



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS:

**“INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN CUENTAS POR COBRAR Y SUS
EFECTOS EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ENKEL S.A.C.
EN EL EJERCICIO 2015.”**

TESIS PRESENTADA POR:

LA BACH. MONTES REVILLA JOHANA DEL ROSARIO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Arequipa, Mayo 2017

Dedicatoria

A Dios por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría que todo es posible. A mis padres quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi vida estudiantil; a mis familiares y amigos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivo en mi vida.

Agradecimiento

A mi Alma Mater, Universidad de Alas Peruanas, por haberme acogido desde el inicio de la carrera en el mundo del saber. A todas las autoridades, por permitirme mejorar el nivel académico como profesional y a los señores catedráticos, por sus enseñanzas y orientaciones, en este difícil camino hacia el éxito.

Al gerente de la empresa Enkel SAC, por haberme permitido realizar la investigación en su perímetro empresarial.

TABLA DE CONTENIDO

Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Indice	iv
Resumen	ix
Abstract	xi
Introducción.....	xii

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Enunciado del Problema	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación.....	4
1.5. Limitaciones	6
1.6. Viabilidad del Estudio	6
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1. Morosidad.....	12
La morosidad según el autor Jorge Guillén Huyen:.....	14
2.2.1.1. Reducción de los índices de morosidad	15
Categorías de los clientes	16
Categoría Normal	16

Categoría con Problemas Potenciales	16
Categoría Deficiente.....	16
Categoría Dudoso	17
Categoría Pérdida	17
2.2.2. Cuentas Por Cobrar.....	18
2.2.2.1. Concepto	18
2.2.2.2. Políticas de cuentas por cobrar	19
Políticas de crédito	19
Políticas de administración.....	21
¿Cómo se podría lograr esto?.....	21
La política de cobranza	22
Políticas restrictivas.....	24
Políticas liberales	24
Políticas racionales.	25
Cobranza efectiva	25
Formas y mecanismos de pago	26
Ratios De Gestión O Eficiencia	26
Rotación de cartera	27
Rotación de cuentas por pagar.-.....	28
2.2.3. Liquidez	29
2.2.3.1. Ratios de liquidez	31
Liquidez general	31
Prueba ácida	32
Prueba defensiva	33
Capital de trabajo	33
2.2.3.2. Riesgo de liquidez	34
Gestión del riesgo de liquidez	36
Ratio de cobertura del servicio de deuda (RCSD).....	37
Fondo de Maniobra	38
Riesgo financiero.....	39
Riesgo de mercado.....	40
Riesgo de crédito.....	40
Riesgo de contingente.	41

Riesgo operativo.....	41
Riesgo de spread.....	41
2.2.4. Rentabilidad	41
2.2.4.1. Teorías de la rentabilidad	42
Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz	42
Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe.....	43
2.2.4.2. Tipos de rentabilidad Según Sánchez	44
□ La rentabilidad económica	44
□ La rentabilidad financiera.....	45
2.3. Formulación de Hipótesis	47
2.3.1. Hipótesis Principal	47
2.4. Variables	47
2.4.1. Variable Independiente.....	47
2.4.2. Variable Dependiente	47
2.5. Indicadores.....	48
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	50
3.1. Tipo De Investigación	50
3.2. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos	50
3.3. Población y Muestra	51
3.3.1. Población.....	51
3.3.2. Muestra (n)	51
CAPÍTULO 4: RESULTADOS	52
4.1. Resultados de la entrevista	52
4.2. Determinación del efecto de la morosidad en la liquidez y rentabilidad	65
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	66
ESTADOS DE RESULTADOS	67
4.2.1. Ratios de gestión o eficiencia	68
4.2.1.1. Rotación de cartera	68
4.2.1.2. Periodo promedio de cobro	69
4.2.1.3. Rotación de cuentas por pagar.....	70
4.2.1.4. Periodo promedio de pago	70
4.2.1.5. Apalancamiento.....	71
4.2.2. Ratios de liquidez	72

4.2.2.1. Liquidez general	72
4.2.2.2. Prueba acida	74
4.2.2.3. Prueba defensiva.....	75
4.2.2.4. Capital de trabajo	76
4.2.2.5. Ratio de cobertura del servicio de la deuda	77
4.2.3. Rentabilidad	78
4.2.3.1. Rentabilidad económica	78
4.2.3.2. Rentabilidad financiera	79
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
5.1. Discusión.....	80
5.2. CONCLUSIONES.....	84
5.3. RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	87
WEBGRAFÍA.....	88
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de las ventas al crédito y al contado en la empresa Enkel SAC en el año 2015.....	53
Tabla 2. Calificación del nivel de morosidad que han tenido sus clientes en el período del 2015.....	54
Tabla 3. Frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes	56
Tabla 4. Periodos de crédito que aplica la empresa Enkel SAC a sus clientes	57
Tabla 5. Criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos	58
Tabla 6. Medios de pagos para cobranza que ha implementado la empresa Enkel S.A.C. para sus clientes	59
Tabla 7. Aspectos que ha considerado la empresa para gestionar el riesgo de liquidez	61
Tabla 8. A qué tipo de riesgo financiero se enfrenta la empresa Enkel SAC en el periodo 2015	62

Tabla 9. Calificación del riesgo financiero si continúa incrementado las ventas por cobrar en la empresa Enkel SAC	63
Tabla 10. Influencia del retraso de las cobranzas en los gastos financieros de la empresa Enkel SAC	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de las ventas al crédito y al contado en la empresa Enkel SAC	53
Gráfico 3. Calificación del nivel de morosidad que han tenido sus clientes	54
Gráfico 5. Frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes .	56
Gráfico 7. Periodos de crédito que aplica la empresa Enkel SAC a sus clientes	57
Gráfico 9. Criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de Créditos	58
Gráfico 11. Medios de pagos para cobranza que ha implementado la empresa Enkel S.A.C. para sus clientes	60
Gráfico 13. Aspectos que ha considerado la empresa para gestionar el riesgo de liquidez	61
Gráfico 15. A qué tipo de riesgo financiero se enfrenta la empresa Enkel SAC	62
Gráfico 17. Calificación del riesgo financiero si continúa incrementado las ventas por cobrar en la empresa Enkel SAC	64
Gráfico 19. Influencia del retraso de las cobranzas en los gastos financieros de la empresa Enkel SAC	65

RESUMEN

La presente investigación sobre la Incidencia de la Morosidad en Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Enkel SAC en el ejercicio 2015 tiene por objetivo principal determinar la incidencia de la morosidad en las cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez y rentabilidad en la empresa Enkel SAC ubicada en la ciudad de Arequipa, en el periodo 2015.

Para esta investigación se hizo uso de factores importantes, como la utilización de la metodología de la investigación de nivel explicativa, la misma que sirvió para desarrollar todos los aspectos importantes de la tesis, desde el planteamiento del problema hasta la contrastación de la hipótesis, el empleo de conceptualizaciones, definiciones y otros.

Asimismo, la recopilación de la información del marco teórico, el aporte brindado por los especialistas relacionados con cada una de las variables, el mismo que clarifica el tema en referencia, así como también amplía el panorama de estudio con el aporte de los mismos, respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación. En suma, en lo concerniente al trabajo de campo, se encontró que la técnica e instrumento empleado, facilitó el desarrollo del estudio, finalizando esta parte con la contrastación de la hipótesis.

Por consiguiente, los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a plenitud, como también los datos encontrados facilitaron el logro de los mismos. Así mismo merece destacar que para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación del trabajo.

Asimismo, se utilizó la técnica de entrevista acompañada de otra técnica de observación y revisión documental acerca de las cuentas por cobrar de la empresa

en cuestión, las cuales permitieron determinar una ausencia de políticas de créditos y cobranzas eficientes.

Se detectó que en el área de créditos y cobranzas de la Empresa Enkel SAC se aplican controles internos deficientes porque no existe supervisión en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito; existen políticas de cobranza, pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

ABSTRACT

The present investigation on the Incidence of Delinquency in Accounts Receivable and its effects on the Liquidity and Profitability of Enkel SAC in the year 2015 this research aims to determine the incidence of bad debts in accounts receivable and its effects on liquidity and profitability in the company Enkel SAC located in the city of Arequipa, during the 2015 period.

For this research made use of important factors such as the use of research methodology explanatory level, the same that was used to develop all important aspects of the thesis, from the problem statement to the hiring of the assumptions, use of conceptualizations, definitions and others.

Likewise the summary of the information of the theoretical frame, the contribution offered to the specialists related with each of the variables, the same one that clarifies the topic in reference, as well as also wide the panorama of study with the contribution of the same ones, endorsed with the employment of the bibliographical appointments that give validity to the investigation. In sum, in the relating thing to the fieldwork, one found that the technology and used instrument, it facilitated the development of the study, finishing this part with the contrasting of the hypotheses.

Consequently, the objectives raised in the investigation have been reached to fullness, since also the information found in the investigation facilitated the achievement of the same ones. Likewise it deserves to emphasize that for the development of the investigation, the scheme raised in each of the chapters, made the presentation of the investigation didactic, since also there were reached the aims of this research.

Also, The interview technique was used accompanied interview another technique of observation and document review about accounts receivable and its effects on liquidity and profitability of the company in question was used, which allowed determine an absence of credit policies and collection efficiency.

It was found that in the area of accounts receivable Enkel SAC Company. weak internal controls apply because there is no supervision in this area, the staff is not being able to meet responsibilities efficiently, customer credit evaluation is performed poorly when granting credit, collection policies exist; but not the most appropriate, therefore there are no preventive controls to verify the proper fulfillment of the objectives.

Therefore, it is necessary to propose improvements in policies and procedures, credit and collections, the same that will be useful for management, enabling practical and timely manner the proper functioning of credit and collections area.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre la incidencia de la morosidad en las cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez y rentabilidad de la empresa Enkel SAC en el ejercicio 2015 consta de cinco capítulos los cuales son planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados y discusión conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, la investigación es de nivel explicativo cuyo método es el deductivo porque parte de una premisa general para obtener las conclusiones, para la empresa Enkel SAC la gestión financiera es considerada como “el pilar del éxito o fracaso” de las empresas y está a su vez nos manifiesta en el nivel de competitividad que se encuentra dentro del mercado, por esta razón se ha considerado necesario realizar el siguiente tema investigativo.

En el marco teórico ampliamente trabajado se desarrolla cuatro aspectos fundamentales como son la morosidad, las cuentas por cobrar, liquidez y rentabilidad siendo indispensable este tipo de abordaje para entender el estudio de campo que se desarrollará mediante tablas, gráficos, índices, ratios e indicadores cuya información fue sustraída de la entrevista realizada al gerente del área de créditos y cobranzas y de los documentos brindados por dicha área.

Asimismo, será necesario determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incidió en la liquidez de la empresa Enkel SAC, para tal efecto, se analizaron los temas de: políticas de crédito y políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de ellas, además de representar proporciones considerables de los activos totales, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez.

El presente trabajo de investigación está organizado por capítulos, el primer capítulo planteamiento del problema está conformado por 1.1. Descripción de la realidad problemática, 1.2. Formulación del problema, 1.3. Objetivos, 1.4. Justificación, 1.5. Limitaciones, 1.6. Viabilidad. El segundo capítulo marco teórico está conformado por 2.1. Antecedentes, 2.2. Bases teóricas, 2.3. Hipótesis, 2.4. Variables, 2.5. Indicadores. El tercer capítulo metodología está conformado por 3.1. Tipo de investigación, 3.2. Métodos, técnicas e instrumentos, 3.3. Población y muestra. El cuarto capítulo resultados que está conformado por 4.1. Resultados de la entrevista, 4.2. Efectos de la morosidad en la liquidez y rentabilidad. El quinto capítulo está conformado por 5.1. Discusión, 5.2. Conclusiones; 5.3. Recomendaciones.

Finalmente, en el capítulo de resultados en base al análisis de las tablas, gráficos y ratios se elaboraron las conclusiones y recomendaciones y de esta forma brindar a la empresa la información necesaria para la pronta toma de decisiones que ayude a mejorar a la empresa.

La motivación principal de la presente investigación es ayudar y brindar soluciones factibles para que la empresa Enkel SAC salga victoriosa del momento de recesión en la cual se encuentra, debido a que es la empresa que me acogió y me brindo oportunidades de sobresalir laboralmente.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La situación social que atraviesa la economía nacional y la imposibilidad de efectuar pagos al contado, muchas empresas se ven obligadas a efectuar ventas al crédito, vendiendo sus productos y recibiendo pagos diferidos, situación que se presenta cuando hablamos de ventas por volúmenes elevados de productos. El tema resulta común en cuanto su utilización, pero complejo, cuando el comprador no paga sus deudas y deja al vendedor con una obligación insatisfecha.

En la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permiten mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

En este sentido, las ventas o la prestación de servicios a crédito, se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas organizaciones, dentro de las cuales se encuentra la empresa Enkel SAC.

Por otro lado, esta modalidad será efectiva en la medida que esté debidamente programada y establecida la fecha de vencimiento de la factura, documento mismo que representa el compromiso que los clientes poseen con la empresa que le prestó el servicio, es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario, es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

En este sentido, las organizaciones deben tener un adecuado manejo de liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado; no obstante, cuando se presentan crisis económicas esos dos conceptos se contraponen, convirtiéndose en un dilema para el responsable de las finanzas quien deberá direccionar las políticas financieras con el fin de superar las dificultades presentadas.

Los problemas financieros de liquidez se deben solucionar en un corto plazo porque la ausencia de capital de trabajo neto, el incumplimiento en el pago a los proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones de impuestos, entre otros, obstaculizan la operación y el normal funcionamiento de la empresa, además imposibilita la obtención de recursos (créditos) que faciliten mejorar la liquidez, debido a que nadie presta dinero al que no tiene capacidad de pago.

La determinación de la liquidez, es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier negocio, puesto que, sin el conocimiento cierto de la capacidad de la empresa para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos.

De igual manera, y según la teoría científica de la ciencia contable, las ventas al crédito presentan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política efectiva de la administración del crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una empresa esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Enunciado del Problema

¿Cuál es la incidencia de la morosidad en cuentas por cobrar y cómo afecta a la liquidez y rentabilidad de la empresa Enkel SAC en el ejercicio 2015?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el índice de morosidad de los clientes de la empresa Enkel SAC en el ejercicio 2015?
- ¿Cuáles son las políticas de ventas al crédito y al contado de la empresa Enkel SAC?
- ¿Cuáles son los indicadores financieros referentes a la liquidez de la empresa Enkel SAC?
- ¿Cuáles son los indicadores financieros referentes a la rentabilidad de la empresa Enkel SAC?
- ¿Qué políticas de crédito inciden en el riesgo de liquidez y rentabilidad de la empresa Enkel SAC?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la morosidad en las cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez, rentabilidad de la empresa Enkel SAC en el ejercicio 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar el índice de morosidad de los clientes de la empresa Enkel SAC en el ejercicio 2015.
- Conocer las políticas de ventas al crédito y al contado de la empresa Enkel SAC.
- Analizar indicadores financieros referentes a la liquidez de la empresa Enkel SAC.
- Analizar indicadores financieros referentes a la rentabilidad de la empresa Enkel SAC.
- Determinar si las políticas de crédito inciden en el riesgo de liquidez y rentabilidad de la empresa Enkel SAC.

1.4. Justificación

La presente investigación se justifica, porque va a permitir analizar la incidencia de la morosidad en la empresa Enkel SAC en el ejercicio 2015 y sus efectos en la liquidez y rentabilidad en la ciudad de Arequipa, situación que va a conllevar al análisis de este problema, el cual va ayudar a mejorar las políticas de crédito de la misma y también a disminuir el índice de morosidad, a cumplir con sus obligaciones y mejorar la economía de la entidad.

