

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de la empresa Makro Perú S.A.C. año 2021 – Ate – Lima

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

**RODRIGUEZ CAPCHA, ANA EDHI
(ORCID: 0000-0002-1535-0359)**

ASESOR:

**Mg. DE LA TORRE COLLAO, CRISTHIANOS OMAR
(ORCID: 0000-0001-6313-2295)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERU

NOVIEMBRE – 2021

Dedicatoria

A mis padres, por enseñarme a ser fuerte y no flaquear a pesar de las dificultades que se pueden presentar en la vida, porque siempre estuvieron ahí para darme su aliento su amor en esos momentos de amanecidas que tuve a lo largo de estos años de estudios.

A mi mejor amigo que siempre estuvo a mi lado en las buenas y malas desde que inicie este reto en mi vida, me impulso a continuar a seguir adelante a que no me rindiera cuando me sentía cansada, por ser mi inspiración.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por darme fuerza y paciencia para continuar a pesar de las complicaciones, por librarme de las tentaciones las cuales podrían desviarme del camino.

A mi familia por su apoyo incondicional, por ayudarme con mi desorden, porque siempre estuvieron, están y estarán siempre a mi lado.

Resumen

La presente investigación, titulada: La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la empresa Makro Perú S.A.C. Ate - Lima 2021, tiene como objetivo: demostrar la influencia de la gestión de créditos y cobranzas en los estados financieros de la empresa Makro Perú S.A.C. La gestión de créditos y cobranza es el aspecto fundamental en la optimización de la liquidez en la empresa por ende se refleja en los estados financieros de la empresa.

La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo – explicativo, diseño no experimental, y corte transversal. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable del estudio, siendo sometidos previamente a validez por medio delo juicio de expertos y sometidos a prueba de confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,909 y 0,901 respectivamente, lo cual los hacen muy confiables para su aplicación.

La conclusión fue que la gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0,764, indicando que las variables poseen un nivel de correlación e incidencia positivo alto.

Palabras claves: Gestión, créditos, cobranza, Estados Financieros.

Abstract

The present investigation, titled: The management of credits and collections and its incidence in the Financial Statements of the company Makro Perú S.A.C. Ate - Lima 2021, aims to: demonstrate the influence of credit and collection management in the financial statements of the company Makro Perú S.A.C. Credit and collection management is the fundamental aspect in optimizing liquidity in the company, therefore it is reflected in the financial statements of the company.

The methodology was quantitative approach, basic type, descriptive-explanatory level, non-experimental design, and cross-sectional. Two questionnaires were applied, one for each variable of the study, being previously subjected to validity through expert judgment and tested for reliability by means of Cronbach's Alpha with coefficients of 0.909 and 0.901 respectively, which makes them very reliable for your application.

The conclusion was that the management of credits and collections significantly affects the Financial Statements of the company MAKRO PERU S.A.C. Likewise, the correlation coefficient was 0.764, indicating that the variables have a high level of correlation and positive incidence.

Key words: management, credits, collections, liquidity.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Tabla de Contenidos	vii
Introducción	1
Capítulo I. Problema de la Investigación	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Planteamiento del Problema	9
1.2.1 Problema General.....	9
1.2.2 Problema Específicos.....	9
1.3 Objetivos de la Investigación.....	10
1.3.1 Objetivo general.....	10
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.	10
Justificación Teórica.....	10
Justificación práctica.....	11
Justificación metodológica.....	11
Importancia.....	11
1.5 Limitaciones.....	12
Capitulo II. Marco Teórico	13
2.1 Antecedentes de la investigación	13
2.1.1 Internacionales	13
2.1.2 Nacionales.....	17
2.2 Bases Teóricas	21
2.2.1 Gestión de Crédito y Cobranza	21
2.2.2 Estados Financieros.....	31
2.3 Definición de términos básicos.....	49
Capítulo III. Metodología de la Investigación	52
3.1 Enfoque de la Investigación.....	52
3.2 Variables	52
3.2.1 Operacionalización de las variables.....	52
3.3 Hipótesis	55

3.3.1 Hipótesis general.....	55
3.3.2 Hipótesis específicas.....	55
3.4 Tipo de Investigación.....	55
3.5 Diseño de la Investigación.....	56
3.6 Población y Muestra.....	57
3.6.1 Población.....	57
3.6.2 Muestra.....	57
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	58
Capítulo IV: Resultados.....	62
4.1 Análisis de los Resultados.....	62
4.2 Discusión.....	84
5. Conclusiones.....	86
6. Recomendaciones.....	88
7. Referencias.....	89
Apéndice 1: Matriz de consistencia.....	93
Apéndice 2: Instrumento.....	94
Apéndice 3: Cuestionario de la Variable Gestión de Créditos y Cobranzas.....	95
Apéndice 4: Cuestionario de la Variable Estados Financieros.....	96
Apéndice 5: Base de Datos de las Variables.....	97
Apéndice 6: Carta de Autorización.....	98
Apéndice 7: Organigrama de la Empresa.....	99
Apéndice 8: Estado de Situación Financiera.....	100
Apéndice 9: Estado de Resultado.....	101
Apéndice 10: Foto de la Fachada de la Empresa Makro Oficinas.....	102
Apéndice 11: Fichas de Juicios de Expertos.....	103

Lista de Tablas

Tabla 1. Ventas Internas según grupo y clase.....	5
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de las variables	54
Tabla 3. Pregunta 1 “¿Considera usted que se debe aplicar una evaluación de créditos, antes de cerrar una venta?”	64
Tabla 4. Pregunta 2 ¿Considera usted que una adecuada evaluación de créditos disminuirá la morosidad?.....	65
Tabla 5 Pregunta 3 ¿Cree usted que un análisis de riesgo ante un crédito será favorable?	66
Tabla 6. Pregunta 4 ¿Considera usted que la organización documentaria garantiza la calificación crediticia de los clientes?.....	67
Tabla 7. Pregunta 5 ¿Cree usted que una política restrictiva podría poner en riesgo las ventas de la empresa?.....	68
Tabla 8. Pregunta 6. ¿Considera usted que una política liberal podría poner incrementar la cartera morosa?	69
Tabla 9. Pregunta 7. ¿Considera usted que la política racional es adecuada para la empresa?	70
Tabla 10. Pregunta 8. ¿Cree usted que a través de los medios de comunicación virtuales actuales se llega al cliente con mayor facilidad?	71
Tabla 11. Pregunta 9. ¿Considera usted que los medios de cobranza son indispensables para la recuperación económicas de manera eficiente?	72
Tabla 12. Pregunta 10. ¿Considera usted que las ventas registradas impactaran en los Estados Financieros?	73
Tabla 13. Pregunta 11. ¿Cree usted que las ventas al crédito superan más del 60% de las ventas totales?	74
Tabla 14. Pregunta 12. ¿Considera usted que los gastos de ventas se incrementarían si aumenta la cartera morosa?.....	75
Tabla 15. Pregunta 13. ¿Cree usted que las ventas registradas impactarían en las utilidades anuales de la empresa Makro Perú?.....	76
Tabla 16. Pregunta 14. ¿Considera usted que los ingresos registrados en caja y banco dependen de la recuperación de los créditos?	77
Tabla 17. Pregunta 15. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar pueden ser consideradas como una herramienta de proyección para cubrir las obligaciones de la empresa Makro Perú?.....	78
Tabla 18. Pregunta 16. ¿Considera usted que una inadecuada recuperación de los créditos pondría en riesgo el cumplimiento de las obligaciones con terceros de la empresa Makro Perú?	79
Tabla 19. Prueba de normalidad para datos de dimensiones y variables.....	80
Tabla 20. Prueba correlación de Pearson para las variables gestión de créditos y cobranzas y Estados Financieros.	81
Tabla 21. Prueba correlación de Pearson para la dimensión Políticas de Créditos y Estados de Resultado.....	82
Tabla 22. Prueba correlación de Pearson para la dimensión políticas de cobranzas y estados de situación financiera.....	83

Lista de Figuras

Figura 1. Variación porcentual interanual de las ventas del comercio interno.....	4
Figura 2. Las etapas de la contabilidad financiera.....	33
Figura 3. Componentes de estados financieros.....	35
Figura 4. Objetivos de los estados financieros.....	38
Figura 5. Ecuación del capital de trabajo	43
Figura 6. Ecuación de la razón circulante	44
Figura 7. Ecuación de la prueba acida.....	45
Figura 8. Pregunta 1.....	64
Figura 9. Pregunta 2.....	65
Figura 10. Pregunta 3.....	66
Figura 11. Pregunta 4.....	67
Figura 12. Pregunta 5.....	68
Figura 13. Pregunta 6.....	69
Figura 14. Pregunta 7.....	70
Figura 15. Pregunta 8.....	71
Figura 16. Pregunta 9.....	72
Figura 17. Pregunta 10.....	73
Figura 18. Pregunta 11.....	74
Figura 19. Pregunta 12.	75
Figura 20. Pregunta 13.....	76
Figura 21. Pregunta 14.....	77
Figura 22. Pregunta 15.....	78
Figura 23. Pregunta 16.....	79

Introducción

La empresa Makro Perú S.A.C., es una organización que se dedica a realizar operaciones comerciales orientadas a distribuir y vender medicamentos farmacéuticos, cuya sede principal se registra en el distrito de Ate- Lima, Perú. La empresa ha experimentado un incremento en su volumen de ventas en los últimos años, gracias a las ventas a crédito que han permitido obtener un mayor número de clientes y expandir así su cartera. No obstante, han ido surgiendo ciertas dificultades en la gestión dedicada a la recuperación de los créditos otorgados, evidenciándose que sus clientes no cumplen con el pago correspondiente dentro de los plazos establecidos. En este sentido, la gestión del área de créditos y cobranza impacta negativamente en la liquidez de la organización, reflejándose en los datos de los estados financieros.

En virtud a lo anterior, surge la necesidad de establecer la relación que existe entre la gestión de créditos y cobranzas, especialmente en la información reflejada en los estados financieros de la empresa, específicamente en función de la liquidez y situación financiera en general. Consecuentemente, se realiza un análisis de “La Gestión de Créditos y Cobranzas en los Estados Financieros de la Empresa Makro Perú S.A.C. año 2021 – Ate - Lima”.

Dicha investigación se presenta en los siguientes apartados:

Capítulo I Problema de la Investigación: se describe la realidad problemática del entorno del trabajo investigación, así como la justificación en sus diferentes enfoques, y los objetivos.

Capítulo II Marco Teórico: presenta conceptos y teorías vinculados al tema central de las variables de la investigación y sus dimensiones.

Capítulo III Metodología de la Investigación: incluye el marco metodológico, técnica e instrumentos de recolección de los datos, así como la población y muestra.

Capítulo IV Resultados: refleja las derivaciones de la investigación, basados en los objetivos.

Posteriormente, las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Capítulo I. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Las organizaciones en la actualidad operan en mercados cada vez más dinámicos y competitivos, esto se debe a que sus procesos se han agilizado de tal manera que la planificación estratégica se enfoca en alcanzar la eficiencia máxima posible. Los adelantos en materia de tecnología han permitido a las empresas lograr el diseño de canales de comunicación efectivos, la adquisición de materias primas, producción y distribución a un nivel óptimo y con el adecuado uso de los recursos disponibles (Bordas, 2016).

Todo ello, ha cambiado la dinámica de los mercados actuales, presionando a las empresas no solamente en la búsqueda de la excelencia en sus productos y servicios, sino también, en encontrar la manera de ser más eficientes para lograr altos niveles de competitividad y así alcanzar las metas establecidas. Dicha búsqueda de la eficiencia en las actividades, no se limita solamente a los procesos productivos y logística de las empresas. La gestión y dirección organizacional requieren un esfuerzo constante en la búsqueda del mejoramiento de sus diligencias (Montoya, 2018).

En este sentido, la recuperación de la cartera de clientes representa una actividad clave para asegurar los niveles de liquidez necesarios para las empresas. Esto se debe a que, en muchas ocasiones, una gran parte del volumen de las ventas se realizan a crédito, para lograr captar un mayor número de clientes ofreciéndoles facilidades de pago, mediante facturas que son registradas en el Estado de Situación Financiera de las empresas. Cabe resaltar que, actualmente las cuentas por cobrar son una partida contable que constituye un elemento determinante para la liquidez y el desarrollo exitoso de los negocios, constituyendo un dinero proyectado, siendo el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos.

En el Perú, se han visto reflejados los efectos de la globalización de los mercados, evidenciándose en los volúmenes de ventas y prestación de servicios que han aumentado progresivamente. A pesar de la coyuntura actual, según un reporte gubernamental sobre las estadísticas del comercio interno a nivel nacional, específicamente en el desempeño del sector comercio interno, emitido en enero del 2021, se indica que los volúmenes de ventas internas para esa fecha, aumentaron un 17,8 % en establecimientos como supermercados, tiendas al por menor, ferreterías y otros comercios (Ministerio de la Producción, 2021).

En la Figura 1 se puede apreciar la variación porcentual interanual de las ventas del comercio interno en el Perú.



Nota:

(*) Las ventas de comercio interno (a precios corrientes) comprende los Grandes Almacenes, Supermercados y Tiendas Especializadas, que representan aproximadamente el 98.5% del total; sin incluir las ventas al por menor de combustibles de la actividad CIJU 4730.

Figura 1. Variación porcentual interanual de las ventas del comercio interno.

Recuperado de Ministerio de la Producción (2021).

Igualmente, la tabla 1 indica las ventas internas según grupo y clase para el período 2018 a 2019.

Tabla 1.

Ventas Internas según grupo y clase.

Actividad	Marzo - 2018 (Miles de soles)	Marzo - 2019 (Miles de soles)	VAR. (%) Mar-19/Mar-18
Tiendas por departamentos y supermercados	1,835,187	1,901,189	3.6
Ferreterías y equipamiento del hogar	662,380	688,348	3.9
Boticas y Farmacias	595,249	654,247	9.9
Libros, periódicos y artículos de papelería	159,048	137,784	-13.4
Total	3,251,864	3,381,568	4.0

Nota: Recuperado de: “Boletín de Comercio Interno - marzo de 2019”, p.3. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/375326/Mar_19.pdf

Unos de los factores que han contribuido a dicho incremento en el desempeño del sector comercio interno, ha sido las ventas a crédito, las cuales permiten generar un dinamismo en el comercio, siendo una fuente de ingresos importante para muchas entidades y una manera de poder vender más en tiempos de crisis. Pero dicha modalidad es eficiente, con la condición de que las empresas adopten correctamente unas políticas de crédito y cobranzas, de lo contrario la gestión para recuperar dichas cuentas se verá comprometida, afectando la liquidez de quienes venden a crédito.

En la actualidad, la gestión de créditos y cobranzas, sigue siendo una de los principales desafíos que deben afrontar los líderes de las organizaciones, siendo una meta muy importante dentro de la planificación estratégica, la optimización constante del sistema de otorgamiento de crédito y la gestión orientada a las cobranzas de las facturas vencidas (Torres, 2016).

Por otra parte, se debe mencionar que las organizaciones adoptan diversos procedimientos y políticas en torno a sus actividades de crédito y cobranza, siendo el área de cobro una parte indispensable para el funcionamiento de las empresas, puesto que de ello depende el otorgamiento de créditos a los clientes, afectando el nivel de ventas, así como la recuperación de las cuentas dentro de los plazos establecidos (Torres, 2016).

Cabe destacar que, las ventas a crédito son reflejadas en la información financiera que la empresa maneja para sus procesos de toma de decisiones. En este sentido, los estados financieros presentan data razonable sobre la situación económica y financiera de una entidad, ayudando a interpretar y analizar dicha data para la adecuada gestión, en virtud de alcanzar los objetivos organizacionales (Vásquez, Betancourt, & Chang, 2018).

Asimismo, los estados financieros constituyen una carta de presentación de una empresa ante terceras partes interesadas en las finanzas y economía de dicha entidad. Considerando que los estados financieros muestran un compendio de los resultados de un periodo de las empresas; las deficiencias en la gestión de cualquier área específica de la organización, son reflejadas en dichos informes (Omeñaca, 2017).

En este orden de ideas, las deficiencias respecto a la gestión de créditos y cobranzas en una empresa, conduce a una falta de liquidez, ocasionando diversos problemas financieros que limitan las posibilidades de cubrir los costos de producción, pagar deudas y cumplir con los compromisos vinculados a las operaciones normales de la empresa (Montoya, 2018).

La empresa Makro Perú SAC, es una entidad que orienta sus operaciones comerciales a distribuir y vender medicamentos farmacéuticos, su ubicación se registra en el distrito de Ate, calle los tejedores 193, Ate Vitarte – Lima.

El volumen de ventas de la empresa Makro Perú SAC, ha ido incrementándose progresivamente, gracias a las ventas a crédito que han permitido obtener un mayor número de clientes y expandir así su cartera. Sin embargo, han ido surgiendo dificultades en la recuperación de los créditos otorgados a sus clientes, evidenciándose que no cumplen con el pago correspondiente dentro de los plazos establecidos. Igualmente, se han observado ciertas deficiencias dentro del área de créditos y cobranza, las cuales impactan negativamente en la gestión de recuperación de dichas cuentas.

La empresa Makro Perú SAC posee una gestión cobranzas que es ejecutada a través de ocho representantes de la organización, quienes operan en distintas zonas dentro de la provincia de Lima. Dichos representantes, deben realizar visitas a los clientes de la empresa que presentan facturas que han vencido o estén próximas a su vencimiento, para realizar la respectiva cobranza en efectivo. Además, en la sede de la empresa, específicamente en el área de créditos y cobranzas, existe un personal que cumple con la función de otorgar los créditos de cada zona y realizar el seguimiento de los representantes, en función de su desempeño en la gestión de cobros.

Dicha función de supervisión es realizada mediante vía telefónica, al momento del vencimiento de los documentos de crédito. También se cuenta con un personal que cumple la función de supervisor general, cuya función es monitorear físicamente a los representantes de venta y auditarlos de manera sorpresiva, el cual no ha tenido un resultado óptimo debido a que el supervisor realiza otras funciones que la gerencia le otorga de manera inesperada.

La política de crédito de Makro Perú SAC, es de 30 y 60 días para los clientes regulares. Respecto a los clientes especiales de la empresa, se otorga un crédito de 120 días sobre sus facturas. También se realiza una evaluación de crédito a los nuevos clientes, a

través de la consulta a la central de riesgo dedicada a la elaboración de informes de solvencia e historial crediticio (EQUIFAX) y a la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMIC) para determinar si el establecimiento del cliente se encuentra solvente y debidamente regularizado.

Sin embargo, los principales clientes de Makro Perú SAC, son boticas y farmacias de personas naturales con negocio, lo cual dificulta la verificación de los datos por no poseer un historial dentro de las centrales de riesgos consultadas.

Asimismo, la empresa no cuenta con una estrategia óptima para la recuperación de cuentas y el otorgamiento de una adecuada línea de créditos para cada tipo cliente, según la situación financiera de cada uno de ellos. También se evidencia la falta de un adecuado orden en los archivos de la empresa sobre la documentación e historial de su cartera de clientes, la cual proporcione información actualizada y datos relevantes para la gestión de cobranza.

Otra deficiencia que puede evidenciarse, radica en la supervisión del personal que labora en el área de cobranzas, que son los representantes de ventas de la empresa. Igualmente, durante las contrataciones del personal administrativo que va laborar en dicha área, no se realiza una adecuada selección que garantice la eficiencia de la gestión de ventas y cobranzas. Consecuentemente, se ha generado una alta rotación de representantes de ventas, lo que conduce a situaciones de hurto que perjudican a la empresa.

Respecto al personal que labora en el área de créditos y cobranzas, no se les ha ofrecido una adecuada capacitación para realizar su trabajo, por lo tanto, carece de conocimientos en términos contables que les permita realizar las operaciones de retención y emisión de notas de créditos por descuentos. Al no poseer dichos conocimientos, se han

encontrado dentro de la cartera de clientes morosos, saldos que representan a retenciones y descuentos no aplicados debidamente a los clientes puntuales.

Debido a lo expuesto anteriormente, Makro Perú SAC ha visto afectados sus niveles de liquidez, lo que ha conducido al incumplimiento de sus obligaciones en los tiempos establecidos. Las evidencias preliminares indican que el problema radica en la gestión de crédito y cobranza de la empresa, ya que el volumen de ventas mensuales es adecuado, pero los ingresos no son suficientes para cubrir los costos operativos y cumplir con los compromisos de la empresa.

