartas o reportes, que cumpla con la promesa de pago.
- Cobranza domiciliaria: Se ejecuta este tipo de cobranza cuando el cliente se convirtió en moroso, el objetivo de la visita radica en definir el proceso a seguir por el atraso de pago del cliente.

- Cobranza judicial: Se da inicio cuando el deudor no ha sido capaz de hacerle frente a sus obligaciones financieras, quiere decir que el acreedor procede a protestar por los documentos que constituyen las garantías.

Procedimiento de cobranza

Los procedimientos de cobranza van desde el envío de cartas hasta el inicio de acciones legales, esto depende de la incurrencia de morosidad que este atravesando el cliente. Mientras más mora, los esfuerzos por cobrar son más exhaustivos. (Morales y Morales, 2014)

- Cartas de cobranza: Sostiene que, después de haber pasado un cierto número de días, a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, se le notifica al cliente, en buenos términos, recordándole su obligación.
- Llamadas telefónicas
- Correos electrónicos
- Visitas personales al cliente
- Acción judicial

Morosidad

Brachfield (2016) menciona que al estar en una situación donde los cobros no son recuperados a tiempo puede conllevar a los acreedores a una consecuencia perjudicial, no tener la capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago. (p.20)

Morales y Morales (2014) indica que la morosidad viene a ser la cartera pesada como consecuencia de que los clientes no cumplen con su compromiso de pago, esto debido a que no se realiza una buena calificación del crédito (p.68)

Política de crédito

La política de crédito son lineamientos para que las empresas se rijan en base a lo establecido cuando van a otorgar un crédito. Sería ideal que definan correctamente los plazos de pago y en la manera como ellos consideran que están clasificados sus clientes.

Morales y Morales (2014) señala “que todas las actividades comerciales están sujetas a políticas o reglamentos que dirigen las diferentes actividades comerciales que tienen lugar en el mercado desde una perspectiva comercial; Por lo tanto, al ser el crédito un proceso organizado de trámites y acciones asociadas al desarrollo económico y financiero, necesita de políticas que encaminen dichas actividades hacia los objetivos”. (p. 39).

El mismo autor define tres tipos básicos de políticas de créditos:

- Política de créditos normales: Es una política en término medio, es decir, no es muy restrictiva ni tampoco flexible. Con esta política se busca estabilizar los posibles riesgos de clientes, cabe mencionar que esta política es la más usada en las empresas. Hay que tener en cuenta que si se opta por implementar esta política, se debe considerar los costos financieros. (p.40)
- Política de crédito restrictiva: La característica de esta política es otorgar créditos estrictos en un corto tiempo y la gestión de cobro es agresiva. Para implementar esta política hay que tener en cuenta que nos beneficiará a minimizar daños de las deudas de cobranza dudosa, pero que también nos perjudicará en la reducción de las ventas y el margen de utilidad puesto que esta política no se ajusta a las necesidades de muchos clientes en adquirir créditos periodos largos. (p.40)
- Política de crédito flexible: La característica principal es que se otorga créditos a largos periodos con simplicidad a sus clientes con la finalidad de incrementar el nivel de ventas y el margen de utilidad. Esta política tiene mayor preponderancia en el área comercial y créditos. (p.41)
 - Evaluación de crédito: Cuando se otorga un crédito es sumamente importante analizar su historial o los documentos adecuados para una correcta evaluación. Y algunos procedimientos indicados para

otorgar crédito a los clientes son: Investigación, análisis y aceptación de clientes.

- Análisis de solvencia: Flores (2015) define que: “La ratio de solvencia da como resultado un contraste de solvencia a largo plazo, ya que el valor del activo real compensa ampliamente la suma total del exigible” (p. 75).
- Nivel de morosidad: Es identificar a los clientes que no han pagado su deuda a tiempo y que tienen un atraso, ello no significa que la deuda será incobrable.

Políticas de cobranza

Morales y Morales (2014) en su libro Crédito y Cobranza, define los lineamientos y/o procedimientos que sigue la compañía para ejecutar la acción de cobranza a los créditos que otorgaron a sus clientes. Para que una empresa tenga éxito en la implementación de un sistema de cobranzas, este debe recibir dinero (p.164). Asimismo, el autor manifiesta que existen tres tipos de política de cobranza:

1. Política restrictiva: En este tipo de política, la estrategia a utilizar para la gestión de cobranza es agresiva porque busca minimizar el riesgo de obtener una cuenta incobrable más adelante. La parte menos favorable de esta política es que impactaría en las ventas, reduciéndolas y también los márgenes de utilidad (p.166)
2. Política liberal: La principal característica de esta política es otorgar muchos créditos sin ser muy exigentes en condiciones, aquí la gestión de cobranza no es tan agresiva; sin embargo, trae como consecuencia que las cuentas por cobrar aumenten y se disminuyan los ingresos futuros. (p.166)
3. La política racional: Esta política es la más recomendable porque otorga créditos a plazos razonables, según las condiciones de los clientes y los gastos que se incurran en

el proceso de cobro; exige la promesa de pago de forma sutil, ello evita que el riesgo de incobrabilidad suba y que disminuya la cartera de clientes. La implementación de esta política logra un flujo óptimo de crédito y cobranza (p.167)

2.2.2. Liquidez

Morales y Morales (2014) sostienen que, la liquidez es la disposición con la que un activo se puede convertir en un medio de cambio para la economía de la empresa; dicho medio es el dinero porque es el activo más líquido disponible; en tal sentido, la liquidez mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir sus obligaciones corrientes a corto plazo de manera oportuna.

Jaffe, Ross y Westerfield (2012) sostiene que “la liquidez hace referencia a la manera como los activos (todo lo que posee la empresa) se conviertan rápidamente en dinero en efectivo, sin perder su valor” (p. 21).

Flores (2015) define a “la liquidez como la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones y/o responsabilidades a corto plazo” (p. 16).

Importancia de la liquidez

Cuando las empresas cuentan con buena liquidez pueden cubrir sus obligaciones tanto financieras como con sus proveedores. Cada fin de mes las empresas deben solicitar a sus contadores un informe detallado con notas con respecto al estado en que se encuentra la empresa, mediante los estados financieros se podrán observar las cuentas por cobrar pendientes, así como las cuentas por pagar, ya sea proveedores o entidades financieras. Cuando la empresa tenga liquidez, lo primero que deberá hacer, es pagar las obligaciones. Las ratios de liquidez miden la amplitud que cuenta las empresas para enfrentar las obligaciones de pago a corto plazo, evitando acumulaciones de deudas pendientes. Jaffe, Ross y Westerfield (2012)

Jaffe, Ross y Westerfield (2012) resalta que, la prioridad que tiene toda organización es contar siempre con un nivel de liquidez

optimo que permita cubrir todos sus gastos, ya sea pagos a los proveedores, pago al personal, deposito a terceras personas que le otorgan servicio, transferencias a entidades financieras por la solicitud de un préstamo. Son distintas las obligaciones que presenta una empresa, es por ello que contar con efectivo cubrirá sus pagos mensuales, anuales, además que le permitirá invertir o financiar algún proyecto futuro para el mejoramiento del negocio.

En todo negocio la liquidez es uno de sus indicadores financieros de mayor importancia donde permite medir a la entidad en qué situación se encuentra tanto contable como financiera.

Jaffe, Ross y Westerfield (2012) mencionas los principales beneficios y consecuencias de contar y no contar con liquidez:

Beneficios

- ✓ Se puede obtener un descuento de nuestras obligaciones siempre y cuando se pague pronto
- ✓ Se puede llegar a negociar el valor del precio con los proveedores
- ✓ Pagar préstamos y disminuir los intereses
- ✓ El negocio puede llegar a expandirse
- ✓ Comprar equipos nuevos
- ✓ Invertir en nuevas líneas de negocios.

Consecuencias por falta de liquidez

- El sobreendeudamiento puede llegar a perjudicar la imagen de la organización
- Nuestros proveedores pueden cerrarnos los créditos
- Notificación de la central de riesgos
- Se puede tener dificultades para que el banco nos otorgue un crédito financiero
- Se puede llegar a tener renuncias de parte del personal
- Posibles problemas legales

- Las cuentas pueden llegar a embargarse y se puede perder clientes

Ratios Financieros

Diversos autores concuerdan que los ratios financieros son el resultado de relaciones dos cuentas de cualquiera de los estados financieros, lo cual permite tomar decisiones al personal interno y externo de la empresa. Por ejemplo, si se compara el activo circulante con el pasivo circulante, se podrá conocer la capacidad de pago de la empresa. La importancia de ellos radica en poder determinar la magnitud y seguimiento de las variaciones en la empresa en un periodo de tiempo determinado. Flores (2010). Los ratios presenta 4 divisiones, las cuales son:

- Índices de liquidez. Evaluar el grado de capacidad en que una empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo
- Índices de Gestión o actividad. Herramienta que mide el uso del activo y compara la totalidad de las ventas con los activos totales, el material inmovilizado y el activo corriente con sus elementos.
- Índices de Solvencia. Se relaciona los recursos y obligaciones de la empresa.
- Índices de Rentabilidad. medir la capacidad de la organización para lograr más riqueza.

Índice de liquidez

Flores (2010) Indica la capacidad que tiene una empresa para cubrir sus deudas a corto plazo

- a) Capital de trabajo: ratio que mide la suficiencia de la empresa para tapar el pasivo circulante con el activo circulante. Flores (2010)

Asimismo, sirve para saber de cuánto dispone la empresa para continuar invirtiendo en el negocio, siempre y cuando

el pasivo corriente sea menor y que el activo corriente genere un excedente para lograr tener más utilidad.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

- ✓ Lo ideal es que el resultado sea positivo porque se deduciría que la empresa tiene los recursos para continuar con su operatividad.
- b) Razón circulante: señala la proporción de deuda a corto plazo para que el activo pueda cubrirlo. Flores (2010)

$$\text{Razón circulante} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

- ✓ Si ratio > 1, se considera buena capacidad de pago
 - ✓ Si ratio = 1, sus obligaciones son cubiertas
 - ✓ Si ratio < 1, se considera mala capacidad de pago
- c) Prueba o razón Ácida: similar a la razón corriente con la diferencia que se resta los elementos que conforman el inventario. Flores (2010)

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo Corriente}$$

- ✓ Si ratio > 1, la empresa cubre sus obligaciones porque tiene activos líquidos
 - ✓ Si ratio < 1, la empresa no cubre con sus obligaciones porque no tiene activos líquidos
- d) Razón de efectivo o ratio de caja: indica porcentualmente la suficiencia de la empresa sin considerar a las ventas y continúa operando con sus activos más líquidos. Flores (2010)

$$\text{Ratio de Caja} = \frac{\text{Efectivo y equivalentes de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- ✓ Ratio alrededor de 0.30, es aceptable
- ✓ Ratio superior a 0.30, hay exceso de efectivo, se podría decir que no se está siendo productivo con el dinero

Índice de Solvencia

Estos ratios indican la capacidad que tiene la organización para crear fondos y cumplir con sus obligaciones a mediano y largo plazo; evidencia la participación de los acreedores y socios respecto a los recursos de la empresa.

- a) Ratio de Endeudamiento: Este ratio muestra la relación entre el endeudamiento y el patrimonio de la organización. De esta manera se evalúa como la empresa se compone en su estructura de capital, es decir, como consigue financiamiento para realizar sus actividades. (Beltrán, Gómez y Lizarzaburu, 2016, p. 16)

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

- a) Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo: Cuando la empresa asume una o más deudas cuyos importes totales serán pagados en un período superior a un año, entonces es factible calcular el ratio de endeudamiento a largo plazo. Este cálculo dará como resultado el porcentaje que representa la deuda a largo plazo en relación con los recursos propios que tiene la empresa. (Beltrán, Gómez y Lizarzaburu, 2016, p. 16)

$$\text{Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo} = \frac{\text{Pasivo No Corriente}}{\text{Patrimonio}}$$

- b) Ratio de Deuda: Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada. Por el contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores (Beltrán, Gómez y Lizarzaburu, 2016, p. 17)

$$\text{Ratio de Deuda} = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$$

- b) Ratio de Deuda a Largo Plazo:

$$\text{Ratio de Deuda a Largo Plazo} = \text{Pasivo No Corriente} / \text{Activo Total}$$

- c) Ratio de Endeudamiento del Activo No Corriente:

$$\text{Ratio de Endeudamiento del Activo No Corriente} = \text{Patrimonio} / \text{Activo No Corriente}$$

- c) Ratio de Apalancamiento Financiero: Se interpreta como el número de unidades monetarias de activos que se han conseguido por cada unidad monetaria de patrimonio. Es decir, determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros (Beltrán, Gómez y Lizarzaburu, 2016, p. 17)

$$\text{Ratio de Apalancamiento Financiero} = \text{Activo Total} / \text{Patrimonio}$$

Estados Financieros

Flores (2015) define que los estados financieros son documentos que resumen cómo la empresa ha usado sus fondos de los accionistas y acreedores, también muestra la situación financiera de un tiempo determinado. Los estados financieros básicos son el estado de situación financiera, ese documento presenta los activos, pasivos y patrimonio de la empresa; estado de resultados, en ella se puede observar los ingresos de la empresa; el estado de cambios en el patrimonio neto, ese informe muestra las variaciones existentes en las diferentes cuentas de patrimonio, como por ejemplo: capital, excedente de revaluación, reservas y resultados acumulados, entre otros; el estado de flujo de efectivo, en ello se observa los ingresos y egresos de dinero.

Objetivos del análisis de los estados financieros:

Para Flores (2015) “los objetivos del análisis de los estados financieros son:

- Demostrar por qué es importante el capital de trabajo en una organización
- Saber si el negocio es rentable y solvente.
- Medir el desempeño de la empresa en un determinado tiempo y el papel que tiene frente a la competencia.
- Explicar las causas y las consecuencias de la administración gerencial de la empresa donde determine la situación actual en la que se encuentra.
- Determinar la situación de liquidez, endeudamiento, independencia financiera de la empresa.
- Brindar información para la toma de decisiones a los usuarios de los estados financieros: accionistas, gerentes, proveedores, acreedores, entidades financieras, entre otros.