La razón de este estudio también permitirá conocer el problema que existe cuando la empresa no cumple con sus obligaciones, por ejemplo, no pagar la planilla a los trabajadores en el tiempo estipulado, o poseer deudas con los socios y/o entidades financieras.

Desde el punto de vista teórico, se toma como punto de partida las políticas y condiciones de crédito, procedimientos de cobranza establecidos para determinar la evolución y el otorgamiento de créditos a los clientes, además la liquidez y rentabilidad que generan. A partir de allí se despliega una serie de conceptos y definiciones referentes a la variable morosidad en las cuentas por cobrar, sustentados por Gitman (2007) entre otros, lo que incluye la búsqueda de antecedentes y estudios relacionados con el tema, lo cual fundamenta teóricamente la investigación.

Desde el punto de vista práctico, la morosidad de las cuentas por cobrar es primordial en la empresa, por lo tanto, debe ser un punto para subsanar para aumentar su liquidez y rentabilidad. Esta investigación contribuye e induce a la empresa a conocer sus fallas y debilidades respecto, a la forma de como administran sus cuentas por cobrar y por ende, aportará, soluciones factibles al problema planteado, las cuales resultarán del análisis de la información.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se sustenta en la recolección y análisis de información, para lo cual se aplicará técnicas e instrumentos de investigación acordes al estudio, seleccionando las técnicas de entrevista y de observación documental de las cuales sus instrumentos son la cedula de entrevista y la ficha de observación documental, lo cual permitirá recabar los datos que servirán para realizar el respectivo análisis de la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez y rentabilidad en la empresa Enkel SAC de la ciudad de Arequipa en el año 2015.

1.5. Limitaciones

Durante el desarrollo del proyecto de investigación, se prevee que no habrá ningún tipo de dificultad por cuanto el tema es de actualidad y la investigadora tendrá acceso a la obtención de la información.

1.6. Viabilidad del Estudio

El presente estudio si será viable debido a que se contará con recursos humanos, financieros y materiales necesarios. En cada uno de los aspectos mencionados, se obtendrá el aporte desinteresado de la empresa en estudio y que será de gran utilidad porque evidenciará los puntos críticos de la administración de las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

Este capítulo abarcará una investigación teórica sobre los aspectos generales del estudio como son: Morosidad, cuentas por cobrar, liquidez y rentabilidad.

2.1. Antecedentes

Las empresas tratan de brindar las mejores facilidades de venta al crédito a los consumidores, para mantener su participación en el mercado y generar mayores utilidades. Las empresas adaptan sus políticas crediticias al comportamiento variable que presentan las ventas durante el año, lo que permite mantener un equilibrio en la liquidez. Es muy importante la coordinación entre las áreas de ventas, créditos y cobranza para la colocación de los buenos créditos y evitar cuentas incobrables. Durante el proceso de búsqueda de fuentes bibliográficas relacionadas con el presente proyecto, se analizaron una serie de trabajos de investigación anteriores, de los cuales se obtuvieron los antecedentes del problema. Esto tuvo un efecto positivo sobre la comprensión y el desarrollo de la problemática a examinar en este trabajo de investigación. Los estudios revisados fueron:

Según la autora Noriega Castro, Jamie Verónica de la tesis titulada: “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala” (2011) cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir. (1)

La investigación concluye, en que a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio. Se describen, además, herramientas de análisis de cartera con el fin de que los mismos contribuyan a administrar la cartera de clientes, de forma clara, sencilla, responsable y eficiente.

Al finalizar, se presenta una propuesta de procedimientos y políticas expresados en conclusiones y recomendaciones para el perfeccionamiento de la gestión administrativa de cuentas por cobrar.

Para la autora Paredes Evelyn, Yáñez Kerly. “Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny en la ciudad de Guayaquil” (2012). Tesis para obtener el Título como Contador Público. Concluye que: El problema de la empresa es la falta de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de Crédito y Cobranzas, la misma que ha ido generando la acumulación de valores por cobrar, como lo manifiesta en los detalles de la información, quienes en su totalidad dicen no contar con la implementación de nuevas políticas.

(1) Noriega J. Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala [tesis]. Universidad de San Carlos De Guatemala. Facultad de ciencias económicas; 2011. pp. 21-67.

La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento pertinente sino para toda la empresa comercial en sí. (2)

La empresa no puede ser competitiva si no cuenta una normativa o política interna enlazada a la gestión financiera de créditos y cobranzas en la recuperación de valores, incluyendo un sistema contable actualizado e indicadores que permitan evaluar la actividad. La opinión de los clientes en las encuestas realizadas se centra más en mejorar sus procesos para brindar un mejor servicio al cliente, la cual se ven obligados a acogerse a otras medidas que la empresa sugiera para ponerse al día en sus pagos.

Según León, Katia, Sandoval, Jacqueline. "Implementación del análisis y evaluación de los créditos de clientes morosos que contribuyen a una efectiva presentación razonable en los Estados Financieros de la Compañía Cienpharma S.A.C. De la ciudad de Trujillo en el 2012". Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego, concluye que: La organización empresarial no cuenta con políticas de crédito definidas que señalen los procedimientos de cobranza a los clientes morosos; asimismo, existe un inadecuado tratamiento contable del registro de las cuentas por cobrar, porque no existe información detallada de los procesos de cobranza, generándose un vacío en la información financiera y económica, la misma que no ha facilitado una correcta y oportuna toma de decisiones. (3)

-
- (2) Paredes E., Yáñez K. Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny en la ciudad de Guayaquil [tesis]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. Facultad de Ciencias Económicas; 2012. pp. 11- 21.
- (3) León K., Sandoval J. Implementación del análisis y evaluación de los créditos de clientes morosos que contribuyen a una efectiva presentación razonable en los Estados Financieros de la Compañía Cienpharma S.A.C. De la ciudad de Trujillo en el 2012 [tesis]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Ciencias Económicas; 2013. p. 103.

Para Dioses Zabala, Pedrith Roxana. “Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la empresa Comercial Chorrillos SAC - 2013” Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Cesar Vallejo. Concluye que: Debido a las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios ejecutados por parte de sus clientes potenciales, la empresa Comercial Chorrillos SAC, se ve en la necesidad de buscar financiamiento externo a través del uso del factoring cuya herramienta financiera le permite obtener liquidez a corto plazo para que la empresa logre cumplir con sus obligaciones ya pactadas pero esto va en desmedro de la liquidez pues la empresa que ofrece el uso del factoring cobra un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa. (4)

Como también el no cumplir con los pagos pendientes con sus proveedores, afectando la imagen de la empresa, se refiere que la empresa no cumpliría sus obligaciones por falta de liquidez.

Partiendo de allí, a través de esta investigación se aportaría a la reestructuración de las políticas de ventas al crédito y a la aplicación de los enfoques teóricos que no se manejan actualmente en cuanto al desarrollo de las funciones relacionadas con el área de créditos y cobranzas dentro de la empresa.

Cabe señalar que, en la concepción moderna de las gestiones de control, el manejo de los créditos y cobranzas es considerado un eje para garantizar el éxito de la gestión, puesto que a través de ello se observara la liquidez que posee la empresa al finalizar el ejercicio que a su vez se le facilita a la gerencia llevar a la práctica la planificación financiera, bien sea de inversiones o de gastos en materiales, en atención a indicadores confiables y debidamente sustentados.

(4) Dioses P. Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la rentabilidad de la empresa Comercial Chorrillos SAC – 2013 [tesis]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales; 2014. p. 11.

En ese sentido, la ejecución de la investigación va permitir expresar en la práctica los elementos teóricos propios de la liquidez y la rentabilidad de los sistemas de control con respecto a las ventas al crédito, mediante las recomendaciones que se podrá proponer en este trabajo y que pretende generar soluciones puntuales a este elemento fundamental del control interno de la institución objeto de estudio. Desde el punto de vista metodológico, se estarían estableciendo un conjunto de técnicas (revisión documental, observación, encuesta, etc.) que permitirán orientar el desarrollo de cualquier proceso dirigido a formular sistemas de control de las políticas de ventas considerando el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados.

A nivel práctico, esta investigación viene a representar una oportunidad importante para la institución objeto de estudio, de abordar con precisión cuáles son los problemas que actualmente se presentan a causa de la morosidad de las cuentas por cobrar y los efectos que pueden tener en la liquidez y rentabilidad de la empresa facilitando de esta forma su permanencia en el tiempo.

Otro de los aportes de este trabajo, se encuentra en el hecho de que, a través de su ejecución, se abren las posibilidades de mejoramiento de los procedimientos de control de las cuentas por cobrar, por lo tanto, una mayor rapidez de los mismos para la obtención de mayor liquidez para la empresa en estudio. Finalmente, el trabajo es de importancia para el propio autor, puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad, en relación a los procesos de manejo y control, así como también organizar la información sobre el área de créditos y cobranzas, adquirida a través de su pasantía en la institución en estudio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Morosidad

Para Julián González (2012 Congreso. VIII CIAEC 025). La mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos. (5)

Por otro lado, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez. Por tanto, la prolongación del plazo de cobro por razones de mora, retraso infundado o cualquier otra razón, suponen una merma de las posibilidades de hacer tesorería que se derivan de la capacidad económica de la actividad; constituye la explicación a la paradoja que se produce en muchas empresas cuya actividad es generadora de recursos económicos, pero no de tesorería.

Existen diversas formas para obtener información sobre un cliente, y muchas organizaciones, como son los bancos, hacen de esto una rutina, ya que gran parte del negocio pasa por prestar, y para ello necesitan información que les permita evaluar a sus clientes potenciales.

Podemos concluir que la morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago y que para el autor Julian González la mora provoca un efecto perjudicial.

(5) VIII congreso iberoamericano de administración empresarial y contabilidad (VIII CIAEC 025). Lima; del 12 al 14 de Julio del 2012.

La información necesaria para evaluar a un cliente puede obtenerse por intermedio de:

- Una entidad de calificación de riesgos crediticios, pública o privada,
- Los estados financieros del cliente, si estuvieran disponibles (para evaluar la solidez, liquidez, rentabilidad, capital, etc.).
- Otras fuentes como son el conocimiento previo sobre el cliente, reputación, condiciones del mercado, segmento de negocios donde opera, etc.

Para el autor Brachfield, P. el término morosidad es a veces confuso, puesto que es utilizado indistintamente para referirse a conceptos diferentes.

La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago hacia la empresa, la palabra morosidad tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento, como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargarán directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes.

También, en el lenguaje económico se utiliza el término de la morosidad para referirse en el sentido más amplio de la palabra, al conjunto de los dos conceptos anteriores.

Por consiguiente, en el lenguaje empresarial (y también en el coloquial) la palabra morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables. Tampoco existe un pleno acuerdo en el uso del vocablo morosidad, puesto que mientras hay empresas que lo utilizan para designar a aquellos créditos vencidos que no se han cobrado; pero solo después que hayan pasado varios meses habitualmente entre tres y cuatro meses desde su vencimiento. (6)

(6) Brachfield P. Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Editorial Profit; España, 2003. p. 20.

En cambio, otras compañías solo lo utilizan para los créditos dudosos debidamente dotados con provisiones por insolvencias. Otras empresas esperan más de seis meses para considerar a un cliente como moroso. También hay compañías que emplean el término “morosos” para plazo contractual, aunque solo hayan transcurrido unos cuantos días desde el vencimiento de denominar todos los saldos de clientes ya vencidos, pero no cobrados dentro del pago.

Realizando el análisis respectivo los dos autores mencionados anteriormente coinciden en que la morosidad es un elemento perjudicial para la empresa. Julián González indica como principal consecuencia de la morosidad la incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos, para Brachfield no tiene una definición exacta de morosidad y va tomando diferentes acepciones. Podemos definir la morosidad como el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago; es decir, que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad. Por lo tanto, moroso es aquel deudor que paga tarde, pero paga, o sea no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación sino un cumplimiento tardío de la misma.

La morosidad según el autor Jorge Guillén Huyen:

El análisis de los factores de la morosidad crediticia peruana en los años 90 demostró que al igual que otras crisis financieras, la ocurrida en el Perú tuvo un fuerte componente especulativo, de exceso de optimismo y miopía generalizada. Se utilizó la información financiera trimestral de 16 bancos comerciales del período marzo de 1993 a junio de 1999, que representan más del 90% de las colocaciones del Perú. (7)

Se considera al presente autor por darnos una referencia de la morosidad crediticia en el Perú a un determinado periodo con lo cual podemos analizar la evolución de la morosidad hasta la actualidad.

(7) Guillen J. Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana; Lima, 2002. p. 98.

2.2.1.1. Reducción de los índices de morosidad

Para Morris “La morosidad de las empresas depende principalmente del sector en el que se desarrolle su actividad, existiendo otros factores externos, entre los que cabe destacar aquellos que están más directamente vinculados a la evolución del ciclo económico” (8). Los analistas de crédito y caución han estudiado la situación económica mundial y han resumido los índices de morosidad de los diferentes países analizados. En este sentido, se espera que el comportamiento de la morosidad sea flexible a la baja, en línea con un entorno moderado de crecimiento, una vez superado el entorno de crisis económica mundial que planeaba sobre las economías desarrolladas.

A pesar de las expectativas que se derivan, debemos mantenernos en alerta ante la evolución de determinados sectores con alto componente de riesgo de impago. Se deberá continuar estimulando la economía, con las medidas de corrección necesarias, para no poner en peligro la recuperación con una prematura retirada de las mismas. Los expertos de Crédito y caución subrayan que, a pesar de esta tendencia a una reducción moderada de los índices de impagos, hay que mantenerse alerta y estar protegido frente al riesgo de impago.

La morosidad causa una de cada cuatro quiebras empresariales por lo que se hace conveniente dotarse del Seguro de Crédito, el cual permite combatir el retraso en los pagos y reaccionar ante las declaraciones de impago de las empresas. (9)

(8) Morris D.; Brandon J. Reingeniería, Editorial McGraw Hill; Madrid 1994. p. 144.

(9) Iden p.145

Categorías de los clientes

Según Morris especifica cinco categorías:

- Normal
- Con problemas potenciales
- Deficiente
- Dudoso
- Pérdida

Categoría Normal

El análisis de flujo de fondos demuestra que el deudor es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros; es decir:

- Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento y adecuada estructura del mismo en relación a su capacidad de generar utilidades.
- Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Categoría con Problemas Potenciales

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que, al momento de realizarse, puede atender la totalidad de sus compromisos financieros. Sin embargo, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días.

Categoría Deficiente

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y que, de no ser corregidos, esos problemas pueden resultar en una pérdida para la empresa del sistema financiero; es decir presenta una situación financiera débil y un nivel de flujos de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. Presenta incumplimiento mayor a 60 días.

Categoría Dudoso

El análisis del flujo de fondos del deudor demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos financieros. Presenta incumplimiento mayor a 90 días.

Categoría Pérdida

Las deudas incorporadas a esta categoría se consideran incobrables. Presenta incumplimiento mayor a 120 días.

Analizando las diferentes categorías podemos concluir diciendo que a un deudor se lo puede ubicar en alguna categoría de las antes ya mencionadas, de acuerdo al pago y cumplimiento de sus obligaciones con el proveedor, de esta forma, se podrá llevar un control para obtener información y calificar al cliente si podrá acceder a futuro a comprar al crédito o no.