En consecuencia, debido a la situación y contexto de la problemática actual presentada en la empresa, surge la siguiente interrogante: ¿En qué medida la gestión de créditos y cobranzas inciden en los estados financieros de la empresa Makro Perú S.A.C., Ate – Lima en el 2021?

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida la gestión de créditos y cobranzas inciden en los estados financieros de la empresa Makro Perú S.A.C., Ate – Lima en el 2021?

1.2.2 Problema Específicos.

¿En qué medida la aplicación de políticas de créditos incide en los estados de resultado de la empresa Makro Perú S.A.C., Ate - Lima en el 2021?

¿En qué medida la aplicación de políticas de cobranzas incide en los estados de situación financiera de la empresa Makro Perú S.A.C., Ate - Lima en el 2021?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas inciden en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Demostrar como la aplicación de las Políticas de Créditos incide en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

Demostrar como la aplicación de las Políticas de cobranzas incide en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.

1.4.1 Justificación teórica

La justificación teórica de la presente investigación considera que los fundamentos a nivel teórico que permiten describir la gestión de créditos, así como los procedimientos vinculados a dicha gestión, están orientados a realizar de manera óptima la evaluación y gestión de cobranza, que permita otorgar crédito a los clientes y cobrar oportunamente las facturas vencidas. Por esta razón, se realiza conceptualizaciones, sucesos investigativos y

otros estudios relacionados con las variables propuestas, para obtener derivaciones concretas que permitan plantear soluciones efectivas al problema planteado.

1.4.2 Justificación práctica

La justificación práctica se fundamenta en las particularidades que definen a la gestión de créditos y cobranza reflejados en los estados financieros, las cuales servirán de guía para futuros proyectos similares. La investigación pretende ser una referencia para la consulta o una alternativa de solución respecto a casos similares que se presenten en otras organizaciones.

1.4.3 Justificación metodológica

La justificación metodológica reside en que se pretende brindar información oportuna para futuros investigadores, especialmente al emplear instrumentos o métodos que permitan determinar la relación entre las variables de estudio. Este proyecto de investigación es realizado en Makro Perú S.A.C., los resultados podrán ser consultados en función de proponer una adecuada gestión.

1.5 Importancia

Las derivaciones de la investigación implican resultados que brindan aportes significativos para poder determinar si efectivamente el proceso de créditos y cobranza incide a nivel financiero a la empresa Makro Perú S.A.C, durante el período de estudio.

Con la obtención de dichos resultados, la empresa Makro Perú S.A.C, podrá beneficiarse en la gestión de créditos y cobranzas, considerando las recomendaciones al

respecto. Asimismo, permitirá a otros investigadores profundizar respecto a esta investigación, en beneficio de otras entidades que presenten problemáticas similares.

1.6 Limitaciones

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, se presentaron ciertas dificultades respecto a la obtención de la data necesaria para el análisis de la problemática, debido a que la empresa tuvo que obstar de forma inesperada a un sistema de trabajo remoto, a causa de la cuarentena sé que dio en el país.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Rivera (2020) realizó un “Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S.”. Dicho trabajo de grado para optar al título de Contador Público fue presentado en Bogotá, Colombia, en la Universidad de la Salle. El objetivo general de la investigación consistió en diseñar una propuesta orientada a la atención de los riesgos y las deficiencias respecto al sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la organización analizada, basándose en el modelo COSO para garantizar la eficiencia de la gestión financiera de la entidad. En relación a la metodología, corresponde a la investigación acción de tipo descriptiva. En cuanto a la población involucrada, se consideraron a los trabajadores del área contable, además del gerente, subgerente y área de tesorería, alcanzando un total de una población y muestra de cinco trabajadores. Para la recolección de la data necesaria para el desarrollo de la investigación, se empleó la técnica de la entrevista. Las conclusiones indican que, al momento de analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa, se detectaron fallas vinculadas al incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en los manuales organizacionales. Entre las principales fallas se encuentra la otorgación de créditos sin el cumplimiento de los requisitos mínimos, carencia de programas de cobranzas, falta de control de vencimientos de facturas, facturación de clientes con facturas vencidas a más de 180 días. Consecuentemente, la falta de control en las cuentas por cobrar afecta negativamente a la liquidez financiera de la empresa. Igualmente, se percibe una falta de apego a los procedimientos administrativos y contables establecidos en la organización.

La investigación resalta que, a pesar de que la organización cuenta con el sistema contable SAP, el cual proporciona información específica y oportuna, la cual resulta importante en la toma de decisiones de la gerencia, éste sistema no es considerado a la hora de la venta, debido a que el principal objetivo de la gerencia es alcanzar niveles altos de ventas.

Vargas y Zavala (2019) realizaron un trabajo de investigación sobre la “Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de Servimanteci”, el cual fue presentado en la Universidad de Guayaquil y consistió en una Tesis presentada como requisito para optar al título de Contador Público Autorizado. El objetivo general de la investigación se orientó a optimizar la gestión de cobranzas en la empresa analizada, con el fin de mejorar la liquidez, debido a que la entidad carece de procedimientos y controles internos en función de otorgar créditos y realizar el cobro de sus facturas. El enfoque de investigación es mixto, debido a que utiliza la encuesta y observación como técnicas para el estudio, asimismo, el diseño es no experimental. Respecto a la población, se consideraron a las diez personas que laboran en el área contable y administrativa de la empresa, mientras que la muestra se ha tomado a la población total, siendo un muestro no probabilístico de tipo discrecional, dado a que los sujetos han sido seleccionados bajo un criterio específico. Igualmente, se empleó el método analítico – sintético y la aplicación de la encuesta empleó el cuestionario diseñado para la investigación, constituido por 19 preguntas cerradas. Las conclusiones incluyen la necesidad de la capacitación de los trabajadores, acompañada de una organización en el área sustentada con un manual de funciones para cada puesto de trabajo.

La investigación de Vargas y Zavala (2019) resulta un antecedente importante, debido a que establece un análisis teórico que permite estudiar el caso de la empresa analizada, lo cual permite obtener derivaciones importantes respecto a las cobranzas y la información

financiera de la organización. Se propone el establecimiento de las políticas y procedimientos específicos del área de crédito y cobranzas, delimitando las estrategias que se deben adoptar para lograr una buena gestión de cobranza.

Tomalá (2018) desarrolló una investigación sobre las “*Cuentas por cobrar y la liquidez de una compañía de transportes del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, 2017*” presentada en Ecuador, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena. La investigación consistió en un trabajo de titulación para optar el título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, su objetivo general fue describir el problema originado por la inadecuada gestión en la recuperación de las Cuentas por Cobrar afectando en la liquidez de la organización. Respecto a la metodología de investigación empleada para el estudio, ésta fue descriptiva, además de un enfoque cualitativo, el cual permitió identificar las causas que afectan a las cuentas por cobrar, apoyándose en un método inductivo- analítico y documental. La muestra constituyó la misma población, considerando un total de cuatro personas. En relación a la técnica, se empleó la entrevista compuesta de preguntas abiertas acerca de las variables cuentas por cobrar y liquidez. Los resultados indican que la empresa no cuenta con procedimientos para la recuperación de las facturas vencidas. Asimismo, se pudo determinar que la entidad carece de un área de gestión de cobranzas, lo cual impacta directamente en su liquidez.

El trabajo realizado por Tomalá (2018) incluye un análisis de una entidad que no cuenta con políticas de cobranzas. Resulta relevante, debido a que su estudio se enfoca en las cobranzas y la liquidez que se presenta en los estados financieros de la organización. En este sentido, la investigación resalta el impacto de la falta de un área dedicada a las cuentas por cobrar y la liquidez de la organización.

Leyton y Sotomayor (2017) realizaron un “*Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía Plásticos Industriales C.A.*”. Dicha tesis presentada como requisito para optar al título de Ingeniería Comercial en la Universidad de Guayaquil, orientó su objetivo general a realizar un diseño de un modelo de gestión para el área de crédito y cobranzas de la compañía analizada. Respecto al tipo de investigación, se consideró la aplicada, de campo y descriptiva con un enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por un total de 475 clientes, mientras que la muestra estuvo compuesta de dos tipos: una para la población objetivo que consideró al personal del área de ventas y cobranzas, a quienes se les realizó una entrevista y; otra representando a los clientes de la empresa, a quienes se le aplicó la encuesta, los cuales fueron 213 clientes. Las conclusiones señalan que el área de Crédito y Cobranzas de la empresa presenta diversas falencias en la gestión de su cartera de clientes, presentando vencimientos entre 30 y 120 días, afectando considerablemente la liquidez de la organización.

La investigación resulta relevante, debido a que se realiza un diagnóstico de las cobranzas de la empresa, en el cual se evidencia una situación que resulta como consecuencia de las deficiencias en la gestión de cobros, resaltando el poco seguimiento que se realiza en cuanto a las facturas vencidas de los clientes, quienes en algunos casos han sido facturados sin realizar un análisis que verifique su capacidad de pago.

Coronel (2019) presentó un “*Diseño de modelo de gestión de cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Créditos Alianza del Valle*”. Dicha Tesis de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos, presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador, tuvo como objetivo general realizar el diseño de un modelo de gestión de las cobranzas para las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento cuatro, específicamente en la recuperación de la cartera vencida de créditos de consumo. Respecto a la metodología de la

investigación, corresponde al mixto, con un análisis cuantitativo en lo que se refiere a las datas sobre las variables e indicadores vinculadas a la evolución crediticia de las entidades analizadas. Igualmente, se realizó un análisis cualitativo para la identificación y estudio de los factores que las entidades deben considerar para implantar el modelo de gestión de cobranzas. Las conclusiones señalan que el sector analizado de las entidades de ahorro y crédito del segmento cuatro, está debilitándose respecto a su patrimonio, esto se debe al incremento de pérdidas que afrontan debido al incumplimiento de las obligaciones de sus deudores, siendo un reflejo del inadecuado sistema de gestión de cobranzas.

En la investigación de Coronel (2019) se hace énfasis en la importancia de evaluar y rediseñar el proceso de gestión de crédito y cobranzas, debido a que se carece de actividades orientadas al debido control y seguimiento de las cuentas por cobrar y de los clientes morosos, lo cual repercute de manera negativa en los resultados de las entidades analizadas.

2.1.2 Nacionales

Rodríguez (2016), en su tesis sobre la “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de una empresa de la ciudad de Trujillo”. Consistió en una tesis de pre grado presentada en la Universidad Privada de Trujillo – Perú. El objetivo general se orientó en determinar de qué manera la gestión de créditos y cobranzas impacta en los ingresos de la entidad analizada. Respecto a la metodología, el diseño de la investigación empleado en dicho trabajo es el no experimental, transversal y descriptivo. En relación a la población de estudio, estuvo constituida por las empresas del mismo rubro, tomándose como muestra a los colaboradores de la organización, alcanzando 700 trabajadores. Respecto a los resultados obtenidos, se concluyó que la optimización de los procesos permitirá sentar las bases para el apoyo de la gestión del área de gestión de los créditos y cobranzas, de manera

que se pueda alcanzar las metas trazadas, reflejándose en los estados financieros de la empresa.

Las organizaciones deben considerar todos los criterios que rigen sus políticas de crédito y cobranza, así como también validar la data de sus clientes de una manera constante y periódica, para prevenir contingencias o inconvenientes con su cartera de clientes. Asimismo, se debe considerar los gastos que implica la cobranza de clientes morosos, lo que se refleja en la liquidez de la organización.

Ruíz (2016), desarrolló una tesis que analizó la “Gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la gestión empresarial de Computel S.A.C. Huamachuco”. Dicha tesis de pre grado presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, tuvo como objetivo general determinar la influencia que ejerce la gestión de créditos y cobranzas sobre la gestión gerencial en la organización. Para ello, se aplicaron técnicas como la encuesta al administrador de la organización, lo cual permitió obtener datos para realizar un análisis apoyado en una investigación de campo que permitió obtener derivaciones respecto a la gestión de cobranzas de la organización. Las conclusiones señalan que pudo identificarse una carencia de políticas y procedimientos para llevar a cabo el proceso de cobranzas, lo cual impacta directamente sobre la gestión empresarial de la empresa analizada.

En la investigación mencionada se hace énfasis en la importancia que tienen las políticas de crédito y cobranzas para las organizaciones. En este sentido, cada organización debe establecer sus propias políticas para la gestión del crédito y las cobranzas, según los factores económicos de su entorno.

Silva y Goicochea (2016), realizaron una tesis sobre el “Análisis de las Ventas y su Influencia en los Estados Financieros de la Empresa Central de Cafetaleros Caminos del Inca Jaén, 2015”, dicho trabajo de grado fue presentado en la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo, Perú. El objetivo general consistió en realizar un análisis de las ventas a crédito para determinar su impacto en los estados financieros de la organización, con ello, se pudo determinar el comportamiento de las ventas del período estudiado y su reflejo en el logro de las metas esperadas. El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo – explicativo. Respecto a la población seleccionada para el estudio, estuvo constituida por los colaboradores y socios de la organización, los cuales sumaron 204 personas. En relación a la muestra del estudio, se consideraron a 132 trabajadores. Las derivaciones obtenidas del análisis de los datos recolectados, permitieron obtener unas conclusiones que indican la existencia de una influencia que ejercen las ventas sobre los estados financieros de la organización.

La investigación resalta la relevancia que posee la identificación de la gestión de las ventas, especialmente las ventas a crédito, respecto al desarrollo de ciertas estrategias orientadas al crecimiento económico de la organización, considerando igualmente las ratios de gestión como el de liquidez corriente, el índice de deuda y la utilidad bruta, con la finalidad de obtener los resultados esperados en los estados financieros de la empresa.

Atoche (2016), ha desarrollado una investigación a cerca de las “Políticas de crédito y cobranza y su impacto en la situación económica y financiera de una empresa aduanera del distrito Salaverry, Año 2015”. Dicha Tesis de pre grado presentada en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, Perú, orientó su objetivo principal en demostrar la manera en la cual influyen las políticas de crédito y cobranza sobre la situación financiera de la entidad analizada. Respecto a la metodología de la investigación, es tipo no experimental - descriptivo, con un diseño de corte transversal. La población considerada para el desarrollo

del estudio, estuvo constituida por los trabajadores del área de cobranzas, alcanzando un total de 15 personas, siendo la muestra la misma cantidad. A los participantes se les aplicó una encuesta para obtener datos suficientes para el análisis correspondiente. Los resultados permitieron establecer la situación de la gestión de cobranzas respecto a sus políticas, así como su impacto directo sobre la situación económica y financiera de la empresa.

La investigación refleja en sus conclusiones la importancia de evaluar las políticas de crédito y cobranzas en las organizaciones, lo que va permitir gestionar de una manera óptima la gestión de cobranzas, rediseñando las estrategias para ejecutar las acciones que permitan reducir las cuentas por cobrar, así como también las cuentas de cobranzas dudosas.

Mariños, Culqui y Quispe (2019) realizaron un “Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC, el cual consistió en una Tesis de pre grado para optar el título profesional de Contador Público. El trabajo presentado en la Universidad Peruana de las Américas, en Lima, Perú, tuvo como objetivo general determinar cómo el análisis de los créditos y cobranzas mediante sus políticas aplicadas mejoran la liquidez de la organización analizada. Respecto a la metodología de la investigación, se realizó una combinación de enfoques, empleando el cuantitativo y cualitativo, también llamada enfoque mixto. En relación al diseño de la investigación, es no experimental descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por veinte colaboradores del área de créditos y cobranzas de la organización. Igualmente, la muestra estuvo conformada por todos los miembros de la población. La técnica seleccionada fue la encuesta, la cual permitió aplicar el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados señalan que el error calculado fue de 0.62103, siendo superior a (0.05), lo que demuestra que no existe correlación entre ambas variables estudiadas. El coeficiente de correlación calculado fue 0.424505, demostrando que la correlación fue positiva baja. Por lo

tanto, se rechaza la hipótesis formulada, ya que esta no es significativa respecto al rango de valores para la evaluación del coeficiente de correlación.

La investigación señala que la organización analizada no cuenta con un control adecuado de gestión de créditos y cobranzas que permita cumplir con los objetivos establecidos respecto a sus ventas a crédito. Esto se debe al incumplimiento de las políticas establecidas para otorgar los créditos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de Crédito y Cobranza

2.2.1.1 Definición de gestión.

Según Rementeria (2016) consiste en la “Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p.15)

En este sentido, la gestión contable implica obtener la data financiera y económica de la organización, mediante la aplicación de un plan de sostenibilidad contable, donde todos los procesos de la organización son asumidos de manera adecuada.

2.2.1.2 Definición de crédito.

El término crédito hace referencia a una deuda que se origina por una transacción en la cual no se paga de manera inmediata, quedando una especie o un dinero que se debe devolver y/o pagar por el consumo de un bien o servicio (Montoya, 2018).

Asimismo, el crédito puede ser definido como el resultado de un intercambio que se puede denominar dinero a futuro, el cual facilita las transacciones y mejora el mecanismo comercial que permite la venta y adquisición de bienes, compensando la falta de dinero para cubrir las necesidades inmediatas (Omeñaca, 2017).

2.2.1.3 Gestión de crédito.

Consiste en un tipo de gestión específica que se orienta a las actividades vinculadas a las ventas a crédito y cobranzas en una organización, la misma considera las cinco C del crédito, las cuales se detallan a continuación (Montoya, 2018).

Conducta. Al calcular la conducta se pretende establecer la calidad moral y capacidad de gestión del cliente. Esto se realiza mediante un análisis cualitativo respecto a la dificultad del deudor para cumplir sus obligaciones. Además, incluye la evaluación de la situación económica del cliente, el desempeño respecto al pago de sus obligaciones con otros acreedores y las consecuencias de su gestión (Montoya, 2018).

Capacidad de pago histórica. Tiene por objeto el estudio de la capacidad de pago de manera histórica, evaluando la destreza de los clientes para obtener los medios suficientes para el cumplimiento de sus compromisos pasados. Esto se logra mediante una investigación cuantitativa de su grado de inseguridad financiera. Incluye un diagnóstico de ventas netas, margen de utilidad, flujo neto, dividendos e inversiones y sus respectivas tendencias (Montoya, 2018).

Capacidad de endeudamiento. Consiste en un factor cuya finalidad es calcular el grado de firmeza de la organización financiera de la entidad analizada. Para ello se evalúa la oportunidad de los bienes solicitados, respecto a su giro principal. En este análisis se realiza

una comparación cuantitativa del conflicto financiero del deudor incluye el cálculo de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia de la gestión de la empresa analizada (Montoya, 2018).

Condición macroeconómica. Al analizar este factor, se pretende establecer el comportamiento del entorno industrial de la empresa en su conjunto. Con ello se busca determinar el grado de influencia que tiene el entorno sobre la capacidad y fortaleza financiera del deudor (Omeñaca, 2017).

Capacidades de pago proyectadas. Es un factor cuyo objetivo consiste en analizar la capacidad que posee un cliente para obtener efectivo suficiente para cumplir con el pago de sus compromisos adquiridos, basándose en la viabilidad de su negocio y calidad de su gestión (Omeñaca, 2017).

Respecto a estos factores, las empresas que venden y distribuyen productos y servicios, consideran su análisis. Los resultados de éste definen si las organizaciones están en condiciones para cumplir con el pago de sus deudas (Montoya, 2018).

Dicho análisis de la gestión de crédito se basa principalmente en cuatro objetivos definidos de forma clara (Acosta, Benavides, & Terán, 2016):

- a) El cumplimiento de un requerimiento del mercado: Es lo mínimo que esperan los clientes empresariales para poder hacer negocios con un proveedor.
- b) El logro del primer pedido: la negociación con el equipo de recaudación para que el pedido se recaude en 60 días. Es una manera efectiva de lograr el negocio con un cliente nuevo.

- c) El lograr de un monto mayor en el pedido: ofrecer más días de crédito si la compra se incrementa.
- d) Lograr la fidelización: el análisis de la cartera resalta la necesidad de atender a un segmento de clientes con un monto de ventas alto y mantienen una conducta de pagos cumplida (Acosta, Benavides, & Terán, 2016).

2.2.1.4 Definición de cobranza.

Es una actividad que se da en cualquier organización comercial y consiste en realizar actividades con la finalidad de obtener el pago correspondiente a las deudas vencidas de los clientes (Acosta, Benavides, & Terán, 2016).

Las actividades de cobranza incluyen un proceso básico de gran importancia en la gestión de las organizaciones que poseen como fuente de ingresos las ventas a crédito. Esta actividad permite establecer la situación y habilidad de pago de los clientes, para tomar la decisión de incrementar su capacidad de endeudamiento y volver a otorgarle otro préstamo. Su eficiencia radica en las políticas que enmarcan sus actividades (Torres, 2016).