Método de análisis de los estados financieros

Córdoba (2012) indica que entre los principales métodos de análisis de estados financieros tenemos:

- ❖ Análisis vertical: En lo escrito por Córdoba (2012) nos dice que este análisis evalúa los estados financieros y compara las cifras de un determinado periodo en forma vertical con ello se logra determinar la participación de cada cuenta dentro del total en cada uno de los estados que se utilice.
- ❖ Análisis horizontal: Este análisis evalúa las cifras de los estados financieros en dos o más periodos consecutivos, sirve para saber el comportamiento de las cuentas y quienes son las más significativas. (Córdoba, 2012)

2.3. Marco conceptual

- Gestión: “La palabra gestión hace referencia a la administración de las tareas de ejecutarlas con eficiencia y eficacia, siempre apuntando a un objetivo trazable” (Morales y Morales, 2014).
- Crédito: “El crédito es un acuerdo comercial donde se obtiene dinero, bienes o servicios sin dar dinero al momento de obtenerlo a cambio de una promesa de pago de una determinada suma de dinero cuantificada en una fecha establecida”. (Brachfield, 2018, p.13)
- Cobranza: “Es la gestión mediante la cual se hace seguimiento al cobro de una cuenta por concepto de la adquisición de un bien o el pago de algún servicio” (Morales y Morales, 2014)
- Créditos y Cobranzas: Es el área encargada de evaluar la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarle en crédito. Morales y Morales (2014)
- Cuentas por cobrar: “Es el crédito ya originado por la venta de bienes o servicios. (Brachfield, 2015)
- Morosidad: Es aquella persona física o jurídica que no cumple con el pago de su obligación a un plazo establecido. (Brachfield, 2015)
- Liquidez: Hace referencia a la manera como los activos (todo lo que posee la empresa) se conviertan rápidamente en dinero en efectivo, sin perder su valor. (Jaffe, Ross y Westerfield, 2012, p. 21)
- Políticas de cobranza: “Las políticas de cobranza son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes”. Morales y Morales (2014)
- Política de crédito: “Es un documento donde se establecen normas para el otorgamiento de créditos, asimismo, se especifica los objetivos que quieren alcanzar económicamente.”. Morales y Morales (2014)
- Ratios financieras: Son coeficientes que permite analizar las unidades contables y financieras de medida y comparación, en ello se evalúa la situación actual o pasada de una compañía (Flores, 2010)

- Ratios de liquidez: “Son indicadores que en ellos se puede diagnosticar si una empresa tiene la capacidad de generar activos en tesorería, es decir, qué tan rápido los puede convertir en liquidez a corto plazo” (Flores, 2010)
- Capital de Trabajo: “Es un indicador financiero de liquidez que hace referencia a la inversión neta en recursos corrientes o circulantes, fruto de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo”. (Flores, 2010)

2.4. Hipótesis

H1: La gestión de crédito y cobranzas sí impacta en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022.

H0: La gestión de crédito y cobranzas no impacta en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de créditos y cobranzas.	En relación de gestión de crédito, Morales y Morales (2014) señala “un crédito es el acto de entregar algún bien o servicio que posee valor, sobre la base de la confianza, a cambio de recibir otro bien o, incluso, servicio de un valor equivalente o mayor al que, en primera instancia, se entregó en un futuro determinado”.	La dimensión de política de crédito se mide por los indicadores: N° de créditos asignados, Evaluación de crédito y Nivel de cumplimiento de la política de crédito.	Política de crédito	N° de créditos asignados	Nominal	
				Evaluación de crédito	Nominal	
				Nivel de cumplimiento de la política de crédito	Nominal	
			La dimensión de ventas se mide por los indicadores: Contado y Crédito	Ventas	Contado	Nominal
					Crédito	Nominal

	En relación de gestión de cobranza, Morales y Morales (2014) nos dice “la gestión de cobranza comprende el desarrollo de diversas actividades que realiza la empresa para administrar mejor el proceso de cobranza de los fondos de los clientes a fin de evitar el riesgo de tener una cartera en mora”.	La dimensión de política de cobranzas se mide por los indicadores: Procedimientos de cobranzas y Nivel de cumplimiento de la política de cobranzas.	Política de cobranzas	Procedimientos de cobranzas	Nominal
				Nivel de cumplimiento de la política de cobranzas	Nominal
		La dimensión de morosidad se mide por indicadores: Incumplimiento de pago, Monto de la deuda y Clientes con cartera morosa.	Morosidad	Incumplimiento de pago	Nominal
				Monto de la deuda	Nominal
	En relación a la liquidez, Flores (2010) indica que “es la capacidad que	La dimensión de los indicadores de liquidez se mide por los	Indicadores de liquidez	Razón Circulante	De razón
				Ratio de Capacidad de Trabajo	De razón

VARIABLE DEPENDIENTE: Liquidez.	tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones y/o responsabilidades a corto	indicadores: Razón circulante, Ratio de capacidad de trabajo, Prueba ácida y Ratio de caja.		Prueba Ácida	De razón
				Ratio de Caja	De razón
	plazo y convertir los activos en efectivo, sin que pierda su valor".	La dimensión de solvencia financiera se mide por los indicadores de: Ratio de endeudamiento, Ratio de endeudamiento a largo plazo, Ratio de deuda, Ratio de deuda a largo plazo, Ratio de endeudamiento del activo no corriente y el Ratio de apalancamiento financiero.	Solvencia Financiera	Ratio de Endeudamiento	De razón
				Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo	De razón
				Ratio de Deuda	De razón
				Ratio de Deuda a Largo Plazo	De razón
				Ratio de Endeudamiento del Activo No Corriente	De razón
				Ratio de Apalancamiento Financiero	De razón

		<p>La dimensión del análisis financiero se mide por los indicadores: Análisis vertical y Análisis horizontal.</p>	<p>Análisis Financiero</p>	<p>Análisis vertical</p>	<p>De razón</p>
				<p>Análisis horizontal</p>	<p>De razón</p>

Nota: Elaboración propia de la autora

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Para, Hernández y Mendoza (2018) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, por ello, se establecen características con claridad con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestras (p.198).

Por lo tanto, la población de la presente investigación estuvo conformada por la empresa jurídica Afa Group de maquinarias y repuestos E.I.R.L.

3.1.2. Marco muestral

Hernández y Mendoza (2018) menciona que el marco muestral es el conjunto de elementos de la población que tienen posibilidades de acabar formando parte de la muestra finalmente seleccionada (p.199). Así, el marco muestral estuvo representado por la empresa AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.

3.1.3. Unidad de análisis

“La unidad de análisis se refiere al parámetro principal que se está investigando en un proyecto o investigación” (Hernández y Mendoza, p.200).

Para esta investigación, la unidad de análisis fue la empresa comercial AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.

3.1.4. Muestra

Para Hernández y Mendoza (2018) la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (p.200)

La muestra es no probabilística y es igual al total de la población.

Por lo tanto, la muestra fue la empresa AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

- De acuerdo con el fin que persigue

Según, Baena (2017) la investigación aplicada permite disponer de información y alternativas de solución a los problemas (p.15).

La presente investigación es aplicada, porque gracias a los resultados que se obtuvieron y al conocimiento teórico, la empresa AFA GROUP podrá tomar decisiones correctivas con respecto a la gestión de créditos y cobranzas.

- De acuerdo con el alcance de la investigación

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva, es aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. La realización de este tipo de investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental (p. 92). Asimismo, de acuerdo con Hernández y Sampieri (2014), la investigación de alcance explicativo busca responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables (p.85).

Por tal motivo, el presente estudio fue descriptivo – explicativo, porque se describió y explicó cómo actuaron las variables y cómo se manifestaron en los estados financieros de la empresa, logrando obtener un panorama más amplio de la gestión del crédito y el cobro de la empresa.

- Según la temporalidad

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la investigación de corte longitudinal tiene como propósito observar cambios en las variables, analizar las incidencias en un determinado periodo definido.

Por tal motivo, el presente estudio es de corte longitudinal, dado que, para esta investigación se tomó los periodos 2019, 2020 y 2021 para el respectivo análisis.

– Según las fuentes de investigación

Para, Baena (2017) la investigación primaria se caracteriza por compartir información original que será publicada por primera vez sin que haya sido compartida o filtrada por otros autores anteriormente (p.104).

Por tal motivo, el presente estudio fue primario, debido a que se mostró por primera vez el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GRUP.

– Según el enfoque de investigación

Mixto

Baena (2017) mencionaron que, una metodología de investigación mixta está conformada por la mezcla de métodos o paradigmas tanto cuantitativos como cualitativos.

Por lo tanto, parte del estudio es cuantitativo, puesto que, para la recolección de datos se cuantificó la guía de análisis documental a través del análisis de los ratios financieros, posteriormente se analizaron los resultados.

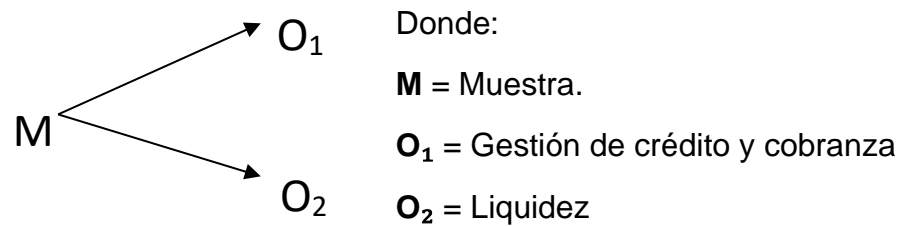
Asimismo, la otra parte del estudio es cualitativo, dado que, se utilizó la técnica de la entrevista para la recolección de información que ayudaron a tener conocimiento más amplio del área de créditos y cobranzas de la empresa.

– Según el diseño de investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p.149).

Por tal razón, el presente estudio fue no experimental, porque se observó y analizó las variables, pero sin realizar algún tipo de manipulación sobre las misma, es decir, se tomó la información tal cual estaba.

Para la presente investigación se utilizó un diseño no experimental de tipo longitudinal, de alcance descriptivo y explicativo, cuyo esquema es el siguiente:



3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

– Técnicas

De acuerdo a Baena (2017) las técnicas, son los medios utilizados para recopilar información, las más destacadas son las observaciones, cuestionarios, entrevistas y encuestas.

Para este trabajo de investigación se utilizó el análisis documental o investigación documental, la utilidad de esta técnica nos permitirá analizar los datos y la información determinando la influencia de la liquidez en la empresa.

Se aplicó en la revisión de las documentaciones contables de la empresa con la finalidad de conocer los índices de liquidez de AFA GROUP de maquinaria y repuestos E.I.R.L.

Adicionalmente, se utilizó la técnica de la entrevista, que de acuerdo con Hernández (2014) es una técnica para obtener información mediante una conversación profesional con una o varias personas, para un estudio analítico de investigación o para contribuir en diagnósticos o tratamientos sociales.

Para efectos del estudio, la entrevista se dio con el contador general de la empresa AFA GROUP de maquinaria y repuestos E.I.R.L., quien

es la persona que está directamente relacionada con el área de créditos y cobranzas.

– Instrumentos

Para Baena (2017) los instrumentos de investigación son como “los apoyos que tienen para que las técnicas cumplan su propósito (p.68) Se empleó como instrumento la guía de análisis de documentos, este instrumento nos permitirá conocer los informes, reportes y todos los documentos generales de la empresa que nos ayudarán a relacionar los objetivos planteados en la investigación, que serán detalladas en la interpretación de los resultados, para ello se utilizó el estado de situación financiera de la empresa de los periodos 2019, 2020 y 2021. Asimismo, se utilizó la guía de entrevista, ya de acuerdo a (Baena, 2017) menciona que “es la base de una entrevista compuesta por una serie de preguntas que se harán al entrevistado” (p.79).

Para efecto de la investigación, la guía de entrevista, se realizó una sucesión de preguntas de tipo abiertas, con la que se permitió una mayor extensión en la obtención de información. En este caso, se aplicó al contador general de la empresa AFA GROUP de maquinarias y repuestos E.I.R.L.

– Validez

La validez de los instrumentos fue mediante el criterio de validación por contenido, puesto que, de acuerdo con Barrios, Gutiérrez, Mayorga y Urrutia (2014) la validez de contenido se define como el juicio lógico sobre la correspondencia que existe entre el rasgo o la característica del aprendizaje del evaluado y lo que se incluye en la prueba o examen

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizaron las técnicas de análisis documental y la entrevista con sus instrumentos, la guía de análisis documental y la guía de entrevista como objeto de recojo de datos para otorgarle cumplimiento al primer objetivo de investigación de la presente tesis. La operatividad de la entrevista tuvo 3 momentos, un momento “pre entrevista”, en el cual se elaboró la guía de entrevista, esta guía

contiene el objetivo que persigue la entrevista, información general del entrevistado y, lo más importante, las preguntas que se realizaron al entrevistado y, evidentemente, la coordinación previa para materializar la entrevista, el momento “entrevista”. La entrevista fue llevada a cabo vía zoom. Por último, el momento “post entrevista”, en este momento se realizó la decodificación de la entrevista, proceso que consisten en extraer las respuestas orales emitidas por el entrevistado a una base escrita para su posterior análisis, para ello se elaboró a través de un diagrama de Ishikawa, el cual organizó las causas del problema principal, las fallas presentes en la gestión de créditos y cobranzas. Por otro lado, para realizar un correcto análisis documental de las políticas de crédito, cobranza y venta, fue de vital importancia, primero, consultar al contador general de la empresa AFA GROUP por la existencia de un marco político que regulara estos procesos, acto seguido se procedió a leer las políticas existentes, con el objetivo de adquirir conocimiento sobre ellas. Después de tener conocimiento de esta información, se procedió a construir la guía de análisis documental, cuya estructura se basó en la elaboración de tablas, las cuales contienen la siguiente información: el nombre del documento, el código del documento, el nombre de la empresa, la autenticidad del documento, el año de vigencia y la fuente. Cabe resaltar que la información consignada en estas tablas fue extraída de la entrevista realizada con anterioridad al contador general de la empresa y de la lectura realizada de las políticas existentes. Y es así como, a partir de esta información se consolida el análisis correspondiente a las políticas de crédito, cobranza y ventas.

Para el segundo objetivo específico se utilizó el análisis documental. Los documentos utilizados fueron los estados de situación financiera de los años 2019; 2020 y 2021. Los datos de estos documentos en mención contribuyeron significativamente en la culminación de la tabla propuesta en la guía de análisis. La tabla muestra los ratios financieros de liquidez pertinentes para la investigación, los cuales fueron: el ratio de razón corriente, el ratio de capital de trabajo, la prueba ácida y el ratio de caja con sus respectivas fórmulas, sus

respectivos parámetros de referencia y, evidentemente, los valores de los ratios obtenidos año a año, los cuales dieron lugar a los histogramas, gráficos que permitieron observar claramente la evolución histórica de cada uno de los ratios, conllevando a un mejor análisis de estos y se utilizó el programa Microsoft Excel para su elaboración. Precisamente, para consolidar un buen análisis de los ratios, más allá de la elaboración de los histogramas, es importante observar los datos que constituyen las fórmulas de los ratios, las cuales en su mayoría son fracciones y/o divisiones (el ratio de capital de trabajo es una sustracción) que, evidentemente, cuentan con un numerador y un denominador. Entonces, si el valor (cociente de la división) del ratio es menor a 1 quiere decir que el denominador es mayor que el numerador, si es igual a 1 quiere decir que el numerador y el denominador son iguales y si es mayor que 1 quiere decir que el numerador es mayor que el denominador. Tomando en cuenta lo recientemente expuesto y comparando el valor obtenido con el parámetro de referencia, se puede deliberar si el ratio es positivo o negativo. Sin embargo, lo mencionado anteriormente, será útil siempre y cuando se analice el ratio de manera individual, pero en el caso de un análisis histórico, en el cual se toma en consideración los datos financieros de varios años, como en este proyecto (3 años), es muy importante deliberar porqué el ratio, de un año con respecto al otro, creció o decreció y esto se debe al cambio numérico del numerador, denominador o de ambos datos que constituyen la fracción/división de cada uno de los ratios, cuyas variaciones, a su vez, se ven influenciadas por los cambios numéricos de las cuentas contables implicadas en las respectivas fórmulas, las cuales tienen, cada una de ellas, un nombre específico.