Clasificación según la SBS

La clasificación de los deudores responde a cinco categorías, estos establecen los periodos de atraso permitidos según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) de acuerdo al tipo de crédito. (10)

TIPOS DE CREDITO	CLASIFICACION DEL DEUDOR				
	NORMAL	CPP	DEFICIENTE	DUDOSO	PERDIDA
CREDITOS CORPORATIVOS	0 días	Hasta 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 365 días	Mas de 365 días
GRANDES EMPRESAS	0 días	Hasta 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 365 días	Mas de 365 días
MEDIANAS EMPRESAS	0 días	Hasta 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 365 días	Mas de 365 días
PEQUEÑAS EMPRESAS	Hasta 8 días	De 9 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 365 días
MICROEMPRESA	Hasta 8 días	De 9 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 365 días
CONSUMO REVOLVENTE	Hasta 8 días	De 9 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 365 días
CONSUMO NO REVOLVENTE	Hasta 8 días	De 9 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 365 días
HIPOTECARIO	Hasta 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 120 días	De 121 a 365 días	Mas de 365 días

Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros

(10) Superintendencia de Banca y Seguros, resolución 808, disponible en <http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-No.-808-2003-on-Credit-Risk.pdf>, 21.07.2016

2.2.2. Cuentas Por Cobrar

2.2.2.1. Concepto

Según Cardozo, H. Afirma que las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad. (11)

Por su parte, para Ray O. & Pany, K. Las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas y avances a proveedores. (12)

Según Meza, C. Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. (13)

Analizando a los tres autores, coinciden en su definición de cuentas por cobrar donde nos dicen que son derechos a reclamar a terceras personas.

(11) Cardozo H. Auditoria del sector solidario aplicación de normas internacionales, editorial ECOE; Caracas, 2006. p. 164.

(12) Ray O.; Pany K. Auditoria un enfoque integral. McGraw-Hill, Interamericana; Madrid, 2000. p. 345.

(13) Meza C. Contabilidad análisis de cuentas. Editorial EUNED; San José, 1996. p. 63.

Pera Ray O. & Pany, K. y para Meza, C. las cuentas por cobrar no solo representan las deudas de los clientes por un bien o servicio prestado, si no también, son las deudas de los empleados contraídas con la empresa por anticipos o por préstamos otorgados.

En conclusión, podemos decir, que las cuentas por cobrar son los créditos otorgados por parte de la empresa a sus clientes y/o a sus empleados.

2.2.2.2. Políticas de cuentas por cobrar

Los autores Coopers y Lybrand. Consideran “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control”, se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos. (14)

Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes, en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: Las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas. A continuación, se explican cada una de ellas.

Políticas de crédito

Según Gitman, “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder”

(14) Coopers & Librand. Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO. Ediciones Díaz Santos S.A.; Madrid, 2002. p. 56

Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar. (15)

Igualmente, Ettinger, manifiesta que son “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados”. Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización. (16)

De lo señalado podemos decir que los dos autores consideran que las políticas de crédito sirven para evaluar y conceder créditos a los clientes. Pero para Ettinger dichas políticas son concedidas por los gerentes mientras para Gitman en su definición no especifica quien es la persona encargada de conceder créditos y solo lo generaliza mencionando a la empresa. Con base en lo anterior, es evidente la importancia que reviste el establecimiento de políticas de crédito en todas las empresas, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre las cuales se otorgarán créditos a los clientes, para con ello lograr un control más eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas.

En consecuencia, debido a la relevancia de este aspecto, el mismo será considerado en esta investigación como elemento clave para su desarrollo. Estas se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del mismo. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido. Comencemos por entender cuál debiera ser el propósito de una política de crédito.

(15) Gitman L. Principios de la administración financiera. Editorial Pearson educación; México, 2003.p.506

(16) Ettinger R. Créditos y cobranzas. Editorial Continental; México, 2000. p. 56.

El propósito de la política de crédito es apoyar el negocio, minimizar el riesgo de créditos incobrables y mejorar la planificación del flujo de caja (cash flow).

Políticas de administración

El límite del crédito existente podría ser revisado al menos una vez al año por el gerente de finanzas, en forma conjunta con el ejecutivo de cuenta del cliente, y el responsable de atención al cliente.

El resultado y conclusión arribados en la revisión deben estar documentados, de modo tal de generar información formal que pueda luego ser utilizada y aprovechada por la organización para la toma de decisiones, y respaldar las decisiones de la gerencia. La revisión debe consistir al menos en la verificación de crédito, seguimiento de los días de crédito del cliente, y conducta de pago durante los últimos 12 meses y/o cualquier razón para pagos fuera de término.

La compañía, con o sin conocimiento otorga a sus clientes la posibilidad de abonar las ventas a plazo. Esto es, los días que transcurren desde la emisión de la perfección de la venta y por ende emisión de la factura correspondiente hasta el efectivo cobro de la misma.

Los días de crédito actuales de una compañía en el mercado, dependiendo de su tamaño, nombre, segmento donde opera, y características de su clientela podrían llegar, supongamos, a 120 días. Esto puede parecer una barbaridad, aunque también es muy real para muchas empresas hoy. También es muy real que esto trae aparejado un costo financiero implícito, que es el costo del capital que la compañía de hecho cede, ya que, de necesitarlo, debería pagar por ello.

¿Cómo se podría lograr esto?

Comencemos entendiendo que la demora en el pago de los clientes a la compañía podría obedecer a diversos factores, entre ellos, su conducta crediticia y solvencia, lo cual podría la compañía anticipar mediante una evaluación previa. Por lo tanto, otro de los enunciados en una política de crédito podría ser: “Debe realizarse una evaluación crediticia de todos los nuevos clientes antes de efectuar cualquier venta”.

Existen diversas formas para obtener información sobre un cliente, y muchas organizaciones, como son los bancos, hacen de esto una rutina, ya que gran parte del negocio pasa por prestar, y para ello necesitan información que les permita evaluar a sus clientes potenciales.

La información necesaria según Etniger para evaluar a un cliente puede obtenerse por intermedio de:

- Una entidad de calificación de riesgos crediticios, pública o privada.
- Los estados financieros del cliente, si estuvieran disponibles (para evaluar la solidez, rentabilidad, liquidez, capital, etc.).
- Otras fuentes como son el conocimiento previo sobre el cliente, reputación, condiciones del mercado, segmento de negocios donde opera, etc.

Debe prestarse especial atención a los nuevos clientes o clientes que comiencen sus nuevos emprendimientos. La casa matriz puede ser calificada crediticiamente si el nuevo cliente es parte de un grupo.

Todos los clientes deben contar con una calificación de riesgo. A los fines de la elaboración e implementación de una política de crédito, es necesario calificar los clientes de acuerdo a la capacidad de pago y comportamiento posible y para ello la calificación podría ser evaluada y decidida por el gerente de finanzas de la compañía. La información que se evalúa y decisión a la que se arriba debe encontrarse documentada.

La política de cobranza

Para Gitman, "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento". (17)

(17) Gitman OP. CIT p. 509.

De la misma manera, Levy, plantea que se refieren a "los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida". (18)

Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas.

Por su parte Branchfield, señala que "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados". (19)

Desarrollando las ideas expuestas, los tres autores coinciden en mencionar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la empresa emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. Sin embargo, Gitman, va más allá y considerando lo planteado, señala que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples, pero otras poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados.

En tal sentido, las políticas de cobranza revisten significativa importancia, por ello se tomarán en cuenta para el desarrollo de la investigación, puesto que aportan conocimientos claves sobre la variable cuentas por cobrar que se está estudiando, siendo los señalamientos hechos por Gitman, los que mejor se adaptan a la investigación.

Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas.

(18) Levy L. Planeación financiera en la empresa moderna. Editorial Fiscales ISEF; México, 2009. p. 135.

(19) Branchfield OP. CIT p. 35.

Un proceso de cobranza incluye el envío de notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas. La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

En materia de política de cobranza según Gitman, se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

Políticas restrictivas.

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

Políticas liberales

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas.

Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

Políticas racionales.

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

Cobranza efectiva

Para Gitman una excelente gestión de cobranza se basa en aspectos como:

- **Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que representa.**

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

- **Organización Interna hacia el trabajo**

Es la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar.

- **Percepción del cliente**

Este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente pueda percibir que la organización monitorea las cuentas, y que existe una política de crédito definida y respetada por sus trabajadores.

- **Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros.**

Una buena comunicación y utilizar un canal apropiado de vínculo con el cliente. Es ayudar al cliente a superar situaciones difíciles. El gestor de cobros es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos objetivos. El primero de ellos, salvar la relación comercial sin caer en el detrimento de los intereses de la empresa. El segundo es recuperar la totalidad de los montos.

- **El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona.**

Es hacer conciencia de la importancia de medir y evaluar sobre cada una de las acciones reconociendo que la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones versus las reacciones que estas producen.

Formas y mecanismos de pago

Los medios de pago son la herramienta que las empresas adoptan para transferir valor monetario producto de una transacción comercial a fin de lograr el pago por algún bien y/o servicio. Las empresas comerciales deben ofrecer más de un sistema de pago con el fin de ampliar las posibilidades de recuperación de cartera.

- Cheque
- Transferencia bancaria
- Tarjetas de crédito

Ratios De Gestión O Eficiencia

Según Aching, C, son los análisis de la gestión o actividad miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales.

Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos. (20)

Por otro lado, miden el impacto de los costos y gastos financieros sobre las ganancias generadas en un período dado, con el propósito de evaluar la capacidad de la empresa para generar rendimientos suficientes que permitan cubrir esta clase de gastos según Aching.

Entre ellos podemos destacar a continuación:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{(Ventas) a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar promedio}}$$

Rotación de cartera.- Es el indicador de eficiencia que muestra la forma cómo se está recuperando la cartera, de acuerdo con las políticas de crédito de la empresa.

Se puede partir del período promedio de cobro, entendido cual es la cantidad promedio de tiempo que se requiere para recuperar las cuentas por cobrar, calculada de la siguiente manera:

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{360 \text{ Días}}{\text{Rotación de cartera}}$$

(20) Aching C. Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales. Editorial Marlene savatelo; Lima, 2005. p. 19.

El período promedio de cobro es significativo solo en relación con condiciones de crédito de la empresa, pudiendo expresarse también:

$$\text{Cuentas por Cobrar Días de Cartera} = \frac{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}{\text{Ventas a Crédito}} \times 360$$

Rotación de cuentas por pagar.- La rotación de cuentas por pagar expresa la forma cómo se está manejando el crédito con los proveedores.

$$\text{Rotación de Cuentas por Pagar} = \frac{\text{Compras a Crédito}}{\text{Cuentas por Pagar Promedio}}$$

Al igual como con las existencias, esta rotación se puede convertir con facilidad en una duración promedio (o días) de pago de la cuenta por pagar, es decir, la cantidad promedio de tiempo que se requiere para liquidar la obligación, que se obtiene como sigue:

$$\text{Período Promedio de pago} = \frac{360 \text{ Días}}{\text{Rotación de CXP}}$$

Otra forma de expresar lo anterior es de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Días de Pago} = \frac{\text{Cuentas por Pagar Promedio}}{\text{CXP Compras a Crédito}} \times 360$$

La dificultad para calcular esta razón tiene su origen en la necesidad de conocer las compras anuales (un valor que no aparecen en los estados financieros publicados).

Es una aproximación a las compras, en general sería sumar al costo de ventas las existencias finales y restar las existencias iniciales. Normalmente, las compras se calculan como un porcentaje determinado del costo de los productos vendidos.

Esta cifra es significativa solo en relación con las condiciones del crédito promedio concedidas a la empresa. Es importante mencionar que los prestamistas y los proveedores potenciales de crédito comercial se interesan sobre todo en el ratio período promedio de pago porque les permite conocer los patrones de pago de facturas de la empresa.

2.2.3. Liquidez

Según Bernstein “La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras” (21). En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

Esto nos quiere decir que fundamentalmente la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar a la empresa. A su vez la tesorería es considerada el componente más líquido con respecto a todos los demás activos, pues proporciona la mayor flexibilidad de elección a la empresa para decisiones de inversión o financiación.

(21) Bernstein P. *Against the gods: Remarkable story of risk*. New York: Editorial John Wiley & Sons Inc. Traducido México: Plaza, Valdés editores; 1999. p. 210.

También este componente representa el inicio y el final del ciclo de explotación y su conversión va dirigida a todo tipo de activos, como, por ejemplo: las existencias que se convierten en cuentas por cobrar mediante el proceso de ventas.

Al respecto, el británico Northern Rock, dice: “Eso significa que no tienen dinero para pagar”. Todo parte de una confusión bastante habitual entre problemas de liquidez y problemas de solvencia. “Una empresa no es solvente cuando sus activos no son suficientes para respaldar sus pasivos. Es decir, que ni vendiendo todo lo que tiene podría pagar sus deudas. Un problema de liquidez no es lo mismo, simplemente es un problema de pagos y cobros a corto plazo. Llevado a lo sencillo, no tiene dinero contante y sonante para hacer frente a los pagos a corto plazo”. (22)

Gurrusblog, dice al respecto: “Entiendo que este no es un factor que nos indicaría una falta de solvencia de las entidades que solicitan esta liquidez a corto plazo a un banco. Otro tema es si empieza a cundir el pánico entre sus clientes y estos empiezan a retirar masivamente sus depósitos sin lugar a dudas esto puede tumbar al banco más solvente”. (23)

La liquidez es el grado en el cual un activo, valor o propiedad puede ser comprado o vendido en el mercado sin afectar su precio: “La liquidez se caracteriza por un alto nivel de actividad comercial, y se refiere a la habilidad de convertir un activo en efectivo rápidamente. Se conoce también como comerciabilidad”.

Bernstein y Northern tienen definiciones similares de la liquidez donde la definen como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa mientras para

(22) Northern R. Finanzas en las empresas. Ediciones Nautech; Santiago, 1995. p. 129.

(23) Gurrusblog A. Factores de la Economía, Lima; 1998. p. 73.

Gurrusblog define a la liquidez como el grado en el cual un activo, valor o propiedad puede ser comprado o vendido en el mercado sin afectar su precio.

Para Northern manifiesta que existe la confusión entre liquidez y solvencia donde define a esta última diciendo que sus activos son suficientes para respaldar sus pasivos. Pero para Gurrusblog nos dice que la liquidez no es un factor para indicar la falta de solvencia.

Por lo tanto, decimos que la liquidez es un factor que mide si un activo es más realizable con certidumbre en el corto plazo sin incurrir en una pérdida. Podemos aportar a las definiciones de los autores ya antes mencionados diciendo que la liquidez involucra dos propiedades para el activo: el ser comerciable y el poder serlo sin pérdida en el corto plazo, es decir, que el valor actual del activo guarde una relación estable con su valor para el largo plazo, de no mediar nueva información sobre los flujos.

2.2.3.1. Ratios de liquidez

Según Gitman los ratios de liquidez muestran el nivel de solvencia financiera de corto plazo en función a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones corrientes que se derivan del ciclo de producción. (24)

Seguidamente se representan los ratios y/o índices referidos a liquidez general, prueba ácida, prueba defensiva y capital de trabajo, muy bien elaborados por Gitman.

Liquidez general.- Relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se le conoce también como razón circulante, liquidez corriente.

(24) Gitman OP CIT. p. 127.

Es importante mencionar que los índices de liquidez deben interpretarse en relación con el tipo de negocio y las condiciones económicas generales.

En las empresas con flujo de fondos provenientes de operaciones relativamente estables, es aceptable una razón de liquidez más baja que en aquellas empresas que tienen flujos de fondos con mayor incertidumbre.

Por esto, una razón circulante menor que uno no necesariamente refleja un alto nivel de riesgo, sino que podría indicar una buena administración financiera.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba ácida.- Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo.

Por lo tanto, este índice es mucho más exigente en el análisis de liquidez, ya que se descartan del índice los activos de más difícil realización y se obtiene un coeficiente que compara el activo corriente deduciendo los inventarios y los gastos pagados por anticipado, con el pasivo corriente.

A este coeficiente se le denomina prueba ácida, por lo tanto, es una medida más directa de la liquidez que la liquidez general, puesto que ésta descarta los bienes de cambio del activo corriente y los gastos pagados por anticipado por constituir los activos menos realizables y los más sujetos a pérdida en caso de liquidación del negocio.

Esta prueba normalmente resulta menor a uno, lo que no debe interpretarse como que no hay capacidad para cumplir con los compromisos a corto plazo, porque se supone que las existencias serán vendidas y cobradas en los próximos meses.