2.2.1.5 Gestión de cobranza.

Es un término que generalmente es utilizado para las acciones encaminadas a gestionar y realizar el cobro de cuentas o créditos que han sido otorgados a favor de la organización que realiza la gestión. Asimismo, consiste en administrar y llevar un control de la situación de la cartera de clientes, para garantizar la oportuna captación de recursos (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

Por otra parte, la gestión de cobranzas consiste en la aplicación de estrategias que se realiza dentro de una organización para realizar el cobro de las deudas. Para que la gestión de cobranzas sea eficaz, se debe realizar acciones de contacto, comunicación y considerarse el entorno del negocio. Dichos elementos proporcionan data que debe considerarse para alcanzar la efectividad de la gestión realizada. El éxito de la gestión de cobranzas genera un hábito de cumplimiento y promueve la cultura de pago oportuno por parte de los deudores (Acosta, Benavides, & Terán, 2016).

Respecto al principal objetivo de la gestión de cobranzas, consiste básicamente en la administración de las deudas y el control de los recaudos realizados en una organización. La eficiencia de un sistema de gestión de cobranzas en una entidad, dependerá de la solidez de sus acciones, el dinamismo y actitud hacia el cumplimiento de las metas respecto a la administración de la cartera de clientes (Montoya, 2018).

2.2.1.5.1 Objetivos de la gestión de cobranzas.

Respecto a los objetivos de la gestión de cobranzas, resulta importante destacar que el objetivo principal en una gestión de cobranzas consiste en obtener data cuantificada que refleje el monto total de cobros pendientes a los deudores que pueda tener la organización, dentro del marco de procedimientos del giro de la organización (Torres, 2016).

Existen diversos alcances, metas y objetivos que implica las actividades de la gestión de cobranzas. Sin embargo, en los objetivos más comunes dentro de dicha gestión se destacan los siguientes:

- a) Efectuar el cobro efectivo de las cuentas vencidas
- b) Gestionar de manera confidencial las acciones ejecutadas

- c) Actuar con criterios de relacionamiento comercial con los clientes
- d) Efectuar un seguimiento para la oportuna recuperación de activos
- e) Evitar altos niveles de cuentas por cobrar antiguas
- f) Promover el fortalecimiento de los vínculos comerciales entre el cliente y la organización mediante el trato personalizado
- g) Brindar data importante que sustente el proceso de toma de decisiones por parte de la gerencia de la organización (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

Cabe mencionar que desde el enfoque analizado en la teoría de la gestión de cobranzas, se puede resumir como un instrumento para lograr el cobro de deudas de una organización. Dicho instrumento implica la aplicación de estrategias y actividades que deben ser ejecutadas de manera correcta para garantizar el éxito en el alcance de los objetivos organizacionales planteados por la gerencia.

2.2.1.5.2 Clases de gestión de cobranzas.

De acuerdo con Stevens (2017), la gestión de cobranzas puede ser clasificada en dos grandes grupos:

- a) Corto plazo: consiste en aquella gestión que requiere de disponibilidad inmediata, dentro de un plazo que no debe ser mayor a los doce meses. Estas cuentas se presentan en el Estado de Situación Financiera como activos corrientes.

- b) Largo plazo: Su disponibilidad corresponde a un período mayor de doce meses. Este tipo de cuentas es presentada fuera del activo corriente.

2.2.1.5.3 Análisis de las gestion de cobranzas.

Es un análisis que permite controlar la gestión de cobranza en una organización, el cual requiere de las siguientes acciones:

- a) diseñar y mejorar diversas maneras de gestionar las cuentas por cobrar, contando con un respaldo para ello, en caso de no poder cobrarlas.
- b) las ventas totales: consiste en un acuerdo en el cual una parte se compromete a otorgar una propiedad a cambio de que no se realice el pago.
- c) las ventas a crédito: consiste en otorgar una cantidad de dinero representado en bienes para disposición de un cliente, con la condición de que se comprometa a pagarlo en corto, mediano o largo plazo.
- d) llevar un registro de los deudores con un alto índice de endeudamiento.
- e) gestionar los créditos según el historial de cuentas de la cartera de clientes.
- f) trabajar constantemente en la optimización de las cuentas por cobrar de la organización (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

2.2.1.6 Políticas de crédito y cobranza.

Las políticas representan criterios que delimitan la ejecución de acciones orientadas a la atención de situaciones recurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. Por lo

tanto, consiste en una norma que rige la actuación que, al acatarla, permite alcanzar los objetivos propuestos (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016).

En este orden de ideas, las políticas de crédito y cobranzas señalan los lineamientos generales que rigen el proceso de crédito, proporcionando las bases que permiten la ejecución estratégica que permita recuperar las cuentas vencidas. En otras palabras, representan criterios para el proceso de crédito y conducen al correcto desenvolvimiento de las organizaciones, para poder alcanzar las metas propuestas (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

De acuerdo con Acosta, Benavides y Terán (2016) las políticas de crédito se clasifican en los siguientes rubros:

Políticas restrictivas.

Establecen el otorgamiento de créditos por periodos cortos, incluye normativas para el crédito de manera estricta y la política de cobranza es agresiva. Con esta política se pretende reducir las pérdidas por cuentas de cobro dudoso. Este tipo de políticas puede generar una reducción en las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con políticas más flexibles.

Políticas liberales.

Consiste en lo opuesto a las políticas restrictivas, debido a que las políticas liberales permiten otorgar créditos según los criterios que emplean las empresas de la competencia, no se ejerce presión durante el proceso de cobranza y son menos exigentes respecto a las condiciones y periodos de cobro de las facturas.

Políticas racionales.

Normalmente se trata de políticas que conceden créditos a plazos razonables, según las características de los clientes y los gastos de cobro se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. Dichas políticas se ajustan mejor a las empresas que buscan obtener un flujo razonable en sus cobranzas y se implementan con el fin de agilizar la gestión de cuentas por cobrar de la organización (Acosta, Benavides, & Terán, 2016).

A continuación, se presentan los elementos de las políticas de cobranza según Marco, Loguzzo y Fedi, (2016):

Condiciones de venta.

Cuando una organización realiza ventas a crédito, deben establecerse condiciones de venta respecto al crédito que se otorga, las cuales implican: el período o plazo de pago, el porcentaje del descuento, las fechas establecidas para el pago, los lugares donde se efectúan los pagos y la tasa de interés sobre el monto otorgado, entre otros aspectos.

Respecto a la entrega de la mercancía, particularidades, garantías, limitaciones, etc. Para ejecutar una política de cobranza óptima, los trabajadores del área de cobranza deben conocer las aplicaciones de las condiciones de venta para el crédito otorgado, así como los involucrados que mantienen negocio con los clientes, para poder establecer de manera clara las condiciones de pago (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Plazos de cobro.

Generalmente en las políticas se hace mención al período de tiempo que se debe esperar para exigir el pago, en el caso de no haber logrado la cancelación de la cuenta. Es necesario también considerar el tiempo a esperar para la entrega del correo, el número de recordatorios, existe empresas que realizan convenios con empresas para recibir los pagos de sus clientes (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Es importante que el responsable de la gestión de créditos y cobranzas, este vigilando la relación tanto de la cartera de crédito, así como aquellos casos particulares que se observe una demora en el periodo de desembolso. Cuando un cliente diferente ha superado su periodo promedio de recaudación, debe llamar la atención y se debe verificar todas las herramientas con que cuentan (recordatorio, telegramas, llamadas telefónicas, etc.) para exigir al consumidor a que cancele el compromiso; teniendo cuidado en no sobrepasarse ni desacreditar la capacidad de solvencia de aquellos clientes que ha debido a su retraso a factores externos (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

2.2.1.6.1 Importancia políticas de crédito y cobranza.

La importancia radica en que las políticas de crédito y cobranza permiten consolidar el proceso del crédito y determinan el nivel de morosidad de la cartera de clientes que se ha generado por la confianza excesiva o el empleo de criterios inadecuados a la hora de conceder y evaluar al cliente (Montoya, 2018).

Proceso del crédito. Es un proceso en el cual se debe efectuar una secuencia organizada y establecida que incluye los pasos del crédito como la promoción, aplicación, evaluación, seguimiento y recuperación de las cuentas (Montoya, 2018).

Aplicación del crédito. Es esta parte del proceso en la cual el cliente realiza la solicitud del crédito a la entidad, aplicando al tipo de crédito que desea y cumpliendo con las formalidades necesarias (Omeñaca, 2017).

Se considera que esta fase del proceso comprende un levantamiento de la información de la situación financiera del potencial prestatario. En otras palabras, se recopila toda la documentación pertinente que defina la situación económica del sujeto de crédito para su posterior evaluación (Omeñaca, 2017).

2.2.1.6.2 Política de descuento por pronto pago.

La política de descuento por pronto pago pretende que los clientes realicen el pago oportuno de sus deudas, aprovechando los descuentos ofrecidos por la organización o entidad que otorga el crédito, facilitando el cobro a tiempo de las deudas vencidas mediante un incentivo (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

La empresa Makro Peru S.A.C. ofrece un plazo de 15 días a sus clientes respecto a su política de descuento por pronto pago. Es decir, si el cliente cancela su deuda en los primeros 15 días de recibida la mercadería, recibe un porcentaje de descuento sobre el monto total de su compra.

2.2.2 Estados Financieros

2.2.2.1 Definición de estados financieros.

Los estados financieros comprenden un conjunto de instrumentos que se obtienen como producto de las actividades que implican el registro, clasificación, análisis, resumen e interpretación de la información financiera de una organización, para aportar datos valiosos

para los diferentes estamentos vinculados a las operaciones y proceso de toma de decisiones de una entidad (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

Roman (2019) señala que los estados financieros “son manifestacion esencial de la informacion financiera; son la representacion de la situacion economica y financiera de la entidad de un determinado periodo” (p 21).

En este orden de ideas, los estados financieros constituyen un informe de carácter periódico sobre la situación económica de una empresa, en los cuales se registran los datos de los registros contables, como activos o las obligaciones contraídas para dicho período. Los registros contables se vinculan con procedimientos establecidos en función de calcular la valorización de los activos o la capitalización de ciertos gastos, entre otros aspectos (Montoya, 2018).

Para la elaboración de estos informes, resulta fundamental conocer con certeza el origen de los datos utilizados, para poder determinar el balance, los ingresos, egresos y rentabilidad, entre otros datos de la organización, para ejecutar exitosamente la toma de decisiones financieras, en virtud del alcance de los objetivos organizacionales (Bordas, 2016).

Según Izaguirre, Mendoza y Silva (2020), los registros de los datos contables que se emplean en las actividades de la contabilidad financiera pueden separarse en cuatro etapas:

- Clasificación
- Registro
- Ajustes
- Elaboración de los estados financieros.

A continuación, se presenta la figura 2 que describe dichas etapas:



Figura 2. Las etapas de la contabilidad financiera.

Adaptado de Finanzas para no financieros. Izaguirre, Mendoza y Silva (2020).

2.2.2.1.1 Riesgos financieros.

Constituyen riesgos o peligros que están vinculados a las posibles pérdidas que una organización pueda presentar en el ámbito de los mercados de capitales. Las desviaciones y cambios en las políticas financieras, constituyen una fuente de riesgo para muchas empresas que deben gestionar su exposición a los riesgos inherentes al giro de su negocio. (Bordas, 2016).

2.2.2.2 Componentes de estados financieros.

Al hablar de la composición de los estados financieros, es preciso primero aclarar que estos informes son de gran utilidad para las personas que toman las decisiones en una organización, debido a que están compuestos de data que complementa otra información útil

para tomar decisiones en beneficio de la empresa. En este sentido, los estados financieros están compuestos por (Montoya, 2018):

- a. El Balance General o Estado de Situación Financiera: es un informe detallado que refleja información relativa a un período determinado, especificando los recursos y obligaciones de la empresa. Consecuentemente, los activos se muestran según su disponibilidad, así como los pasivos según su exigibilidad, además, el patrimonio calculado para la fecha del balance.
- b. El Estado de ganancias y pérdidas o Estado de resultado: es un informe que refleja la información derivada del resultado de las operaciones durante un periodo establecido. EL informe incluye los ingresos, egresos y las utilidades o perdida que haya resultado durante dicho periodo. También incluye los totales de las ventas y los gastos asociados a las mismas.
- c. Estado de Cambio en el Patrimonio Neto: cuando se trata de organizaciones con fines de lucro, este informe refleja las variaciones de la inversión de los accionistas durante el periodo que representa.
- d. Estado de flujo de efectivo: es un informe que refleja la data vinculada a los cambios en los resultados y las fuentes de financiamiento de la empresa para un período dado, clasificándose según las actividades operativas, de inversión y de financiamiento.

Cabe destacar que existen notas en los estados financieros, las cuales presentan información importante para su adecuada interpretación, su objetivo principal es el de

complementar la data presentada con información pertinente. Por lo general, las notas a los estados financieros describen cada elemento presentado (Acosta, Benavides, & Terán, 2016).

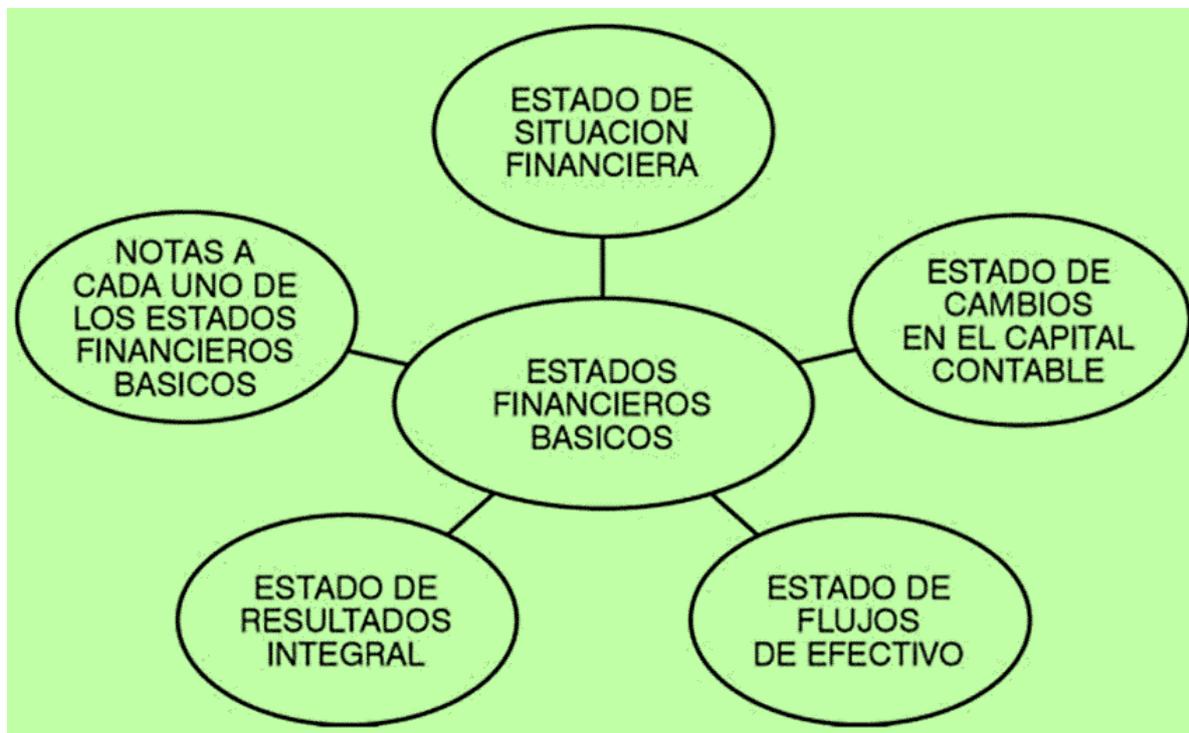


Figura 3. Componentes de estados financieros.

Adaptado de Fundamentos Contables Básicos. Acosta, Benavides y Terán (2016).

2.2.2.3 Características de estados financieros.

Para poder trabajar con la información financiera de una organización, ésta debe cumplir con determinados parámetros que garanticen el logro de los objetivos de la contabilidad financiera. Esto garantiza la eficacia del manejo de los datos por parte de quienes elaboran los estados financieros. A continuación, se presentan las características más importantes de los estados financieros:

- a. Claridad: los estados financieros deben presentarse de forma clara, de tal manera que los interesados comprendan fácilmente sus datos. Además, la persona que los interpreta, debe poseer conocimientos básicos para analizar dicha data presentada.
- b. Aplicabilidad: la información que se refleja debe ser aplicable a los requerimientos de las personas que participan en la toma de decisiones de una empresa, evaluando hechos pasados y realizando las proyecciones respectivas.
- c. Verificabilidad: esta particularidad se refiere a que la información reflejada debe ser verificable.
- d. Confiabilidad: la data que se presenta en los estados financieros debe ser confiable. Aunque la data puede ser aplicable, puede ser poco confiable respecto a su presentación, lo que puede perjudicar al proceso de toma de decisiones de la empresa.
- e. Comparabilidad: la data que se presenta en los estados financieros debe ser comparable respecto a periodos anteriores de la empresa. Además, todo estado financiero debe ser capaz de compararse con los de otras organizaciones, para evaluar el rendimiento, la productividad y la situación financiera de la empresa (Omeñaca, 2017).

2.2.2.4 Objetivos de los estados financieros.

En referencia a los objetivos que se persiguen con la elaboración de los estados financieros, éstos se derivan fundamentalmente de las necesidades de cada usuario, las cuales surgirán en función de las actividades propias de cada organización (Acosta, Benavides, & Terán, 2016).

En este sentido, el objetivo que se persigue con la elaboración de los estados financieros es ofrecer data importante sobre la situación financiera de la organización pen un período determinado. Dicha información se analizará e interpretará debidamente, para poder llevar a cabo el proceso de toma de decisiones en la empresa (Vásquez, Betancourt, & Chang, 2018).

Los estados financieros generalmente persiguen los siguientes objetivos principales (Blanco, Ramos, & Berrelleza, 2018):

- a. Ofrecer a los directores y accionistas, así como a los interesados en la gestión del negocio, información útil para la comparación y evaluación de la situación financiera y el capital de trabajo de la organización.
- b. Facilitar la evaluación de la capacidad administrativa y gerencial, respecto al uso eficaz de los recursos disponibles de la organización.
- c. Reportar eventos importantes acerca de las operaciones mercantiles de la organización, para determinar la capacidad generadora de las utilidades en un periodo establecido.
- d. Facilitar la decisión oportuna para ejecutar acciones de inversión, endeudamiento o venta de activos.
- e. Facilitar la revisión de la situación financiera de manera periódica, permitiendo realizar ciertas predicciones en función de las comparaciones con otros estados financieros.

- f. Presentar un informe acerca de la situación financiera de una organización, los resultados de las operaciones productivas y comerciales, así como los cambios que ocurren en un período determinado.
- g. Satisfacer los requerimientos respecto a información, considerando que son diversos los interesados en esta. Por lo tanto, la data debe de ser útil en el proceso de toma de decisiones, contribuyendo a mediciones de solvencia y liquidez.

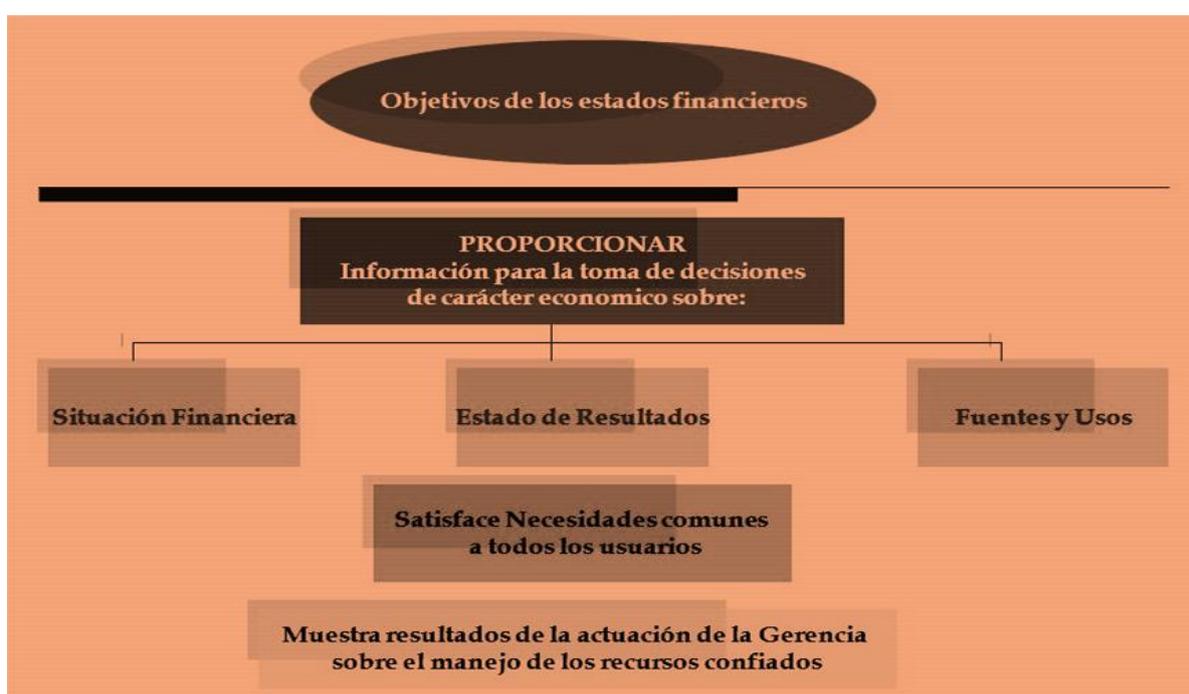


Figura 4. Objetivos de los estados financieros.