El procedimiento ejecutado para brindarle cumplimiento al tercer objetivo de investigación es, prácticamente, el mismo, puesto que la técnica e instrumento de recojo de datos utilizados fueron, también, el análisis documental y la guía de análisis documental, respectivamente. Los documentos revisados fueron los mismos, los estados de situación financiera de los años 2019; 2020 y 2021. La

estructura de la guía de análisis es la misma, por consiguiente, la tabla propuesta también lo es, al menos en términos de forma, ya que en lo que respecta al contenido, cambian los ratios (por el cambio del indicador financiero) las fórmulas, los parámetros de referencia y los valores obtenidos cada año. Evidentemente, para el cumplimiento de este objetivo, se tomaron en consideración los ratios financieros de solvencia, los cuales son: el ratio de deuda, el ratio de deuda a largo plazo, el ratio de endeudamiento, el ratio de endeudamiento a largo plazo, el ratio de endeudamiento del activo fijo y el ratio de apalancamiento financiero. La ruta para el cálculo de los ratios y su posterior organización gráfica en histogramas, evidentemente, también es la misma. Las medidas, consideraciones y pautas para la correcta realización del análisis también son las mismas que se detallaron con anterioridad.

De la misma forma, se utilizó el análisis documental para el cumplimiento del cuarto objetivo del presente proyecto de tesis, por ende, se construyó una guía de análisis documental en el programa Microsoft Excel. Los documentos revisados fueron los estados de situación financiera de los años 2019; 2020 y 2021. La guía de análisis documental incluye de manera explícita los documentos revisados, ya que presenta a detalle los montos correspondientes a cada una de las cuentas contables involucradas en dichos estados de situación financiera. Hacia el lado derecho de estos, se elaboró el análisis vertical, aplicando la fórmula del análisis vertical, cabe mencionar que los montos de referencia, en el caso del análisis vertical de los estados de situación financiera, son el total de activos y el total pasivo + patrimonio. Acto seguido, se elaboró el análisis horizontal, evidentemente, aplicando la fórmula del análisis horizontal, en las 2 columnas siguientes, ya que el análisis histórico está en base a 3 años, una estudia los cambios del año 2020 con respecto al 2019 y la otra los cambios del año 2021 con respecto al año 2020.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Objetivo general

Determinar el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

Tabla 1

Análisis Inductivo respecto al impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP.

<i>Gestión de créditos y cobranzas</i>	<i>liquidez</i>	<i>Gestión de créditos y cobranzas</i>	<i>Indicadores de liquidez</i>	<i>Gestión de créditos y cobranzas</i>	<i>Solvencia</i>
<i>La gestión de créditos y cobranzas tuvo un impacto negativo en la liquidez de la empresa AFA GROUP. La inexistencia de una política de créditos que regule el otorgamiento de estos ocasionó que la empresa no cuente con recursos suficientes para hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo, pues al no existir una evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los clientes, la liquidación de las cuentas por cobrar se tornó ineficaz. En la práctica empresarial es muy importante hacerles frente a las obligaciones de corto plazo ya que su cumplimiento asegura la</i>		<i>La gestión de créditos y cobranzas tuvo un impacto negativo en los indicadores de liquidez. Cabe mencionar que, en esta investigación, para el análisis financiero de liquidez, se utilizaron los siguientes ratios (indicadores): Razón Circulante, Ratio de Capital de Trabajo, Test de Prueba Ácida y Ratio de caja. Al cierre del año 2019, la empresa podía hacerle frente 10.38 veces a sus obligaciones de corto plazo (razón circulante), solo con el efectivo disponible y realizable que poseían podían hacerle frente 3.36 veces a sus deudas de corto plazo (test de prueba ácida), incluso, solo con</i>		<i>La gestión de créditos y cobranzas tuvo un impacto negativo en la solvencia financiera de la empresa. Cabe mencionar que, en esta investigación, para el análisis financiero de solvencia, se utilizaron los siguientes ratios (indicadores): Deuda, deuda a largo plazo, endeudamiento, endeudamiento a largo plazo, endeudamiento del activo fijo y apalancamiento financiero. En el año 2019, los recursos propios de la empresa- 51% -eran ligeramente superiores a las deudas que tenían- 49%- (patrimonio: pasivo = 96%), esto quiere decir que las inversiones estaban financiadas, en</i>	

continuidad del negocio, por tal motivo, cuando no se es capaz de hacerle frente y no se cuentan con recursos propios, se debe recurrir al endeudamiento, debido a la insolvencia de la empresa para hacerse cargo de sus obligaciones financieras, cabe precisar que la solvencia está estrechamente relacionada con el endeudamiento y el apalancamiento.

el dinero en efectivo que tenía en caja podía hacerse responsable a un 97% de sus deudas corrientes (ratio de caja) y disponía de un cuantioso saldo positivo para operar (capital de trabajo). En el año 2020, pese a que no existió un problema de liquidez, los ratios de liquidez se redujeron, la capacidad de pago a corto plazo se redujo, solo podía hacerle frente 6.69 veces a sus deudas de corto plazo (razón circulante), 2.19 veces con su efectivo disponible y realizable (test de prueba ácida), al 31% con el dinero en efectivo (ratio de caja) y disponía de menos recursos para operar (capital de trabajo). Si bien es cierto, no eran números negativos, pero ciertamente, eran inferiores a los obtenidos el año pasado. Lamentablemente, para el cierre del año 2021, la empresa no tenía liquidez, no podía hacerles frente a sus deudas de corto plazo ni con su dinero en efectivo- solo al 3%- (ratio de caja), ni con su efectivo disponible y realizable- solo al 39%-(test de prueba ácida), ni con todos sus recursos corrientes- solo al 77%- (razón corriente) y, evidentemente, no disponía con recursos para operar. Todos estos efectos

mayor medida, por recursos propios que por terceros (endeudamiento/deuda), incluso los activos fijos estaban financiados totalmente por recursos propios- en un 185% -(endeudamiento del activo fijo), asimismo, cada sol invertido por la empresa generaba 0.96 céntimos de activo, respaldado por financiamiento externo (apalancamiento financiero). Para el año 2020, las deudas que tenía la empresa pasaron a ser superiores a sus propios recursos (patrimonio: pasivo = 1.11), las inversiones de la empresa estaban financiadas en un 53% por terceros y en un 47% por recursos propios (endeudamiento/deuda); sin embargo, los activos fijos se mantenían financiados- en un 179%- por capital propio (endeudamiento del activo fijo) y cada sol invertido por la empresa generaba 1.11 soles de activos, el cual estaba financiado por deuda (apalancamiento financiero). Finalmente, para el cierre del año 2021, la empresa siguió volviéndose insolvente. Los pasivos representaban 163% de los recursos propios de la empresa (endeudamiento), esto refleja el financiamiento de las inversiones de la empresa, el cual estuvo

negativos en los indicadores (ratios) de liquidez se originaron, básicamente, por el otorgamiento irresponsable de créditos, sin previa evaluación de la capacidad de pago de los clientes y por la ineficaz gestión de las cuentas por cobrar, es decir, de la cobranza, la cual generó que los clientes no puedan liquidar sus deudas contraídas con la empresa dentro de los plazos establecidos, cayendo en un problema de liquidez.

constituido en un 62% por deuda y 38% por recursos propios (deuda), los activos fijos estaban cubiertos de manera parcial por los recursos propios de la empresa- solo al 67% - (endeudamiento del activo fijo) y por cada sol invertido por la empresa se generaban 1.63 soles de activo, que los asumía el financiamiento externo. Este problema de insolvencia financiera en la empresa está relacionado directamente con los problemas de liquidez que, como ya se había mencionado recientemente, hubo entre los años 2020 - 2021, problemática que, a su vez, se originó por la mala gestión de los créditos y las cobranzas.

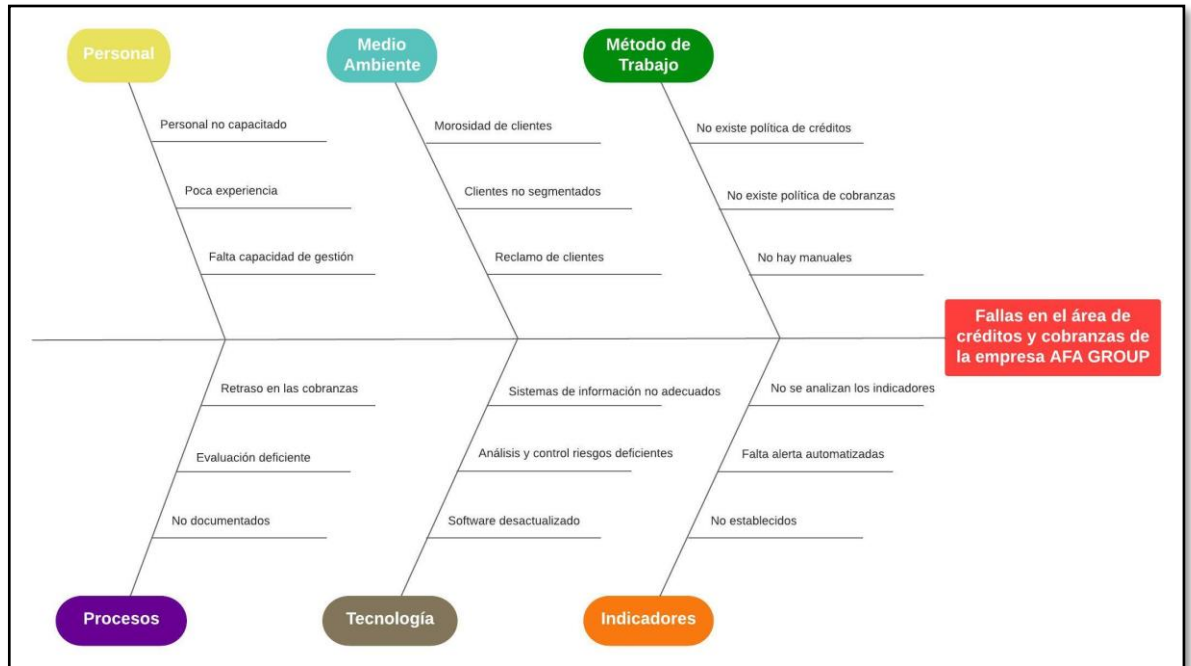
Nota: Análisis de los investigadores respecto del impacto generado de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP S.A.C.

Objetivos Específicos

O.E. 1. Identificar las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

Figura 1.

Diagrama de Ishikawa.



Elaborado por: La Autora

Fuente: Guía de Entrevista

Nota: Como se puede apreciar en la figura 1, las fallas en el área de créditos y cobranzas de la empresa AFA GROUP se debe a múltiples factores, por ejemplo:

No existen procesos documentados ni debidamente establecidos, lo cual genera deficiencias en el proceso de evaluación al cliente, retraso en las cobranzas, y dificulta el desarrollo de las actividades en la empresa, sumado a que, en su método de trabajo, no hay políticas definidas, tanto de créditos como de cobranzas lo que genera incertidumbre al momento de la ejecución de actividades y en la toma de decisiones. El medio ambiente del área está sujeto a cliente morosos que no están debidamente segmentados a través de una matriz de riesgos y hay reclamos por parte de los clientes en la gestión de cobros. El personal no está capacitado, se contrató nuevo personal, pero este no ha tenido una inducción y capacitación por parte de la empresa. Se aprecia los colaboradores tienen poca experiencia en el cargo que ocupan y presentan poca capacidad de gestión en sus actividades. En cuanto a la tecnología, cuentan con un software desactualizado el cual data de hace 6 años, por lo tanto, no permite realizar un análisis y control de riesgos acorde a las necesidades actuales de la empresa. Además, los reportes que se generan están incompletos y adicionalmente tienen que ser trabajados en un Excel. Por último, no existen

indicadores establecidos, que permitan identificar si las actividades se están desarrollando adecuadamente, o si es necesario realizar los ajustes y/o cambios correspondientes.

Tabla 2

Política de crédito

Nombre del documento	Código
Política de crédito	No presenta
Se verifica	Empresa
No	Afa Group de Maquinarias y Repuestos E.I.R.L.
Año	2022
Nota	

La empresa AFA GROUP no presenta o no dispone de una política de crédito, basa sus operaciones, evaluación del crédito, de forma empírica y con la experiencia que se fue generando desde sus inicios. Hasta antes del 2022, la encargada de conceder y evaluar los créditos era la tesorera, cuyo criterio para otorgar crédito era el nivel de ventas de sus clientes a quienes les daba crédito de 30, 90 hasta 120 días y no hacía uso de la central de riesgo SENTINEL para evaluar si el cliente cumplía con las expectativas para brindar crédito. En el año 2022 le concedieron la responsabilidad al contador general de asumir el cargo de analista de crédito, teniendo doble función, velar por la contabilidad de la empresa y evaluar a los clientes si se les da crédito o no; sin embargo, aún no se ha implementado una política, pero sí se ha mejorado en los criterios que se utilizan para su evaluación. Se segmentó a los clientes a través de una matriz de riesgo, las condiciones de crédito cambiaron, ya no de 30, 60, sino 7 días de crédito cuando es un cliente nuevo tomando en cuenta la evaluación en SENTINEL para verificar si el cliente cumple con las expectativas de brindar el crédito, si se identifica que es un cliente en alto riesgo no se le puede dar crédito y se le informa que solo puede ser al contado, caso contrario, si cumple con las expectativas como inicio se le da 7 días y conforme se evaluando al cliente ya se le puede ir ampliando un poco más la condición de crédito.

Elaborado por: La Autora

Fuente: Guía de Análisis Documental

Nota: Se observa que hay una mejora en los criterios para evaluar a un cliente al momento de otorgar un crédito, sin embargo, aquellos lineamientos no están estipulados en un manual, en una política como consecuencia de ello, no hay difusión de ello, ya que esa información que aplica el contador para conceder un crédito no la saben las personas que tiene a cargo.

Tabla 3

Política de Cobranzas

Nombre del documento		Código
Política de Cobranzas		AFA-P-COB01
Se verifica	Empresa	
Si	Afa Group de Maquinarias y Repuestos E.I.R.L.	
Año	2022	
Nota		

La empresa AFA GROUP tiene una política de cobranzas, llamado Guía Manual Políticas de Cobranza. El documento está constituido por 9 folios, la primera hoja es la portada del documento; la segunda hoja, estipula la finalidad, los objetivos, el responsable, las definiciones de lo términos, el alcance, la vigencia y la publicación del Manual de Políticas de Cobranzas; la tercera hoja, abarca las declaraciones de políticas de cobranza: la cobranza y el cliente en la empresa AFA GROUP la cual menciona la finalidad, los lineamientos y los responsables de llevarlo a cabo; la cuarta hoja, menciona las consideraciones generales de la cobranza donde resalta las tres formas de realizar las cobranzas, en forma preventiva, en forma pre judicial, y en última instancia, la cobranza judicial; la quinta hoja, detalla los lineamientos la cobranza preventiva cuya finalidad es prevenir la morosidad en los pagos de las facturas de crédito, la responsabilidad en la negociación entre ambas partes, cliente y AFA GROUP, es del Analista de Créditos. AFA GROUP realizará la cobranza preventiva a los clientes con continuos antecedentes de atrasos, antes de producirse el vencimiento de su obligación, recordándole el pago puntual de su cuota correspondiente, se realiza un registro actualizado en el sistema informático sobre las gestiones de cobranza preventiva efectuadas, en esa misma hoja menciona los lineamientos para la cobranza pre judicial, busca recuperar sin recurrir a la vía judicial el crédito otorgado al cliente que no cumplió con las obligaciones de pago pactadas. El cliente moroso es el responsable de todos los gastos incurridos en la gestión prejudicial. Los gastos por visitas efectuadas tanto al titular como el fiador de una cuenta morosa serán cargados al cliente de acuerdo con las políticas internas de la organización; las sexta hoja, expone la última forma de cobranza, cobranza judicial, se realiza como la última instancia de negociación de pago entre el cliente y AFA



GROUP; evidentemente se busca recuperar de alguna u otra forma al crédito otorgado al cliente que no cumplió con las obligaciones de pago pactadas, perjudicándose la liquidez de la organización; la séptima hoja, abarca las restricciones a los morosos, cuya finalidad es aplicar restricciones a los clientes morosos a fin de que se restablezca su responsabilidad y evaluar la probabilidad de ser sujeto de crédito nuevamente para AFA GROUP; la octava hoja, detalla la auditoria en las cobranzas con el fin de comprobar el desarrollo y seguimiento en las cobranzas acorde con los reglamentos y las leyes vigentes, finalmente, última hoja muestra el glosario de términos utilizados en el documento.