En el Perú, esta razón suele estar en el nivel de 0.50 a 0.70, pero también hay casos extremos como el de las empresas de generación eléctrica que muestran un índice alto superior a 1.30 y la industria azucarera, donde la prueba ácida puede llegar a 0.18.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Cte - Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba defensiva.- Es un índice que pretende ser más exigente y desea medir la capacidad efectiva de pago de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos y valores negociables o aquellos de realización inmediata; no tomando en cuenta la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de las demás cuentas del activo corriente a esta se la denomina prueba defensiva, por lo tanto este índice refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de existencias o a la cobranza de cuentas pendientes. A este índice se le conoce también como razón de pago inmediato. Normalmente, La prueba defensiva suele ubicarse dentro del rango de 0.10 a 0.20 del pasivo corriente.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Capital de trabajo.- Por otro lado, también resulta útil considerar en el análisis de los ratios de liquidez, el cálculo del capital del trabajo para la empresa. Si bien este dato no constituye en el sentido estricto un índice financiero, su inclusión resulta sumamente útil para el presente análisis.

Este indicador es muy utilizado por las instituciones financieras para evaluar la concesión de créditos a sus clientes. Inclusive, se suele establecer una cláusula sobre montos mínimos de capital de trabajo para proteger la posición corriente de la empresa, por lo tanto, su capacidad para cancelar los préstamos obtenidos.

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

2.2.3.2. Riesgo de liquidez

Se define como riesgo de liquidez la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. Por lo anterior, la gestión del riesgo de liquidez contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros. (25)

El riesgo de liquidez implica determinar el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando la institución no se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas para liquidar activos.

El riesgo de liquidez revela la falta de capacidad operativa para reconocer cambios en el entorno que puedan modificar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de mercado que afectan la capacidad de liquidar activos de manera oportuna procurando la menor pérdida.

(25) Asociación de supervisores bancarios de las Américas. Gestión y supervisión del riesgo de liquidez. México; 2010. p. 7.

Una primera definición corta sería la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo.

Esta definición tiene la ventaja de reflejar fácilmente la idea de que se trate de una incapacidad en un momento dado, lo que no quiere decir que esa empresa sea insolvente, es decir que tenga un capital insuficiente para hacer frente a sus compromisos.

Lo que sucede es que la empresa en un momento dado “está ilíquida” o corre el riesgo de estarlo, aunque sea rentable, y tenga relativamente pocas deudas. Por ello se oye muchas veces decir: “es un problema de liquidez temporal, la empresa está sólida”. El problema es que, si esto dura demasiado, igual una empresa puede quebrar, entonces la diferencia con la insolvencia es poco obvia. Muchas veces, a esta definición se le añade la idea de costo adicional y de pérdidas. No necesariamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, pero los tendrá por ejemplo pagando tasas de interés muy elevadas, o teniendo que vender activos a precios inferiores a su costo, es decir que tendrá sobrecostos o pérdidas. Tenemos entonces que el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación.

A partir de estas situaciones, se pondría decir que el riesgo de liquidez puede presentarse de dos maneras:

- Por el lado de los activos: al no disponer de activos financieros líquidos, es decir que puedan realizarse o cederse fácilmente a un precio normal en caso de necesidad; ello no incluye a los activos de largo plazo esenciales para la organización, que por definición no deberían cederse, salvo situaciones extremas.

- Por el lado de los pasivos: al tener vencimientos de deudas y otros compromisos que son excesivamente de corto plazo; y/o no disponer de suficientes fuentes de financiamiento o tener dificultades de acceso al financiamiento; esto pone a una organización constantemente bajo presión de encontrar fondos para funcionar en el día a día y hacer frente a sus obligaciones.

Gestión del riesgo de liquidez

Para controlar el riesgo de liquidez, se establecen tres categorías: liquidez de los instrumentos, liquidez del mercado y liquidez de los portafolios. (26)

En la primera, se analiza la liquidez del subyacente en operaciones que se realicen en el mercado de valores, el indicador de liquidez de los instrumentos está dado por el volumen de negociación del instrumento en particular, y la participación del mismo dentro del total negociado para cada especie.

En la segunda, se analiza la liquidez del mercado dentro del que se negocia cada producto y en la última, se coordinan los flujos de caja según la porción variable y estable, con el fin de determinar estrategias de inversión de acuerdo con los requerimientos de liquidez.

Algunos aspectos a considerar para gestionar el riesgo de liquidez según Asociación de supervisores bancarios de las américas son los siguientes:

- Elaboración de un plan de actuación por parte de la Alta Dirección en el que se determinan las medidas a tomar ante una falta repentina de liquidez en los mercados o ante una cancelación anticipada de los contratos de sus clientes.
- Manteniendo de líneas de financiación abiertas no utilizadas.

(26) Asociación de supervisores bancarios de las américas OP CIT. p. 9.

- Establecimiento de una adecuada diversificación tanto en plazos como en fuentes de fondeo.
- Establecimiento de un límite máximo sobre el total de las posiciones abiertas.

Estos aspectos servirán de base para el trabajo de campo objeto de la presente tesis.

Ratio de cobertura del servicio de deuda (RCSD)

Entendemos por cobertura del servicio de la deuda el disponer de caja suficiente como para afrontar el pago tanto de los intereses como de la devolución de la deuda. Contablemente son las partidas de gastos financieros (cuenta de resultados) y deuda a corto plazo (balance). (27)

La capacidad de generar caja que tiene una empresa es una muestra de su solvencia, puesto que a través del efectivo puede afrontar sus compromisos de pago. El ratio de cobertura del servicio de la deuda (RCSD) compara el flujo de caja disponible en un período, con el servicio de la deuda (devolución del principal más pago de los intereses).

Así, la cobertura del servicio de la deuda nos dice si es capaz de afrontar sus pagos con acreedores, e indirectamente, por tanto, de ser rentable y viable para sus accionistas.

Así, podemos calcular la ratio de cobertura del servicio de la deuda dividiendo el EBITDA entre los gastos financieros y la deuda a corto plazo:

$$\text{RCSD} = \frac{\text{EBITDA}}{\text{Gastos Financieros} + \text{Deuda}}$$

(27) Manuel Novalvos, ratio de cobertura del servicio de la deuda, disponible en www.novalvos.com/que-es-el-ratio-de-cobertura-del-servicio-de-la-deuda-o-rcsd/, 03.03.2016

Recordemos que por EBITDA entendemos el resultado antes de intereses, impuestos, y amortizaciones; y nos sirve como una referencia aproximada del flujo de caja operativo que genera la empresa.

En cuanto al resultado que pudiera dar el ratio de cobertura de servicio de la deuda (RCSD), valores superiores a uno indican que la empresa es solvente y puede pagar a sus acreedores.

A mayor valor, mayor solvencia, y mayor efectivo disponible para los accionistas o para realizar inversiones en el negocio. En caso de ser inferior a uno, ello significa que no genera suficiente caja como para atender al pago de sus deudas, y es una situación insostenible a largo plazo. Puede que circunstancialmente en un ejercicio se haya refinanciado la deuda o se haya vendido algún activo para hacer frente al pago.

Objetivo del indicador: Asegurar el pago de la deuda.

Fondo de Maniobra

El fondo de maniobra es la cuantía en la que los fondos permanentes de la empresa superan a los activos fijos. Se consideran fondos permanentes la suma del capital, las reservas y la financiación a largo plazo. (28)

El fondo de maniobra crece, por tanto, cuando lo hacen el capital, las reservas o la financiación a largo, o también cuando se reduce el importe de los activos fijos.

Para que su estructura financiera sea sana, las empresas han de tener un fondo de maniobra positivo; es decir, han de financiar sus activos fijos con fondos propios (capital o reservas) o con financiación a largo plazo (hipotecas a 10 años, por ejemplo).

(28) Gitman OP CIT. p 200

Se supone que la inversión en activos fijos, como mobiliario, naves industriales, maquinaria o utensilios, requiere de un período largo de maduración, y su compra debe ser financiada con el capital de la empresa o con crédito a un plazo suficientemente largo como para poder amortizarlo con los beneficios que produzcan dichos activos. A plazo de maduración a plazo largo, financiación a igual plazo.

Si la empresa financia sus activos fijos con deuda a corto plazo (a un año, por ejemplo), cuando ésta venza, los activos no habrán producido suficiente beneficio para pagarla. El resultado será una crisis de liquidez. Cuando ello ocurre es porque el fondo de maniobra es negativo. Porque la empresa no tiene suficientes fondos permanentes. Porque no tiene capital o reservas o beneficios suficientes, o porque no ha conseguido la necesaria financiación a largo plazo. Por otro lado, si los fondos permanentes superan en mucho el valor de los activos fijos, ¿qué pasa? El exceso de los fondos permanentes sobre el activo fijo determina, el importe del fondo de maniobra. Dicho fondo de maniobra sirve para financiar el capital de trabajo que necesita la empresa para sus operaciones.

El fondo de maniobra, por tanto, también puede ser definido como los fondos permanentes que le sobran a la empresa una vez ha financiado los activos fijos. El exceso de fondo de maniobra respecto a las necesidades de capital de trabajo se queda en la tesorería de la empresa. Es lo que se llama el disponible. Cuando ese exceso se hace estructural, fijo, lo lógico es que se pague a los accionistas en forma de dividendos, o de devolución de capital.

Riesgo financiero

Se refiere a la posibilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. Este concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la probabilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados. De hecho, cabe la posibilidad de

que los inversionistas realicen apuestas financieras en contra del mercado, movimientos de estos en una u otra dirección, donde se puede generar tanto ganancia como pérdidas para inversionistas, deudores o entidades financieras en función de la estrategia de inversión. Por lo tanto, el riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras. (29)

Estos riesgos según Gitman se clasifican en:

Riesgo de mercado. Es la pérdida potencial en el valor de los activos financieros debido a movimientos adversos en los factores que determinan su precio. Por lo tanto, este riesgo está asociado a las fluctuaciones de los mercados financieros tales como acciones, deuda, derivados, etc.

También incluye el riesgo de liquidez, que se da cuando la compra o venta de un activo, para poder ser ejecutada, exige una reducción significativa en el precio (por ejemplo, un inmueble presenta un riesgo de iliquidez muy superior al que pueda presentar un título de renta variable cotizada)

Riesgo de crédito. Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que afecta a las contrapartes con las que se relaciona. Este concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras, bancos pero también afecta a las empresas y organismos de otros sectores.

Por lo tanto, es el riesgo de incurrir en pérdidas debido a que una contrapartida no atienda las obligaciones de pago expuestas en su contrato. Ejemplos incluyen tanto el tomador de un préstamo que incumple los pagos pendientes del mismo, como un emisor de un bono de renta fija que no hace frente a los pagos de interés y/o capital.

(29) Gitman OP CIT p. 202

Riesgo de contingente. Es la incertidumbre acerca de si puede ocurrir algún evento imprevisible que puede producir una pérdida. Por lo tanto el riesgo contingente solo puede producir pérdidas, nunca ganancias. Este tipo de riesgos generalmente está asociado a accidentes (tecnológicos) o de gestión (ser víctima de estafas o fraudes), pero también pueden tener que ver con contingencias climáticas, cataclismos naturales o conflictos sociopolíticos (una guerra). El riesgo contingente existe cuando la posibilidad de pérdida está presente, pero la magnitud de la posible pérdida, es desconocida.

Riesgo operativo. Son aquellos eventos predecibles, que hacen parte de la operación de negocio, que, al llegar a materializarse, disminuyen el patrimonio de la organización. Por tratarse de eventos que se encuentran generados en la operación de la organización, son responsabilidad de la administración de la misma, es decir de la alta gerencia. Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

Riesgo de spread. Aunque los tipos de interés no sufran variaciones y el emisor no incumpla sus pagos, las condiciones de la entidad emisora en su actividad habitual pueden verse perjudicadas respecto al momento de la emisión. En este caso la prima de riesgo o spread de esta inversión aumentará, reduciendo el valor de mercado del activo.

2.2.4. Rentabilidad

Según Gitman desde el punto de vista de la Administración Financiera, “la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños.

La importancia de ésta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad.” (30)

De acuerdo con Baca, “desde el punto de vista de la inversión de capital, la rentabilidad es la tasa mínima de ganancia que una persona o institución tiene en mente, sobre el monto de capital invertido en una empresa o proyecto.” (31)

Comentando sobre los autores Gitman y Baca nos dicen que la liquidez ayuda a evaluar las ganancias sobre el capital invertido de los propietarios de la empresa.

Definiendo el tema de una forma más corta y fácil de entender podríamos decir que la rentabilidad se refiere a obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado, provenientes de una inversión o actividad económica.

2.2.4.1. Teorías de la rentabilidad

Según Ferruz, la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medida mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad. (32)

Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz

Para Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado.

(30) Gitman OP CIT. pp. 62-171.

(31) Baca G. Evaluación de Proyectos. Editorial McGraw-Hill; México, 1987. p. 179.

(32) Ferruz L. La rentabilidad y el riesgo. Madrid; 2000. p. 35.

Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética la cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional.

Es por ello, que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada.

Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe

El modelo de mercado de Sharpe surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz.

Interpretando a Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente.

Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título.

Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular del modelo diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.

2.2.4.2. Tipos de rentabilidad Según Sánchez

Existen dos tipos de rentabilidad (33):

- **La rentabilidad económica** ROA (Return on Assets) o Retorno sobre los activos se define como La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí.

Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto del Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Resultado Antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Activo total}}$$

Resultado antes de intereses e impuestos ROA = Activo total. El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

(33) Sánchez J. Análisis de la rentabilidad de la empresa. 2002. [citada 2011 Oct. 12]. Disponible en: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>, 15.02.2016

• **La rentabilidad financiera** La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada ROE (Return on Equity) o retorno sobre el Capital Propio se define como, una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio.

La comparación entre ROA y ROE se realiza para determinar la forma más conveniente de financiar el activo total o la inversión de la empresa. O lo que es lo mismo, para determinar la estructura financiera (o de pasivo) más adecuada para el crecimiento de la empresa. En finanzas, esta diferencia tiene un nombre y se llama efecto apalancamiento. El efecto apalancamiento puede ser:

- **Positivo**, que se produce cuando el ROE es superior al ROA. Esto se dará cuando el coste medio de la deuda sea inferior a la rentabilidad económica (ROA). En este caso, la financiación de parte del activo con deuda ha posibilitado el crecimiento de la rentabilidad financiera (ROE).

- **Nulo** (o cero), cuando ambos ratios coinciden. Esto sucede en el caso en que la totalidad del activo se financie con fondos propios, es decir, no existe deuda en la empresa.
- **Negativo**, cuando el ROE es inferior al ROA. En este caso el coste medio de la deuda es superior a la rentabilidad económica.

Apalancamiento	=	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$
----------------	---	---

La empresa podría incrementar su nivel de endeudamiento únicamente en el caso de que tenga capacidad para incrementar sus precios de venta y gestionar eficientemente la totalidad de sus activos; esto es, cuando el incremento del ROA pueda compensar el incremento del coste medio de la deuda.

Por este motivo, la empresa debería apalancarse solo en ocasiones puntuales para lograr un crecimiento que le permita obtener una buena posición en el mercado, pero nunca como una constante de su gestión.

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis Principal

Dado que la morosidad, es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago hacia la empresa, las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, la liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería y la rentabilidad es la medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital, es probable que: en la empresa ENKEL SAC en el ejercicio 2015, exista una alta incidencia de morosidad que está asociado a las deficientes políticas de créditos y cobranzas, lo que a su vez, está generando graves perjuicios en la liquidez y rentabilidad.

2.4. Variables

2.4.1. Variable Independiente

Morosidad de las cuentas por cobrar.

2.4.2. Variable Dependiente

Liquidez y rentabilidad de la empresa.