Adaptado de Fundamentos Contables Básicos. Acosta, Benavides y Terán (2016)

Cabe destacar que, los estados financieros constituyen una importante fuente de información que se considera como la carta de presentación de una organización. Por tal motivo, es resultan una herramienta importante para las personas involucradas con el resultado económico financieros de una entidad determinada. En consecuencia, los involucrados emplean los estados financieros como un apoyo fundamental en las tomas de

decisiones de la organización, identificando en ellos la solvencia, liquidez, calidad de gestión y rentabilidad obtenida (Elizalde, 2019).

Es importante mencionar que, entre los principales involucrados en el manejo de la información financiera se encuentran:

- Los accionistas de la empresa. Con los que poseen el capital y hacen uso de los estados financieros para conocer la situación real sobre la económica y finanzas de la empresa. Igualmente, en torno al cálculo de dividendos en un período determinado, los cuales serán repartidos o reinvertidos en la empresa.
- Los proveedores. Son los involucrados que proveen bienes o servicios a la organización, pero que requieren conocer como requisito previo, la situación financiera de la empresa. Para ello se valen de sus estados financieros, en virtud de la concesión de créditos y garantizar los pagos.
- El Estado. Para las intervenciones a la organización con fines de fiscalización. Especialmente en el proceso de recaudación de impuestos y contribuciones.
- Los acreedores. Para los acreedores resultan muy importante los estados financieros de la organización, debido a que mediante su interpretación pueden conocer mejor a quienes conceden los créditos, con la finalidad de proteger su dinero.
- Los trabajadores. Forman el capital humano de la organización. Por lo tanto, los estados financieros les permiten conocer la estabilidad de la empresa y de sus

empleos, así como la solicitud de beneficios, cuando las circunstancias lo ameritan (Elizalde, 2019).

2.2.2.5 Análisis e interpretación de los estados financieros

La interpretación de los estados financieros es de suma importancia ya que esto resume de manera centraliza las diferentes actividades de la empresa, en donde la gerencia y/o los administradores con los resultados obtenidos, pongan en marcha diferentes tipos de procesos con las cuales se pueden optimizar los resultados en las áreas delicadas, así como es el área de créditos y cobranzas. Por medio de la interpretación los estados financieros los administradores, accionistas, empleados, proveedores, clientes, financistas se dar cuenta del desempeño de la empresa; se toma como una herramienta primordial para toda empresa Análisis e Interpretación de Estados Financieros (Elizalde, 2019).

Métodos de interpretación de datos financieros.

Cuando se hace referencia a los métodos de análisis de los estados financieros, se habla de procedimientos empleados para simplificar, aclarar y clasificar la data presentada en dichos informes, para medir los alcances obtenidos durante un período, así como los cambios que se han presentado respecto a su comparación con otros períodos. Entre los métodos utilizados se encuentran (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020):

a) EL análisis vertical

Consiste en un estudio porcentual sobre la relación de cada elemento de un estado financiero respecto al total del mismo estado. A pesar de que este análisis se desarrolla en

base a un solo estado financiero, existe la posibilidad de aplicarlo para estudiar varios períodos contables.

El método de análisis vertical incluye el análisis de la información financiera de un mismo periodo. Los principales son:

- Método de Reducción a porcentajes integrales: se orienta a reducir en porcentajes los montos que conforman a los estados financieros. Este método permite calcular la importancia de cada partida.
- Método de Razones Simples: este método se basa en la comparación de dos montos de los estados financieros, los cuales poseen un estrecho vínculo de dependencia entre ellos.
- Método de Razones Estándar: consiste en la comparación de los montos que reflejan los estados financieros de una organización con otra o con su acumulado durante su trayectoria (Omeñaca, 2017).

b) El análisis horizontal

Representa un análisis porcentual que incluye el incremento y disminución en las partidas que conforman a los estados financieros comparativos. En este caso, las partidas más recientes son comparadas con las partidas vinculadas de uno o más estados financieros anteriores. Generalmente se toma el estado financiero más antiguo como base para el cálculo de las variaciones en cada partida (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

2.2.2.6 Razones financieras.

Considerando que el análisis de los estados financieros se fundamenta en el uso de razones. Entonces, estas razones son relevantes para el análisis que los inversionistas realizan, debido a que capturan la calidad de la gestión respecto al desempeño económico de una organización (Montoya, 2018).

Cabe resaltar que, las razones financieras gozan de gran popularidad entre los involucrados en las finanzas de las organizaciones, debido a que les permite interpretar correctamente los datos en función de dirigir, medir y evaluar la gestión. Esto facilita el proceso de toma de decisiones para el óptimo rendimiento de la organización y el alcance de las metas establecidas (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016).

2.2.2.6.1 Importancia de las razones financieras.

La relevancia respecto al uso de las razones financieras, radica en que éstas permiten tener una visión o perspectiva más amplia sobre la situación financiera de una organización. Esto se logra gracias a que se puede precisar el grado de liquidez, la rentabilidad, el apalancamiento financiero, el riesgo y otros indicadores que permiten saber la situación actual de la empresa (Elizalde, 2019).

2.2.2.6.2 Características de las razones financieras.

Existen dos grandes particularidades que permiten comparar la data de los estados financieros. En este sentido, las razones financieras deben poseer ciertas particularidades que se describen a continuación:

- La Comparabilidad. Es decir, poseen un vínculo económico y financiero en su naturaleza, lo cual permite comparar las cantidades.
- El periodo. Cuando se comparan los datos financieros, éstos deben representar a un mismo periodo contable.

2.2.2.6.3 Clasificación de las razones financieras.

En el estudio de las razones financieras, resulta muy importante conocer su clasificación, debido a que estas razones se pueden dividir en distintos grupos, según su evaluación de los elementos estructurales financieros de la organización:

- ***Índices financieros de liquidez.***

Los indicadores financieros de liquidez permiten obtener datos que revelan la capacidad que posee una organización, en un determinado período, para el cumplimiento de sus obligaciones adquiridas a corto plazo. Entre los índices de liquidez se encuentran:

- a) El capital de Trabajo, el cual refleja la inversión neta de la empresa en activos circulantes, obtenida por las inversiones y el financiamiento a corto plazo.

En la figura 5, se puede apreciar la ecuación del Capital de trabajo, la cual implica una sustracción del Pasivo Circulante al Activo Circulante.

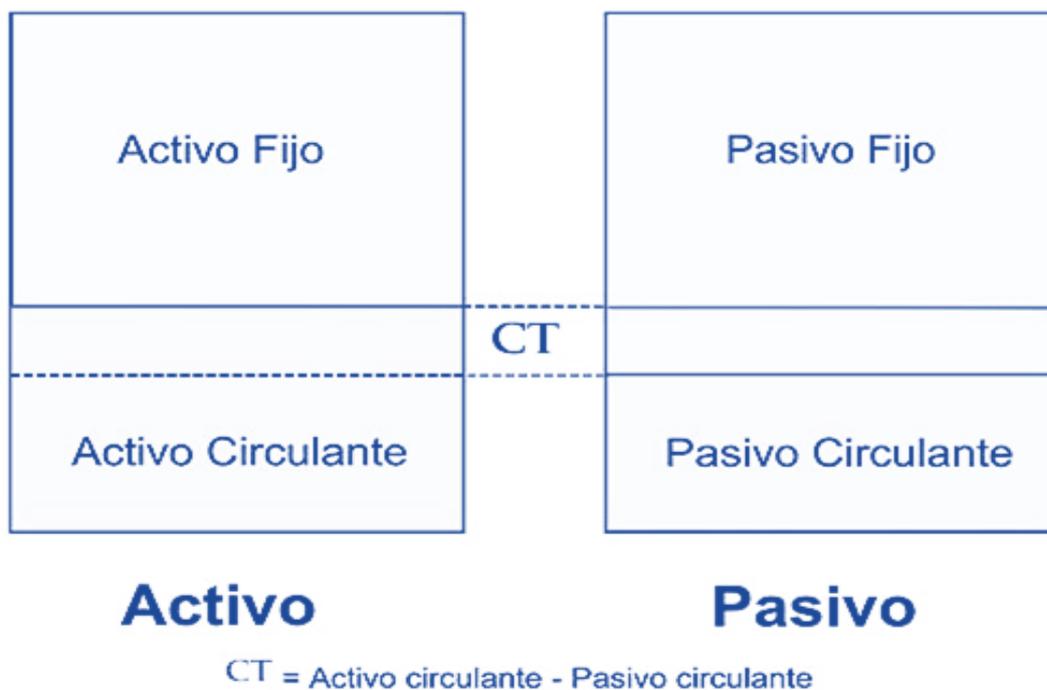


Figura 5. Ecuación del capital de trabajo.

Adaptado de Fundamentos Contables Básicos. Acosta, Benavides y Terán (2016).

b) Razón Circulante, consiste en medir las unidades monetarias de una inversión a corto plazo, en comparación con las unidades de financiamiento a corto plazo. Un ejemplo puede ser: una razón circulante de 1.5, significa que por cada unidad de financiamiento, hay una y media unidad monetaria de inversión a corto plazo.

La figura 6 muestra la fórmula de la razón circulante, la cual consiste en tomar el activo circulante y dividirlo entre el pasivo circulante.

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

Figura 6. Ecuación de la razón circulante.

Adaptado de Fundamentos Contables Básicos. Acosta, Benavides y Terán (2016).

c) Prueba o razón ácida. Éste índice se deriva del anterior, debido a que a la inversión a corto plazo se le sustrae el inventario, al ser un activo de poca liquidez. Por lo tanto, mide el número de unidades monetarias en inversión líquida por cada unidad monetaria de pasivo a corto plazo.

En la figura 7 se puede apreciar la fórmula de la prueba ácida, la cual implica el activo circulante, el inventario y el pasivo circulante.



Figura 7. Ecuación de la prueba ácida.

Adaptado de Fundamentos Contables Básicos. Acosta, Benavides y Terán (2016).

- **Indicadores financieros de actividad.**

Permiten verificar la habilidad que la empresa posee para emplear sus recursos disponibles. Dichos indicadores hacen referencia a:

a) *Días de Inventarios*. Con ellos se evalúan los días que puede operar la empresa sin la reposición de inventarios, considerando el mismo nivel de ventas.

$$\text{Días de inventario} = (\text{Inventarios} \times 360) \div \text{Ventas}$$

b) *Rotación de Inventarios.* Son una proyección que refleja el número de veces en promedio, respecto a la reposición del inventario.

$$\text{Rotación de inventarios} = \text{Ventas} \div \text{inventarios}$$

c) *Días de Cuentas por Cobrar.* Es un indicador que refleja la media del número de días que la empresa tarda en la recuperación de sus cuentas.

$$\text{Días de cuentas por cobrar} = (\text{Cuentas por cobrar} \times 360) \div \text{Ventas}$$

d) *Rotación de Cuentas por Cobrar.* Refleja el número de veces en promedio, en los cuales han sido renovadas las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \text{Ventas} \div \text{cuentas por cobrar}$$

e) *Días de Cuentas por Pagar:* Es un indicador que refleja el número de días en promedio que la empresa se está tomando de sus proveedores, para saldar sus compras.

$$\text{Días de cuentas por pagar} = (\text{Cuentas por pagar} \times 360) \div \text{compras}$$

f) *Rotación de Cuentas por Pagar.* Es un indicador que refleja el número de veces en promedio que han sido renovadas las cuentas por pagar.

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \text{Compras} \div \text{cuentas por pagar}$$

g) *Rotación del Activo Fijo.* Consiste en un indicador que refleja la relación entre el monto de ingresos y el de los activos fijos.

$$\text{Rotación del Activo Fijo} = \text{Ventas} \div \text{Activo Fijo}$$

h) Rotación del Activo Total. Es un indicador que refleja la relación existente entre los ingresos y la inversión total.

$$\text{Rotación del Activo Total} = \text{Ventas} \div \text{Activo Total}$$

Rotación del Capital de Trabajo. Es un indicador que refleja la cantidad de ingresos son medidos con juntamente con la inversión a corto plazo

$$\text{Rotación del Capital de Trabajo} = \text{Ventas} \div \text{Capital de Trabajo}$$

- ***Indicadores financieros de apalancamiento.***

Permiten obtener datos sobre la solvencia a largo plazo de una organización. Este indicador advierte sobre:

- a) Razón de Endeudamiento.* Mide la inversión de una empresa por la proporción, financiada por la deuda, presentado en porcentajes.

$$\text{Endeudamiento} = \text{Total Pasivo} \div \text{Total Activo}$$

- b) Razón de Autonomía.* Consiste en la rentabilidad que se ha financiado con el capital de los accionistas.

$$\text{Autonomía} = \text{Total Patrimonio} \div \text{Total Activo}$$

- c) *Razón de Apalancamiento Externo*: consisten en la medida de la relación entre la utilización del endeudamiento mencionando cuantas unidades monetarias han venido de afuera del negocio.

$$\text{Apalancamiento externo} = \text{Total Pasivo} \div \text{Total Patrimonio}$$

- d) *Razón de Apalancamiento Interno*: Representa lo opuesta a las líneas anteriores, por cada unidad monetaria tomada de terceros.

$$\text{Apalancamiento interno} = \text{Total Patrimonio} \div \text{Total Pasivo}$$

- ***Indicadores financieros de rentabilidad.***

Consisten en ratios que reflejan cuales son las diferentes capacidades que posee una organización en virtud de su éxito medido en beneficios. Generalmente se calculan los siguientes ratios:

- a) *Margen de Utilidad Bruta*: Mide en términos de porcentaje, implica todos los gastos diferentes al costo de ventas (Costos Operativos, Costo Integral de Financiamiento, Impuesto sobre la Renta, etc.).

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = (\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}) \div \text{Ventas}$$

- b) *Margen de Utilidad en Operaciones*: Constituye uno de los ratios de mayor importancia, debido a que permite determinar si la organización produce utilidades.

$$\text{Margen de Utilidad en Operaciones} = \text{Utilidad en Operaciones} \div \text{Ventas}$$

c) *Margen de Utilidad Antes de Impuesto*: Permite medir la rentabilidad de una organización.

$$\text{Margen de Utilidad Antes de Impuesto} = \text{Utilidad antes de Impuesto} \div \text{Ventas}$$

d) *Margen de Utilidad Neta*: Permite medir el porcentaje de ganancia de los propietarios por sus operaciones.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \text{Utilidad Neta} \div \text{Ventas}$$

e) *Rendimiento sobre Activos*: Permite medir el rendimiento que se está obteniendo sobre una inversión.

$$\text{Rendimiento sobre Activos} = [\text{Utilidad Neta} + \text{CIF} \times (1 - T)] \div \text{Total Activos}$$

f) *Rendimiento sobre el Patrimonio*: Permite medir la rentabilidad que obtienen los inversionistas. También conocido como ROE.

$$\text{Rendimiento sobre Patrimonio (ROE)} = \text{Utilidad Neta} \div \text{Patrimonio}$$

g) *Rendimiento sobre el Capital de Trabajo*: Permite medir la rentabilidad obtenida sobre los recursos o inversión neta a corto plazo.

$$\text{Rendimiento sobre Capital de Trabajo} = \text{Utilidad Neta} \div \text{Capital de trabajo.}$$

2.3 Definición de términos básicos

Accionista: Persona natural o jurídica poseedora de acciones de una porción de capital de una sociedad. Sus responsabilidades y derechos se limitan al número de acciones que posea (Acosta, Benavides, & Terán, 2016).

Acreedor: El titular de una obligación con derecho a exigir su cumplimiento, incluso a la fuerza de ser necesario. Asimismo, puede demandar la aplicación de sanciones por incumplimiento de los deberes (Izaguirre, Mendoza, & Silva, 2020).

Activo: Representa a todos los bienes y derechos de una empresa, susceptibles de ser valorados en términos monetarios, incluyen bienes raíces, vehículos, derechos de marcas, patentes, cuentas por cobrar, etc. (Blanco, Ramos, & Berrelleza, 2018).

Amortización: Son llamados así al valor de los estados financieros para poder ver en el sistema de contabilidad (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016).

Balance de situación: Es un estado financiero que permite conocer su situación general en un momento determinado. Este término es conocido, además, como balance, balance de posición financiera y balance de activo y pasivo (Torres, 2016).

Capital: Es un término económico que se vincula a un elemento generador de ingresos que no está destinado a agotarse ni consumirse, sino que, debe mantenerse intacto como parte generadora de nuevas riquezas (Elizalde, 2019).

Cobranza: Es la acción de cuentas por cobrar, para la obtención financiera que corresponde al progreso de una diligencia, al pago de deudas (Omeñaca, 2017).

Deudor: Los protagonistas son los clientes y los deudores, el origen de estos derechos de cobro es diferente (Acosta, Benavides, & Terán, 2016).

Estados Financieros: son medios de comunicación que tienen como objetivo proporcionar información contable, así como los cambios económicos y financieros, experimentados por la empresa a una fecha determinada (Elizalde, 2019).

Liquidez: Constituye a un activo que se puede convertir en efectivo rápidamente (Blanco, Ramos, & Berrelleza, 2018).

Política de Crédito: Consiste en un planeamiento que implica el establecimiento de criterios que delimitan las acciones respecto al otorgamiento de créditos por parte de una entidad (Blanco, Ramos, & Berrelleza, 2018).

Capítulo III. Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, además, constituye un estudio que implica un proceso de recaudación de data para su análisis, la cual que requiere la identificación de información y su respectiva selección. Asimismo, se manejan teorías que sustentan las hipótesis que se plantean, para alcanzar los diversos objetivos propuestos (Ballestín & Fàbregues, 2018).

3.2 Variables

Variable independiente (X): Gestión de Créditos y Cobranzas

Variable dependiente (Y): Estados Financieros

3.2.1 Operacionalización de las variables

3.2.1.1 Definición conceptual de las variables.

Gestión de Créditos y Cobranzas

Implica procesos específicos mediante la aplicación de estrategias organizacionales orientadas a conservar los flujos financieros y optimizar los ciclos de efectivo de la organización. La eficiencia en dichos procesos permite agregar valor mediante la relación costo- beneficio. Asimismo, es importante conocer los principios básicos que delimitan dicha gestión, como los principios financieros sobre el riesgo y rendimiento (Blanco, Ramos, & Berrelleza, 2018).

Dimensiones de la variable independiente:

- Políticas de créditos

- Políticas de cobranzas

Variable dependiente: Estados Financieros

Son informes que reflejan la situación financiera y el rendimiento financiero en una organización para un período determinado. Su finalidad obedece a ofrecer información certera en virtud de la situación financiera de la entidad que los emite, así como del manejo del efectivo. Dicha data contribuye a la toma de decisiones por parte de interesados externos a la empresa, tales como las entidades gubernamentales de control, la banca, los proveedores, inversionistas, entre otros. Además, también se encuentran entre los usuarios internos: accionistas de la empresa, los trabajadores y la directiva (Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018).