	FUENTE	AFA GROUP
Elaborado por: La Autora Fuente: Guía de Análisis Documental		

Nota: La política está elaborada de acuerdo a las necesidades de la empresa, puesto que los lineamientos tienen que estar sujeto a los objetivos que se plantean la empresa; sin embargo, aún no está vigente el manual porque no está revisado ni aprobado por el Gerente General. La encargada de cobranzas realiza su gestión de manera empírica e indicaciones del contador general, que a su vez es el supervisor del área de créditos y cobranzas. Es recomendable que se difunda la política de cobranzas para que el personal sepa cómo seguir el proceso y/o procedimiento de recuperación de los fondos.

Tabla 4

Política de ventas

Nombre del documento	Código
Política de venta	No presenta
Se verifica	Empresa
No	Afa Group de Maquinarias y Repuestos E.I.R.L.
Año	2022
Nota	

La empresa AFA GROUP no cuenta con una política de ventas. La gestión de esta área lo que hace es recibir las solicitudes, luego cotizan, para ello, revisan stock, precios de costo, importaciones y después de hacer ese previo análisis, envían la cotización. Posteriormente, se recibe la Orden de Compra, luego de ello, se programa el despacho y luego se factura.

Elaborado por: La Autora
Fuente: Guía de Análisis Documental

Nota: La gestión de ventas de la empresa se lleva a cabo de forma empírica y no hay sustento lógico, ordenado y esquematizado de cómo evaluar una venta con métricas que reflejen si esa venta es óptima o no. Por lo que se recomienda implementar una política de ventas con el objetivo de determinar la cuota de venta al contado y crédito (porcentaje de venta al crédito y al contado) que permita contar con recursos que solventen las deudas

de corto plazo (liquidez) y, al mismo tiempo, que permita ganar mercado por el otorgamiento de esta modalidad de venta a crédito y así no perder el vínculo comercial.

O.E. 2. Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de los indicadores de liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

Tabla 5

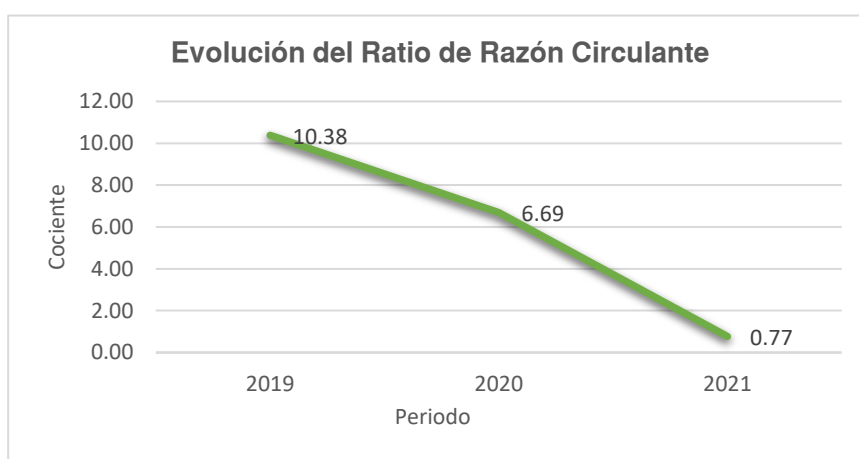
Indicadores de liquidez

Indicadores de liquidez						
Razón Circulante	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Activo corriente	5,090,203.00	6,167,339.00	688,598.00	10.38	6.69	0.77
Pasivo Corriente	490,354.00	922,183.00	897,546.00			

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.

Evolución del ratio de razón circulante



Fuente: Elaboración propia

Nota: El Ratio de Razón Circulante mide la capacidad que tiene la empresa para responder a sus obligaciones de corto plazo (liquidez) y su parámetro de referencia oscila entre 2 - 2.5. En el año 2019, la empresa podía hacer frente 10.38 veces a sus obligaciones exigibles, este año la empresa gozaba de una excelente liquidez, ya que la empresa se

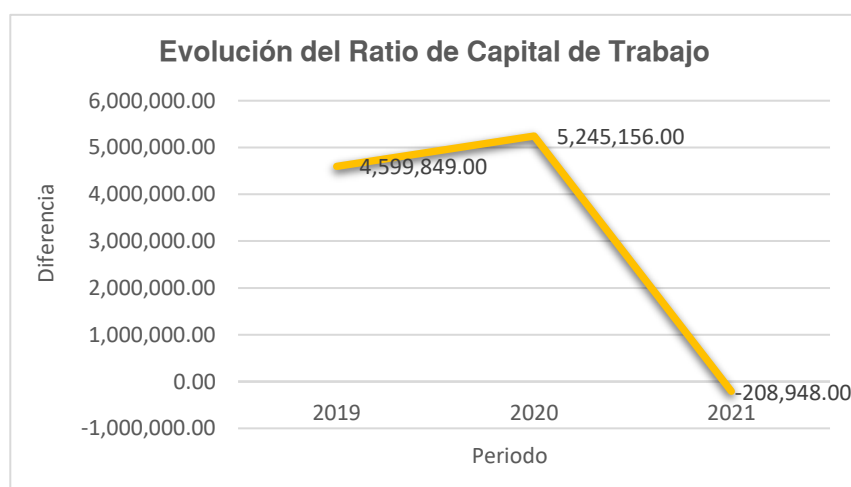
podía, incluso, sobre endeudar, pero, aun así, tenía la capacidad de poder hacerle frente a ello. Para el año 2020, la capacidad de pago de los pasivos corrientes decreció en un 35.5%, pero, aun así, AFA GROUP tenía la capacidad de responder a sus obligaciones corrientes hasta 6.69 veces, es decir, aún existía liquidez. Para el año 2021, la liquidez se diluyó, el ratio estaba por debajo de la unidad, es decir, la empresa no tenía la capacidad de hacer frente, en su totalidad (solo 77%), a sus deudas corrientes, esto principalmente a la caída de la cuenta de efectivos y equivalentes de efectivo (cuenta 10).

Ratio de Capacidad de Trabajo	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Activo corriente–Pasivo Corriente	5,090,203.00	6,167,339.00	688,598.00	4,599,849.00	5,245,156.00	-208,948.00
	490,354.00	922,183.00	897,546.00			

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.

Evolución del Ratio de Capital de Trabajo



Fuente: Elaboración Propia

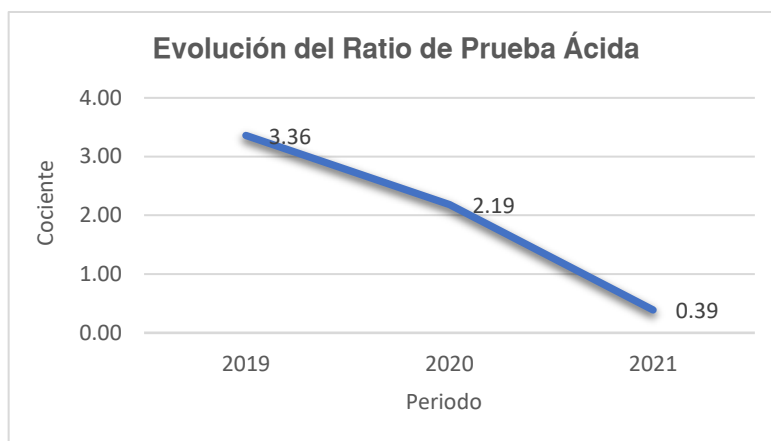
Nota: El Ratio de Capital de Trabajo es la diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes y el resultado de esta sustracción es lo que dispone la empresa para poder operar. En el año 2019, AFA GROUP, tenía más de 4 millones y medio de soles para operar después de pagar sus deudas de corto plazo, indicador positivo. Para el año 2020, esta cifra se incrementó con respecto al año anterior, de 4 millones y medio de soles a más de 5 millones de soles después de hacerle frente a sus deudas corrientes, básicamente, por el crecimiento de las cuentas por cobrar. Para el año 2021, como ya era predecible, la empresa no tenía activos corrientes ni para cubrir sus deudas de corto plazo, por consiguiente, mucho menos recursos para operar, esta situación refleja una carencia de liquidez y una necesidad de financiamiento para capital de trabajo.

Prueba Ácida	2019	2020	2021	2019	2020	2021
(Activo corriente–Inventarios)	1,650,159.00	2,016,894.00	380,101.00			
Pasivo Corriente	490,354.00	922,183.00	897,546.00	3.36	2.19	0.39

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

Evolución del Ratio de Prueba Ácida



Fuente: Elaboración Propia

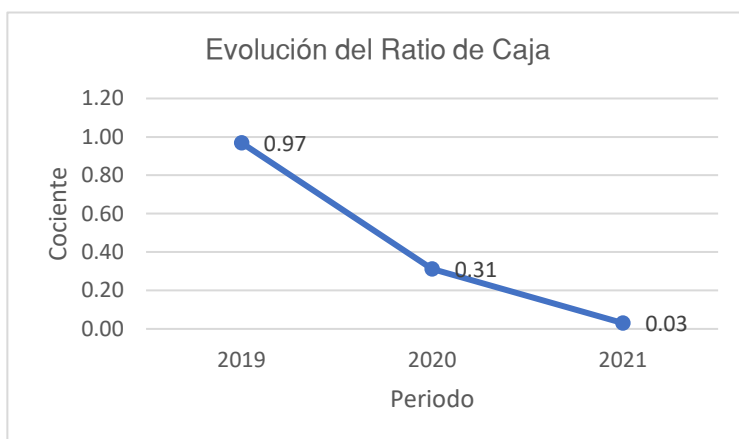
Nota: El Ratio de Prueba Ácida es un indicador muy parecido al Ratio de razón corriente; sin embargo, este busca ir más allá en términos de liquidez ya que solo trabaja con cuentas de efectivo disponible (efectivo y equivalentes de efectivo) y de efectivo realizable (cuentas por cobrar) y elimina los inventarios, que no implican directamente dinero en efectivo, pese a que son activos corrientes. En el año 2019, el cociente del ratio fue de 3.36, lo cual implica una buena liquidez ya que la empresa estaba en la capacidad de pagar 3.36 veces sus deudas de corto plazo con sus activos corrientes más líquidos. En el año 2020, el ratio descendió de 3.36 a 2.19, es decir había una menor liquidez ácida con respecto al año anterior, pero se mantenía sólida para responder satisfactoriamente a sus deudas corrientes, pues le podía hacer frente 2.19 veces con sus cuentas líquidas de activo corriente. Para el año 2021, como ya se sabe, era imposible pagar las deudas exigibles con los activos disponible y realizable.

Ratio de Caja	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Efec. Y Equiv. De Efec.	475,331.00	287,425.00	27,315.00			
Pasivo Corriente	490,354.00	922,183.00	897,546.00	0.97	0.31	0.03

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5.

Evolución del Ratio de Caja



Fuente: Elaboración Propia

Nota: Si el Ratio de Prueba Ácida estaba más enfocado en la liquidez, el Ratio de Caja lo es aún más, pues este busca relacionar solo la cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo con los pasivos corrientes, con el objetivo de medir la capacidad de pago de las deudas corrientes con el activo disponible. Para el año 2019, la empresa alcanzó un Ratio de Caja de 0.97%, lo cual demostraba que con el dinero que había en la caja fuerte o en la cuenta bancaria AFA GROUP podía cubrir, casi en la totalidad, todas sus deudas de largo plazo. Para el año 2020, el cociente del ratio se redujo en un 68%, ahora la empresa solo puede pagar el 31% de sus pasivos corrientes con su activo disponible, el resto (69%) tendría que ser costeadado con las demás cuentas de activo corriente (cuentas por cobrar e inventarios). Para el año 2021, El Ratio de Caja, prácticamente, se diluyó, pues cayó a 0.03, en otras palabras, el dinero en efectivo es incapaz de hacerle frente por si solo a las deudas de corto plazo.

Tabla 6

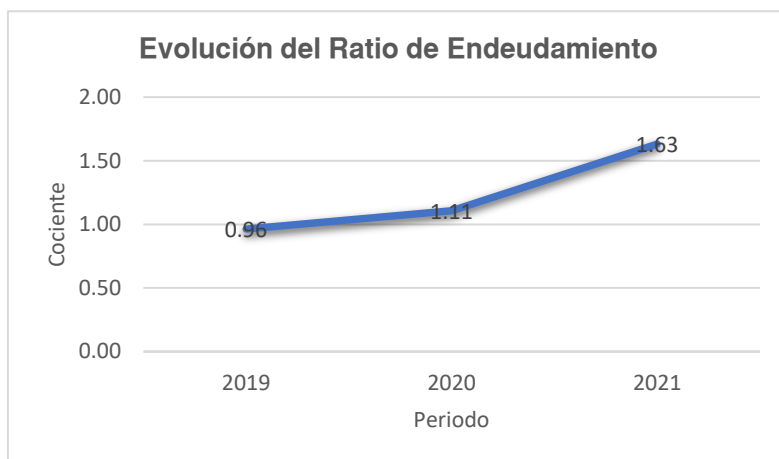
Solvencia Financiera

Solvencia Financiera						
Ratio de Endeudamiento	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Pasivo	3,449,930.00	4,408,721.00	989,545.00	0.96	1.11	1.63
Patrimonio	3,581,399.00	3,980,073.00	606,634.00			

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6.

Evolución del Ratio de Endeudamiento



Fuente: Elaboración Propia

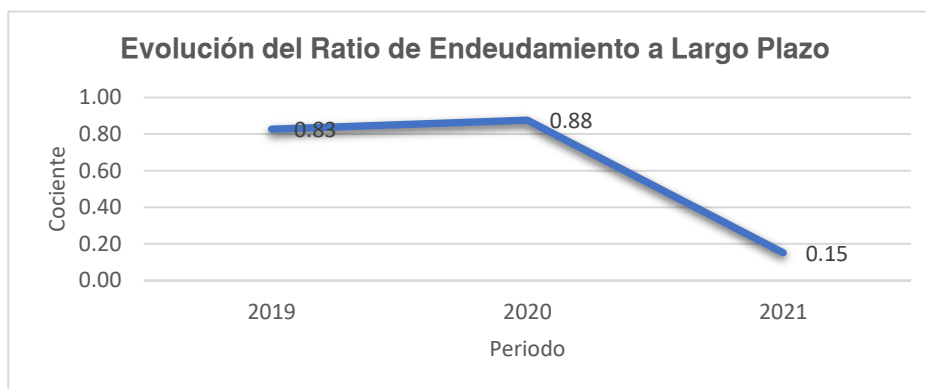
Nota: El Ratio de Endeudamiento mide la proporción del pasivo con respecto al patrimonio de la empresa, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo esta ratio oscila entre 0.65 - 1.5. Como se puede observar, en el año 2019, el cociente del ratio se acercaba significativamente al 1.0 (0.96), lo cual quiere decir que el pasivo estaba casi a la altura del capital, en otras palabras, las inversiones, en aquel año, estaban financiadas al 49% por terceros y el otro 51% por los accionistas de AFA GROUP, situación financieramente saludable. Para el año 2020, el Ratio de Endeudamiento ascendió a 1.11, es decir, las inversiones pasaron a ser financiadas ligeramente en mayor medida por terceros que por los propios accionistas de la empresa, esto se ve respaldado en el crecimiento de las cuentas de pasivo de este año con respecto al año 2019, especialmente la que compete a la de las obligaciones financieras (cuenta 45). En el año 2021, el Ratio de Endeudamiento se acrecentó aún más, incluso excedió el parámetro de referencia, en otras palabras, ya no se trataba de una situación financieramente saludable; sin embargo, esto se originó sustancialmente por la caída de las cuentas de capital y no por un crecimiento de las cuentas de pasivo como en el año anterior, de hecho, estas cuentas disminuyeron con respecto al año 2020.

Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Pasivo no Corriente	2,959,576.00	3,486,538.00	91,999.00	0.83	0.88	0.15
Patrimonio	3,581,399.00	3,980,073.00	606,634.00			

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7.

Evolución del Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo



Fuente: Elaboración Propia

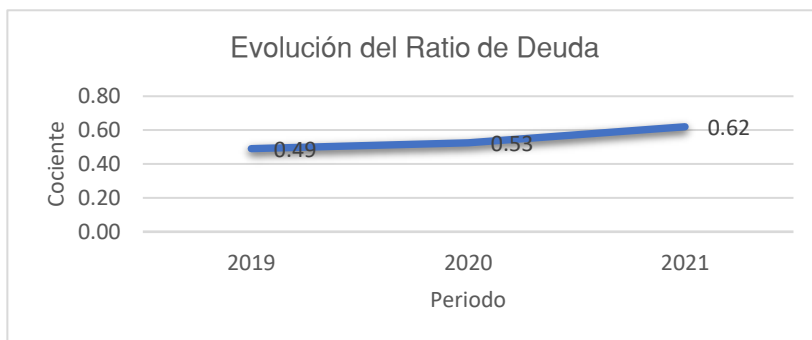
Nota: El Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo mide la proporción del pasivo no corriente con respecto al patrimonio de la empresa, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 0.65 - 1.5. En el año 2019, el cociente del Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo fue de 0.83, lo cual demuestra que aquellas obligaciones a vencer en un plazo superior a 1 año no superan los recursos propios de AFA GROUP, detalle que era de esperarse, pues ni el pasivo total (pasivos corrientes + pasivos no corrientes) superaban el capital de la empresa. Para el año 2020, las cuentas de pasivo de AFA GROUP se acrecentaron con respecto a sus recursos propios, tanto las de corto como las de largo plazo; sin embargo, fueron las de corto plazo las que se incrementaron más (0.88) con respecto a las del pasivo no corriente (0.18), esto explica el ligero crecimiento del Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo del año 2019 al 2020 con respecto al Ratio de Endeudamiento de los mismos años en cuestión, por ello se puede decir que en el año 2020, las inversiones se financiaron en mayor medida por pasivos de tipo corrientes. Para el año 2021, el Ratio de Endeudamiento de Largo Plazo cayó sustancialmente, de 0.88 que se registró en el año 2020 a 0.15, producto de la caída de un 97% de la cuenta de obligaciones financieras, que constituye en su totalidad el pasivo no corriente de la empresa, pese a ello y a las reducciones de las otras cuentas de pasivo (pasivo corriente) el Ratio de Endeudamiento Total creció por la fuga de capital de la empresa, como ya se había mencionado con anterioridad.

Ratio de Deuda	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Pasivo	3,449,930.00	4,408,721.00	989,545.00	0.49	0.53	0.62
Activo	7,031,329.00	8,388,794.00	1,596,179.00			

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8.

Evolución del Ratio de Deuda



Fuente: Elaboración Propia

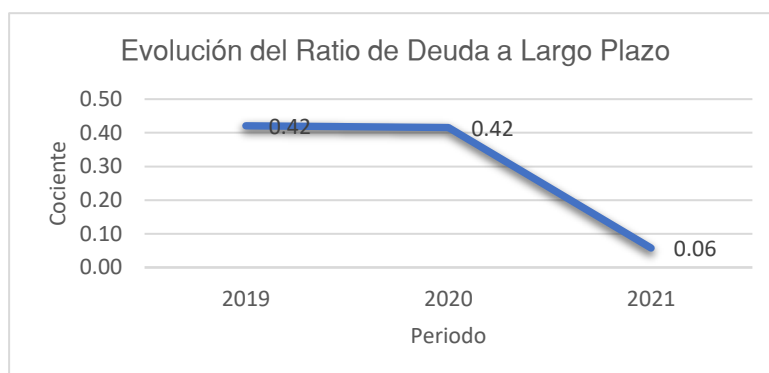
Nota: El Ratio de Deuda mide la proporción del pasivo con respecto al activo de la empresa, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 0.4 - 0.6. En el año 2019, el 0.49 del activo representaba los pasivos, en otras palabras, las inversiones de la empresa estaban financiados en un 49% por terceros y un 51% por los accionistas de la empresa, panorama positivo financieramente para AFA GROUP. Para el año 2020, se incrementó el cociente del ratio, pues la empresa pasó a estar financiada en mayor medida por deuda (de 49% a 53%) con respecto a sus propios recursos (de 51% a 47%), producto del crecimiento de las cuentas de pasivo, tanto de corto como de largo plazo. Finalmente, para el año 2021, el comportamiento fue el mismo, la empresa paso a estar financiada aún en mayor medida, con respecto al año 2020, por terceros (de 53% a 62%) que por sus accionistas (de 47% a 38%); sin embargo, los motivos no fueron los mismos con respecto al año anterior, esta vez se debió, como ya se conoce, por una reducción de las cuentas que constituyeron, en aquel año, el capital de la empresa y no por aumento de la deuda.

Ratio de Deuda a Largo Plazo	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Pasivo no Corriente	2,959,576.00	3,486,538.00	91,999.00	0.42	0.42	0.06
Activo	7,031,329.00	8,388,794.00	1,596,179.00			

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9.

Evolución del Ratio de Deuda a Largo Plazo



Fuente: Elaboración Propia

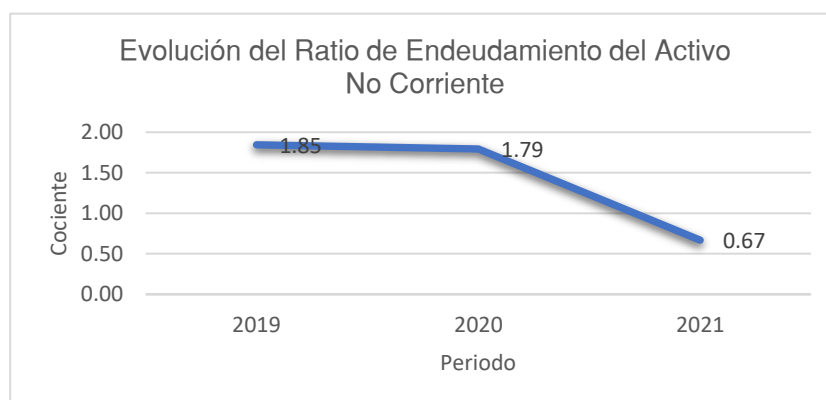
Nota: El Ratio de Deuda a Largo Plazo mide la proporción del pasivo no corriente con respecto a los activos de la empresa, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 0.4 - 0.6. En el año 2019, el 42% de los activos estaban financiados por pasivos no corrientes, es decir por obligaciones financieras (cuenta 45) o financiamiento de terceros. Para el año 2020, el comportamiento del ratio se ha mantenido, prácticamente, constante (42%); pese al ligerísimo incremento del pasivo total (pasivo corriente + pasivo no corriente), no está de más mencionar que esto se debe, evidentemente, por el incremento de las cuentas del pasivo corriente. Para el año 2021, el Ratio de Deuda de Largo Plazo cayó significativamente de 0.42 a 0.06, es decir que las inversiones de AFA GROUP se pasaron a financiar con deuda a largo plazo por solo un 6%, esto se debió por la caída sustancial de las obligaciones financieras (cuenta 45) con respecto al año 2020 (caída de 97%).

Ratio de Endeudamiento del Activo no Corriente	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Patrimonio	3,581,399.00	3,980,073.00	606,634.00			
Activo no Corriente	1,941,126.00	2,221,455.00	907,581.00	1.85	1.79	0.67

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10.

Evolución del Ratio de Endeudamiento del Activo No Corriente



Fuente: Elaboración Propia

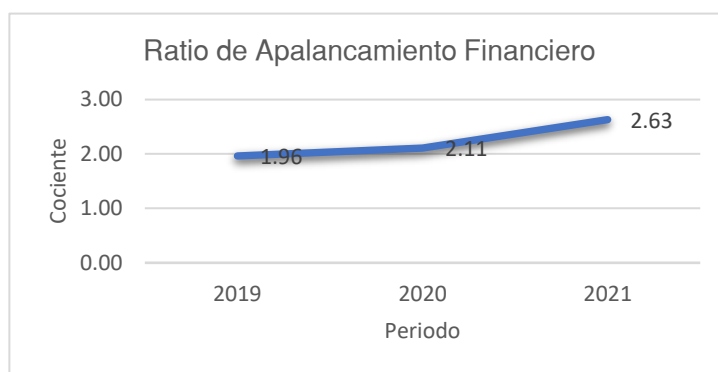
Nota: El Ratio de Endeudamiento del Activo No Corriente mide la proporción del patrimonio con respecto al Activo No Corriente, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 0.5 - 1.0. Para el año 2019, el cociente del ratio fue de 1.85, esto quiere decir que la totalidad de los activos no corrientes (activos fijos), los cuales suelen ser inmuebles, maquinaria y equipos han sido financiados con recursos propios de la empresa. Para el año 2020, este ratio se mantuvo por encima del 100% (1.79), lo cual continuaba asegurando el financiamiento propio (a través del patrimonio de la empresa) de los activos fijos, pese a que hubo una ligerísima caída del propio ratio. Finalmente, para el año 2021, el ratio experimentó una caída significativa, de 1.79 a 0.67; lo cual generó que los activos corrientes sean mayores al patrimonio de la

empresa; aunque no por mucho (0.63%), esto implica que AFA GROUP tuvo que recurrir al financiamiento, mediante terceros, para solventar el resto de su inversión, constituida por el 0.63% correspondiente al activo fijo (no corriente) sin cubrir y por la totalidad de los activos corrientes.

Ratio de Apalancamiento Financiero	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Activo	7,031,329.00	8,388,794.00	1,596,179.00			
Patrimonio	3,581,399.00	3,980,073.00	606,634.00	1.96	2.11	2.63

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11.
Ratio de Apalancamiento Financiero



Fuente: Elaboración Propia

Nota: El ratio de Apalancamiento Financiero mide la proporción de activo con respecto al patrimonio (multiplicador del capital), está muy relacionado con el Ratio de Endeudamiento y su parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 1.65 - 2.5; sin embargo, mientras menos elevado sea el cociente del ratio significará un menor nivel de endeudamiento, detalle financieramente saludable, pues en líneas generales, es mejor que la empresa se financie con recursos propios; que por medio de la deuda. En este caso, en el año 2019 y en el año 2020 el ratio se mantuvo dentro del parámetro de referencia aceptable; aunque con un pequeño incremento entre el ratio del 2019 con respecto al año 2020 (de 1.96 a 2.11), esto quiere decir que el ratio de Endeudamiento en aquellos años, visto con anterioridad, también estaba dentro de su parámetro de referencia aceptable, ya que el valor del ratio de Apalancamiento Financiero sugería que los pasivos no eran mayores que el patrimonio y si en caso lo eran, lo eran, pero no por más de un 10%. Para el año 2021, si se incrementó el presente ratio, incluso se colocó por encima del parámetro de referencia aceptable, lo cual demostraba que la deuda estaba en ventaja (mayor al 10%) con respecto a el patrimonio de la empresa, por lo cual se podría decir que la empresa, hasta el 31 de diciembre del año 2021, estaba financiada en mayor medida por deuda que por recursos propios, justamente a causa de la fuga de capitales de la empresa.

O. E. 4. Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas mediante el análisis financiero de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

Tabla 7

Análisis Financiero (Análisis vertical y horizontal) – Periodo 2019, 2020 y 2021



AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y RESPUESTOS E.I.R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019, 2020 Y 2021
SOLES

ACTIVO	Análisis		Análisis		Análisis		PASIVO	Análisis		Análisis		Análisis	
	2019	Vertical (%)	2020	Vertical (%)	2021	Vertical (%)		2019	Vertical (%)	2020	Vertical (%)	2021	Vertical (%)
ACTIVO CORRIENTE							PASIVO CORRIENTE						
Efectivo y equivalentes de efectivo	475331	6.76%	287425	3.43%	27315	1.71%	Trib y aport sist pens y salud p pagar	105790	1.50%	138149	1.65%	140938	8.83%
Ctas por cobrar comerciales - terc	1125257	16.00%	1607836	19.17%	321439	20.14%	Remuneraciones y particip por pagar	30021	0.43%	131301	1.57%	6495	0.41%
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	2062	0.03%	11721	0.14%		0.00%	Ctas por pagar comerciales - terceros	295427	4.20%	637970	7.61%	227253	14.24%
Ctas por cob cobrar diversas - terceros	36250	0.52%	80548	0.96%	700	0.04%	Ctas por pagar acción, directores y ger	51683	0.74%		0.00%		0.00%
Serv y otros contratados por anticipado	8806	0.13%	27627	0.33%	92	0.01%	Ctas por pagar accionist (soc, partic) y direct		0.00%		0.00%	34000	2.13%
Mercaderías	3416170	48.58%	4148216	49.45%	308497	19.33%	Ctas por pagar diversas - terceros	7433	0.11%	14763	0.18%	488860	30.63%
Materiales aux, suministros y repuestos	2453	0.03%	1737	0.02%	30555	1.91%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	490354	6.97%	922183	10.99%	897546	56.23%
Existencias por recibir	23874	0.34%	2229	0.03%		0.00%	PASIVO NO CORRIENTE						
Otros activos corrientes		0.00%		0.00%	31318	1.96%	Obligaciones financieras	2959576	42.09%	3486538	41.56%	91999	5.76%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5090203	72.39%	6167339	73.52%	719916	45.10%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	2959576	42.09%	3486538	41.56%	91999	5.76%
ACTIVO NO CORRIENTE							TOTAL PASIVO	3449930	49.07%	4408721	52.55%	989545	61.99%
Activ adq en arrendamiento finan.	451677	6.42%	451677	5.38%		0.00%	PATRIMONIO						
Inmuebles, maquinaria y equipo	1867634	26.56%	2382276	28.40%		0.00%	Capital	1000000	14.22%	1000000	11.92%	15000	0.94%
Propiedades, planta y equipo		0.00%		0.00%	1023412	64.12%	Resultados acumulados positivos	2157760	30.69%	2409642	28.72%	171292	10.73%
Depreciación de 1,2 e IME acumulados	-597797	-8.50%	-809400	-9.65%		0.00%	Resultados acumulados negativos		0.00%		0.00%		0.00%
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados		0.00%		0.00%	-147149	-9.22%	Utilidad del ejercicio	423639	6.03%	570431	6.80%	420342	26.33%
Activo diferido	219612	3.12%	196902	2.35%		0.00%	Pérdida del ejercicio		0.00%		0.00%		0.00%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1941126	27.61%	2221455	26.48%	876263	54.90%	TOTAL PATRIMONIO	3581399	50.93%	3980073	47.45%	606634	38.01%
TOTAL ACTIVO	7031329	100.00%	8388794	100.00%	1596179	100.00%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7031329	100%	8388794	100.00%	1596179	100%

AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y RESPUESTOS E.I.R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019, 2020 Y 2021

SOLES

ACTIVO	Análisis Horizontal					PASIVO	Análisis Horizontal				
	2019	2020	2021	2020:2019	2021:2020		2019	2020	2021	2020:2019	2021:2020
ACTIVO CORRIENTE						PASIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalentes de efectivo	475331	287425	27315	-0.40	-0.90	Trib y aport sist pens y salud p pagar	105790	138149	140938	0.31	0.02
Ctas por cobrar comerciales - terc	1125257	1607836	321439	0.43	-0.80	Remuneraciones y particip por pagar	30021	131301	6495	3.37	-0.95
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	2062	11721		4.68	-1.00	Ctas por pagar comerciales - terceros	295427	637970	227253	1.16	-0.64
Ctas por cob cobrar diversas - terceros	36250	80548	700	1.22	-0.99	Ctas por pagar acción, directores y ger	51683			-1.00	
Serv y otros contratados por anticipado	8806	27627	92	2.14	-1.00	Ctas por pagar accionist (soc, partic) y direct			34000		
Mercaderías	3416170	4148216	308497	0.21	-0.93	Ctas por pagar diversas - terceros	7433	14763	488860	0.99	32.11
Materiales aux, suministros y repuestos	2453	1737	30555	-0.29	16.59	Ctas por pagar diversas - relacionadas					
Existencias por recibir	23874	2229		-0.91	-1.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	490354	922183	897546	0.88	-0.03
Otros activos corrientes			31318			PASIVO NO CORRIENTE					
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5090203	6167339	719916	0.21	-0.88	Obligaciones financieras	2959576	3486538	91999	0.18	-0.97
ACTIVO NO CORRIENTE						TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	2959576	3486538	91999	0.18	-0.97
Activ adq en arrendamiento finan.	451677	451677		0.00	-1.00	TOTAL PASIVO	3449930	4408721	989545	0.28	-0.78
Inmuebles, maquinaria y equipo	1867634	2382276		0.28	-1.00	PATRIMONIO					
Propiedades, planta y equipo			1023412			Capital	1000000	1000000	15000	0.00	-0.99
Depreciación de 1,2 e IME acumulados	-597797	-809400		0.35	-1.00	Resultados acumulados positivos	2157760	2409642	171292	0.12	-0.93
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados			-147149			Resultados acumulados negativos					
Activo diferido	219612	196902		-0.10	-1.00	Utilidad del ejercicio	423639	570431	420342	0.35	-0.26
Otros activos no corrientes						Pérdida del ejercicio					
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1941126	2221455	876263	0.14	-0.61	TOTAL PATRIMONIO	3581399	3980073	606634	0.11	-0.85
TOTAL ACTIVO	7031329	8388794	1596179	0.19	-0.81	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7031329	8388794	1596179	0.19	-0.81

Fuente: Elaboración Propia

Nota: Para efectos del estudio de la liquidez de la empresa, se debe poner especial atención a las cuentas de activos, sobre todo aquellas que son de tipo corriente, pues los activos corrientes son aquellos que tienen la facilidad de convertirse, en el corto plazo, en dinero en efectivo. Como se puede observar en el análisis vertical y horizontal realizado con anterioridad, el activo corriente del año 2019 era equivalente a 5090203 soles, al año siguiente se incrementó en un 21% (6167339 soles), hasta este punto se podría llegar a pensar que el hecho de que los activos corrientes se hayan incrementado en el año 2020 con respecto al año 2019 implica un crecimiento en la liquidez; sin embargo, se debe tener en cuenta que dentro de los activos corrientes hay cuentas más líquidas (dinero en efectivo) que otras y, en este caso, el activo corriente se incrementó por el crecimiento de la cuenta 12, que corresponde a cuentas por cobrar y a la cuenta 20, que corresponde a mercaderías y no por el crecimiento de la cuenta 10, que corresponde a la cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo, que, verdaderamente, si implica un ingreso real de dinero en efectivo a las cuentas de la empresa. Para el año 2021, el activo total cayó de manera significativa, 89% con respecto al año 2020, producto de la caída de la cuenta 12 (cuentas por cobrar), la 20 (mercaderías), pero sobre todo por la cuenta 10 que cayó en un 90% con respecto al año anterior, este detalle si implica una caída explícita de la liquidez, pues hay una caída clara del activo más líquido, el dinero en efectivo, esto genera que AFA GROUP tenga inconvenientes con el cumplimiento de sus obligaciones, sobre todo con aquellas que son de corto plazo. Hablar de deudas también es pertinente para el estudio de la liquidez, puesto que las deudas son obligaciones y la liquidez es la capacidad de responder a las obligaciones en el corto plazo, es decir a los pasivos corrientes.

Para el año 2019, los pasivos financiaban en un 49% los activos de la empresa, en otras palabras, las inversiones de AFA GROUP, esto quiere decir que la mayoría de las inversiones estaban financiadas por la contraparte de los pasivos, el patrimonio, es decir, recursos propios de la empresa. Ahora, si es que se desea indagar más acerca de la liquidez se puede relacionar mediante una división los activos corrientes (activos más líquidos) y los pasivos corrientes (deuda a corto plazo) con el propósito de determinar qué porcentaje de los activos corrientes han sido financiados con deuda de corto plazo, en el año en cuestión, el porcentaje de deuda corriente con respecto a los activos corrientes fue de 9.63%, un porcentaje bastante aceptable ya que genera una gran expectativa de capacidad de pago. Para el año siguiente, en el 2020, el porcentaje creció de 9.63% a 14.95%, pese a que, en este año, se experimentó un aumento del ratio aún seguía siendo un porcentaje bajo de deuda, que, evidentemente, mantenía grandes expectativas de pago; sin embargo, para el año 2021, el ratio creció notablemente, al punto de superar el 100%, ya que los pasivos corrientes, en este año, representaron el 130.34% de los activos corrientes, esta situación, definitivamente, tiene un impacto frontal y negativo en la liquidez; sin embargo, la empresa puede generar liquidez para poder responder satisfactoriamente a sus obligaciones exigibles, una forma es mediante la colocación de ventas al contado o, en todo caso, al crédito pero en plazos bastantes pequeños y la optimización de la rentabilidad de los activos fijos (inmuebles, maquinaria, equipos), en otras palabras, en acciones que conlleven un ingreso de dinero líquido en la empresa. Finalmente, con el objetivo de integrar el análisis vertical y horizontal de los estados de situación

financiera de AFA GROUP entre los años 2019 - 2021, resulta pertinente observar la evolución del patrimonio de la organización. Conceptualmente, la liquidez guarda una fuerte relación con la solvencia, pues ambas hacen acepción al cumplimiento de las obligaciones, pero un indicador tiene un enfoque de corto plazo (liquidez) y el otro de largo plazo (solvencia). En el campo empresarial, el capital determina la capacidad económica y la solvencia de la empresa. Para el año 2019, las inversiones de la empresa estaban financiadas en un 51% por recursos propios, lo cual evidenciaba una ligera predominancia de los recursos propios frente al financiamiento de terceros (pasivos). Para el año 2020, este patrimonio creció en un 11% con respecto al año anterior producto de las utilidades retenidas y la utilidad del ejercicio de aquel año, demostrando que fueron inelásticos al congelamiento económico de la pandemia. Para el año 2021, el patrimonio de la empresa cayó en un 85% con respecto al año 2020, principalmente por una fuga de capital de la empresa, esto implica un retiro de dinero por parte de los accionistas de su inversión y esto se ve respaldado en una reducción del 99% de la cuenta de capital (cuenta 50) del año 2021 con respecto al 2022

4.2. Discusión de resultados

En la presente investigación, se estableció como objetivo general determinar el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo 2022, donde se encontró que la gestión de créditos y cobranzas tuvo un impacto negativo en la liquidez de la empresa, pues la inexistencia de una política de créditos que regule el otorgamiento de estos ocasionó que la empresa no cuente con recursos suficientes para hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo, pues al no ejecutar una evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los clientes, la liquidación de las cuentas por cobrar se tornó ineficaz. Asimismo, Gonzáles y Norabuena (2017), obtuvieron, a través del análisis de los resultados de su estudio, que una mala gestión de las cuentas por cobrar genera problemas en la liquidez de la empresa, impidiendo poder cumplir con sus obligaciones con terceros. Por otro lado, Vásquez y Vega (2016) concluyeron, a través de los mismos medios, que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros. Cabe mencionar que, según Morales & Morales (2014) la gestión de créditos y cobranzas es un conjunto de pautas a seguir para determinar si se debe otorgar crédito al cliente y establecer el tiempo del crédito. De manera que la gestión de cobranza comprende el desenvolvimiento de las diversas acciones que ejecuta la entidad para gestionar mejor el proceso de cobranza de los fondos de los clientes con la finalidad de disipar el riesgo de tener clientes morosos. (Martínez & Odar, 2019). De la misma manera, Rubio (2009) sostiene que la liquidez es la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Habiendo traído a colación los antecedentes pertinentes, se puede decir que los resultados obtenidos en la presente investigación son coincidentes con los que obtuvieron los autores en sus respectivos proyectos; sin embargo, elaboraron un análisis financiero situacional inconcluso, ya que solo consideraron el estudio del presente de la empresa, pero no consideraron las consecuencias que podría generar dicho presente. Ambos autores encontraron que la mala gestión de las cuentas por cobrar produjo que las

respectivas empresas no cuenten con recursos para pagar sus deudas de corto plazo, pero no consideraron que este comportamiento de la liquidez en un mediano y largo plazo puede generar la insolvencia de la empresa, detalle que el presente proyecto si precisó.

Con respecto al objetivo uno del presente estudio, se planteó identificar las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo 2022; se observó que: no existen procesos documentados ni debidamente establecidos, lo cual genera deficiencias en el proceso de evaluación al cliente, retraso en las cobranzas, y dificulta el desarrollo de las actividades en la empresa, sumado a que, en su método de trabajo, no hay políticas definidas, tanto de créditos como de cobranzas lo que genera incertidumbre al momento de la ejecución de actividades y en la toma de decisiones. El personal no está capacitado, se contrató nuevo personal, pero este no ha tenido una inducción y capacitación por parte de la empresa. Se aprecia los colaboradores tienen poca experiencia en el cargo que ocupan y presentan poca capacidad de gestión en sus actividades. En cuanto a la tecnología, cuentan con un software desactualizado el cual data de hace 6 años, por lo tanto, no permite realizar un análisis y control de riesgos acorde a las necesidades actuales de la empresa. Además, los reportes que se generan están incompletos y adicionalmente tienen que ser trabajados en un Excel. Por último, no existen indicadores establecidos, que permitan identificar si las actividades se están desarrollando adecuadamente, o si es necesario realizar los ajustes y/o cambios correspondientes, de modo parecido, en la tesis de Culqui & Culqui (2018) encontró que del personal encuestado, el 100% afirmó que el departamentos de créditos y cobranzas no cuenta con un manual de políticas y funciones y que no reciben capacitaciones, como consecuencia, no realizan una evaluación crediticia rigurosa generando retrasos en los cobros y disminuyendo sus finanzas. Caso similar sucedió con la investigación de Tirado (2015), se evidenció que la falla más resaltante del problema en el área de créditos y cobranzas es que no basan sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza y ello repercutió principalmente al área de producción porque los proveedores dejaron de enviar mercancías para la fabricación de los zapatos, de esta

forma se puede visualizar que los resultados presentados tienen afinidad con la tesis de licenciatura de Culqui & Culqui (2018) y Tirado (2015). Asimismo, resaltando el marco teórico, un estudio realizado por The Logistics World (s.f.) menciona que algunas de las fallas o problemas más comunes dentro del área de crédito y cobranzas es que no cuentan con una política de crédito y cobranza, no realizan seguimientos meticulosos en la gestión de cobro, no actualizan su base de datos y no envían facturas de inmediato. Hay que resaltar que en los antecedentes mencionados el problema principal de las empresas comerciales analizadas es que no cuentan una política y Morales & Morales (2014) señala que todas las actividades comerciales están sujetas a políticas o reglamentos que dirigen las diferentes actividades comerciales que tienen lugar en el mercado desde una perspectiva comercial; por lo tanto, al ser el crédito un proceso organizado de trámites y acciones asociadas al desarrollo económico y financiero, necesita de políticas que encaminen dichas actividades hacia los objetivos. La falla en la que incurren la mayoría de empresas dentro de sus operaciones comerciales es no contar con una política de créditos y cobranzas, lo que genera incertidumbre al momento de la ejecución de actividades y en la toma de decisiones y eso se evidencia en las empresas analizadas tanto por nuestro estudio como los antecedentes.

Con respecto al objetivo específico dos del presente estudio, planteado como medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de los indicadores de liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022; para ello, se operaron, graficaron e interpretaron dichos ratios, obteniendo como resultado que todos sus ratios de liquidez (razón corriente, capital de trabajo, prueba ácida y ratio de caja) cayeron de una manera sostenida en el año 2020 con respecto al año 2019, ya que, pese a la caída que estos experimentaron, los valores seguían gozando de salud financiera (se mantenían alineados a su respectivo parámetro de referencia); sin embargo, para el año 2021 todos los valores se tornaron sustancialmente negativos, por ejemplo: el ratio de razón circulante fue de S/. 0.77; el ratio de capital de trabajo S/. -208,948; el ratio de prueba ácida fue de 0.39 y el ratio de caja fue de 0.03. Reflejando así un grave problema de liquidez en la empresa pues esta fue incapaz de hacerle frente a sus

responsabilidades de corto plazo. Contrastando con las tesis de Gonzales & Norabuena (2017), quienes utilizaron solo 2 ratios para su estudio de liquidez, concluyeron que la mala gestión de cuentas por cobrar de Bermanlab S.A.C. incidió en sus ratios de liquidez de razón corriente y capital de trabajo, los cuales fueron S/.1.41 y S/.149,119.13, respectivamente; por otro lado, Carazas & Soto (2018) quienes solo utilizaron 1 ratio para su análisis de liquidez, concluyeron que la mala gestión de las cuentas por cobrar de Artres S.A.C. tuvo un impacto en su ratio de liquidez de prueba ácida, la cual fue de 0.43 para el año 2017, cabe mencionar que para medir la liquidez de una empresa es de vital importancia acudir a los ratios de liquidez, los cuales Rubio (2009) sostiene que “los ratios de liquidez evalúan la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones y/o responsabilidades a corto plazo”. Como se puede observar, el presente proyecto de tesis hace un estudio más profundo de la liquidez, pues involucra más ratios para su posterior análisis en comparación a los otros estudios mencionados con anterioridad, los cuales solo abordan uno o dos; sin embargo, es válido mencionar que hacen un buen tratamiento de la variable “cuentas por cobrar” con el objetivo otorgarles mayor peso argumental a sus respectivas investigaciones.