2.5. Indicadores

Variable independiente

X: morosidad de las cuentas por cobrar

Morosidad

Definición conceptual	La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago hacia la empresa (Branchfield).					
	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTO			
			CEDULA DE ENTREVISTA		FICHA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL	
			nº de pregunta		ítem	
Definición operacional	1. Índices	1.1 Sector Económico			x	1
		1.2 Ventas crédito y ventas al contado	x	1		
	2. Categorías	2.1 Normal	x	2		
		2.2 Con problemas potenciales	x	2		
		2.3 Deficiente	x	2		
		2.4 Dudoso	x	2		
		2.5 Perdida	x	2		

Cuentas por cobrar

Definición conceptual	Las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito (Cardozo, H.).					
	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTO			
			CEDULA DE ENTREVISTA		FICHA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL	
			nº de pregunta		ítem	
Definición operacional	3. Políticas de crédito	3.1 Evaluación del crédito	x	5		
		3.2 Periodos de crédito	x	4		
	4. Políticas de cobranza	4.1 Gestión y eficacia			x	2
		4.2 Medios de cobranza	x	6		
		4.3 Recuperación de las cuentas por cobrar	x	3		

Variable dependiente

X: Liquidez y rentabilidad de la empresa

Liquidez

Definición conceptual	La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras (Bernestein).				
	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTO		
			CEDULA DE ENTREVISTA		FICHA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL
			nº de pregunta		ítem
Definición operacional	5. Riesgo de liquidez	5.1 Ratio de cobertura		x	3
		5.2 Gestión para evitar el riesgo de liquidez	x	7	
	6. Fondo de maniobra	6.1 Enfoques fondo de maniobra		x	3
		6.2 Uso del fondo de maniobra		x	3
	7. Riesgo financiero	7.1 Tipos de riesgos financieros	x	8	
		7.2 Calificación de riesgos financieros	x	9	

Rentabilidad

Definición conceptual	La rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital (Gitman).				
	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTO		
			CEDULA DE ENTREVISTA		FICHA DE OBSERVACIÓN DOCUMENTAL
			nº de pregunta		ítem
Definición operacional	8. Tipos	8.1 rentabilidad económica		x	4
		8.2 rentabilidad financiera		x	4
	9. Otros	9.1 Gastos financieros	x	10	
		9.2 Apalancamiento		x	4
		9.3 Estados financieros		x	5

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo De Investigación

Diseño no experimental, transeccional, investigación de nivel explicativo.

3.2. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Los métodos de investigación que se emplearán en el proceso de investigación son: el método deductivo, porque parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular. Pone el énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y abstracción antes de recoger datos empíricos, asimismo, el método estadístico, de análisis – síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente.

La unidad de estudio es el área de créditos y cobranzas de la empresa Enkel S.A.C.

Se basa en el método científico de la investigación, su nivel explicativo y sus técnicas son de campo y documental, cuyas técnicas de investigación, se aplicará la entrevista (instrumento cedula de entrevista) al gerente del área de créditos y cobranzas.

También se utilizará la técnica de observación y revisión documental (instrumento ficha de observación documental) que será proporcionada por la empresa.

TÉCNICAS	INSTRUMENTO	ÍNDICES
Entrevista	Cedula de entrevista	1.2 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 3.1 3.2 4.2 4.3 5.2 7.1 7.2 9.1
Observación documental	Ficha de observación documental	1.1 4.1 5.1 6.1 6.2 8.1 8.2 9.2 9.3

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población estará representada por la Empresa ENKEL S.A.C. Las unidades de análisis estarán conformadas por una persona del área de finanzas.

3.3.2. Muestra (n)

No hay muestra.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS

La empresa Enkel SAC dedicada a la elaboración y venta de productos químicos de limpieza ubicada en la ciudad de Arequipa utiliza dos tipos de ventas, que son: ventas al contado y ventas al crédito. La misma, presenta problemas de liquidez, debido a un alto índice de morosidad y un inadecuado manejo de políticas de crédito.

La siguiente información está organizada de acuerdo a las técnicas utilizadas como la entrevista y la observación documental cuyos instrumentos son la cedula de entrevista y la ficha de observación documental, en dicha información obtenida se consideran dos años el 2015 que es el año de estudio y el 2014 que se tomó como precedente y para realizar las comparaciones de cómo afecta a la morosidad a la empresa Enkel SAC

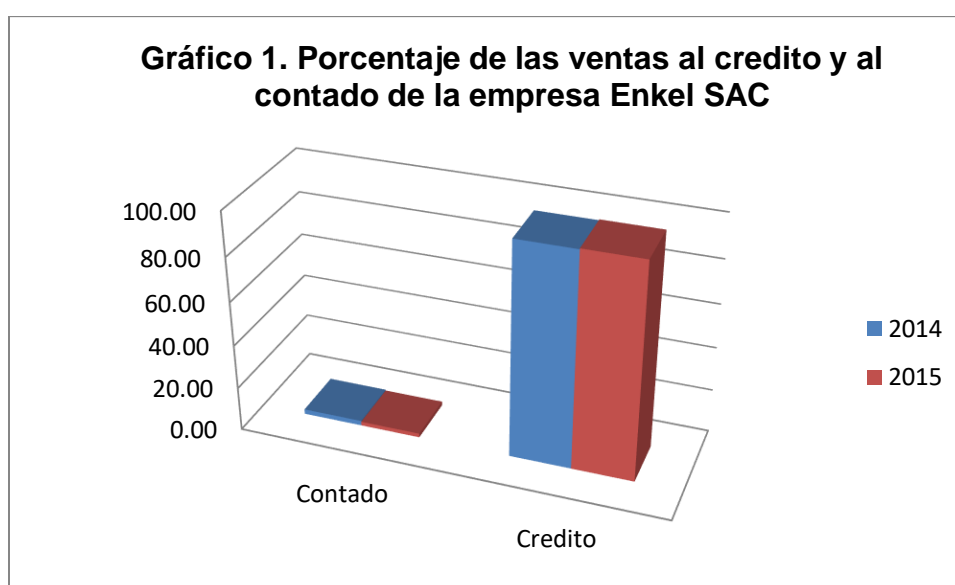
4.1. Resultados de la entrevista

A continuación, mostramos los resultados de la entrevista aplicada al jefe del área de créditos y cobranzas de la empresa Enkel SAC, cuyos resultados fueron plasmados en tablas y gráficos donde posteriormente se elaboró el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla 1. Porcentaje de las ventas al crédito y al contado de la empresa Enkel SAC

	2014	2015
Contado	2,17	1,79
Crédito	97,83	98,21
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015



Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015

Análisis e interpretación

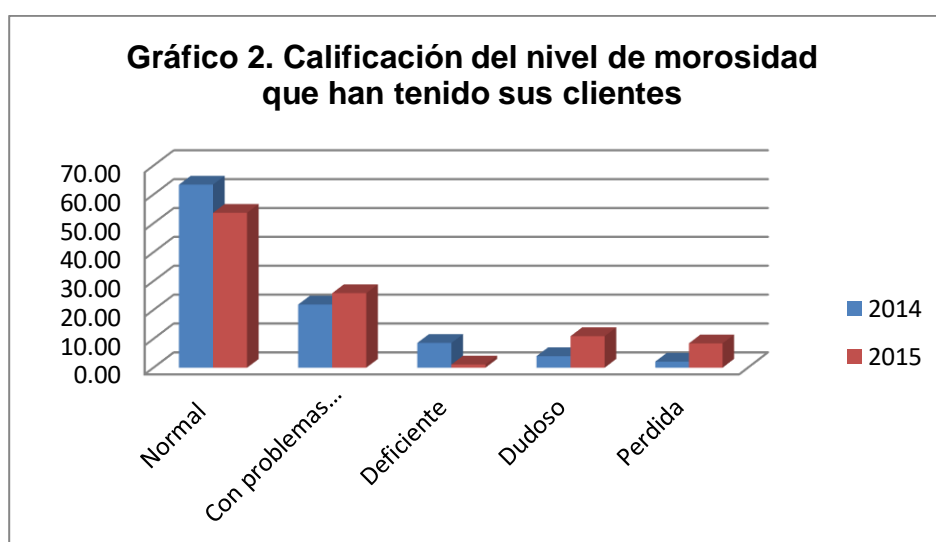
El gerente del área de créditos y cobranzas de la empresa Enkel SAC en el 2015 manifestó que el 98,21% de las ventas son al crédito y el 1,79% son al contado, a diferencia del año 2014 las ventas al crédito se han incrementado en 0,38% las ventas al contado han disminuido en 0,38% lo que nos indica que los clientes que en un inicio trabajaron al contado con la empresa ahora decidieron acceder a las ventas al crédito que ofrece la empresa Enkel SAC.

Según manifestó el gerente que las ventas al crédito es una buena manera de atraer y conservar los clientes, la buena gestión de las cuentas por cobrar permitirá en el corto plazo obtener beneficios empresariales por el buen uso de dinero y también por su oportuna recuperabilidad. Podemos observar que la empresa está realizando más ventas al crédito, que al contado por ello la empresa debe establecer un buen manejo de políticas de ventas al crédito para no tener problemas de morosidad y reducir el riesgo de quiebra.

Tabla 2. Calificación del nivel de morosidad que han tenido sus clientes en el 2014 y 2015

	2014	2015
Normal	63,42	53,67
Con problemas potenciales	21,88	25,84
Deficiente	8,59	1,11
Dudoso	4,01	10,94
Perdida	2,10	8,44
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC en el 2015



Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC en el 2015

Análisis e interpretación

El resultado de la entrevista aplicada al gerente del área de créditos y cobranzas de la empresa Enkel SAC tal como se demuestra en el gráfico 2 cuyo objetivo es analizar el índice de morosidad de los clientes, manifiesta que el 54% de los clientes realizan sus pagos hasta los 8 días vencido su crédito lo cual se califica como cliente normal, el 26% de los clientes realizan, sus pagos de 9 a 30 días vencido su crédito lo que le da una calificación de cliente con problemas potenciales, el 1% de los clientes realizan sus pagos de 31 a 60 días de vencido su crédito cuyo tipo de cliente es deficiente, el 11% de los clientes realizan sus pagos de 61 a 120 días vencido su crédito lo cual califica como cliente dudoso, el 8% de los clientes que realizan sus pagos de 121 a 365 días vencido su crédito califica como cliente con pérdida.

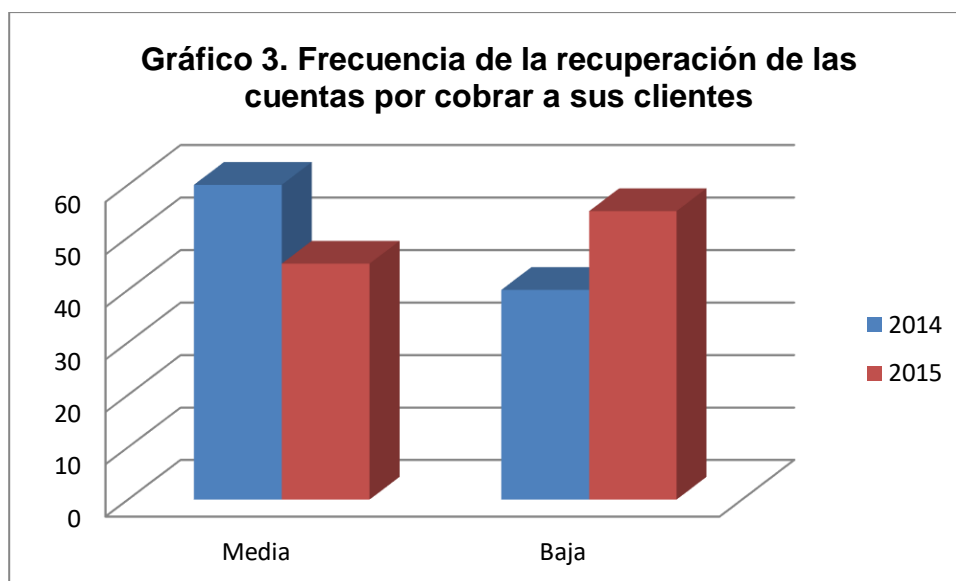
Tomando en cuenta los resultados de los diferentes periodos la calificación del cliente ha variado con respecto del año de estudio (2015) al año anterior (2014) debido a una falta de buenas políticas de créditos y cobranzas o políticas de recuperabilidad del crédito, el cliente normal ha disminuido 9,75% cuyo resultado tendría que haber sido un aumento con respecto al año 2014, el cliente con problemas potenciales ha incrementado 3,96%, el cliente deficiente ha disminuido 7,48%, el cliente dudoso ha incrementado 6,93%, al igual cliente con pérdida ha incrementado 6,34%. El gerente del área de créditos y cobranzas manifestó que dicha clasificación del deudor fue en base a lo establecido por Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Según coopers y Labrand (2002) consideran a las políticas como criterios que posee la administración y que son base para el establecimiento del control.

Tabla 3. Frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes

	2014	2015
Óptimo	0	0
Alta	0	0
Media	60	45
Baja	40	55
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015



Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015

Análisis e interpretación

En la información que antecede puede verse que en el año 2015 la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar es media con el 55%, mientras el 45% la frecuencia de recuperación es baja. A diferencia del año 2014 la frecuencia de recuperación media ha disminuido en 5% y la frecuencia de recuperación baja ha incrementado en 5%, esto nos indica una ausencia de políticas con sanción y recuperación de créditos, lo cual se origina por una falta de seriedad y control del otorgamiento de los créditos.

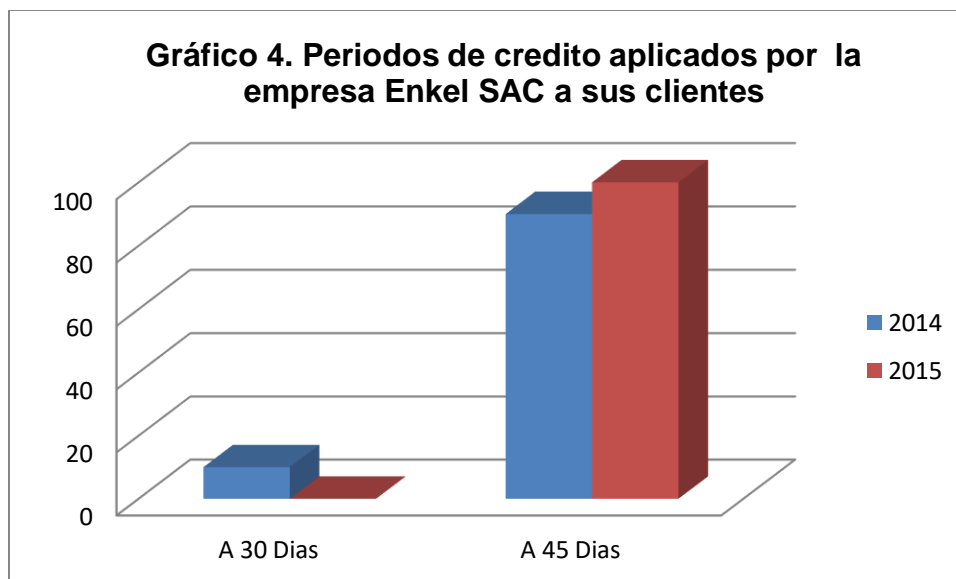
Según Cardozo H. (2006) las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito.

Analizando, la tabla y el gráfico N° 2 y 3 respectivamente podemos comprobar la hipótesis de que en la empresa Enkel SAC existe una alta incidencia de morosidad que a su vez está asociado a las deficientes políticas de créditos y cobranzas, lo que a su vez, está generando graves perjuicios en la liquidez y rentabilidad como se observa en el ratio de liquidez general y los ratios de rentabilidad posteriormente desarrollados.

Tabla 4. Periodos de crédito aplicados por la empresa Enkel SAC a sus clientes

	2014	2015
A 30 Días	10	0
A 45 Días	90	100
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015



Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015.