Dimensiones de la variable dependiente:

- Estado de Resultado

- Estado de Situación Financiera

Tabla 2
Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Gestión de Créditos y Cobranzas	Políticas de créditos	Evaluación del créditos	1-4	Escala ordinal 1 = totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo.	Bajo Medio Alto
		Análisis de Riesgo			
		Organización documentaria			
	Políticas de cobranzas	Política Restrictiva	5-9		
		Política Liberal			
		Política Racional			
		Medios de comunicación			
	Medios de cobranzas				
Estados Financieros	Estado de Resultado	Ventas	10-13		
		Gastos de ventas			
		Utilidad			
	Estado de Situación Financiera	Caja y banco	14-16		
		cuentas por cobrar			
		obligaciones con terceros			

Nota: Elaboración propia.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

La gestión de créditos y cobranzas inciden significativamente en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

3.3.2 Hipótesis específicas.

La aplicación de Políticas de Créditos incide significativamente en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

La aplicación de Políticas de Cobranzas incide significativamente en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

3.4 Tipo de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio, la investigación reúne las condiciones metodológicas suficientes para que sea considerada como una investigación transversal de tipo descriptivo. En este sentido, es transversal porque se observa y se analiza la recolección de datos que se han realizado en un periodo o momento determinado, a una muestra poblacional; y descriptivo, porque busca señalar los hechos de las variables que se estudiarán dentro de la muestra poblacional.

Igualmente, la investigación es básica, ya que su fin obedece a obtener datos para elaborar una base de conocimiento que permita complementar a la información que ya existe. A las investigaciones básicas también se les denomina investigaciones puras y fundamentales, debido a que su finalidad consiste en obtener datos para construir una base de conocimiento que servirá de complemento que existe en torno al tema estudiado. La

investigación básica pretende la comprensión de determinados fenómenos, analizando información y comparando la realidad y las variables estudiadas (Baena, 2017).

Las investigaciones descriptivas observan de manera sistemática un objeto o fenómeno, para categorizar la data observada y utilizarla según el estudio que se realice. Con este método se obtiene data precisa que es utilizada posteriormente para realizar cálculos estadísticos que conducirán a emitir juicios al respecto. Dicha data refleja, entre otras cosas, tendencias que sirven para evaluar particularidades de una población o fenómeno determinado (Ballestín & Fàbregues, 2018).

3.5 Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental, debido a que no se manipula deliberadamente las variables, limitándose a observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. En lo que respecta a las investigaciones con diseños no experimentales, se orientan a la observación de fenómenos en la manera en la cual se presentan naturalmente, para después proceder a analizarlos (Ballestín & Fàbregues, 2018).

En este sentido, de acuerdo a la naturaleza de la presente investigación, ésta tiene un diseño no experimental, debido a que las variables seleccionadas no son manipuladas deliberadamente, ya que se consultan la opinión pública mediante una encuesta a una pequeña población.

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población.

La población implica el número o la totalidad de los individuos que presentan características que son consideradas dentro del objeto de estudio. También, se puede decir que la población se concibe como un grupo de elementos o personas que presenta tipologías de carácter similar (Ballestín & Fàbregues, 2018).

Para la presente investigación se ha considerado como población, al total de trabajadores de la empresa Makro Perú S.A.C., las cuales suman 28 trabajadores registrados en la planilla de la empresa y que laboran en el área de administración y contabilidad.

Por lo tanto, la población $P = 28$.

3.6.2 Muestra.

La muestra está conformada por un número de personas pertenecientes a una población, las cuales han sido seleccionados para un estudio específico. De la muestra es extraída la data que va servir para el desarrollo del análisis que conducirá a obtener las derivaciones respectivas de la investigación (Baena, 2017).

Debido al tamaño reducido de la población, se ha considerado prescindir de muestra, siendo abordada para el estudio la totalidad de la población identificada en el estudio. Por lo tanto, será tipo censo, $p = 28$.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1 Técnica

Respecto a la técnica de recopilación de la data, se refiere a un proceso mediante el cual se obtiene información de manera eficaz y confiable, para ser empleada como data científica durante el proceso de investigación que estudia algún fenómeno o situación (Ballestín & Fàbregues, 2018).

Con la finalidad de recolectar data pertinente para el desarrollo del presente estudio, se ha decidido aplicar la técnica de la encuesta. Dicha técnica ha sido de utilidad en los procesos destinados a obtener información fundamental para alcanzar los objetivos de la presente investigación.

3.7.2 Instrumento

El presente estudio ha empleado el cuestionario como instrumento de recolección de la información. Dicho instrumento se ha elaborado a partir de la Operacionalización de las respectivas variables de estudio. Dicho instrumento estuvo compuesto por preguntas dirigidas a los trabajadores del área administrativa y contable de la empresa Makro Perú S.A.C., con la finalidad de conocer su opinión, sobre las variables de estudio. Cada ítem se presentaba con las opciones de respuesta de acuerdo a la escala de Likert.

3.7.3 Validación de Instrumento

Respecto a la validez del instrumento de recolección de la data, se refiere a la medida en la cual dicho cuestionario mide los aspectos considerados para las variables establecidas, siendo la gestión de créditos y cobranzas en el caso de la variable independiente, y los

estados financieros para la variable dependiente. Dicho instrumento ha sido validado por los expertos de la Universidad Peruana de las Américas.

Validación de instrumento por expertos según criterios.

Valoración:

1= Deficiente

2= Regular

3= Buena

4= Muy buena

5= Excelente

JUECES	J1	J2	J3	TOTAL
CRITERIOS				
CLARIDAD	4	4	4	12
OBJETIVIDAD	4	4	4	12
ACTUALIDAD	4	4	4	12
ORGANIZACIÓN	4	4	4	12
SUFICIENCIA	4	4	4	12
PERTINENCIA	4	4	4	12
CONSISTENCIA	4	4	4	12
COHERENCIA	4	4	4	12
METODOLOGÍA	4	4	4	12
APLICACIÓN	4	4	4	12
TOTAL	40	40	40	120

Nota: datos extraídos de las fichas de juicio de expertos para la validación de instrumento.

El resultado obtenido durante el proceso para la evaluación y validación del instrumento de recolección de la data, es debidamente procesado mediante el coeficiente de validez:

$$Cv = \frac{\sum v}{N^{\circ} C * N^{\circ} J * PM}$$

Dónde:

Cv: Coeficiente de validez

$\sum v$: Sumatoria de valores

N° C: Numero de criterios

N° J: Numero de jueces

Por lo tanto, al sustituir los datos en la fórmula, se obtiene: $C_v = 80\%$, el cual representa un coeficiente de validez con nivel aceptado.

Confiabilidad en Alfa de Cronbach

Variable: **Gestión de Créditos y Cobranza**

La variable independiente representada por la Gestión de Créditos y Cobranza, obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.909, en la escala de medida de Alfa de Cronbach, este resultado indica que los resultados obtenidos son altamente fiables.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	9

Variable: **Estados Financieros**

Respecto a la variable dependiente representada por los Estados Financieros, se ha obtenido un resultado en el coeficiente de fiabilidad de 0.901, el cual indica en la escala de medida de Alfa de Cronbach, que la valoración de la fiabilidad de los ítems es excelente.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	7

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems
[0 ; 0,5]	Inaceptable
[0,5 ; 0,6]	Pobre
[0,6 ; 0,7]	Débil
[0,7 ; 0,8]	Aceptable
[0,8 ; 0,9]	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, la cual se llevó a cabo mediante el método de encuestas y entrevistas aplicadas a la muestra.

Tabulación de respuestas									
Encuesta	Variable: Gestión de Créditos y Cobranzas								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Encuesta N° 01	5	3	4	5	5	3	5	4	5
Encuesta N° 02	5	4	3	4	5	2	5	4	4
Encuesta N° 03	5	2	2	3	5	1	5	2	2
Encuesta N° 04	5	5	5	3	5	5	5	3	3
Encuesta N° 05	4	3	4	3	3	3	4	4	4
Encuesta N° 06	5	4	3	4	5	3	5	5	5
Encuesta N° 07	5	3	5	5	5	4	5	3	5
Encuesta N° 08	5	3	3	1	5	2	5	1	2
Encuesta N° 09	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta N° 10	5	4	5	4	5	5	5	4	4
Encuesta N° 11	5	3	4	5	5	3	5	4	5
Encuesta N° 12	5	4	3	4	5	2	5	4	4
Encuesta N° 13	5	2	2	3	5	1	5	2	2
Encuesta N° 14	5	5	5	3	5	5	5	3	3
Encuesta N° 15	4	3	4	3	3	3	4	4	4
Encuesta N° 16	5	4	3	4	5	3	5	5	5
Encuesta N° 17	5	3	5	5	5	4	5	3	5
Encuesta N° 18	5	3	3	1	5	2	5	1	2
Encuesta N° 19	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta N° 20	5	4	5	4	5	5	5	4	4
Encuesta N° 21	5	3	4	5	5	3	5	4	5
Encuesta N° 22	5	4	3	4	5	2	5	4	4
Encuesta N° 23	5	2	2	3	5	1	5	2	2
Encuesta N° 24	5	5	5	3	5	5	5	3	3
Encuesta N° 25	4	3	4	3	3	3	4	4	4
Encuesta N° 26	5	4	3	4	5	3	5	5	5
Encuesta N° 27	5	3	5	5	5	4	5	3	5
Encuesta N° 28	5	3	3	1	5	2	5	1	2

Nota: Elaboración propia

Tabulación de respuestas							
Encuesta	Variable: Estados Financieros						
	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Encuesta N° 01	4	4	3	4	4	5	4
Encuesta N° 02	4	4	5	4	4	5	4
Encuesta N° 03	4	4	2	2	4	2	2
Encuesta N° 04	4	4	3	3	4	3	3
Encuesta N° 05	3	3	1	3	3	2	1
Encuesta N° 06	4	4	5	3	4	3	5
Encuesta N° 07	4	4	4	5	4	5	4
Encuesta N° 08	4	4	2	4	4	3	2
Encuesta N° 09	3	3	3	4	3	5	3
Encuesta N° 10	3	3	3	4	5	5	4
Encuesta N° 11	4	4	3	4	4	5	4
Encuesta N° 12	4	4	5	4	4	5	4
Encuesta N° 13	4	4	2	2	4	2	2
Encuesta N° 14	4	4	3	3	4	3	3
Encuesta N° 15	3	3	1	3	3	2	1
Encuesta N° 16	4	4	5	3	4	3	5
Encuesta N° 17	4	4	4	5	4	5	4
Encuesta N° 18	4	4	2	4	4	3	2
Encuesta N° 19	3	3	3	4	3	5	3
Encuesta N° 20	3	3	3	4	5	5	4
Encuesta N° 21	4	4	3	4	4	5	4
Encuesta N° 22	4	4	5	4	4	5	4
Encuesta N° 23	4	4	2	2	4	2	2
Encuesta N° 24	4	4	3	3	4	3	3
Encuesta N° 25	3	3	1	3	3	2	1
Encuesta N° 26	4	4	5	3	4	3	5
Encuesta N° 27	4	4	4	5	4	5	4
Encuesta N° 28	4	4	2	4	4	3	2

Nota: Elaboración propia

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1. Análisis de frecuencias según las dimensiones de la variable Gestión de Créditos y Cobranza

Dimensión: Políticas de créditos

Tabla 3.

Pregunta 1 “¿Considera usted que se debe aplicar una evaluación de créditos, antes de cerrar una venta?”

Alternativa	Válido	Porcentaje
4	De acuerdo	20%
5	Totalmente de acuerdo	80%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

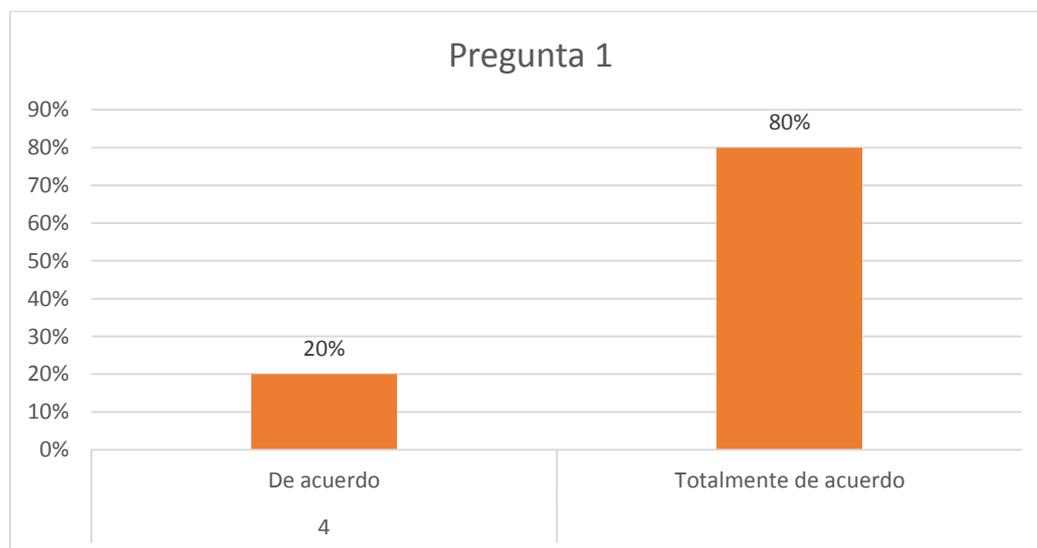


Figura 8. Pregunta 1.

Elaboración propia.

Respecto al primer ítem, en el cual se pregunta a los participantes si consideran que se debe aplicar una evaluación de créditos, antes de cerrar una venta, el 80% está totalmente de acuerdo, seguido de un 20% que manifiesta estar de acuerdo.

Tabla 4.

Pregunta 2 ¿Considera usted que una adecuada evaluación de créditos disminuirá la morosidad?

Alternativa	Válido	Porcentaje
2	En desacuerdo	10%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40%
4	De acuerdo	30%
5	Totalmente de acuerdo	20%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

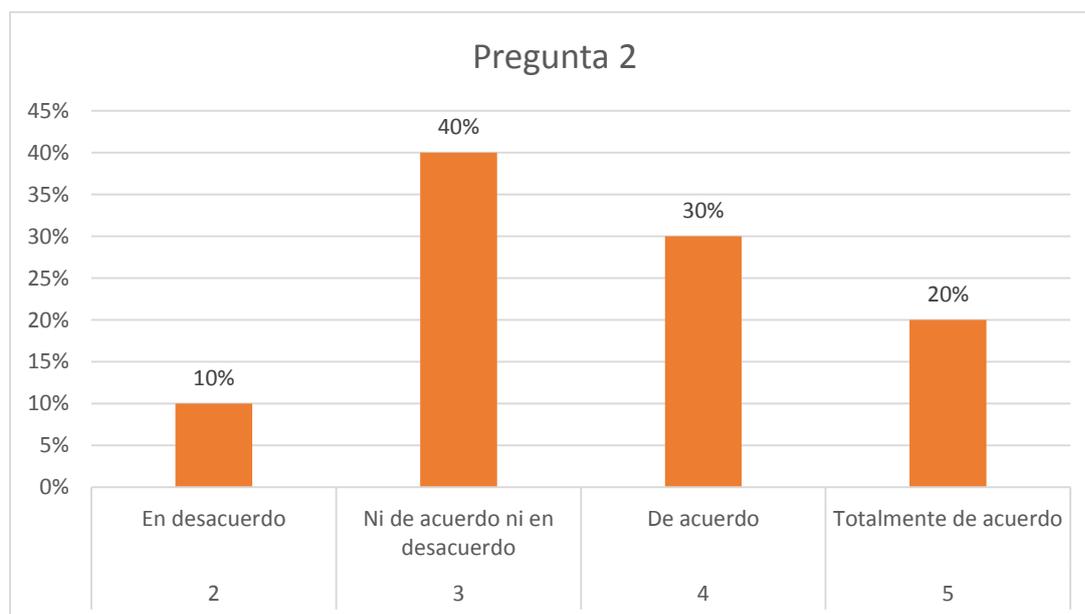


Figura 9. Pregunta 2.

Elaboración propia.

En relación a la segunda pregunta, en la cual se pregunta a los participantes si consideran que una adecuada evaluación de créditos disminuirá la morosidad, el 40% está ni

de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un 30% que manifiesta estar de acuerdo, otro 20% está totalmente de acuerdo, mientras un 10% respondió que está en desacuerdo.

Tabla 5

Pregunta 3 ¿Cree usted que un análisis de riesgo ante un crédito será favorable?

Alternativa	Válido	Porcentaje
2	En desacuerdo	10%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30%
4	De acuerdo	30%
5	Totalmente de acuerdo	30%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

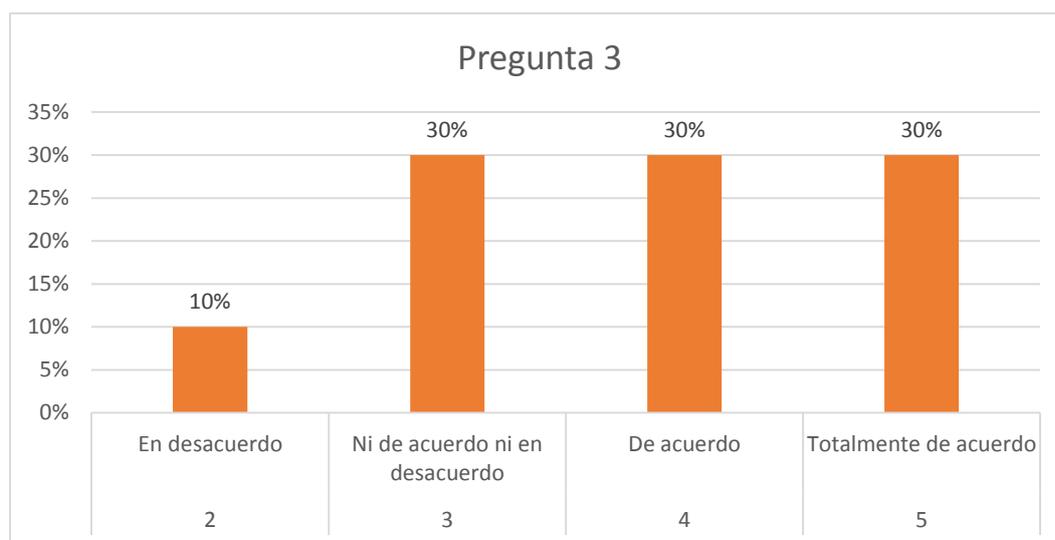


Figura 10. Pregunta 3.

Elaboración propia.

Respecto al tercer ítem, en el cual se pregunta a los participantes si creen que un análisis de riesgo ante un crédito será favorable, el 30% está totalmente de acuerdo, seguido de un 30% que manifiesta estar de acuerdo, otro 30% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras un 10% respondió que está en desacuerdo.

Tabla 6.

Pregunta 4 ¿Considera usted que la organización documentaria garantiza la calificación crediticia de los clientes?

Alternativa	Válido	Porcentaje
2	En desacuerdo	10%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30%
4	De acuerdo	40%
5	Totalmente de acuerdo	20%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

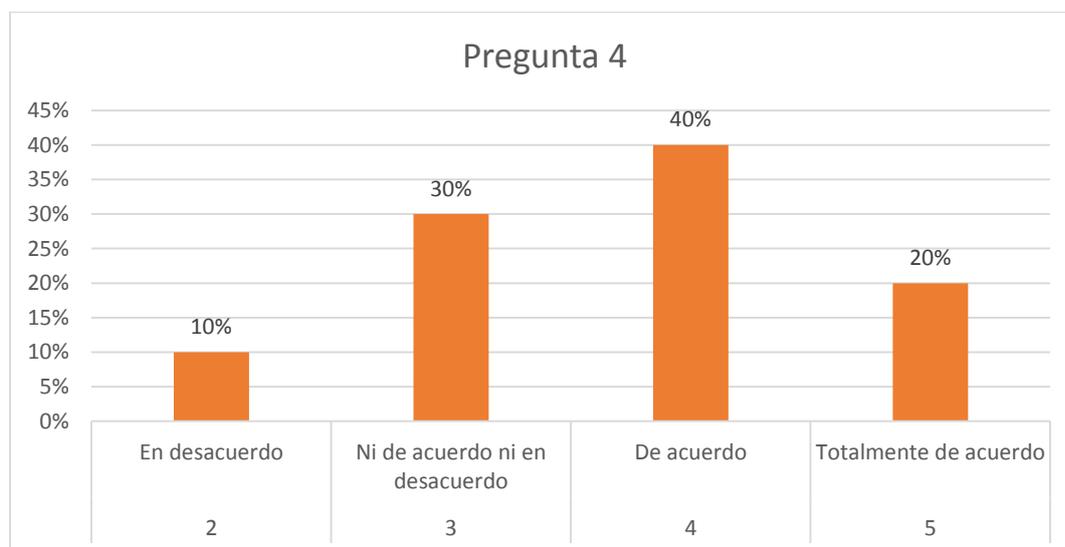


Figura 11. Pregunta 4.

Elaboración propia.

