"UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI"

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TÍTULO:

"INCIDENCIA DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FENIX DE ACERO S.A.C. TRUJILLO PERIODOS 2015 - 2016"

TESIS

PARA OPTAR TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Díaz Quiñones, Linda Diana Ramos Rodríguez, Víctor Moisés

ASESOR:

Mg. Jaime Roberto Ramírez García

Trujillo - Perú

2018

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Gran Canciller y Fundador de la UCT Benedicto XVI

RP. Dr. John Joseph Lydon McHugh, OSA

Rector

Ricardo Angulo Bazauri

Sub Gerente General

Dr. Sandra Mónica Olano Bracamonte

Vicerrectora Académica

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo, Mg. Ramírez García Jaime Roberto, con DNI. 18033187, en mi calidad de asesor de trabajo de graduación sobre el tema "Incidencia de las Políticas de Cobranza en la Liquidez de la Empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo Periodos 2015 – 2016", desarrollado por Díaz Quiñones Linda Diana y Ramos Rodríguez Víctor Moisés, ambos egresados de la Carrera de Contabilidad, considero que dicho trabajo de graduación reúne los requisitos tantos técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de la Calificación designado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Dr. Carlos Cerna Muñoz.

Mg. Ramírez García, Jaime Roberto

Asesor

DECLARATORIA LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, Linda Diana Díaz Quiñones con DNI 18176435 y Víctor Moisés Ramos Rodríguez con DNI 44921959, egresados de la carrera de Contabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Ciencias Administrativas y Económicas de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: "Incidencia de las Políticas de Cobranza en la Liquidez de la Empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015 – 2016", la que consta de un total de 85 páginas, en las que se incluye 14 tablas y 6 gráficos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los Autores.

Trujillo, 30 de enero del 2018

Linda Diana Díaz Quiñones

DNI 18176435

Víctor Moisés Ramos Rodríguez

DNI 44921959



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

Anexo 11

Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 30 días del mes de Enero del 2018, siendo las 11:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en
CONTABILIDAD (Indicar la Carrera Profesional)
Especialidad:(De ser el caso)
mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)
Bachiller: DÍAZ QUINONES, LINDA DIANA (Apellidos y Nombres)
quien desarrolló la Tesis Titulada: lucidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa FENIX DE ACERO SAC TRUTILLO 2015-2016
Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue
APROBADA por UNANIMIDAD (Aprobado o desaprobado (*)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))
emitiéndose el calificativo final de DIECISEIS (Letras) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**)) (Números)
Siendo las 12:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.
Presidente: Mg. JIMÉNEZ UBILLUS, Víctor (Dr. Mg/o Lic). (Apellidos y Nombres) (Firma)
Secretario: Mg. SEVILLANO GAMBOA, Juan (Dr. Mr. o Lic), (Apellidos y Nombres) (Rirma)
Vocal: Mg. RAMIREZ GARCÍA, Jaime Wallion (Dr. Mgso Lic). (Apellidos y Nombres)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**)Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 18 a 20



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

Anexo 11

Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los <u>30</u> días del mes de <u>Enero</u> del 2013 las <u>11:00</u> horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la de <u>CIENCIAS</u> <u>ADMINISTRATIVAS</u> Y <u>ECONÓMICAS</u> para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en	77
	•
CONTABILIDAD (Indicar la Carrera Profesional)	
Especialidad:	
(De ser el caso)	
mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)
Bachiller: RAMOS RODRÍGUEZ, Víctor Moises quien desarrolló la Tesis Titulado: (Apellidos y Nombres)	
lucidencia de las políticas de cobranza en la liga de la empresa FENIX DE ACERO SAC Trujillo 2015-2	uide 2
STOTE DE MECEO SAC Tragillo 2013 - 2	016
Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue	
APROBADO por UNANIMIDAD (Aprobado o desaprobado (*)) (En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de e	
emitiéndose el calificativo final de	xcelencia (**))
emitiéndose el calificativo final de <u>CATORCE</u> 14 (Letras) (CATORCE (Números)	-
Siendo las 12:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del	Jurado.
Presidente: Mg. JIMENEZ UBILLUS, Victor	2
Secretario: Mg. SEVILLANO GAMBOA, Juan (Firmly) (Dr. Mg. Lic). (Apellidos y Nombres)	
Vocal: Mg RAMIREZ GARCÍA, Jaime (Firma) (Dr. Mg. & Lic). (Apellidos y Nombres))

^(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

^(**)Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 18 a 20

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por habernos acogido desde el inicio de la carrera hasta su culminación.

A todas las autoridades, por permitirnos mejorar el nivel académico como profesionales y a los señores catedráticos, por sus enseñanzas y orientaciones, en este difícil camino hacia el éxito.

A nuestro asesor Jaime Roberto Ramírez García por su gran ayuda, colaboración, tiempo, apoyo, guía y dedicación para culminar con éxito esta investigación.