Asimismo, se determinó como objetivo específico tres; medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de la solvencia financiera de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022. Con este fin, se operaron, graficaron e interpretaron dichos ratios, obteniendo como resultado que todos sus ratios de solvencia (ratio de endeudamiento, ratio de endeudamiento a largo plazo, ratio de deuda, ratio de deuda a largo plazo, ratio de endeudamiento del activo y ratio de apalancamiento financiero) se han visto afectados de una manera financieramente negativa a lo largo de los años de evaluación (2019-2021). En el año 2019, la empresa era solvente pues estaba financiada, en mayor medida, por sus propios recursos (51%); que, por terceros, lo cual se evidenciaba en un control de las deudas y, sobre todo, de las obligaciones financieras (ratio de deuda = 49% y ratio de apalancamiento financiero = 1.96%). Para el año 2020 y 2021, siendo este último en mención el más crítico en términos de endeudamiento, la empresa se volvió no solvente ya que, por efectos de la

caída de la liquidez, esta tuvo que incurrir, evidentemente, al financiamiento externo para cumplir con sus obligaciones de largo plazo (49%;53%; 62% de incurrencia en deuda, entre los años 2019; 2020 y 2021, respectivamente), y hasta, probablemente, a la solicitud de créditos para capital de trabajo, pues, cabe mencionar que en el 2021 se registró un ratio de capital de trabajo negativo, el cual no permitía operar. Es así como la empresa paso a estar financiada, en mayor medida, por terceros, que por sus propios recursos (51%; 47%; 38% ratio de grado de propiedad entre los años 2019; 2020 y 2021, respectivamente). En materia de investigación acerca de solvencia, se puede encontrar que Peralta (2018), concluyó que durante los últimos 02 años BIBLOS S.A. tuvo una deficiencia de liquidez, por falta de control en otorgamiento de créditos y la falta de negociación con proveedores, teniendo que recurrir a apalancamiento financiero que ascendieron en 2016 y 2017 a 3% y 4%, respectivamente; es por ello que se decide que los otorgamientos de créditos los analiza y determina el área financiera, previa evaluación. Por otro lado, Mantuana & Peralta (2017) concluyeron, a partir de la entrevista y encuesta (técnicas de recojo de datos) que llevaron a cabo, que los resultados de la evaluación de solvencia de la empresa FARMAYALA S.A es preocupante ya que la recuperación de cartera es ineficiente, producto de la inexistencia de políticas de gestión crédito y cobranza. Es importante precisar que para medir la solvencia financiera de una empresa es de vital importancia recurrir al análisis de los ratios de solvencia, los cuales, según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (s.f.), llamados también ratios de endeudamiento, son indicadores que cuantifican la capacidad que tiene la empresa para generar fondos y cubrir sus deudas a mediano y largo plazo; muestran la participación de los acreedores y socios respecto a los recursos de la empresa. Claramente, este proyecto de tesis es concreto y pertinente con el tratamiento de los indicadores financieros-solvencia en este caso-, a comparación de las investigaciones vertidas con anterioridad, pues, como primera medida, involucra 6 ratios de endeudamiento-no solo 1-que se relacionan entre sí, y como segunda medida, los opera mediante el cálculo matemático, los grafica en histograma y los analiza a partir de la organización de la información recogida, por tal se sostiene que esta es la

manera correcta de manejar información financiera, a través de, principalmente, el análisis documental (estados financieros) y no solo de entrevistas y encuestas.

Por último, se determinó como objetivo cuatro; medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas usando los métodos de análisis financiero en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022, los resultados mostraron que en el año 2019 el activo corriente equivalía a S/. 5, 090,203, al año siguiente, 2020 incrementó en 21% (S/. 6,167,339), logrando un crecimiento en la liquidez; sin embargo, el crecimiento fue por las cuentas por cobrar y la cuenta de mercaderías y no por un ingreso real de dinero en efectivo a las cuentas de la empresa. Para el año 2021, el activo corriente cayó de manera significativa, 89% con respecto al año 2020, lo cual implicó una caída en la liquidez lo que generó que la empresa tenga inconvenientes con sus obligaciones a corto plazo, aunado a ello, para el año 2019 el porcentaje de deuda corriente con respecto a los activos corrientes fue de 9.63%, lo cual generó gran expectativa de capacidad de pago, con respecto al año 2020, el porcentaje creció a 14.95%; sin embargo, para el año 2021, el ratio creció al punto de superar el 100%, lo que provocó un impacto frontal y negativo en la liquidez, finalmente, con respecto al patrimonio, en el año 2019, las inversiones de la empresa estaban financiadas en 51% por recursos propios, resaltando una ligera predominancia de los recursos propios frente al financiamiento de terceros. Para el año 2020, el patrimonio creció en un 11% con respecto al año anterior, a comparación con el periodo 2021 que el patrimonio cayó en un 85%, motivo de fuga de capital de la empresa, porque los accionistas retiraron parte su inversión. Del mismo modo ocurre con la investigación de Carazas & Soto (2018), sus resultados arrojaron que, en el año 2016 y 2017 las facturas comerciales por cobrar cayeron de 38% a 20%, con respecto a la utilidad de ejercicio entre el año 2016 (S/. 34,147.39) y 2017 se presentó una pérdida de -S/. 22, 154.19. El resultado mostró preocupación porque la cuenta efectivo y equivalentes de efectivo crece menos que las cuentas por cobrar y la utilidad del ejercicio presentó una caída a -254% y las ventas cayeron en un 4% respecto al año 2016. De manera semejante sucede con la investigación de Martínez, Odar & Zegarra (2019), a través de los métodos de análisis financieros, análisis

vertical y horizontal, se evidenció que en el periodo 2018 se observa la disminución de efectivo y equivalentes de efectivo en S/. 263,062 respecto al año 2017. Asimismo, las cuentas por cobrar disminuyeron en un 8.88% respecto al año 2017 y en el 2018 hubo un incremento de S/. 62,792 en las cuentas por cobrar accionistas y personal debido a que se dio por adelantado la liquidación de beneficios sociales, de esta manera se observa que los resultados obtenidos guardan similitud con la tesis de licenciatura de Carazas & Soto (2018) y Martínez, Odar & Zegarra (2019), para finalizar Córdoba, M. (2012) resalta los métodos de análisis a los estados financieros, el objetivo del análisis vertical es determinar la participación de cada cuenta dentro del total en cada uno de los estados, estado de situación financiera y el estado de resultado, el propósito de este análisis es evaluar la estructura de los medios de la empresa. Por otro lado, la importancia del análisis horizontal es comparar las cifras de estados financieros en dos o más periodos consecutivos con el propósito de determinar cuál fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado, donde se puede analizar si el comportamiento de la empresa es buena o mala. Evaluar los estados financieros es obligación de las empresas porque en ella identificarán cómo se va comportando el flujo de su negocio, la participación de las cuentas, a fin de tomar medidas correctivas y mejorar el beneficio de la empresa.

CONCLUSIONES

- El impacto que tiene la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022 fue negativo en un 50%, el principal causante de la reducción de la liquidez en el año 2020, 2021 se debió a la indiscriminada colocación de ventas a crédito, por lo que recomienda reevaluar la colocación de créditos sin arriesgar el cumplimiento de sus obligaciones de corto plazo.
- Como objetivo específico uno se identificó que las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas son: el área no tiene una política de crédito, el personal no recibe capacitación, realizan sus operaciones con base a conocimientos empíricos por lo cual se recomienda elaborar un manual de procedimiento y lineamientos para una eficiente evaluación de los créditos.
- Respecto al objetivo específico dos, el impacto de la gestión de créditos y cobranzas afectó de manera negativa la liquidez de la empresa en el 2020, pues los ratios cayeron en promedio en un 31%, para el periodo 2021; cayeron en promedio un 91% por lo que se recomienda realizar análisis financieros trimestralmente midiendo a través de ratios la liquidez.
- Referente al objetivo específico tres, el cual busca medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de la solvencia financiera, se concluye que la inexistencia de políticas de créditos y ventas contribuyeron significativamente a que los ratios de solvencia caigan en los años posteriores al 2019. Por ello, se sugiere al responsable de la empresa que se puedan tomar medidas regulatorias de crédito y venta.
- Finalmente, el objetivo específico cuatro, se midió el impacto de la gestión de crédito y cobranzas mediante el análisis financiero, evidenciado que, el comportamiento de las cuentas del activo corriente cayó de manera significativa, impactando frontal y negativamente en la liquidez, el patrimonio cayó en un 85%, motivo por el cual los accionistas retiraron parte de su inversión, por tal razón, se recomienda recuperar la confianza de los

accionistas y monitorear la participación y el comportamiento de las cuentas de los estados financieros.

- No obstante, este estudio tuvo la limitación del acceso a la información contable, el análisis a los ratios financieros, la elaboración de los instrumentos; sin embargo, esta investigación presenta una relevancia ya que permite conocer a las empresas el impacto que tiene la gestión de créditos y cobranzas en el indicador de liquidez, cuáles son las causas a lo que lleva la pérdida o disminución del efectivo.

RECOMENDACIONES

- Elaborar una política de crédito flexible con el objetivo de regular el otorgamiento de los mismos, pero también incrementar el nivel de ventas y el margen de utilidad. Esta política debe estipular la manera en la que se evaluará al cliente (capacidad de pago, grado de deuda, solvencia del cliente), las condiciones de pago, incluyendo los términos de crédito.
- Capacitar al personal del área de créditos y cobranzas sobre los procedimientos más efectivos en la gestión de las cuentas por cobrar para que se realice el seguimiento respectivo a la cobranza y se detecte a tiempo posibles riesgos e irregularidades de tal manera que se logre minimizar el impacto que se tiene en el déficit de liquidez.
- Evaluar la información financiera con periodicidad mensual al cierre de cada mes con el objetivo de observar claramente la dinámica de las cuentas contables de los estados de situación financiera, los ratios financieros, la operatividad de la empresa mediante sus flujos de caja y estado de resultados.
- Implementar una política de ventas con el objetivo de determinar la cuota de venta al contado y crédito (porcentaje de venta al crédito y al contado) que permita contar con recursos que solventen las deudas de corto plazo (liquidez) y, al mismo tiempo, que permita ganar mercado por el otorgamiento de esta modalidad de venta a crédito y así no perder el vínculo comercial.
- Utilizar herramientas como el "factoring", título valor que, mediante la cesión de las cuentas por cobrar (facturas y letras), permiten adelantar el cobro parcial o total de éstas generando así liquidez inmediata. Este instrumento es muy conveniente para recuperar cartera vencida, en cambio, de la recurrencia al endeudamiento.

REFERENCIAS

Barrios, S., Gutiérrez, M., Mayorga, M. y Urrutia, M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez por contenido. versión impresa ISSN 0864-2141 versión On-line ISSN 1561-2902, Scielo. Recuperado, desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000300014#:~:text=La%20validez%20de%20contenido%20se,en%20la%20prueba%20o%20examen.

Brachfield, J. (2016). *Guía práctica para la Prevención de la Morosidad y Cobro de Impagados*. EAE Business School, España. <http://www.icog.es/files/guiaeeae.pdf>

Brachfield, A. (2018). Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad. México: Interamericana Editores. <https://cutt.ly/bNy745M>

Baena Paz, G. (2017). Metodología de la Investigación. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://cutt.ly/wNuqKin>

Beltrán-López, R., Gómez, G. y Lizarzaburu, E. (2016). Ratios Financieros. Guía de uso. (1era Edición). Editorial: Editorial Beltrán López. Recuperado, desde: https://www.researchgate.net/publication/307930856_RATIOS_FINANCIEROS_GUIA_DE_USO

Benites, A. & Meza, D. (2018). *Políticas de créditos - cobranzas y su efecto en la liquidez de la empresa Los Portales S.A. Chimbote*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote.

Carazas, V., & Soto, J. (2018). *La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en Artres S.A.C., San Isidro, 2017*. (Tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte, Trujillo. Recuperado, desde: <https://hdl.handle.net/11537/14756>

Córdoba, M. (2012). Gestión Financiera. Bogotá: Eco Ediciones. https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n_financiera_Marcial_C%C3%B3rdoba_Padilla_FREELIBROS_ORG

Culqui, A. & Culqui, F. (2018). *Gestión de Créditos y Cobranzas y su Impacto Financiero*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Crédito y Caución [CyC]. (2022, 5 de mayo). *El 16% de las empresas sufrió impagos significativos durante 2021*.
<https://www.creditoycaucion.es/es/cycnews/analisis/detalle>
- Equipo de lusTime (27 de septiembre de 2021). *Efectos de la morosidad de las empresas en las pymes*. lusAsesor. <https://cutt.ly/CLGF1bm>
- Flores. J. (2015). *Análisis financieros para contadores y su incidencia en las NIIF*. Perú: Instituto Pacifico S.A.C.
- Flores, J. (2010). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial. Teoría y Práctica*. (2da Edición). Perú: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.
- Franco, P. (2007). *Evaluación de estados financieros*. (3ª. Edición) Perú: Centro de investigación de la Universidad del Pacifico.
<https://docplayer.es/50511433-Evaluacion-de-estados-financieros.html>
- Gestión (2018). *Unidad 4: La Cobranza*. Recuperado de: <https://cutt.ly/9LGg1U7>
- González, A., & Vera, E. (2013). *Incidencias de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Herros San Felix CA, periodo 2011* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Experimental de Guayana]. Archivo original. <https://cutt.ly/ILGOyDs>
- Gonzalez, P. & Norabuena, M. (2017). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab S.A.C.*, Trujillo, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo. Recuperado, desde: <http://hdl.handle.net/11537/12264>
- Hernández R., Fernández C., y Baptista L (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.) México D.F., México: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) México D.F: Interamericana Editores S.A. de C.V. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez-Sampieri, R., Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación – las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) (s.f.). *En Lima Metropolitana el 75,5% de las empresas se encuentran operativas*. Sitio web INEI: <https://cutt.ly/XLGPpJq>
- Jiménez Herreros, J. A. (2007). *Manual práctico del plan general de contabilidad*. Madrid. Retrieved from http://www.camaramadrid.es/asp/pub/docs/manual_practico_del_plan_general_contable.pdf
- Lamar, J. y Saavedra, M. (2020). *Estrategia de crédito y cobranza y su impacto en la liquidez de Maserclisa S.A., 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Mantuano, L. y Peralta, S. (2017). *Mejora del área de créditos y cobranzas para optimizar el nivel de liquidez y solvencia de la empresa Farmayala Pharmaceutical Company S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado, desde: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/39027>
- Martínez Fernández, F. M., Collazos Vargas, M. A., & Castro Suárez, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Martínez, C. y Galán, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Editorial UNED. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=326750>
- Martínez, C., Odar, L. y Zegarra, M. (2019). *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
- Morales, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. (1era Edición). México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://cutt.ly/cNy619P>
- Muñoz, J. (24 de diciembre de 2021). *Qué es la liquidez y por qué es importante para tu negocio*. AGICAP. Obtenido de <https://cutt.ly/ZLGSiNm>
- Paquiyaury, E. (2022). *Implementación del control interno de créditos y cobranzas con influencia en la liquidez: empresa Masaki S.A.C. distrito La Molina*