Respecto al cuarto ítem, en el cual se pregunta a los participantes si consideran que la organización documentaria garantiza la calificación crediticia de los clientes, un 40% indicó que está de acuerdo, seguido de un 30% que manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo y un 10% está en desacuerdo.

Dimensión: Políticas de cobranzas

Tabla 7.

Pregunta 5 ¿Cree usted que una política restrictiva podría poner en riesgo las ventas de la empresa?

Alternativa	Válido	Porcentaje
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10%
4	De acuerdo	10%
5	Totalmente de acuerdo	80%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

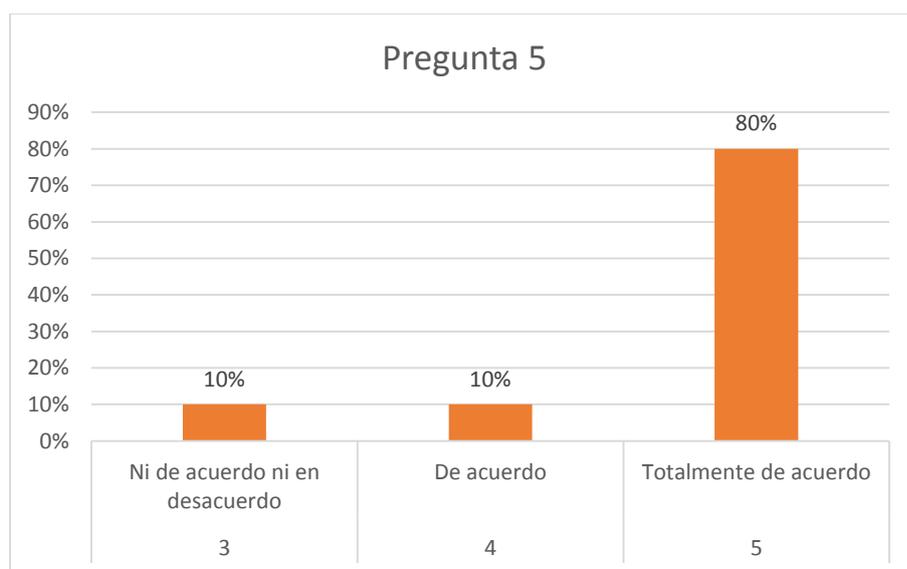


Figura 12. Pregunta 5. Elaboración propia.

En relación al quinto ítem, en el cual se pregunta a los participantes si creen que una política restrictiva podría poner en riesgo las ventas de la empresa, el 80% está totalmente de acuerdo, seguido de un 10% que manifiesta estar de acuerdo y un 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8.

Pregunta 6. ¿Considera usted que una política liberal podría poner incrementar la cartera morosa?

Alternativa	Válido	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10%
2	En desacuerdo	20%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30%
4	De acuerdo	20%
5	Totalmente de acuerdo	20%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

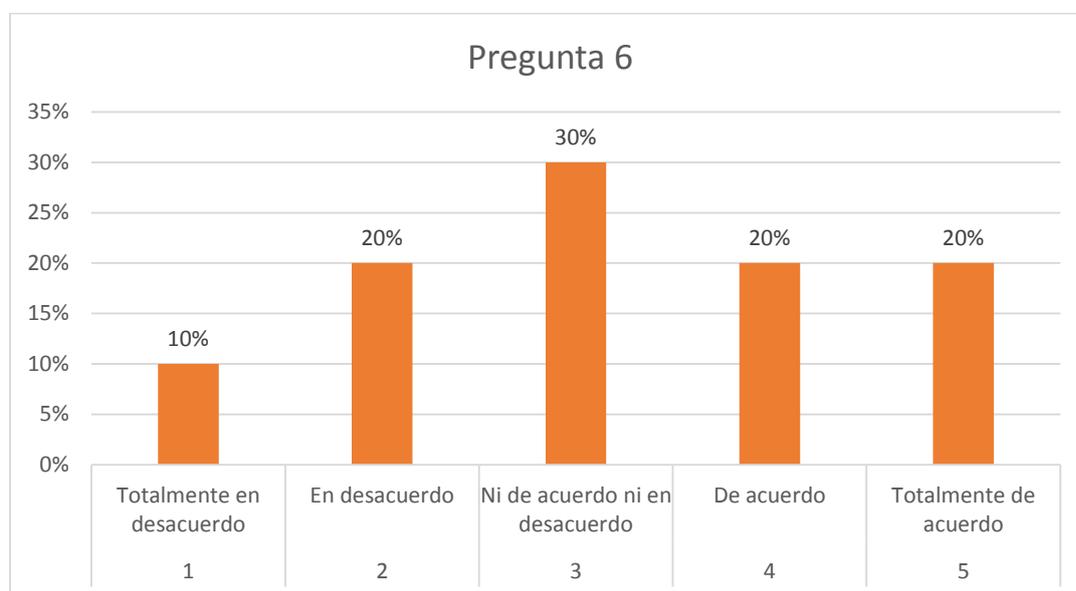


Figura 13. Pregunta 6. Elaboración propia.

Respecto al sexto ítem, en el cual se pregunta a los participantes si consideran que una política liberal podría poner incrementar la cartera morosa, el 30% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un 20% que manifiesta estar totalmente de acuerdo, otro 20% indicó que está de acuerdo, otro 20% está en desacuerdo, mientras un 10% respondió que está totalmente en desacuerdo.

Tabla 9.

Pregunta 7. ¿Considera usted que la política racional es adecuada para la empresa?

Alternativa	Válido	Porcentaje
4	De acuerdo	20%
5	Totalmente de acuerdo	80%
Total		100%

Nota: Elaboración propia.

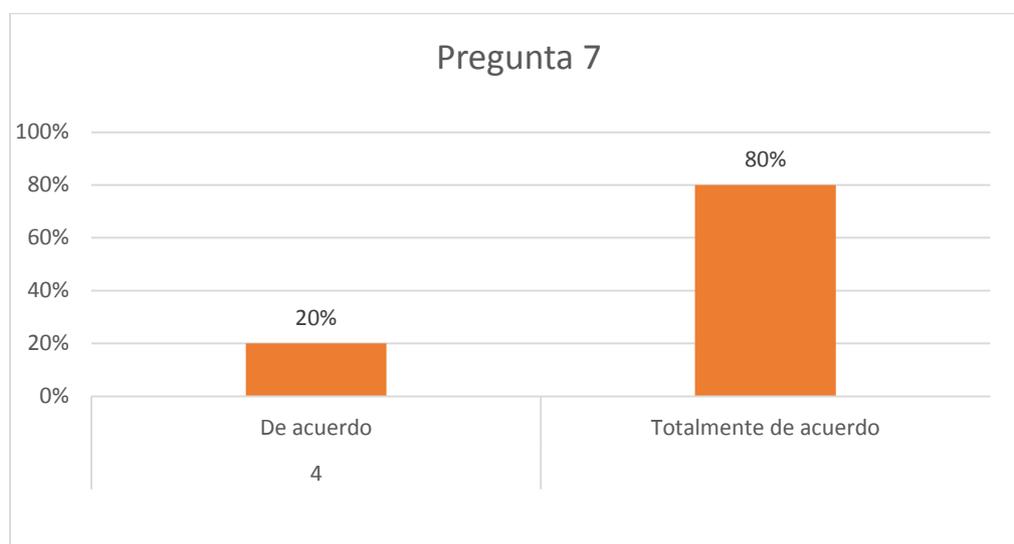


Figura 14. Pregunta 7. Elaboración propia.

En relación al séptimo ítem, en el cual se pregunta a los participantes si consideran que la política racional es adecuada para la empresa, el 80% está totalmente de acuerdo, seguido de un 20% que manifiesta estar de acuerdo.

Tabla 10.

Pregunta 8. ¿Cree usted que a través de los medios de comunicación virtuales actuales se llega al cliente con mayor facilidad?

Alternativa	Válido	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10%
2	En desacuerdo	10%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20%
4	De acuerdo	50%
5	Totalmente de acuerdo	10%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

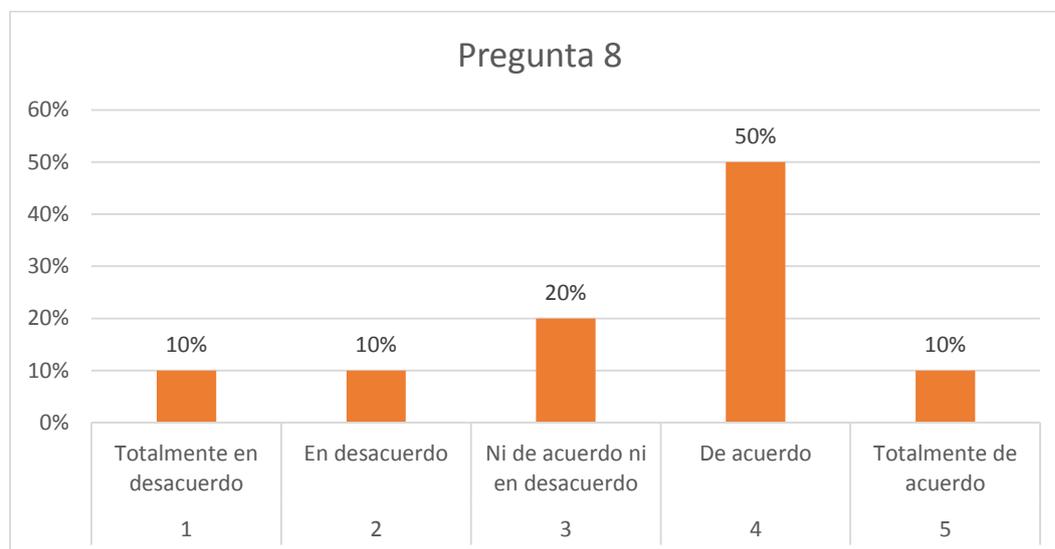


Figura 15. Pregunta 8. Elaboración propia.

Respecto al octavo ítem, en el cual se pregunta a los participantes si consideran que a través de los medios de comunicación virtuales actuales se llega al cliente con mayor facilidad, el 50% está de acuerdo, seguido de un 20% que manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 10% está totalmente de acuerdo, otro 10% respondió que está en desacuerdo y otro 10% indicó que está totalmente en desacuerdo.

Tabla 11.

Pregunta 9. ¿Considera usted que los medios de cobranza son indispensables para la recuperación económicas de manera eficiente?

Alternativa	Válido	Porcentaje
2	En desacuerdo	20%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10%
4	De acuerdo	40%
5	Totalmente de acuerdo	30%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

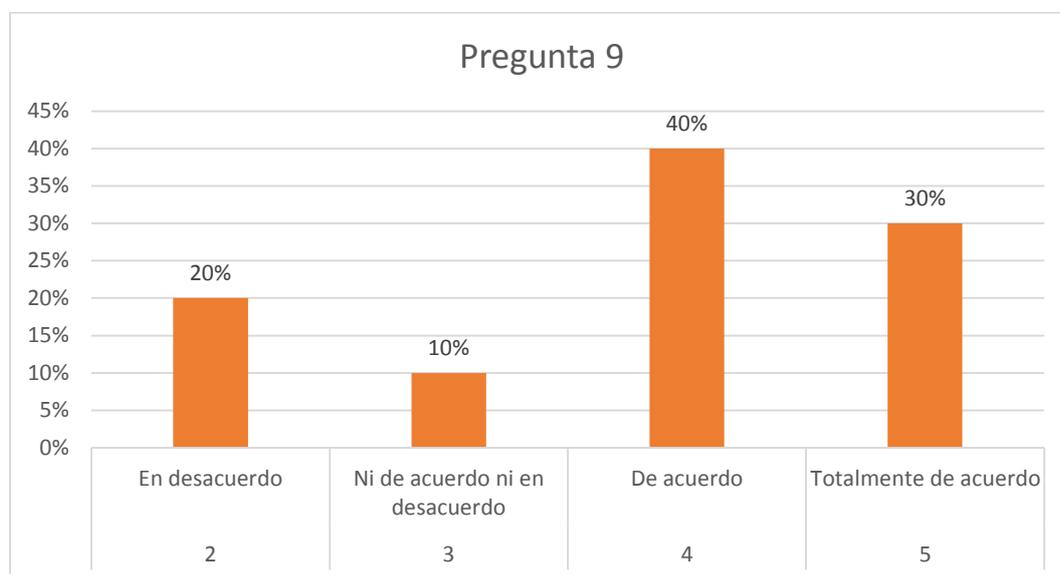


Figura 16. Pregunta 9. Elaboración propia.

En relación al noveno ítem, en el cual se pregunta a los participantes si consideran que los medios de cobranza son indispensables para la recuperación económica de manera eficiente, el 40% está de acuerdo, seguido de un 30% que manifiesta estar totalmente de acuerdo, mientras que un 20% está en desacuerdo y un 10% respondió que está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4.1.1.2. Análisis de frecuencias según las dimensiones de la variable Estados Financieros

Dimensión: Estado de Resultado

Tabla 12.

Pregunta 10. ¿Considera usted que las ventas registradas impactaran en los Estados Financieros?

Alternativa	Válido	Porcentaje
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30%
4	De acuerdo	70%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

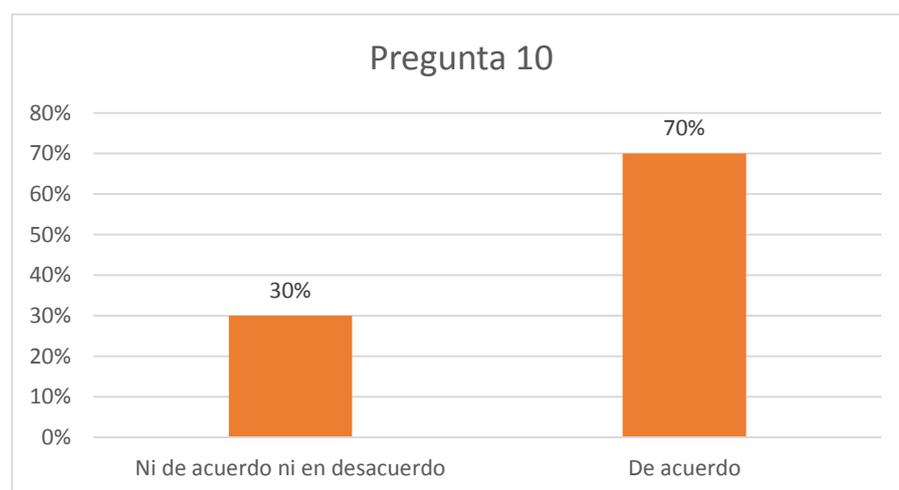


Figura 17. Pregunta 10. Elaboración propia.

Respecto al décimo ítem, en el cual se pregunta a los participantes si consideran que las ventas registradas impactaran en los estados financieros, el 70% de los participantes manifiesta que está de acuerdo, mientras el 30% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13.

Pregunta 11. ¿Cree usted que las ventas al crédito superan más del 60% de las ventas totales?

Alternativa	Válido	Porcentaje
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30%
4	De acuerdo	70%
Total		100%

Nota: Elaboración propia.

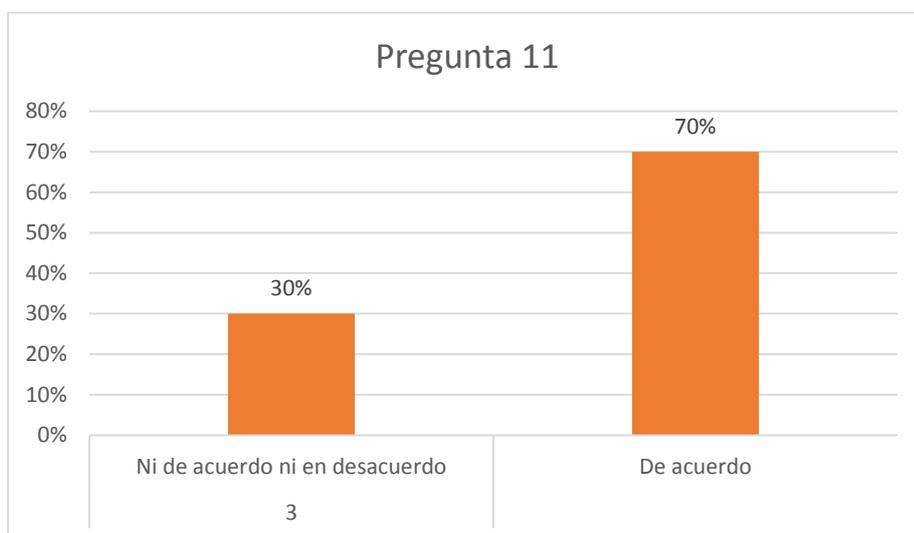


Figura 18. Pregunta 11. Elaboración propia.

En relación al onceavo ítem, en el cual se pregunta a los participantes si consideran que las ventas al crédito superan más del 60% de las ventas totales, el 70% está de acuerdo, seguido de un 30% que está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 14.

Pregunta 12. ¿Considera usted que los gastos de ventas se incrementarían si aumenta la cartera morosa?

Alternativa	Válido	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10%
2	En desacuerdo	20%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40%
4	De acuerdo	10%
5	Totalmente de acuerdo	20%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

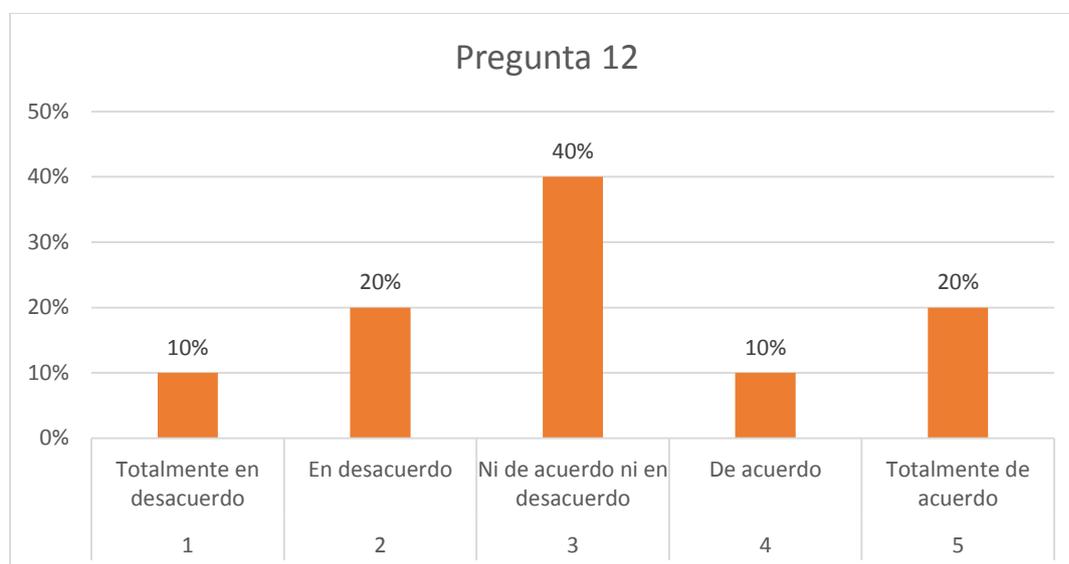


Figura 19. Pregunta 12. Elaboración propia.

En relación a la pregunta 12, en la cual se solicita la opinión de los participantes si consideran que los gastos de ventas se incrementarían si aumenta la cartera morosa, el 40% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un 20% que manifiesta estar totalmente de acuerdo, otro 20% está en desacuerdo, mientras un 10% respondió que está totalmente en desacuerdo y otro 10% indicó que está de acuerdo.

Tabla 15.

Pregunta 13. ¿Cree usted que las ventas registradas impactarían en las utilidades anuales de la empresa Makro Perú?