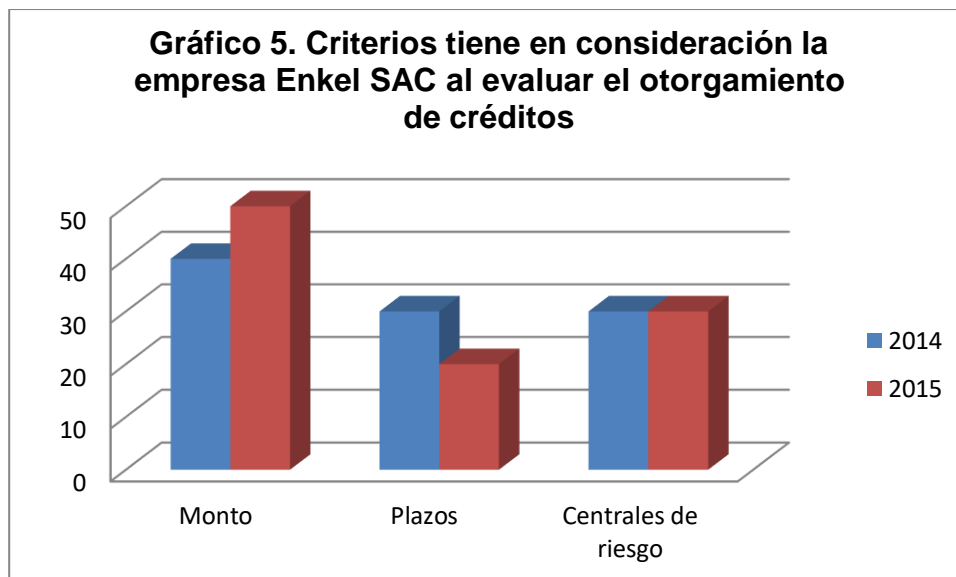
Análisis e interpretación

De acuerdo con el gráfico numero 4 la empresa Enkel SAC en el año 2015 aplicó periodos de crédito a sus clientes, el 100% eran plazos brindados a 45 días de crédito. A diferencia del año 2014 se eliminaron por completo los plazos a crédito de 30 días. El entrevistado manifiesta que en un periodo de pago de 45 días permite un óptimo manejo de efectivo, permitiendo beneficios en obtención de rentabilidad por el buen uso de dinero tanto para el vendedor como para el cliente, esto sucederá siempre que el cliente sea puntual y cumpla con sus obligaciones antes y/o en la misma fecha de vencimiento brindada por la empresa.

Tabla 5. Criterios que tiene en consideración la empresa Enkel SAC al evaluar el otorgamiento de créditos

	2014	2015
Solvencia	0	0
Garantías	0	0
Monto	40	50
Plazos	30	20
Centrales de riesgo	30	30
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015



Análisis e interpretación

La empresa Enkel SAC, dentro de su política de crédito pone mucho énfasis en la evaluación de otorgamientos de créditos, el mismo se demostró en el gráfico número 5 donde en el 2015 se tuvo que 50% son los montos, el 30% consideró las centrales de riesgo, un 20% fue plazos. La empresa Enkel SAC, ha diseñado un sistema de gestión en el que evalúa el otorgamiento de créditos a sus clientes, siguiendo los parámetros señalado en el presente reporte.

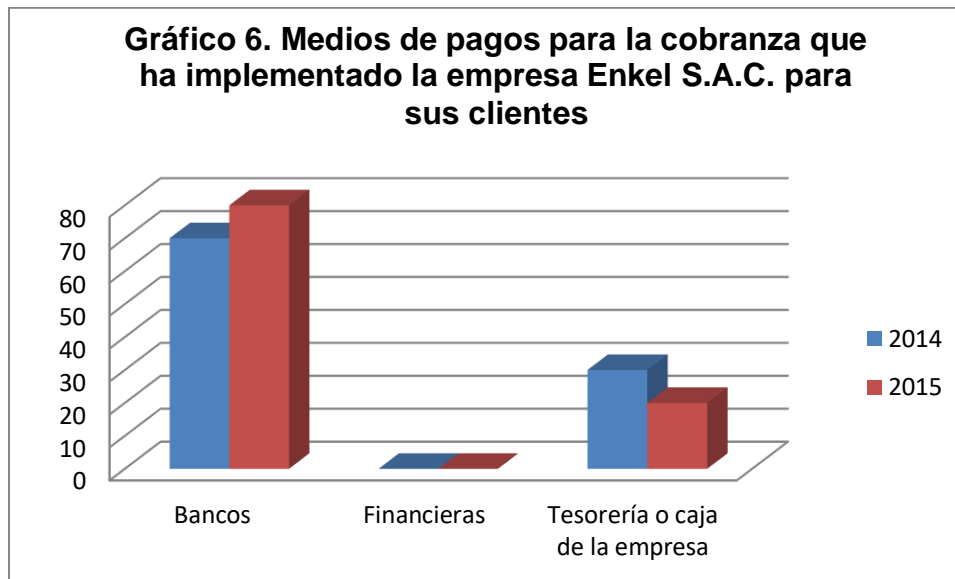
Comparando con el año 2014 se obtuvo que en el criterio de centrales de riesgo continúan constantes en los dos años, el criterio de plazos disminuyó 10% para el año 2015 debido a que se eliminaron los plazos de pago de 30 días y solo permanecen los periodos de pago a 45 días, el aumento del 10% en el criterio de monto es el resultado de los clientes que accedían por plazos.

Al considerarse como principal criterio los montos para el otorgamiento de créditos se incide en un alto riesgo, porque no se analiza bien al cliente que puede no tener la capacidad de pago, en el momento de que el cliente accede a un crédito, no se le pide una garantía, lo cual indica que es mayor el riesgo al que se enfrenta la empresa Enkel SAC.

Tabla 6. Medios de pagos para la cobranza que ha implementado la empresa Enkel S.A.C. para sus clientes

	2014	2015
Bancos	70	80
Financieras	0	0
Tesorería o caja de la empresa	30	20
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015



Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015

Análisis e interpretación

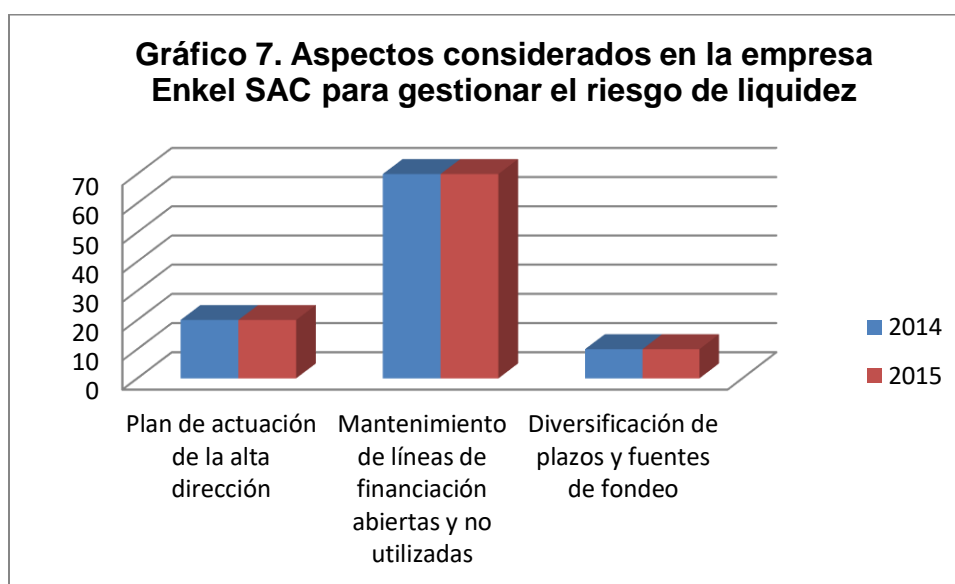
Al observar el cuadro de resultados se tuvo que el 80% de los medios de pago que se utilizó fueron el banco, mientras que el 20% fue el medio de pago de tesorería o caja de la empresa. La gran mayoría de clientes de la empresa Enkel SAC, utilizan como medio de pago los diferentes bancos que existen en el sistema financiero peruano. A diferencia del año 2014 tesorería y caja de la empresa disminuyó en un 10% debido a que las ventas al contado también disminuyeron en el año 2015, el uso de los bancos como medio de pago se puede atribuir a varios factores como, seguridad o ahorro de tiempo.

Para Guitman (2003) las políticas de cobranza son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento.

Tabla 7. Aspectos considerados en la empresa Enkel SAC para gestionar el riesgo de liquidez

	2014	2015
Plan de actuación de la alta dirección	20	20
Mantenimiento de líneas de financiación abiertas y no utilizadas	70	70
Diversificación de plazos y fuentes de fondeo	10	10
	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015



Análisis e interpretación

Como se observa en el gráfico 7 los aspectos considerados para gestionar el riesgo de liquidez se tiene que en el 2015 el 70% pertenecen a mantenimiento de líneas de financiación abiertas y no utilizadas, mientras que el 10% es diversificación de plazos y fuentes de fondeo y el 20% es el plan de actuación de alta dirección. Como se puede visualizar los datos no han cambiado a diferencia del año 2014 debido a que son aspectos que la empresa consideró de forma constante en los dos años, pero dichos aspectos en vez de ser constantes se deben ir incrementando con el paso de los años, lo cual brindará más estabilidad y ayudará a reducir el riesgo de liquidez e incrementar la capacidad de la empresa

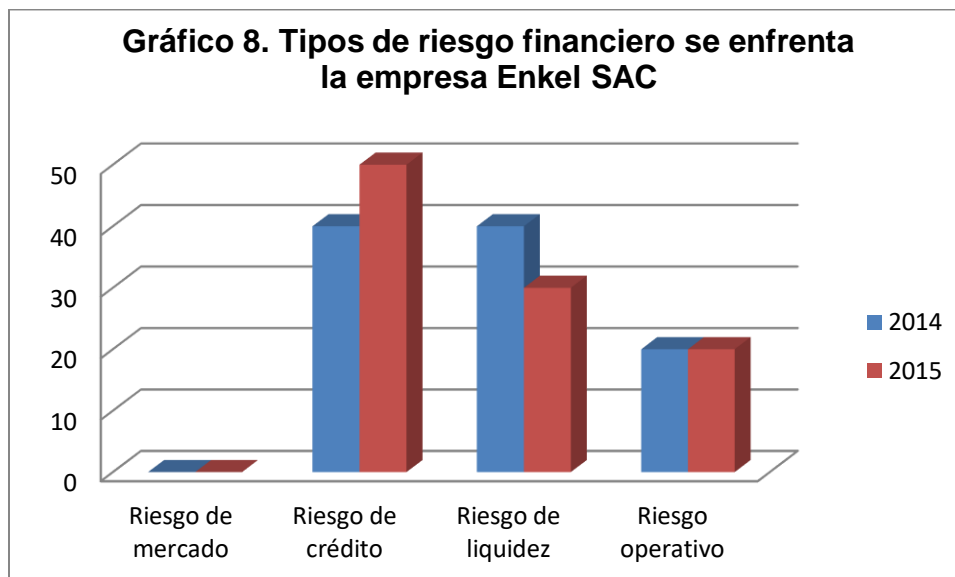
para disponer los fondos necesarios sin incurrir en fuentes de financiamiento externas.

Según la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (2010) define como riesgo liquidez la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales.

Tabla 8. Tipos de riesgo financiero se enfrenta la empresa Enkel SAC

	2014	2015
Riesgo de mercado	0	0
Riesgo de crédito	40	50
Riesgo de liquidez	40	30
Riesgo operativo	20	20
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015



Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015

Análisis e interpretación

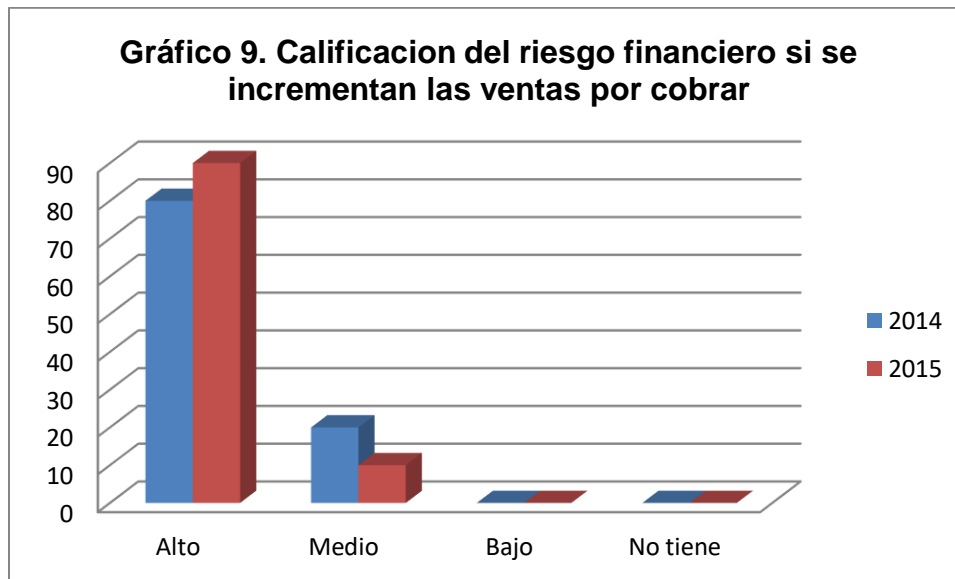
En la información del gráfico 8 puede verse el tipo de riesgo financiero que enfrentó la empresa Enkel SAC en el año 2015, se obtuvo que el principal riesgo fue de crédito con el 50% mientras el riesgo de liquidez con 30% y el riesgo operativo fue de 20%. A diferencia del año 2014 se incrementó el riesgo crédito en un 10% disminuyó en riesgo de liquidez en un 10% esto a causa de que se realizaron prestamos durante el año 2015 lo cual cubría el riesgo liquidez a corto plazo pero incurre en un riesgo de crédito, el riesgo de crédito se incrementa cuando la morosidad de los clientes es constante y vuelve suscitarse una falta de liquidez lo cual ocasiona que no se cumplan con los pagos de las letras por los préstamos y posiblemente sean mal calificados por los mismos, cuya consecuencia principal será el cierre completo de las líneas de crédito a las cuales no se podrá acceder.

Para Gitman (2003) se refiere al riesgo financiero como la posibilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.

Tabla 9. Calificación del riesgo financiero si continúa incrementándose las ventas por cobrar en la empresa Enkel SAC

	2014	2015
Alto	80	90
Medio	20	10
Bajo	0	0
No tiene	0	0
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015



Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC periodo 2015

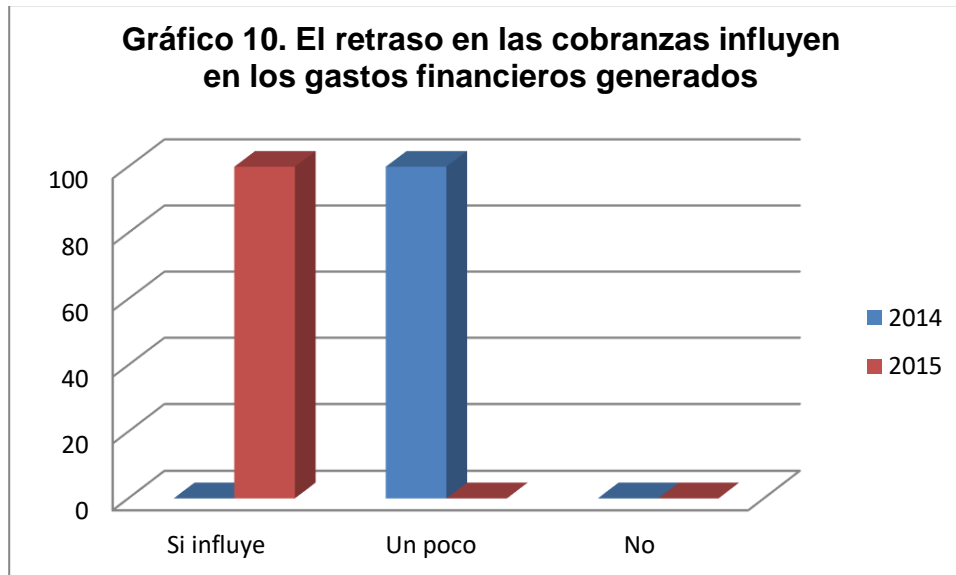
Análisis e interpretación

Sobre la calificación del riesgo financiero de la empresa en el 2015 el entrevistado manifestó que el 90% el riesgo alto y un 10% como medio a diferencia del año 2014 que la calificación del riesgo alto era 80 % y el medio de 20%. Este aspecto se debió fundamentalmente a que la empresa Enkel SAC, cumplió con brindar oportunamente el crédito a sus clientes, pero una vez realizado, vino el problema de la cobranza, ya que por razones de procedimientos se puede retrasar significativamente el pago, lo que puede traer consigo muchos problemas a la empresa, especialmente el de las obligaciones con sus préstamos de terceros lo cual hace que se incremente el riesgo financiero.