- periodo 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado, desde: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5245>
- Peralta, N. (2018). *Políticas de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Gráfica Biblos s.a. año 2016- 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Recuperado, desde: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/609>
- Rodriguez, A. (2019). *La gestion de credits y cobranzas en la liquidez de la empresa MAKRO PERU S.A.C. en año 2018 – Ate- Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Archivo original. <https://cutt.ly/pLGSLHL>
- Jaffe, J., Ross, S. y Westerfield R, (2012). Finanzas corporativas. (9na Edición). Editorial: McGrawHill. <https://cutt.ly/YLGCoq1>
- Salinas, M. (5 de mayo, 2021). *Los estragos del COVID-19 en los estados financieros del 2020 de las empresas peruanas*. Desafios PWC. <https://desafios.pwc.pe/estragos-del-covid-19-en-los-estados-financieros-de-empresas-peruanas/>
- SBS RES. N° 11356 -2008. (2008). Nuevo reglamento para evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. Lima Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS y AFP]. (2022). *Tipos de Créditos*. Web Principal SBS. <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/abc-de-los-creditos/cuenta-corriente>
- Stevens, R. (14 de enero de 2020). *Riesgo: tipos, clases y ejemplos [mensaje en un blog]*. Rankia. Recuperado de <https://www.rankia.co/blog/analisiscolcap/3600744-riesgo-tipos-clases-ejemplos>
- Tirado, M. (2015). Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado, desde: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18293>

The Logistics World. (2021, noviembre 7). Los errores más comunes en créditos y cobranzas. <https://thelogisticsworld.com/historico/los-errores-mas-comunes-en-credito-y-cobranza/>

Varea, R. (2021, septiembre 27). *La pandemia de la COVID-19 incrementó el retraso de pagos. El País.*

Vásquez, L. y Vega, E. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado, desde: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2353>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia del problema

“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA AFA GROUP, TRUJILLO, 2022”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	MARCO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V. INDEPENDIENTE Y DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo impacta la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo, 2022?	Determinar el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.	<p>H1: La gestión de crédito y cobranzas sí impacta en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo, 2022.</p> <p>H0: La gestión de crédito y cobranzas no impacta en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo, 2022.</p>	Gestión de créditos y cobranzas <ul style="list-style-type: none"> - Política de crédito - Ventas de cobranza - Política de cobranza - Morosidad 	<p>Mixta - Aplicada</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental longitudinal descriptiva explicativa</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>La empresa AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.</p> <p>CRITERIO MUESTRAL:</p> <p>No probabilístico</p> <p>TÉCNICA(S) E INSTRUMENTO(S) DE RECOJO DE DATOS</p> <p>Entrevista – Guía de entrevista Análisis documental – Guía de análisis documental</p>
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		V. DEPENDIENTE Y DIMENSIONES	
	Identificar las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.		Liquidez <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de Liquidez - Solvencia Financiera - Análisis Financiero 	
	Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en los indicadores de liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.			
Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la solvencia financiera de la empresa				

	AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.			
	Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través del análisis financiero de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.			

Anexo 2: Entrevista dirigida al contador general de la empresa AFA GROUP



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENTREVISTA APLICADA AL CONTADOR GENERAL DE LA EMPRESA AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.

OBJETIVO: El objetivo de esta entrevista es recopilar información confiable por parte del contador general del área de contabilidad y finanzas de la empresa Afa Group de maquinarias y repuestos E.I.R.L. para identificar las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas en la empresa.

ENTREVISTA PARA EL CONTADOR GENERAL DEL AREA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

- Cargo: Contador General
- Años de antigüedad en la empresa: 10 meses
- Especialidad: Finanzas y tributación
- Años de experiencia como contador general: 8 años

GUÍA DE ENTREVISTA	
01	Actualmente, ¿Qué problemas usted percibe en la empresa desde el punto de vista financiero?
02	¿Qué motivos bajo tu percepción genera la falta de liquidez en la empresa?
03	¿Qué problemas o fallas determinas en el área de créditos y cobranzas?
04	¿Qué tan pertinente resulta para ti, el RIT y el MOF en la liquidez?

Gracias por su colaboración


Anexo 3: Guía de Análisis Documental de la variable independiente

Guía de Análisis Documental

Guía de análisis documental			
Investigadora	• Bello Pesantes, Stephanie Graciela		
Empresa investigada	<u>Afa Group de maquinaria y repuestos E.I.R.L.</u>	Fecha	13/10/2022
Motivo de investigación	Identificar las fallas estructurales y operativas de la gestión de créditos y cobranzas en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022		

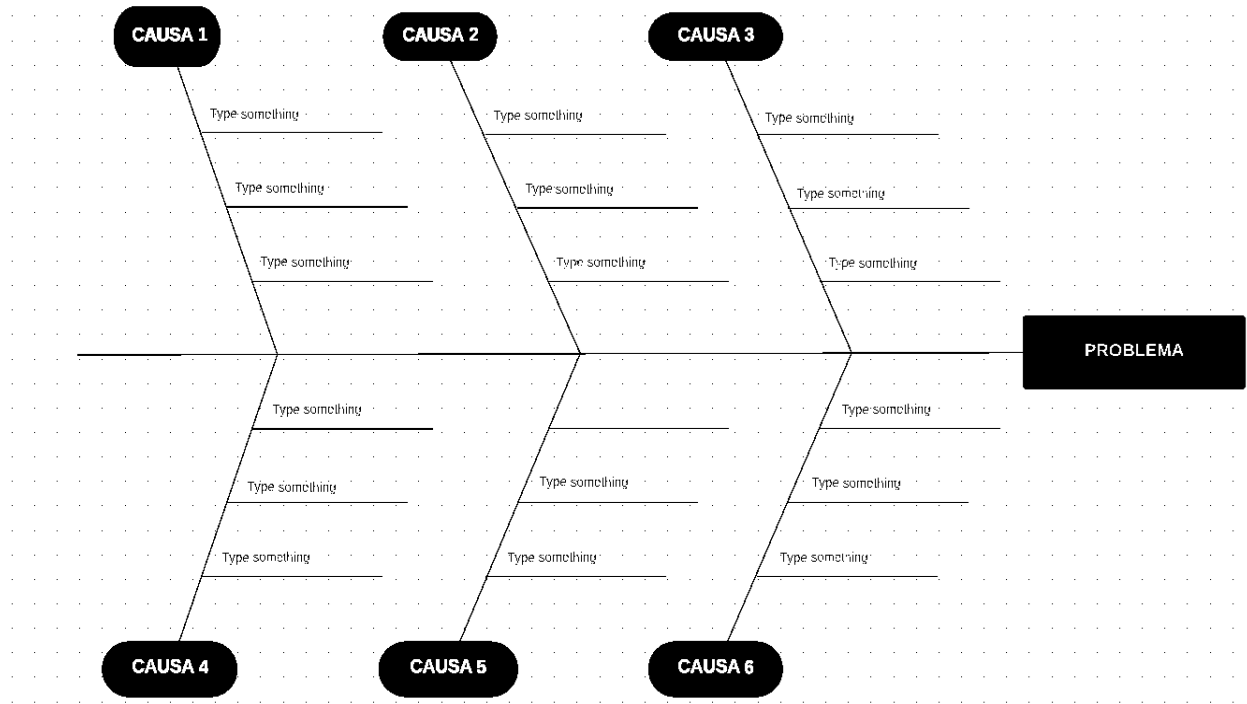
ÁREA	CARGO	ENCARGADO DEL ÁREA	AÑOS EN EL CARGO
Créditos y cobranzas	Supervisor	<u>Jeyson Campos</u>	10 meses
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar las actividades y funciones de la asistente de cobranzas y asistente de facturación. • Dar seguimiento a la evaluación de crédito de un cliente • Absolver cualquier duda y/o problema del personal que está a su cargo 			

Nombre del documento	Código
POLÍTICA DE CRÉDITO	
Se verifica	Institución
No	AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.
Año	2022
Nota	
<p>La empresa <u>Afa Group</u> no cuenta con una política de crédito. La empresa de manera empírica otorga créditos de 30 hasta 90 días para sus clientes regulares y 120 días para clientes especiales, no aplica una evaluación de créditos a los clientes nuevos mediante la central de riesgo SENTINEL y no realiza consultas a la DIGEMIC para determinar que el cliente si esta regularizado con la entidad. La empresa no cuenta con un plan estratégico para una óptima recuperación y para establecer una adecuada línea de créditos para cada tipo cliente según su situación financiera, también se encontró que no se mantiene un adecuado orden en los archivos sobre el historial de los clientes.</p>	

Nombre del documento		Código
POLÍTICA DE COBRANZAS		CÓDIGO: AFA-P-COB01
Se verifica	Institución	
Sí	AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.	
Año	2022	
Nota		
<p>La empresa <u>Afa Group</u> cuenta con una política de cobranzas. La Guía de Manual de Políticas de Cobranzas está constituido por 9 folios, la primera parte estipula la finalidad del manual, así como sus objetivos, el responsable, la difusión, la vigencia y la publicación del manual y la segunda parte son las declaraciones de políticas de cobranzas conformado por 6 puntos, temas referidos a las cobranzas. Aún no está vigente el manual porque no está revisado ni aprobado por el Gerente General. La encarga de cobranzas realiza su gestión de manera empírica e indicaciones del contador general, que a su vez es el supervisor del área de créditos y cobranzas.</p>		
		
FUENTE		AFA GROUP

Nombre del documento		Código
POLÍTICA DE VENTAS		
Se verifica	Institución	
No	AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.	
Año	2022	
Nota		
<p>La empresa <u>Afa Group</u> no cuenta con una política de ventas. La gestión de esta área lo que hace es recibir las solicitudes, luego cotizan, para ello, revisan stock, precios de costo, importaciones y después de hacer ese previo análisis, envían la cotización. Posteriormente, se recibe la Orden de Compra, luego de ello, se programa el despacho y luego se factura.</p>		

Anexo 4: Diagrama de Ishikawa



Anexo 5: Estado de Situación Financiera de la empresa

AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y RESPUESTOS E.I.R.L.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019, 2020 Y 2021

ACTIVO	SOLES			PASIVO	SOLES		
	2019	2020	2021		2019	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalentes de efectivo	475331	287425	27315	Trib y aport sist pens y salud p pagar	105790	138149	140938
Ctas por cobrar comerciales - terc	1125257	1607836	321439	Remuneraciones y particip por pagar	30021	131301	6495
Ctas por cob per, acc, soc, dir y ger	2062	11721		Ctas por pagar comerciales - terceros	295427	637970	227253
Ctas por cob cobrar diversas - terceros	36250	80548	700	Ctas por pagar acción, directores y ger	51683		
Serv y otros contratados por anticipado	8806	27627	92	Ctas por pagar accionist (soc, partic) y direct			34000
Mercaderías	3416170	4148216	308497	Ctas por pagar diversas - terceros	7433	14763	488860
Materiales aux, suministros y repuestos	2453	1737	30555	TOTAL PASIVO CORRIENTE	490354	922183	897546
Existencias por recibir	23874	2229		PASIVO NO CORRIENTE			
Otros activos corrientes			31318	Obligaciones financieras	2959576	3486538	91999
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5090203	6167339	719916	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	2959576	3486538	91999
ACTIVO NO CORRIENTE				TOTAL PASIVO	3449930	4408721	989545
Activ adq en arrendamiento finan.	451677	451677		PATRIMONIO			
Inmuebles, maquinaria y equipo	1867634	2382276		Capital	1000000	1000000	15000
Propiedades, planta y equipo			1023412	Resultados acumulados positivos	2157760	2409642	171292
Depreciación de 1,2 e IME acumulados	-597797	-809400		Resultados acumulados negativos			
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados			-147149	Utilidad del ejercicio	423639	570431	420342
Activo diferido	219612	196902		Pérdida del ejercicio			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1941126	2221455	876263	TOTAL PATRIMONIO	3581399	3980073	606634
TOTAL ACTIVO	7031329	8388794	1596179	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	7031329	8388794	1596179

Anexo 6: Guía de Análisis Documental de la variable dependiente

ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS DE LIQUIDEZ	
INVESTIGADORA	BELLO PESANTES, STEPHANIE GRACIELA
EMPRESA INVESTIGADA	AFA GROUP DE MAQUINARIAS Y REPUESTOS E.I.R.L.
DOCUMENTO PERTINENTE	ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Variable	Dimensión	Indicadores de Liquidez	Escala de Medición	Fórmula	Parámetro de Referencia	Periodo		
						2019	2020	2021
Liquidez	Indicadores de liquidez	Razón Circulante	Ratio	Activo corriente / Pasivo corriente	R.C. > 1 = Aceptable R.C. > 1 = No Aceptable	10.38	6.69	0.77
		Ratio de Capacidad de Trabajo		Activo corriente - Pasivo corriente	C.T Positivo = Aceptable Negativo = No Aceptable	4,599,849.00	5,245,156.00	-208,948.00
		Prueba Ácida		(Activo Corriente - Inventarios) / Pasivo Corriente	P.A. > 1 = Aceptable P.A. > 1 = No Aceptable	3.36	2.19	0.39
		Ratio de Caja		Efectivo y equivalentes de efectivo / Pasivo corriente	R.C. > 1 = Aceptable R.C. > 1 = No Aceptable	0.97	0.31	0.03

Variable	Dimensión	Solvencia Financiera	Escala de Medición	Fórmula	Parámetro de Referencia	Periodo		
						2019	2020	2021
Liquidez	Solvencia Financiera	Ratio de Endeudamiento	Ratio	Pasivo / Patrimonio	R.E. Entre 0.65 - 1.5 = Aceptable R.E. > 1.5 = No Aceptable	0.96	1.11	1.63
		Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo		Pasivo no corriente / Patrimonio	R.E. Entre 0.65 - 1.5 = Aceptable R.E. > 1.5 = No Aceptable	0.83	0.88	0.15
		Ratio de Deuda		Pasivo / Activo	R.E. Entre 0.4 - 0.6 = Aceptable R.E. > 0.6 = No Aceptable	0.49	0.53	0.62
		Ratio de Deuda a Largo Plazo		Pasivo no corriente / Activo	R.E. Entre 0.4 - 0.6 = Aceptable R.E. > 0.6 = No Aceptable	0.42	0.42	0.06
		Ratio de Endeudamiento del Activo No Corriente		Patrimonio / Activo no corriente	R.E.A.N.C. Entre 0.5 - 1.0 = Aceptable R.E.A.N.C. < 0.5 = No Aceptable	1.85	1.79	0.67
		Ratio de Apalancamiento Financiero		Activo / Patrimonio	R.A.F. Entre 1.65 - 2.5 = Aceptable R.A.F. > 2.5 = No Aceptable	1.96	2.11	2.63

Anexo 7: Constancia de aceptación de la empresa



Señora:
Dra. Barinotto Roncal, Patricia Ismary

ASUNTO: Autorización para el desarrollo de tesis

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestar lo siguiente:

Que, la alumna **BELLO PESANTES, STEPHANIE GRACIELA**, identificada con DNI 76564312, estudiante del X ciclo en la **UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**, de la Facultad de Ciencias Económicas, de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, **AUTORIZO** el permiso respectivo para que pueda tener las facilidades de aplicar sus instrumentos de investigación a fin de desarrollar su tesis, cuyo título es **"Gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022"**.

En tal sentido, demuestro mi buena disposición otorgando todo el apoyo que este en mis manos y cuando este sea necesario.

Atentamente



Tony Richard Rodriguez Pascual
DNI: 44751357
Afa Group de Maquinarias y Repuestos EIRL
TITULAR GERENTE

Visítanos: www.afagroupperu.pe
+51 044 637927 :: 948084670 :: 948325063 ::
Lima: Av. Arenales 733 Dpto. 803 Santa Beatriz - Trujillo: Dinamarca 109 Urb. Monserrate - Ica: Fernando León de Vivero 140