A la Empresa Fenix de acero S.A.C. que amablemente nos recibió y brindo todas las facilidades para poder realizar la investigación en la elaboración de nuestra tesis.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme siempre por el buen camino, a mi adorada y recordada madre Esperanza, por haberme formado con un espíritu positivo de buenos valores dándome la fortaleza y fuerza para seguir adelante. A mi querido esposo, hermanos, familiares por su amor, apoyo y confianza que tuvieron en mi durante todos mis estudios.

Diana.

A Dios por permitir lograr una de mis metas. A mis familiares y amigos que partieron al cielo. A mis padres quienes con su paciencia, sacrificio y amor estuvieron siempre a lo largo de mi formación estudiantil; a mis familiares amigos y compañeros que estuvieron conmigo estos años de estudios.

Víctor.

ÍNDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	i
APROBACIÓN DEL ASESOR	ii
DECLARATORIA LEGITIMIDAD DE AUTORIA	iii
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
INDICE	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CUERPO DEL INFORME	12
I. INTRODUCCION	12
1.1. Orientaciones generales	12
1.2. Planteamiento del problema	12
1.2.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2.2 Formulación del problema	13
1.2.2.1 Problema General	13
1.2.2.2 Problemas específicos	13
1.3. Formulación de los Objetivos	14
1.3.1 Objetivos Generales	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4. Justificación del Problema	15
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	16
2.1. Antecedentes del estudio.	16
2.2. Marco Teórico	20
2.3 Definición de conceptos	32

2.4. Formulación de hipótesis	35
2.4.1 Hipótesis general	35
2.4.2 Hipótesis específico	35
2.5. Variables	35
2.5.1 Operacionalización de las variables	35
III. MATERIAL Y METODO	37
3.1. Tipo y nivel de investigación	37
3.2. Población y muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	37
3.3. Diseño de investigación	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
3.5.1 Material de estudio	39
3.5.2 Métodos	39
IV. RESULTADOS	40
4.1. Presentación de resultados	40
4.2. Análisis e interpretación de resultados	40
V. DISCUSIÓN	61
VI. CONCLUSION	63
VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	64
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
IX. ANEXOS	67

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: "INCIDENCIA DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA FENIX DE ACERO S.A.C. PERIODOS 2015 - 2016" tiene como propósito dar a conocer de qué manera influye las políticas de cobranza en dicha empresa.

En el desarrollo de la presente investigación se empleó el método descriptivo ya que los datos se han obtenido por observación directa, porque recopila, selecciona y consolida la información. También se ha realizado una entrevista al responsable del área de Finanzas, quien está relacionado directamente con el tema a investigar.

El objetivo principal del estudio es determinar la incidencia de las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C., así como describir y analizar las diferentes políticas que se pueden emplear para la gestión de cobranzas.

La conclusión a la que hemos llegado es que las políticas de cobranzas no se han aplicado de manera eficiente, ya que han sido desfavorables para la obtención de liquidez de la empresa, así también que la gestión de cobranzas no ha sido controlada ni monitoreada, lo cual conlleva a no tener información oportuna para la toma de decisiones.

Palabras clave: Cuentas por Cobrar, Políticas de Cobranzas, Financiamiento, Liquidez, Morosidad, Crédito.

ABSTRACT

The research work entitled: "INCIDENCE OF THE COLLECTION POLICIES IN THE LIQUIDITY OF THE COMPANY FENIX DE ACERO S.A.C." is intended to make known in what way influences the policies of Collection in said company.

In the development of the present investigation, the descriptive method was used since the data has been obtained by direct observation, because it collects, selects and consolidates the information. There has also been an interview with the head of the Finance area, who is directly related to the topic to be investigated.

The main objective of the study is to determine the incidence of collection policies on the liquidity of Fénix de Acero S.A.C., as well as to describe and analyze the different policies that can be used to manage collections.

The conclusion I have reached is that collection policies have not been applied efficiently, as they have been unfavorable for obtaining liquidity from the company, and also that collection management has not been controlled or monitored. which leads to not having timely information for decision making.

Key words: Accounts Receivable, Collection Policies, Financing, Liquidity, Defaults, Credit.

I. INTRODUCCION

1.1. Orientaciones generales

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1 Descripción de la realidad problemática

En el mundo actual, las cuentas por cobrar continúan siendo hoy en día uno de los mayores problemas que enfrentan los administradores de las empresas. Dada a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial es de importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y puede afectar su capacidad de pago. La cadena de impagos sigue aumentando a un nivel tan grande, comprometiendo de esta forma a las empresas de brindar productos y/o servicios. Siendo un tema bastante vigente se hace necesario hacer un estudio profundo con la finalidad de actuar sobre el mismo para el logro de mayor eficiencia y eficacia en el sistema empresarial.

En ese sentido, las empresas a nivel nacional e internacional tienen como política de ventas otorgar créditos, los cuales se han transformado en los últimos años en un medio de ingreso fuerte desde el punto de vista mercantil, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, por tanto, se necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.