Tabla 10. Influencia del retraso en las cobranzas en gastos financieros generados

	2014	2015
Si influye	0	100
Un poco	100	0
No	0	0
TOTAL	100	100

Fuente: Entrevista realizada a la empresa Enkel SAC en el periodo 2015



Análisis e interpretación

Sobre los gastos financieros que se generaron por el retraso en las cobranzas, el gráfico 10 indica que influye en un 100% a diferencia del año 2014 donde manifiesta que la influencia fue poca; este incremento de la influencia se debe a que hay mayores cuentas por cobrar en el año 2015.

Este aspecto es muy importante para que la empresa Enkel SAC, haga las provisiones necesarias de fondos para contar con la liquidez necesaria para cubrir gastos financieros, y de esta manera poder cumplir con las diversas obligaciones, sin incurrir en gastos financieros innecesarios para la empresa que a largo plazo, la perjudican.

4.2. Determinación del efecto de la morosidad en la liquidez y rentabilidad

Se podrá determinar el efecto de la morosidad en la liquidez y rentabilidad a través de los ratios financieros posteriormente desarrollados donde se podrá comprobar la hipótesis, para el desarrollo de dichos ratios la información será sacada de los estados financieros.

ENKEL S.A.C.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

	2015	2014
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE EN EFFECTIVO	66 314	5 519
CUENTAS POR COBRAR	23 574	17 127
MERCADERÍAS	82 150	76 457
EMBACES Y EMBALAJES	15 567	12 007
OTRAS CUENTAS DEL ACTIVO	6 640	5 254
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	194 245	116 364
ACTIVO NO CORRIENTE		
INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	93 859	90 965
DEPRECIACIÓN DE INM. MAQ. Y EQUIPO	-66 319	-49 072
CARGAS DIFERIDAS	33 768	985
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	61 309	42 878
TOTAL ACTIVO	255 553	159 242
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
TRIBUTOS POR PAGAR	967	1 706
REMUNERAC. Y PARTICIP. POR PAGAR	1 698	9 867
PROVEEDORES	0	7 791
CTAS. POR PAGAR DIVERSAS	59 389	59 389
TOTAL PASIVO CORRIENTE	62 054	78 753
PASIVO NO CORRIENTE		
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	124 344	10 549
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	124 344	10 549
PATRIMONIO		
CAPITAL	1 000	1 000
RESULTADOS ACUMULADOS	68 939	67 127
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-784	1 812
TOTAL PATRIMONIO	69 156	69 940
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	255 553	159 242

ENKEL S.A.C.
ESTADOS DE RESULTADOS
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

	2015	2014
VENTAS	161 878	154 102
(+) DESC. REB. Y BONIF. OBT.	0	0
(-) COSTO DE VENTAS	-49 706	-32 905
UTILIDAD BRUTA	112 172	121 197
 GASTOS DE OPERACIÓN		
GASTOS DE VENTAS	-90 861	-109 195
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-11 814	-8 830
UTILIDAD DE OPERACIÓN	9 497	3 172
 OTROS INGRESOS Y GASTOS		
INGRESOS FINANCIEROS	49	
OTROS INGRESOS GRAVADOS	18	0
GASTOS EXCEPCIONALES	0	0
GASTOS FINANCIEROS	-10 348	-584
RESULTADO ANTES DE PARTIC. E IMPUESTOS	-784	2 589
IMPUESTO A LA RENTA	0	777
RESULTADO DEL EJERCICIO	-784	1 812

4.2.1. Ratios de gestión o eficiencia

Según Aching (2005) los análisis de la gestión o actividad miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa.

4.2.1.1. Rotación de cartera

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{(\text{Ventas}) \text{ a crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar promedio}}$$

$$2014 = \frac{150\,754,45}{14\,437,78} = 10,44$$

$$2015 = \frac{158\,985,08}{20\,350,57} = 7,81$$

Análisis e interpretación

La empresa Enkel SAC, que para el año 2014 convirtió en efectivo 10,44 veces sus cuentas por cobrar, para el año 2015, en base a este indicador convierte 7,81 veces sus cuentas por cobrar en efectivo, por lo que tiene una rotación de cartera lenta o un período promedio de cobro prolongado, esto produce inmovilización de fondos por parte de la empresa, por lo que se recomienda aplicar estrategias que permitan agilizar las aprobaciones de facturas y de esta manera, mejorar el promedio de cobro de las facturas con lo que se generará una mayor liquidez para la empresa, aun así no mejora su rotación de cartera en comparación al año 2014 que fue de 10,44 veces.

4.2.1.2. Periodo promedio de cobro

$$\text{Período Promedio de Cobro} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de Cartera}}$$

$$2014 = \frac{360}{10,44} = 34,48$$

$$2015 = \frac{360}{7,81} = 46,08$$

Análisis e interpretación

Este indicador muestra la rotación de las cuentas por cobrar en días en que la empresa Enkel SAC, convierte sus cuentas por cobrar en efectivo, es decir, permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que las cuentas por cobrar necesitan convertirse en dinero.

El plazo promedio concedido a los clientes para que realicen el pago de los pedidos es aproximadamente de 35 días en el año 2014 y de 46 días para el año 2015, esto puede ser consecuencia de una política establecida por la empresa para captar nuevos clientes, fidelizarlos o incrementar las ventas. Podemos concluir que plazos de hasta 2 meses razonables para que la empresa recupere su cartera. Ambos índices, relacionados con el cobro de las ventas a crédito, evidencian inestabilidad en su comportamiento durante el año 2015, y por tanto, refleja una deficiente política de cobros por parte de la empresa.

4.2.1.3. Rotación de cuentas por pagar

$$\text{Rotación de Cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras a Crédito}}{\text{Cuentas por Pagar Promedio}}$$

$$2014 = \frac{41\,201,20}{8\,833,73} = 4,66$$

$$2015 = \frac{0,00}{3\,895,66} = 0,00$$

Análisis e interpretación

La empresa Enkel SAC, que para el año 2014 tuvo una rotación de cuentas por pagar de 10,44 veces en el año, para el año 2015, convirtió con facilidad en una duración promedio (o días) de pago de la cuenta por pagar.

4.2.1.4. Periodo promedio de pago

$$\text{Período Promedio de pago} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de CXP}}$$

$$2014 = \frac{360}{4,66} = 77,19$$

$$2015 = \frac{360,00}{0,00} = 0,00$$

Análisis e interpretación

La empresa Enkel SAC en el 2014 efectúa cobros cada 35 días, como promedio, y paga cada 77 días, por lo tanto, cuenta con un margen de 42 días para utilizar el efectivo disponible antes de efectuar pagos a sus proveedores. Como es evidente, la empresa demora demasiado sus pagos, situación que afecta su credibilidad para recibir crédito de terceros.

El periodo promedio de pago en el 2015 es de cero días lo cual indica que los proveedores no brindan crédito a la empresa Enkel SAC, la rotación de cartera de cuentas por cobrar debe ser más acelerada que la rotación de cuentas por pagar, o al menos igual. En este caso es todo lo contrario, No se puede considerar que mientras a los clientes se les da créditos a 45 días en el año 2015, los proveedores no brinden crédito; se está en una desventaja financiera puesto que mientras la empresa financia a sus clientes, debe pagar al contado a sus proveedores a diferencia del 2014.

4.2.1.5. Apalancamiento

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$2014 = \frac{89\,302,41}{159\,242,02} = 0,5608 = 56\%$$

$$2015 = \frac{186\,397,57}{255\,553,18} = 0,7294 = 73\%$$

Análisis e interpretación

Este indicador muestra la razón de deuda de la empresa Enkel SAC; se observa que los activos totales han sido financiados externamente en un 73% en el 2015 a diferencia del año 2014 donde solo han sido financiados en un 56%.

Dicho de otra manera, la empresa muestra una razón de deuda relativamente elevada del 73% sobre sus activos. Se observa que existe un riesgo financiero lo que puede conllevar a que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones financieras. Una gran parte de los activos de la empresa han sido financiados mediante operaciones de préstamos, los cuales representaron en el año 2015 la cifra de S/.59 389,00 a corto plazo y a largo plazo representa la cifra de S/. 124 344,00

4.2.2. Ratios de liquidez

Para Gitman (2003) los ratios de liquidez muestran el nivel de solvencia financiera de corto plazo, en función a la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones corrientes que se derivan del ciclo de producción.

4.2.2.1. Liquidez general

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$2014 = \frac{116\,364,34}{78\,753,30} = 1,48$$

$$2014 \text{ sin prestamos} = \frac{86\,364,00}{78\,753,00} = 1,10$$

$$2015 = \frac{194\,244,65}{62\,053,82} = 3,13$$

$$2015 \text{ sin prestamos} = \frac{38\,336,00}{62\,054,00} = 0,62$$

Análisis e interpretación

En el caso los valores de solvencia de la empresa Enkel SAC indican un comportamiento mayor de lo normal; al cierre del año 2015 la empresa contaba con 3,13 por cada sol de deuda para cubrir oportunamente sus compromisos de corto plazo, por un período menor de un año, el valor es muy alto de este índice lo que supone, como una solución de holgura financiera que puede verse unida a un exceso de capitales inaplicados que influyen negativamente sobre la rentabilidad total de la empresa a comparación del año 2014 se evidenció una falta de liquidez 1,48 por cada sol de deuda.

Si se omite los préstamos obtenidos en el año 2014 se obtendría un ratio de 1,10% que se podría interpretar como que la empresa se encuentra en el límite de no poder cubrir sus posibles contingencias y sus gastos.

Si se omite los prestamos obtenidos en al año 2015 y se vuelve a calcular el ratio de liquidez, se obtendría una liquidez de 0,62% el cual no podrá costear sus deudas, lo cual dependería mucho si se le presentara una contingencia o no. El objetivo de este indicador es analizar la liquidez de la empresa Enkel SAC.

4.2.2.2. Prueba acida

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Cte - Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$2014 = \frac{27\,900,42}{78\,753,30} = 0,35$$

$$2015 = \frac{96\,528,20}{62\,053,82} = 1,56$$

Análisis e interpretación

Se considera que el índice es razonable si se encuentra entre 0,80 y 1,00, en el caso del 2015 el índice es superior a 1,00.

Quiere decir esto que por cada sol que debe la empresa, dispone de 1,56 centavos para pagarlo, es decir que estaría en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo sin vender sus mercancías. Todo lo contrario, sucede el año 2014 donde su índice es de 0,35 lo cual nos indica que no está en condiciones de pagar sus pasivos y ello puede ocasionar muchos problemas como incumplir con los pagos de remuneraciones, tributos y otros. En el año 2015 está en la capacidad para cubrir sus deudas a corto plazo debido a su exceso de liquidez.

Según Gitman (2003) la prueba acida representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo.

4.2.2.3. Prueba defensiva

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$2014 = \frac{5\,519}{78\,753} = 0,0701 = 7\%$$

$$2015 = \frac{66\,314}{62\,054} = 1,0687 = 107\%$$

Análisis e interpretación

Es decir, contamos con el 107% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta, pero este importe está fuera de lo normal, en caso que la empresa tenga que atender una contingencia o algún evento de fuerza mayor. Mientras en el año 2014 se cuenta con una liquidez de 7,01% lo cual es inferior a lo normal, quiere decir que la empresa no cuenta con los recursos necesarios para cubrir las contingencias, en el año 2015 excede los límites debido a los préstamos obtenidos en el año con lo cual ayuda a cubrir los gastos generados a corto plazo sin necesidad de incurrir en algún incumplimiento.

Para Gitman (2003) la prueba defensiva es un índice que pretende ser más exigente y desea medir la capacidad efectiva de pago de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos y valores negociables o aquellos de realización inmediata, no tomando en cuenta la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de las demás cuentas del activo corriente.

4.2.2.4. Capital de trabajo

Capital de Trabajo = Activo Corriente - Pasivo Corriente

$$2014 = 116\,364 - 78\,753 = 37\,611,04$$

$$2015 = 194\,245 - 62\,054 = 132\,190,84$$

Análisis e interpretación

El capital de trabajo, muestra la cantidad de dinero que cuenta la empresa para cubrir sus gastos operacionales una vez deducidas todas sus obligaciones corrientes; la empresa Enkel SAC cuenta en el año 2014 con S/. 37 611,04 de capital para seguir reinvertiendo mientras en el año 2015 se cuenta con un capital de trabajo de S/. 132 190,84 una suma muy elevada cuya principal consecuencia son los préstamos obtenidos en el año.

Para Gitman (2003) Este indicador es muy utilizado por las instituciones financieras para evaluar la concesión de créditos a sus clientes. Inclusive, se suele establecer una cláusula sobre montos mínimos de capital de trabajo para proteger la posición corriente de la empresa y por lo tanto, su capacidad para cancelar los préstamos obtenidos.

4.2.2.5. Ratio de cobertura del servicio de la deuda

$$\text{RCSD} = \frac{\text{EBITDA}}{\text{Gastos Financieros} + \text{Deuda}}$$

$$2014 = \frac{52\,108}{70\,522} = 0,74$$

$$2015 = \frac{134\,904}{194\,081} = 0.70$$

Análisis e interpretación

En el año 2015 es 0.70 ello significa que no está en la capacidad generar caja como para atender al pago de sus deudas contraídas con terceros.

.

A mayor valor, mayor solvencia y mayor efectivo disponible para los accionistas o para realizar inversiones en el negocio. En caso de ser inferior a uno como el año 2014 que es 0,74, ello significa que no genera suficiente caja como para atender al pago de sus deudas, y es una situación insostenible a largo plazo. Puede que circunstancialmente en un ejercicio se haya refinanciado la deuda o se haya vendido algún activo para hacer frente al pago. Pero de seguir así la empresa se descapitaliza (pierde capacidad de negocio) y a largo plazo quiebra.

Para el autor Manuel Novalvos entiende por cobertura del servicio de la deuda el disponer de caja suficiente como para afrontar el pago tanto de los intereses como de la devolución de la deuda.

4.2.3. Rentabilidad

El objetivo de estos dos indicadores es analizar la rentabilidad de la empresa Enkel SAC.

4.2.3.1. Rentabilidad económica

$$\text{ROA} = \frac{\text{Resultado antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total}}$$

$$2014 = \frac{3\,172.00}{159\,242.00} = 0,02 = 2\%$$

$$2015 = \frac{9\,497.00}{255\,553.00} = 0,03 = 3\%$$

Análisis e interpretación

En el año 2014 el índice fue 2% lo cual nos manifiesta que la empresa no es muy rentable y no aprovecha de forma adecuada sus activos para generar beneficios. En el 2015 la empresa está convirtiendo su inversión en beneficio de una forma más eficiente que el año anterior con un índice de 3%.