Alternativa	Válido	Porcentaje
2	En desacuerdo	10%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30%
4	De acuerdo	50%
5	Totalmente de acuerdo	10%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

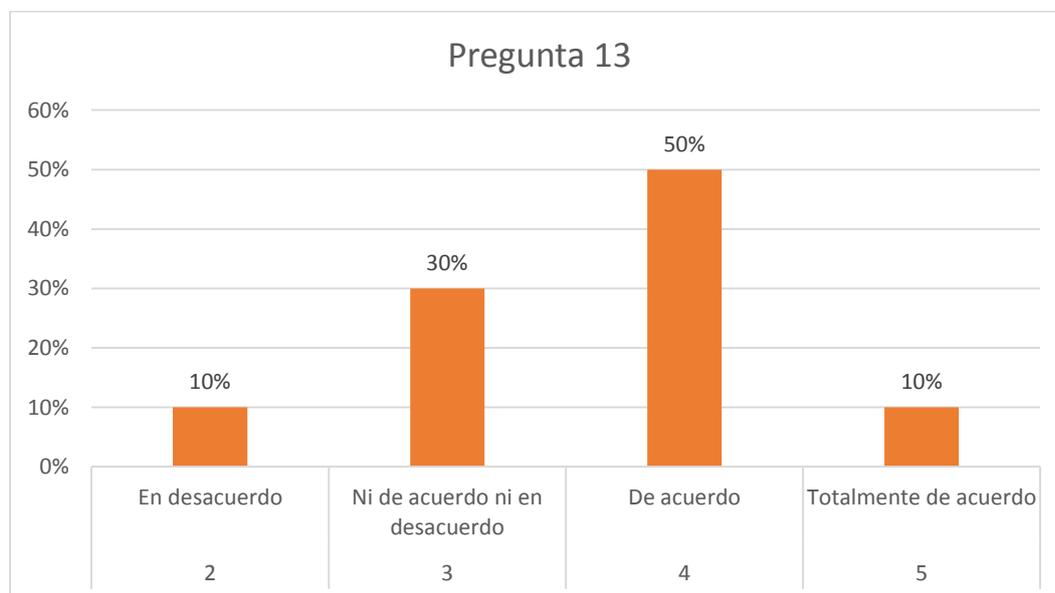


Figura 20. Pregunta 13. Elaboración propia.

Respecto a la pregunta 13, en la cual se solicita la opinión de los participantes si consideran que las ventas registradas impactarían en las utilidades anuales de la empresa Makro Perú, el 50% está de acuerdo, seguido de un 30% que manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras un 10% está totalmente de acuerdo y un 10% respondió que está en desacuerdo.

Dimensión: Estado de Situación Financiera

Tabla 16.

Pregunta 14. ¿Considera usted que los ingresos registrados en caja y banco dependen de la recuperación de los créditos?

Alternativa	Válido	Porcentaje
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20%
4	De acuerdo	70%
5	Totalmente de acuerdo	10%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

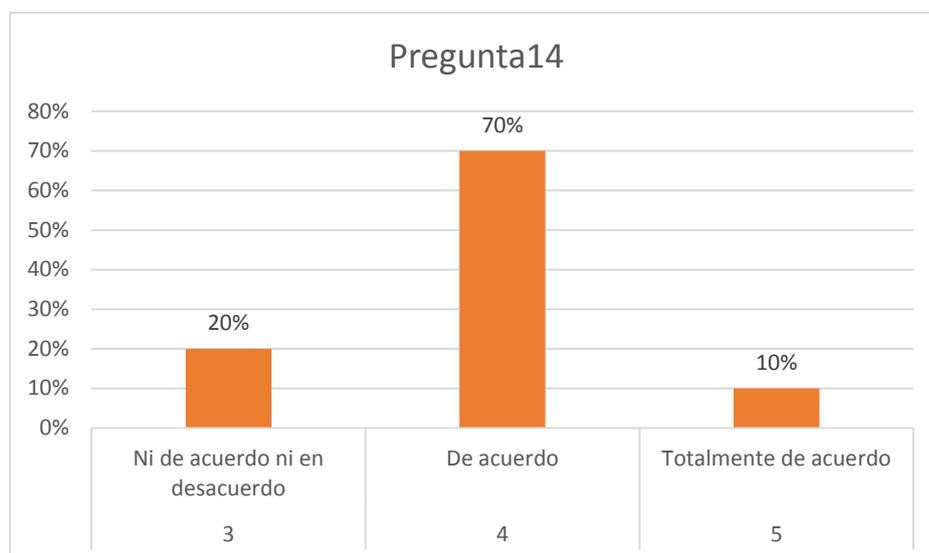


Figura 21. Pregunta 14. Elaboración propia.

En relación a la pregunta 14, en la cual se solicita la opinión de los participantes si consideran que los ingresos registrados en caja y banco dependen de la recuperación de los créditos, el 70% está de acuerdo, mientras el 20% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 10% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 17.

Pregunta 15. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar pueden ser consideradas como una herramienta de proyección para cubrir las obligaciones de la empresa Makro Perú?

Alternativa	Válido	Porcentaje
2	En desacuerdo	20%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30%
5	Totalmente de acuerdo	50%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

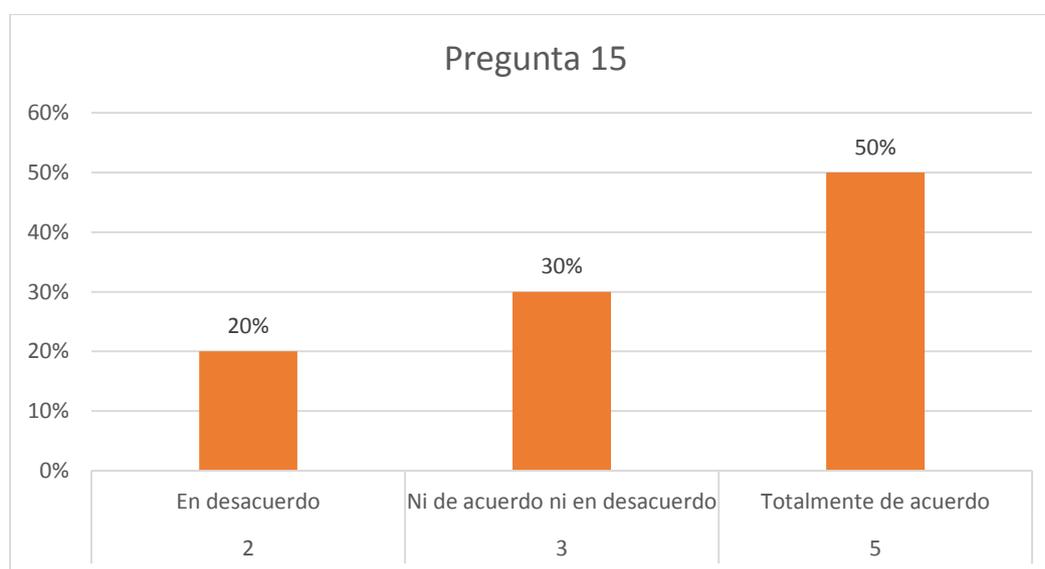


Figura 22. Pregunta 15. Elaboración propia.

Respecto a la pregunta 15, en la cual se solicita la opinión de los participantes si consideran que las cuentas por cobrar pueden ser consideradas como una herramienta de proyección para cubrir las obligaciones de la empresa Makro Perú, el 50% está totalmente de acuerdo, seguido de un 30% que manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 20% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 18.

Pregunta 16. ¿Considera usted que una inadecuada recuperación de los créditos pondría en riesgo el cumplimiento de las obligaciones con terceros de la empresa Makro Perú?

Alternativa	Válido	Porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	10%
2	En desacuerdo	20%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20%
4	De acuerdo	40%
5	Totalmente de acuerdo	10%
	Total	100%

Nota: Elaboración propia.

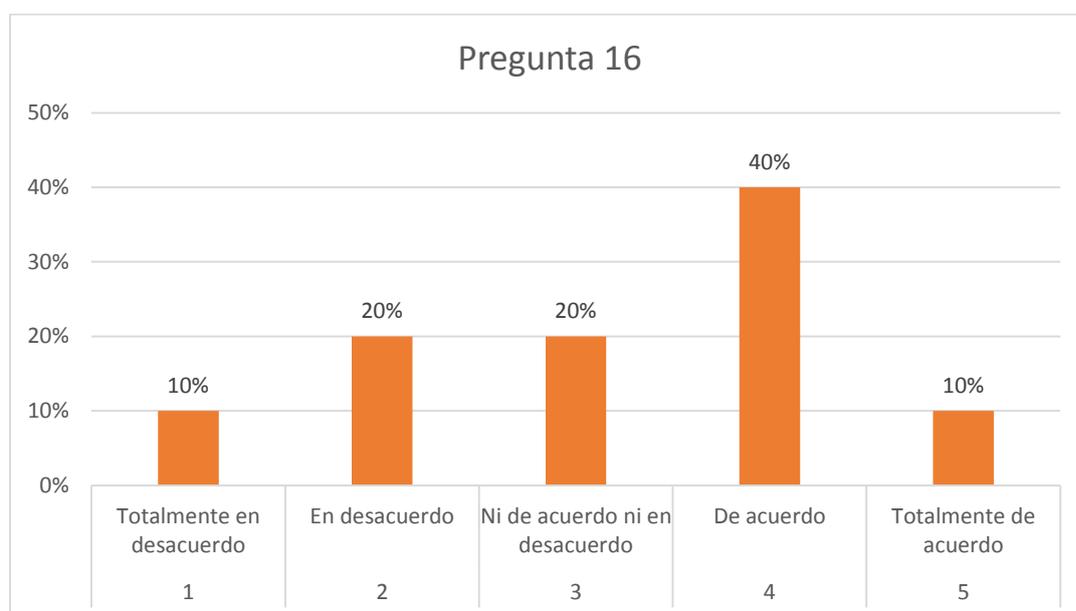


Figura 23. Pregunta 16. Elaboración propia.

En relación a la pregunta 16, en la cual se solicita la opinión de los participantes si consideran que una inadecuada recuperación de los créditos pondría en riesgo el cumplimiento de las obligaciones con terceros de la empresa Makro Perú, el 40% está de acuerdo, mientras un 20% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 20% está en desacuerdo, seguido de un 10% que respondió que está totalmente en desacuerdo y otro 10% indicó que está totalmente de acuerdo.

4.1.2 Análisis deductivo

4.1.2.1 Prueba de normalidad de los datos

- La distribución es normal (simétrica), si el sig. es $>$ a 0,05 establecido como significancia teórica para la prueba.
- La distribución es no normal (asimétrica), si el sig. es $<$ a 0,05 establecido como significancia para la prueba.

Tabla 19.

Prueba de normalidad para datos de dimensiones y variables

Test de normalidad: Prueba Shapiro Wilk

Variable 1

X	3,2
(Xi - Med) ²	21,6
Ai * Dif	-4,3767
SWc	0,886828838

Test de normalidad: Prueba Shapiro Wilk

Variable 2

X	3,2
(Xi - Med) ²	21,6
Ai * Dif	-4,3767
SWc	0,887928838

Nota: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado Makro Perú S.A.C., prueba aplicada con el programa MS Excel.

En la tabla 19 se puede determinar que el valor obtenido en ambas variables fue 0,88 es un número mayor al nivel de significación del 0,05 para el contraste de correlación mínima para Shapiro Wilk; lo que permite concluir que los datos de ambas variables poseen una distribución normal, siendo el estadígrafo acorde para la prueba de hipótesis el no paramétrico Correlación de Pearson.

4.1.2.2 Prueba de hipótesis

Si el valor P ó sig. es > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Si el valor P ó sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

4.1.2.2.1 Hipótesis General

H₀: La gestión de créditos y cobranzas no inciden significativamente en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

H₁: La gestión de créditos y cobranzas inciden significativamente en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

Tabla 20

Prueba correlación de Pearson para las variables gestión de créditos y cobranzas y Estados Financieros.

Correlaciones		I1	I10
I1	Correlación de Pearson	1,000	0,764
	Sign. (2colas)		0,01
	N	28	28
I10	Correlación de Pearson	0,764	1,000
	Sign. (2colas)	0,01	
	N	28	28

Nota: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado Makro Perú S.A.C., prueba aplicada con el software PSPP.

Interpretación

El p (valor) que ha surgido como resultado es .010 siendo una cifra menor a .05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: “La gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación es de .764, indicando que las variables poseen un nivel de correlación e incidencia positivo alto.

4.1.2.2.2. Primera hipótesis específica

H₀: La aplicación de Políticas de Créditos no incide significativamente en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

H₁: La aplicación de Políticas de Créditos incide significativamente en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

Tabla 21.

Prueba correlación de Pearson para la dimensión Políticas de Créditos y Estados de Resultado.

Correlaciones		I2	I11
I2	Correlación de Pearson	1,000	0,716
	Sign. (2colas)		0,020
	N	28	28
I11	Correlación de Pearson	0,716	1,000
	Sign. (2colas)	0,020	
	N	28	28

Nota: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado Makro Perú S.A.C., prueba aplicada con el software PSPP

Interpretación

El p (valor) que ha surgido como resultado es .020 siendo una cifra menor a .05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: “La aplicación de Políticas de Créditos incide significativamente en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación es de .716, indicando que las variables poseen un nivel de correlación e incidencia positivo alto.

4.1.2.2.3. Segunda hipótesis específica

H₀: La aplicación de Políticas de Cobranzas no incide significativamente en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

H₀: La aplicación de Políticas de Cobranzas incide significativamente en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.

Tabla 22.

Prueba correlación de Pearson para la dimensión políticas de cobranzas y estados de situación financiera

Correlaciones		I5	I13
I5	Correlación de Pearson	1,000	0,836
	Sign. (2colas)		0,03
	N	28	28
I13	Correlación de Pearson	0,836	1,000
	Sign. (2colas)	0,03	
	N	28	28

Nota: Datos obtenidos a través del cuestionario aplicado Makro Perú S.A.C., prueba aplicada con el software PSPP.

Interpretación

El p (valor) que ha surgido como resultado es .003 siendo una cifra menor a .05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: “La aplicación de Políticas de Cobranzas incide significativamente en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación es de .836, indicando que las variables poseen un nivel de correlación e incidencia positivo alto.

4.2 Discusión

El objetivo general de la investigación se basó en determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas incide en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Lima en el 2021. En virtud de ello, los hallazgos derivados del estudio y análisis realizado a la información recolectada de la muestra seleccionada, reflejan que existen bases sólidas para aseverar que la gestión de créditos y cobranzas incide en los estados financieros de la empresa Makro Perú S.A.C. Este resultado es comprobable a través de la prueba realizada respecto a la hipótesis general planteada en la investigación, mediante la cual se pudo obtener un p (valor) de .010 siendo una cifra menor a .05, por tal motivo se ha podido rechazar la hipótesis nula de la investigación y se ha aceptado la hipótesis alternativa en la que se afirma que sí existe relación entre ambas variables de estudio.

Al comparar dicho resultado con los hallazgos de Ruiz (2016), al analizar la gestión de créditos y cobranzas y su impacto en la presentación de la información financiera, se puede observar que el coeficiente de correlación de Pearson ha dado como resultado 0.9261, consecuentemente existe una correlación positiva alta entre ambas variables. Por otra parte, los hallazgos de Silva y Goicochea (2016), en su tesis sobre el “Análisis de las Ventas y su Influencia en los Estados Financieros de la Empresa Central de Cafetaleros Caminos del Inca

Jaén, 2015”, rechazaron la hipótesis nula y aceptaron su hipótesis alterna: las políticas de crédito y cobranza inciden de manera positiva en los estados financieros de la empresa. Asimismo, Rodríguez (2016), en su tesis sobre la “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en los estados financieros de una empresa de la ciudad de Trujillo”, pudo encontrar evidencias suficientes para afirmar que la adecuada gestión de créditos y cobranzas, incide de manera positiva en los estados financieros de la empresa estudiada.

Por otra parte, Mariños, Culqui y Quispe (2019) en su análisis de los créditos y cobranzas y la información financiera en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC, obtuvieron unos resultados de 0.62103, siendo superior a (0.05), por lo que indican que no existe correlación entre ambas variables estudiadas. El coeficiente de correlación calculado fue 0.424505, demostrando que la correlación fue positiva baja. Por lo tanto, han rechazado la hipótesis alterna, ya que esta no existe evidencia significativa de correlación entre las variables, respecto al rango de valores para la evaluación del coeficiente de correlación.

Conclusiones

1. Considerando el objetivo general que se ha planteado para la realización de la presente investigación, cuyo enfoque fue determinar cómo la gestión de créditos y cobranzas incide en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Lima en el 2021, los hallazgos derivados del análisis de los datos, proporcionaron evidencias sólidas que permiten afirmar que la gestión de créditos y cobranzas incide en los estados financieros de la empresa Makro Perú S.A.C., Lima 2021. Dicha afirmación se ha comprobado mediante la prueba aplicada a la hipótesis general, cuyo valor p es .010 siendo una cifra menor a .05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: “La gestión de créditos y cobranzas incide significativamente en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación es de .764, indicando que las variables poseen un nivel de correlación positivo alto. Por lo tanto, es necesario una gestión óptima de créditos y cobranzas, para poder alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.
2. Respecto al primer objetivo específico, el cual consistió en demostrar como la aplicación de las políticas de créditos incide en los estados de resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021, los resultados obtenidos reflejan un p (valor) de .020 siendo una cifra menor a .05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: “La aplicación de Políticas de Créditos incide significativamente en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación es de .716, indicando que las variables poseen un nivel de correlación positivo alto. En consecuencia, al aplicar adecuadamente las políticas de crédito y cobranzas, se obtendrán beneficios que se podrán ver reflejados en los estados de resultado de la empresa.

3. En relación al segundo objetivo específico de la presente investigación, el cual consistió en demostrar como la aplicación de las Políticas de cobranzas incide en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Lima en el 2021. El p (valor) que ha surgido como resultado es .003 siendo una cifra menor a .05, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: “La aplicación de políticas de cobranzas incide significativamente en los estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021”. Asimismo, el coeficiente de correlación es de .836, indicando que las variables poseen un nivel de correlación positivo alto.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la directiva y gerencia de la empresa Makro Perú S.A.C., considerar una revisión general de la gestión de créditos y cobranzas que se está llevando a cabo en dicha organización. Esto se debe a que, de acuerdo con los resultados obtenidos, dicha gestión influye significativamente en los estados financieros de la empresa. Por lo tanto, es necesario optimizar la gestión de créditos y cobranzas, con el fin de lograr los objetivos organizacionales. Consecuentemente, es necesario optimizar la gestión de créditos y cobranzas, con el fin de lograr los objetivos organizacionales.
2. Se recomienda a la directiva y gerencia de la empresa Makro Perú S.A.C., que consideren establecer unos criterios sólidos y de manera clara, para poder garantizar la aplicación adecuada de las políticas de créditos. Debido a que, según los resultados obtenidos, esto influye en los estados de resultado de la empresa. Consecuentemente, una aplicación adecuada de las políticas de crédito y cobranzas, resultará en beneficios directos para la empresa.
3. Se recomienda a la directiva y gerencia de la empresa Makro Perú S.A.C., que actualicen y reformulen sus políticas de cobranzas, debido a que, según los resultados obtenidos, esto influye en los estados de situación financiera de la empresa. Al establecer políticas de cobranzas bien definidas y de manera clara, se podrá optimizar la gestión de créditos y cobranzas y esto se verá reflejado en beneficios para la empresa, debido a que contará con una mayor liquidez.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, C., Benavides, I., & Terán, M. (2016). Fundamentos Contables Básicos . Obtenido de a Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. ISBN: 978-9978-301-95-1:
<http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/529/1/Contabilidad%20Financiera%20Mu%C3%B1oz%20Jimenez.pdf>
- Atoche, L. (2016). Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Despachos Aduaneros Chavimochic S.A.C. Obtenido de la Universidad Cesar Vallejo. Tesis para optar el título de Contador Público:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/329/atoche_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballestín, B., Fabregues, S. (2018). La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación. Editorial UOC
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Blanco, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). Elementos Básicos de la Administración. Obtenido de Foro Estatal. Reforma a los programas de estudio. México. :
http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. Madrid: Editorial UNED Publicaciones.
- Coronel, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar. Tesis de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. Obtenido de Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144051.pdf>
- Falconi, M., Altamirano, S., Avellan, N. (2018) Desafíos del Área Contable ante los procesos de responsabilidad social implementados en el Sector Empresarial Ecuatoriano.

Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas – Ecuador:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6494796>

Izaguirre, J., Mendoza, I., & Silva, D. (2020). Finanzas para No Financieros. Obtenido de Editorial del departamento de Investigación y Postgrados de la Universidad Internacional del Ecuador. Guayaquil:

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4213/1/Finanzas%20para%20no%20financieros.pdf>

Leyton, Y., & Sotomayor, J. (2017). Diseño de un modelo de gestión aplicado al departamento de crédito y cobranzas de la compañía Plásticos Industriales C.A. Obtenido de Universidad de Guayaquil. Tesis presentada como requisito para optar por el título de Ingeniería Comercial:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20728/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20APLICADO%20AL%20DPTO%20DE%20CREDITOS%20Y%20COBRANZ.%2010072017.pdf>

Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Obtenido de Editorial de la Universidad Nacional Arturo Jauretche. 2a Edición. Buenos Aires. ISBN 978-987-29188-6-6:

<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Mariños, R., Culqui, M., & Quispe, M. (2019). Análisis de los Créditos y Cobranzas que mejoran la Liquidez en la Empresa Agencias Viajes Tours SAC en el Año 2017. Obtenido de Universidad Peruana de las Américas. Tesis para optar el título de Contador Público:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/835/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20CR%C3%89DITOS%20Y%20COBRANZAS%20QUE%20MEJORAN%20LA%20LIQUIDEZ%20EN%20LA%20EMPRESA%20AGENCIAS%20VIAJES%20TOURS%20SAC%20EN%20EL%20A%C3%91O%202017%20%281%29.pdf?sequen>

Ministerio de la Producción. (2021). Estadística Comercio Interno. Desempeño del Sector Comercio Interno, enero - 2021. Obtenido de Ministerio de la Producción:

<https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-comercio-interno>

Montoya, D. (2018). Notas de Clase de Contabilidad de Gestión . Bogotá, Colombia: Universidad nacional de Colombia, GRACOM Gráficas Comerciales.

- Omeñaca, J. (2017). Contabilidad General. Obtenido de Ediciones Deusto. 13ª Edición :
<https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788423427574.pdf>
- Rivera, K. (2020). Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S. Obtenido de Universidad de la Salle. Trabajo de grado para optar al título de Contador Público:
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Rodriguez, I. (2016). La Gestion de Creditos y Cobranzas y su Incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Parque del Norte S.A. Obtenido de la Universidad Privada de Trujillo. Trabajo de grado para optar al título de Contador Público:
<http://repositorio.uprit.edu.pe/bitstream/handle/UPRIT/42/RODRIGUEZ%20ZAVALA%20ISABEL%20DEL%20CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, R. (2016). Gestión de Créditos y Cobranza y su Influencia en la Performance Empresarial de Computel S.A.C. Obtenido de la Universidad Nacional de Trujillo. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administracion:
<https://1library.co/document/lzgp0nz-gestion-creditos-cobranza-influencia-performance-empresarial-computel-huamachuco.html>
- Silva, L., Goicochea, M. (2016). Análisis de las Ventas y su Influencia en los Estados Financieros de la Empresa Central de Cafetaleros Caminos Del Inca. Obtenido de la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo. Trabajo de grado para optar al título de Contador Público:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30331/Silva_ALS-Goicochea_TMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stevens R. (2017) Cuentas por cobrar y cuál es su importancia. Recuperado.
<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Tomalá, G. (2018). Cuentas por cobrar y la liquidez de una compañía de transportes del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, 2017. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena. Trabajo de titulación en opción al título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4647/1/UPSE-TCA-2019-0004.pdf>
- Torres, E. (5 de abril de 2016). Deudores Comerciales y otras Cuentas por Cobrar. Obtenido de Presentación en Prezi: https://prezi.com/l_vzbb-np9yk/deudores-comerciales-y-otras-cuentas-por-cobrar/

- Vargas, D., & Zavala, T. (2019). Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de Servimanteci. Obtenido de Universidad de Guayaquil. Tesis presentada como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42389/1/OPTIMIZACION%20DE%20LA%20GESTION%20DE%20COBRANZA%20PARA%20AUMENTAR%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20SERVIMANTECI.pdf>
- Vásquez, A., Betancourt, V., & Chang, F. (2018). Auditoría de Estados Financieros Preparados Bajo NIIF. Obtenido de Editorial UTMACH, Colección Editorial Redes. ISBN: 978-9942-24-095-8:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12482/1/AuditoriaDeEstadosFinancierosPreparadosBajoNIIF.pdf>

Apéndice 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La Gestión De Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa MAKRO PERU S.A.C. Ate - Lima 2021

PROBLEMA	OBJECTIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>General ¿En qué medida la gestión de créditos y cobranzas inciden en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Lima en el 2021?</p>	<p>General Determinar como la gestión de créditos y cobranzas inciden en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate – Lima en el 2021.</p>	<p>General La gestión de créditos y cobranzas inciden significativamente en los Estados Financieros de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.</p>	<p>Independiente: Gestión de créditos y cobranza</p>	<p>Políticas de Créditos</p> <p>Políticas de Cobranzas</p>	<p>Evaluación del crédito</p> <p>Análisis de Riesgo</p> <p>Tipos de política de cobranza</p> <p>Medio de cobranza</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Básica Explicativa</p> <p>Diseño de investigación: No experimental De corte transversal</p> <p>Población: 28 trabajadores</p> <p>Muestra: No hay muestra será tipo censo con 28 trabajadores del área administrativa y contable.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: encuesta.</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
<p>Específicos ¿En qué medida la aplicación de Políticas de Créditos, incide en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021?</p> <p>¿En qué medida la aplicación de Políticas de cobranzas, incide en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021?</p>	<p>Específicos Demostrar como la aplicación de las Políticas de Créditos, incide en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.</p> <p>Demostrar como la aplicación de las Políticas de cobranzas, incide en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.</p>	<p>Específicas La aplicación de Políticas de Créditos incide significativamente en los Estados de Resultado de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.</p> <p>La aplicación de Políticas de Cobranzas incide significativamente en los Estados de situación financiera de la empresa MAKRO PERU S.A.C., de Ate - Lima en el 2021.</p>		<p>Dependiente: Estados Financieros</p>	<p>Estado de resultado</p> <p>Estados de situación financiera</p>	

Nota: Elaboración propia

Apéndice 2. INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado (a) Sr.(a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada La Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Makro Perú S.A.C. en el año 2021 – Ate - Lima. De antemano se les agradece su valiosa cooperación.

Se divide en 2 partes, está compuesto por 16 enunciados y las respuestas son de carácter anónimo.

Indicaciones:

Marque con una X la opción que considere:

1: totalmente en desacuerdo,

2: en desacuerdo,

3: ni de acuerdo ni en desacuerdo,

4: de acuerdo,

5: totalmente de acuerdo.

Apéndice 3. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Variable: Gestión de Créditos y Cobranza						
Dimensión 1: Políticas de Créditos		1	2	3	4	5
Evaluación de Créditos						
1	Considera usted que se debe aplicar una evaluación de créditos , antes de cerrar una venta					
2	Considera usted que una adecuada evaluación de créditos , disminuirá la morosidad.					
Análisis de Riesgo						
3	Cree usted que un análisis de riesgo ante un crédito será favorable.					
Organización Documental						
4	Considera usted que la organización documentaria garantiza la calificación crediticia de los clientes.					
Dimensión 2: Políticas de cobranzas		1	2	3	4	5
Política Restrictiva						
5	Cree usted que una política restrictiva podría poner en riesgo las ventas de la empresa.					
Política Liberal						
6	Considera usted que una política liberal podría poner incrementar la cartera morosa.					
Política Racional						
7	Considera usted que la política racional es adecuada para la empresa					
Medios de Comunicación						
8	Cree usted que a través de los medios de comunicación virtuales actuales se llega al cliente con mayor facilidad.					
Medio de Cobranza						
9	Considera usted que los medios de cobranza son indispensable para la recuperación económicas de manera eficiente.					

Apéndice 4. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ESTADOS FINANCIEROS

Variable: Estados Financieros						
	Dimensión 1: Estado de Resultado	1	2	3	4	5
Ventas						
10	Considera usted que las ventas registradas impactaran en los Estados Financieros					
11	Cree usted que las ventas al crédito superan más del 60% de las ventas totales.					
Gastos de Ventas						
12	Considera usted que los gastos de ventas se incrementarían si aumenta la cartera morosa.					
Utilidades						
13	Cree usted que las ventas registradas impactarían en las utilidades anuales de la empresa MAKRO PERU.					
	Dimensión 2: Estado de Situación Financiera	1	2	3	4	5
Caja y Banco						
14	Considera usted que los ingresos registrados en caja y banco dependen de la recuperación de los créditos.					
Cuentas por Cobrar						
15	Considera usted que las cuentas por cobrar pueden ser consideradas como una herramienta de proyección para cubrir las obligaciones de la empresa MAKRO PERU.					
Obligaciones con Terceros						
16	Considera usted que una inadecuada recuperación de los créditos pondría en riesgo el cumplimiento de las obligaciones con terceros de la empresa MAKRO PERU.					

Gracias por su participación.

Apéndice 5. BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

Base de datos																
Encuesta	Variable: Gestión de Créditos y Cobranzas									Variable: Estados Financieros						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Encuesta Nº 01	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4
Encuesta Nº 02	5	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
Encuesta Nº 03	5	2	2	3	5	1	5	2	2	4	4	2	2	4	2	2
Encuesta Nº 04	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3
Encuesta Nº 05	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	2	1
Encuesta Nº 06	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5
Encuesta Nº 07	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4
Encuesta Nº 08	5	3	3	1	5	2	5	1	2	4	4	2	4	4	3	2
Encuesta Nº 09	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3
Encuesta Nº 10	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4
Encuesta Nº 11	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4
Encuesta Nº 12	5	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
Encuesta Nº 13	5	2	2	3	5	1	5	2	2	4	4	2	2	4	2	2
Encuesta Nº 14	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3
Encuesta Nº 15	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	2	1
Encuesta Nº 16	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5
Encuesta Nº 17	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4
Encuesta Nº 18	5	3	3	1	5	2	5	1	2	4	4	2	4	4	3	2
Encuesta Nº 19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3
Encuesta Nº 20	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4
Encuesta Nº 21	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4
Encuesta Nº 22	5	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
Encuesta Nº 23	5	2	2	3	5	1	5	2	2	4	4	2	2	4	2	2
Encuesta Nº 24	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3
Encuesta Nº 25	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	2	1
Encuesta Nº 26	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5
Encuesta Nº 27	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4
Encuesta Nº 28	5	3	3	1	5	2	5	1	2	4	4	2	4	4	3	2

Apéndice 6. CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 15 de enero del 2021

Señores:

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS

Av. Garcilazo de la Vega N° 1880 – Cercado de Lima - Lima

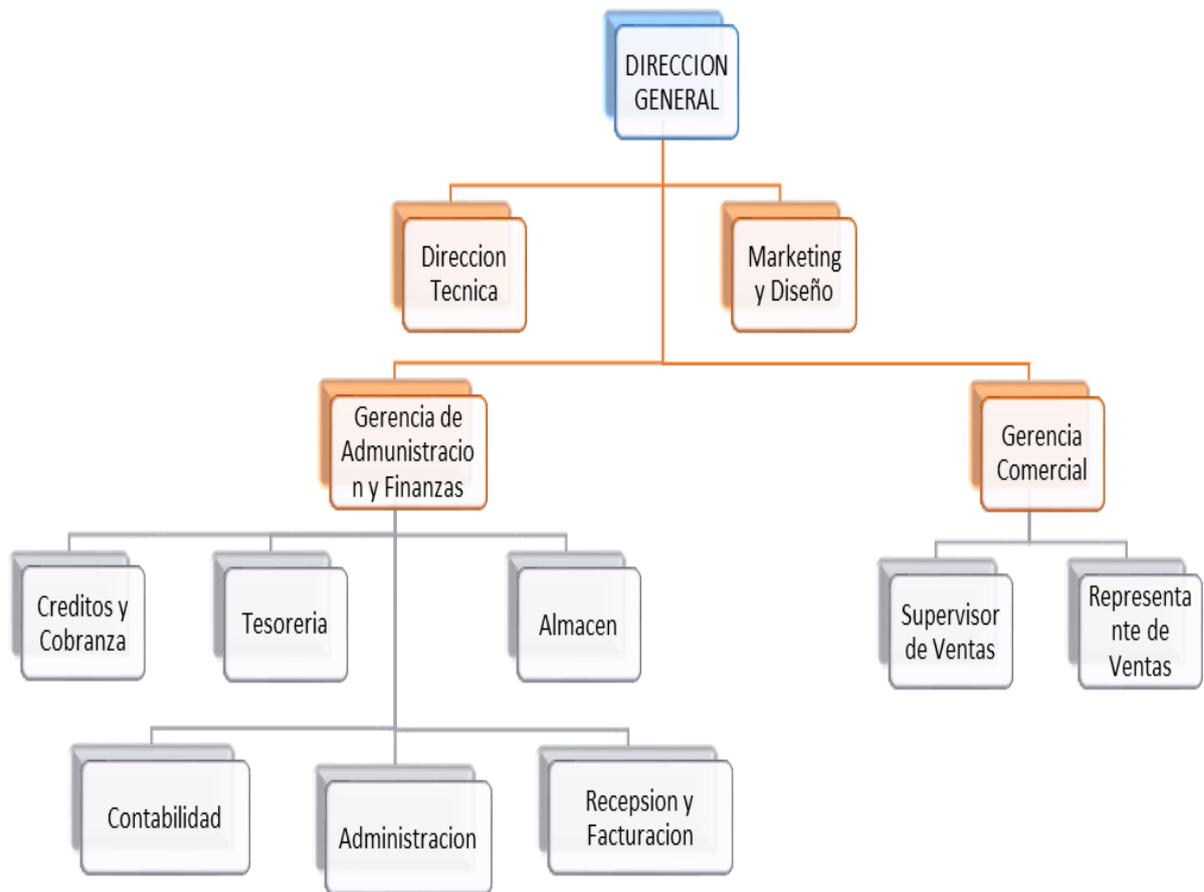
Atención:

Facultad de Ciencias Empresariales / Contabilidad y Finanzas

MAKRO PERU SAC RUC 20376816100 y domicilio fiscal en Av. Circunvalación Golf Los Incas 134, Torre 1, Oficina 708-A Santiago de Surco - Lima - Perú; debidamente representado por **ALFREDO IRAZABAL MONTES**, actual Representante Legal identificado con DNI -10062096 autorizo a: Ana Edhi Rodríguez Capcha.

Para que realice el trabajo de investigación utilizando datos de la empresa, con el objetivo de obtener su Título de Contador Público.

Atentamente,

Apéndice 7. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Apéndice 8. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

MAKRO PERU S.A.C. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

(Expresado en nuevos soles)

ACTIVO**ACTIVO CORRIENTE**

Caja y Bancos	782
Cuentas por cobrar comerciales	300,449
Cuentas por cobrar vinculados	1,506,463
Otras cuentas por cobrar diversas	207,823
Otras cuentas por cobrar vinculadas	1,583,366
Existencias	542,041
Pago a cta del Impuesto a la Renta	23,353
Total Activo Corriente	4,164,277

ACTIVO NO CORRIENTE

Inmuebles, maquinaria y equipo	28,653
Intangibles	-
Depreciaciones	-15,089
Total Activo No Corriente	13,564

TOTAL ACTIVO 4,177,841

MAKRO PERU S.A.C.
 Alfredo Irazabal Montes
 Director General
 DNI 10062038

PASIVO**PASIVO CORRIENTE**

Tributos por pagar	10,373
Cuentas por pagar comerciales	2,165,059
Cuentas por pagar vinculadas	31,175
Otras cuentas por pagar vinculadas	315,639
Obligaciones Financieras	266,364
Total Pasivo Corriente	2,788,608

PASIVO NO CORRIENTE

Pasivo Diferido	-
Obligaciones financieras y otros largo plazo	577,000
Total Pasivo No Corriente	577,000

PATRIMONIO

Capital social	429,216
Reservas	18,363
Resultados acumulados	300,805
Resultado del ejercicio	63,849
Total Patrimonio	812,233

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 4,177,841

Jesús David Alvarez Castro
 Contador Público Colegiado
 Matricula N° 53908

Apéndice 9. ESTADO DE RESULTADO

MAKRO PERU S.A.C.
ESTADO DE RESULTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
 (Expresado en nuevos soles)

Ventas netas o ingresos por servicios		2,196,905
(-) Dctos., rebajas y bonificaciones concedidas		-14,133
Ventas netas		<u>2,182,706</u>
(-) Costo de Ventas	-95.00%	<u>-2,073,494</u>
Resultado Bruto		<u>109,212</u>
(-) Gasto de Ventas	0.00%	
(-) Gasto de Administración	-1.17%	-25,636
Resultado de Operación		<u>83,576</u>
(-) Gastos Financieros	-0.50%	-10,651
(+) Ingresos Financieros Gravados		
(+) Otros Ingresos Gravados		
(+) Otros Ingresos No Gravados		
Resultado Contable antes de Impuestos		<u>72,725</u>
Adiciones tributarias		-
Deducciones tributarias		-
Utilidad Tributaria		<u>72,725</u>
(-) IMP. A LA REVTA	-0.41%	-8,877
hasta 15 UIT 18%	-6,450	
> 15 UIT	-2,427	
Utilidad Neta Tributaria		<u><u>63,849</u></u>


MAKRO PERU S.A.C.
 Alvaro Hazzard
 Gerente General
 DNI 10943008


 David Alvarez Castro
 Contador Público Colegiado
 Matrícula N° 53908

Apéndice 10. FOTO DE LA FACHADA DE LA EMPRESA MAKRO OFICINAS

Apéndice 11. FICHAS DE JUICIOS DE EXPERTOS



FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Flores Bravo, Jorge Luis	Director General ACIPE	Cuestionario	Ana Edhi Rodriguez Capcha
Título: La Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Makro Perú S.A.C. año 2021 – ATE - Lima			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20		Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100								
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																	X						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X						
3. Actualidad	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina del estudio																	X						
4. Organización	Hay una organización lógica																X							
5. Suficiencia	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																X							
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar la variable seleccionada																	X						
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																X							
8. Coherencia	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																X							
9. Metodología	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																X							
10. Aplicabilidad	El instrumento es fácil de aplicación																X							

12 - 05 - 2021	06053898		999 773 937
FECHA	N° DNI	FIRMA	TELÉFONO

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE LA TESIS:

“La Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa MAKRO PERU S.A.C. en año 2021 - Ate – Lima.”

JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que Ud. brinde es personal y sincera.

Marque con un X dentro del Cuadro de Valoración de cada criterio de la opinión que considere sobre el cuestionario:

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.				X	
Objetividad: Permite medir hechos observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Presentación ordenada.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.				X	
Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
Coherencia: Hay coherencia entre variables, indicadores e ítems.				X	
Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

Lima, 12 de Mayo del 2021



.....
Dr. Jorge Luis Flores Bravo

DNI No 06053898



FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Baiocchi Garcia, César	INDACEP	Cuestionario	Ana Edhi Rodriguez Capcha
Título: La Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Makro Perú S.A.C. año 2021 – ATE - Lima			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20		Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100					
		0	5	10	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															X					
3. Actualidad	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina del estudio															X					
4. Organización	Hay una organización lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar la variable seleccionada																X				
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																X				
8. Coherencia	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																X				
9. Metodología	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																X				
10. Aplicabilidad	El instrumento es fácil de aplicación																X				

10 - 05 - 2021	07208923		990117699
FECHA	N° DNI	FIRMA	TELÉFONO

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE LA TESIS:

“La Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa MAKRO PERU S.A.C. en año 2021 - Ate – Lima.”

JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que Ud. brinde es personal y sincera.

Marque con un X dentro del Cuadro de Valoración de cada criterio de la opinión que considere sobre el cuestionario:

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.				X	
Objetividad: Permite medir hechos observables.				X	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
Organización: Presentación ordenada.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.				X	
Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
Coherencia: Hay coherencia entre variables, indicadores e ítems.				X	
Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

Lima, 10 de Mayo del 2021



.....
Mg. César Baiocchi Garcia

DNI No 07208923



FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Roberth Frias Guevara	UCV	Cuestionario	Ana Edhi Rodriguez Capcha
Título: La Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Makro Perú S.A.C. año 2021 – ATE - Lima			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20		Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100								
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																	X						
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X						
3. Actualidad	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina del estudio																	X						
4. Organización	Hay una organización lógica																	X						
5. Suficiencia	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																	X						
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar la variable seleccionada																	X						
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																	X						
8. Coherencia	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																	X						
9. Metodología	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																	X						
10. Aplicabilidad	El instrumento es fácil de aplicación																	X						

11 - 05 - 2021	08312356		991136216
FECHA	N° DNI	FIRMA	TELÉFONO

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE LA TESIS:

“La Gestión de Créditos y Cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa MAKRO PERU S.A.C. en año 2021 - Ate – Lima.”

JUICIO DE EXPERTO:

La opinión que Ud. brinde es personal y sincera.

Marque con un X dentro del Cuadro de Valoración de cada criterio de la opinión que considere sobre el cuestionario:

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible.				X	
Objetividad: Permite medir hechos observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Presentación ordenada.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos.				X	
Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
Coherencia: Hay coherencia entre variables, indicadores e ítems.				X	
Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

Lima, 11 de Mayo del 2021



.....
Mg. Roberth Frias Guevara

DNI No 08312356