Según Sanchez (2002) la rentabilidad económica o Retorno sobre los activos se define como la rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

4.2.3.2. Rentabilidad financiera

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

$$2014 = \frac{1\,812,26}{69\,939,62} = 0,03 = 3\%$$

$$2015 = \frac{0,00}{69\,155,62} = 0,00$$

Análisis e interpretación

La empresa Enkel SAC en el 2014 está muy apalancada y solo tiene un índice de 3%, con lo cual arrastra problemas sistémicos o de liquidez por mencionar algunos, probablemente sea preferible una inversión segura a una menor rentabilidad para los dueños. Mientras en el 2015 hay un índice de cero debido a que la empresa cayó en pérdida.

Según Sanchez (2002) la rentabilidad financiera se define como, una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es determinar la incidencia de la morosidad en las cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez y rentabilidad en la empresa Enkel SAC, donde se ha conocido que en el ejercicio 2015 las ventas al crédito se han incrementado como también los clientes morosos.

Por consiguiente, el control interno implica efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables con los objetivos de salvaguardar los bienes de la organización, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Según Cardozo (2006) las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo y otros bienes y servicios por parte de la empresa Enkel SAC, ubicada en la ciudad de Arequipa. Así es, que a través de una entrevista al gerente del área de créditos y cobranzas de la empresa, y con la observación de documentos como los estados financieros, libro de caja y bancos se determinó

que el 98% de las ventas de la empresa son al crédito, para las cuales no existen una adecuada política de cobranza; así también la calificación del nivel de morosidad da como resultado que el 54% de la ventas al crédito son clientes normales, el 26% son clientes con problemas potenciales, el 1% son clientes deficientes, el 11% son clientes dudosos y el 8% son clientes con pérdida. Además, el gerente del área de créditos y cobranzas indicó que en cuanto a la frecuencia de recuperación de créditos es baja en un 55% y media en 45%, no se tiene un control de la recuperación de deudas, lo cual resulta perjudicial a la empresa, por tanto, el retraso de las cobranzas influye en un 100 % en los gastos financieros generados.

Se ha comprobado la hipótesis que en la empresa Enkel SAC en el ejercicio 2015, existe una alta incidencia de morosidad que está asociada a las deficientes políticas de créditos y cobranzas, lo que a su vez está generando graves perjuicios en la liquidez y rentabilidad, dicha comprobación se puede observar en las tablas y gráficos 1 y 2 respectivamente, como también en los ratios de liquidez y rentabilidad.

Así mismo, después de haber realizado cálculos y analizar indicadores y ratios financieros, verificamos que para la recuperación del crédito la empresa Enkel SAC., concede 45 días de crédito a sus clientes a partir de la emisión de la factura por el bien otorgado, verificándose que, en la actualidad, la recuperación del crédito es de 46 días a más y muchas veces, éstas se convierten en incobrables. Si la política de la empresa es dar crédito para aumentar sus ventas y lograr más clientes, tendrá que establecer ciertas políticas que permitan tener un nivel óptimo de crédito.

Este es uno de los puntos débiles de la empresa, la falta de normas adecuadas le ha llevado a asumir pérdidas por cuentas incobrables de clientes mal calificados, donde se coincide con las autoras Paredes Evelyn, Yáñez Kerly. (2012). Que en su trabajo de tesis concluyen que: El problema de la empresa es la falta de

políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de Crédito y Cobranzas, la misma que ha ido generando la acumulación de valores por cobrar, como lo manifiesta en los detalles de la información, quienes en su totalidad dicen no contar con la implementación de nuevas políticas.

La empresa no cuenta con normas suficientes y/o claras para tener la seguridad de que su cliente es un buen cliente y que podrá cancelar su crédito puntualmente. Además, el informe del área de créditos y cobranzas, no nos dice sobre la situación financiera de la empresa, su capacidad de pago, su solvencia económica, como tampoco se conoce su balance de situación financiera, respaldado por su contador público, ya que la empresa Enkel SAC solo considera los criterios de montos, plazos y centrales de riesgo. Además, la empresa no exige la existencia de un aval o garante, quien asumirá la responsabilidad si el cliente no cancela su crédito.

De acuerdo a la evaluación integral realizada al área de créditos y cobranzas de la empresa, se tiene clientes cuya calificación del rango dentro de lo normal de 44%, un porcentaje muy alto, esto impacta de manera negativa en cuanto a la liquidez de la empresa.

Actualmente, la empresa se ve afectada por el incumplimiento de los clientes en sus pagos, han aumentado las cuentas por cobrar y por consiguiente los costos financieros. Todo esto ha desequilibrado financieramente a la empresa, por lo que se ha tenido que recurrir al financiamiento externo por medio de los bancos, lo cual se agrava con los intereses bancarios afectando a la empresa.

Como la empresa adopta un criterio altamente flexible en los créditos, sin las garantías necesarias que aseguren un retorno, cualquier política de cobranza que se adopte caerá en el vacío. La política de créditos no está bien establecida, entonces por más que se contraten cobradores eficientes algo que la empresa no tiene, simplemente se produce un abultamiento en las cuentas por cobrar con

alto porcentaje de incobrables. La desconfianza en la política de cobranza está generando ineficiencia en los cobros, esto debido a que no existen procedimientos adecuados que determinen cómo actuar ante clientes que incumplen en pagar sus créditos, no hay un criterio profesional. Esto está ocasionando una alta concentración de las cuentas por cobrar lo que está perjudicando la movilización de fondos en áreas de mayor inversión que podrían dar mejores rendimientos.

Según la autora Noriega Castro, Jamie Verónica (2011) en cuya investigación concluye, en que a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar, es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio, en el trabajo de investigación también llegamos a conclusiones similares donde se debe poner énfasis las políticas y créditos y cobranzas.

En la Empresa Enkel SAC, se diseñó un cuadro donde expone la situación de la empresa en la actualidad, las deficiencias que tiene, cuáles son las causas y los efectos que producen en ella (ver anexo 3).

En la empresa Enkel SAC es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área de créditos y cobranzas, aplicando métodos de evaluación, políticas de créditos, controles preventivos que le ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes permitiendo evitar las pérdidas que afectan la liquidez y rentabilidad de la empresa.

5.2. CONCLUSIONES

PRIMERA: La incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa Enkel SAC al año 2015 es muy elevada lo cual causa efectos negativos en la liquidez y rentabilidad lo que, a su vez, trae como principal consecuencia que la empresa no sea solvente para los socios.

SEGUNDA: Se Analizó el índice de morosidad de los clientes de la Enkel SAC donde se observó que los clientes que accedieron a líneas de crédito, el 46% se encuentran morosos y un 54% han pagado sus créditos en los plazos establecidos, tal como se presenta en la tabla y el gráfico N°2.

TERCERA: La empresa Enkel SAC, carece de una política eficiente de ventas al crédito y contado, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta la información de centrales de riesgo, montos y plazos, dejando de lado la solvencia del cliente y las garantías que el mismo pueda dejar como respaldo, tal como se presenta en la tabla y el gráfico N°5. No se hace un estudio y seguimiento riguroso del comportamiento que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones.

CUARTA: En relación a los indicadores financieros referentes a la liquidez se puede observar que la empresa Enkel SAC tiene la liquidez suficiente y necesaria para cubrir sus gastos a corto plazo, esto debido principalmente a los préstamos obtenidos, sino se consideran los préstamos la empresa estaría en graves problemas de liquidez y no podría afrontar sus gastos.

QUINTA: La empresa Enkel SAC en el 2015 no obtuvo rentabilidad e incurrió en pérdida debido al incremento significativo de los gastos financieros ocasionados por las adquisiciones de los préstamos a comparación del año 2014 donde si hubo rentabilidad y los gastos financieros fueron pocos.

SEXTA: Las políticas al crédito ineficientes, ocasionan la demora en la cancelación de las facturas por parte de sus clientes; la empresa Enkel SAC, se ve en la necesidad de buscar financiamiento externo a través de préstamos bancario y de accionistas lo que permite obtener liquidez a corto plazo para que la empresa logre cumplir con sus obligaciones ya pactadas, pero esto va en desmedro de la liquidez, pues las entidades financieras que ofrecen el uso créditos, cobran un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa.

5.3. RECOMENDACIONES

- Contrarrestar los efectos negativos de la morosidad mediante implementación de nuevas políticas de cobranza como a su vez, capacitar al personal encargado de las cobranzas.
- La empresa Enkel SAC, debe implementar, una política de incentivo eficiente y eficaz para el pago de los clientes. Asimismo, la empresa debe contar con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por posibles demoras en los pagos.
- La empresa Enkel SAC, debe considerar una política de crédito y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes en el cumplimiento con sus obligaciones. De esta manera la empresa logrará tener como clientes empresas que le generen más rentabilidad.
- Evitar el financiamiento externo por parte de los bancos. Para contrarrestar la falta de liquidez se puede incrementar el capital social y hacer una reestructuración completa del área de créditos y cobranzas.
- La empresa Enkel SAC debe aplicar estrategias para contrarrestar la pérdida obtenida en el año 2015 para que no se vea en la necesidad de buscar financiamiento externo a través del uso de los préstamos y de esta manera mejorar su liquidez y rentabilidad.
- Debe agilizar el cobro de sus cuentas para sanear su exceso de préstamos para que logre un fondo de maniobra adecuado que le permita producir y vender su producto y no esté obligada a buscar financiamiento para cubrir ese déficit de fondos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aching C. (2005) Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales. Lima: editorial Marlene savatelo.
- Baca G. (1987) Evaluación de Proyectos. México: Editorial McGraw-Hill.
- Bernstein P. (1999) Against the gods: Remarkable story of risk. New York: Editorial john wiley & sons inc. Traducido México: Plaza, Valdés editores.
- Brachfield P. (2003) Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España: Editorial Profit.
- Cardozo Cuenca, H. (2006). Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Coopers & Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ettinger R. (2000) Créditos y cobranzas. México: Editorial Continental.
- Ferruz L. (2000) La rentabilidad y el riesgo. España.
- Gitman L. (2003) Principios de la administración financiera. Mexico: Editorial Pearson educación.
- Guillen J. (2002) Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana, Perú.
- Gurrusblog A. (1998) Factores de la Economía, Perú.
- Levy L. (2009) Planeación financiera en la empresa moderna. México: Editorial Fiscales ISEF.
- Meza Vargas, C. (1996). Contabilidad. Análisis de cuentas. San José, Costa Rica: EUNED.
- Morris D.; Brandon J. (1994) Reingeniería, Editorial McGraw Hill; Madrid.
- Northern R. (1995) Finanzas en las empresas, Chile: Ediciones Nautec.
- Whittington, R., & Pany, K. (2000). Auditoría. Un enfoque integral. Bogotá, Colombia: Pearson.

WEBGRAFÍA

- <http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-No.-808-2003-on-Credit-Risk.pdf>
- <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>.
- www.novalvos.com/que-es-el-ratio-de-cobertura-del-servicio-de-la-deuda-o-rcsd/

ANEXOS

Anexo 1: Cedula de entrevista

OBJETIVO: Conocer y evaluar el proceso de las cuentas por cobrar en la Empresa Enkel SAC.

DIRIGIDA: Gerente del área de créditos y cobranzas para obtener información del panorama de la empresa.

- 1.- ¿Cuál es el porcentaje de las ventas al crédito y al contado en la empresa Enkel SAC en el año 2015?
- 2.- ¿Cuál es la calificación del nivel de morosidad que han tenido sus clientes en el período del 2015?
- 3.- ¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?
- 4.- ¿Que periodos de crédito aplica la empresa Enkel SAC a sus clientes?
- 5.- ¿Qué criterios tiene en consideración su empresa al evaluar el otorgamiento de créditos?
- 6.- ¿Cuáles son los medios de pagos para cobranza que ha implementado la empresa Enkel S.A.C. para sus clientes?
- 7.- ¿Qué aspectos ha considerado la empresa para gestionar el riesgo de liquidez?
- 8.- ¿A qué tipo de riesgo financiero se enfrenta la empresa Enkel SAC en el 2015?
- 9.- ¿Cómo calificaría el riesgo financiero si continúa incrementado las ventas por cobrar en la empresa Enkel SAC?
- 10.- ¿Influye el retraso de las cobranzas en los gastos financieros de la empresa Enkel SAC?

La investigadora

Anexo 2: Solicitud de documentos

FICHA DE OBSERVACION DOCUMENTAL

Datos de la empresa: _____ Fecha de observación: ____ / ____ / ____

Nombre de la persona que proporciona los documentos: _____ Cargo: _____

Documentos :

ITEM	DOCUMENTOS	TIENE		SE REVISÓ		RESULTADOS
		SI	NO	SI	NO	
1	Hoja informativa del sector económico					
2	Ratios de gestión o eficacia					
3	Ratios de liquidez					
4	Ratios de rentabilidad					
5	Estados financieros del 2015					

Anexo 3: Cuadro de deficiencias

Cuadro de deficiencias				
Nº	Deficiencias	Causa	Efecto	Posible solución
1	Carencia de personal adecuado y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar.	La selección del personal que no cumple con el perfil idóneo para ocupar este cargo.	Incumplimiento de las funciones asignadas, haciendo deficientes el resultado en la recuperación de los créditos.	Cursos de capacitación al personal encargado de las cobranzas.
2	Falta de control en la evaluación crediticia al momento de otorgar el crédito al cliente.	La empresa solo considera los montos y los plazos.	Nivel de riesgo a que se expone la empresa al otorgar el crédito	Disponer de los servicios de las centrales de riesgo INFOCORP Y la cámara de comercio.
3	Incumplimiento de los plazos establecidos del crédito.	No se notifica al cliente en el plazo debido sobre el vencimiento de su deuda.	Recuperación del crédito fuera del plazo establecido.	Implementar políticas de descuento por pronto pago.
4	Falta de supervisión en el área de créditos y cobranzas.	No se solicitan informes periódicos de deudas a clientes	Aumento en la morosidad de deudas pendientes de cobro.	Establecer metas al gerente del área de créditos y cobranzas.
5	El personal no tiene la capacidad para cumplir con las funciones asignadas respecto con las cuentas por cobrar.	No existe evaluación ni capacitación constante al personal.	Una administración deficiente de recursos de la empresa.	Cursos de capacitación al personal encargado de las cobranzas.
6	La empresa opera con procedimiento deficientes, no acorde para lograr los objetivos establecidos en el área de créditos y cobranzas.	Desconocimiento de políticas y práctica de recursos humanos.	El personal no aplica las políticas referentes a cuentas por cobrar con el cual se pueda obtener un resultado óptimo.	Elaborar nuevas y eficaces políticas de créditos y cobranzas.
7	Falta de segregación de funciones del personal de la empresa.	Carencia de políticas y práctica de recursos humanos.	Incapacidad del personal para ejercer sus responsabilidades con éxito.	Descentralización de funciones.

8	La empresa no cuenta con un proceso periódico que revise y actualice los planes estratégicos.	Carencia de un mecanismo que anticipe, identifique y reaccione a los posibles cambios.	No se identifican e intercambian la información de manera oportuna ocasionando el incumplimiento de responsabilidades.	Mejorar e implementar nuevos métodos de comunicación para que el intercambio de información sea oportuno.
9	Desactualización del sistema y control de las cuentas por cobrar.	Falta de habilidad técnica, combinada con la demanda de un mejor servicio computarizado.	Clientes morosos, debido al incumplimiento de pagos e incumplimiento de las necesidades de la empresa.	Contar con un sistema informático para las ventas de donde se pueda obtener de forma oportuna la información.
10	Retrasos e inconformidad en el pago generado por el sistema actual.	Escasa capacitación técnica al personal, combinada con la demanda de un mejor servicio computarizado.	Mal manejo de los vencimientos de pagos.	Contar con un sistema informático para las ventas de donde se pueda obtener de forma oportuna la información.