En la actualidad, la administración financiera tiene un papel importante, pues proporciona herramientas para evaluar los errores de dirección y adoptar las medidas correctas y oportunas que permitan rectificar conductas que posibiliten lograr los resultados deseados.

Las dificultades con la liquidez financiera de las empresas conducen al análisis de las cuentas por cobrar, como problema trascendental de la gestión empresarial. La aplicación de las herramientas de análisis financiero, imprescindibles para una buena toma de decisiones, debe ser un objetivo de primer orden en el contexto económico.

Del mismo modo, en otros estados las empresas al querer satisfacer las necesidades del mercado se ven obligados a pedir créditos para la adquisición de productos y así brindar un servicio, pudiendo satisfacer la demanda del consumidor optando por un nivel competitivo dentro de la región debido a la adquisición de nuevos proyectos y mejores equipos que logren posicionar a la empresa dentro del mercado.

A nivel local las ventas al 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 Fénix de Acero S.A.C.

Asimismo, fue necesario determinar de qué manera las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de ellas, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna.

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.

1.2.2 Formulación del problema

1.2.2.1 Problema General. -

¿De qué manera inciden las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. Trujillo periodos 2015 – 2016?

1.2.2.2 Problemas específicos. -

 a. ¿En qué sentido se implementan las políticas de cobranzas por ventas al crédito de la empresa Fénix de Acero S.A.C. durante los periodos 2015 – 2016?

- b. ¿Cuál es el nivel de ventas al crédito de la empresa Fénix de AceroS.A.C. durante los periodos 2015 2016?
- c. ¿Los niveles de liquidez son los mejores en la empresa Fénix de AceroS.A.C. durante los periodos 2015 2016?
- d. ¿Existe relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Fénix de Acero S.A.C. durante los periodos 2015 - 2016?

1.3. Formulación de los Objetivos

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar la incidencia de las políticas de cobranzas en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. 2015 - 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Fénix de Acero S.A.C. en los periodos 2015 – 2016.
- ❖ Determinar el nivel de ventas a crédito de la empresa Fénix de Acero S.A.C. periodos 2015 2016.
- Analizar el nivel de liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. en los periodos 2015 -2016.
- Analizar la relación que existe en las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Fénix de Acero S.A.C. durante los periodos 2015 - 2016

1.4. Justificación del Problema

El presente trabajo de investigación, nos hemos apoyado en libros de diferentes autores referidos a políticas de cobranza, crédito y liquidez para poder contrastar con la realidad obtenida en la empresa objeto de nuestro estudio. De otro lado se diseñó un cuestionario para poder obtener información necesaria para nuestra investigación.

Está investigación va a ser de mucha utilidad en todas las empresas comerciales que otorguen ventas al crédito a distintos clientes, sobre todo cuando realizan operaciones de venta al crédito las cuales en muchos casos se ejecutan sin seguir las pautas de una adecuada política de créditos preestablecida.

La presente investigación se justifica, porque va permitir analizar la importancia de las políticas de Cobranza, para lograr una mayor efectividad en la rotación de las cuentas por cobrar, también permitirá determinar el grado de incidencia que estas tienen en la liquidez de las empresas.

Desde el punto de vista financiero, las políticas de cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa.

La cual va ayudar a mejorar no solo las políticas de ventas al crédito sino a disminuir el índice de morosidad, a cumplir con sus obligaciones y mejorar la economía de la entidad.

Esto conllevara a solucionar los problemas frecuentes contribuyendo al aumento de los resultados financieros de las entidades económicas del país.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes del estudio.

Antecedentes Internacionales.

Noriega (2011) "Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala" este estudio se realizó en la ciudad de Guatemala en la universidad de San Carlos de Guatemala tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias. Utilizando el Método Científico de forma indagatoria, demostrativa y expositiva. Concluye que: la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%; dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. Reforzar el sistema de cobranza, cumplir con una administración eficiente de cartera con parámetros de crédito adecuados para asegurar una óptima gestión administrativa de cuentas por cobrar.

Carrasco (2013) "Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de Guayaquil" este estudio se realizó en la ciudad de Ecuador en la universidad Estatal de Milagro tesis para la obtención de ingeniería en contaduría pública autorizada y auditoría – CPA. Utilizando el Método Empíricos, inductivo- deductivo, analítico-sintético, histórico-lógico Concluye que: El mejoramiento del departamento de Crédito y Cobranzas aportará al buen desempeño de la organización, con el respectivo cuidado de los recursos de la empresa y superar el nivel de cartera vencida a niveles normales que tantos problemas serios han traído al flujo de efectivo que afectan principalmente el pago a proveedores.

Aranda (2010) "La administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar" este estudio se realizó en la ciudad de Cuenca – Ecuador en la universidad del Azuay tesis previa a la obtención del título de ingeniero comercial. Concluye que: La realización de este trabajo, ha conllevado a ejecutar muchas actividades de investigación para su desarrollo. En la presente tesis se puso énfasis en un

tema muy importante, no solo para comercial Vivar, sino para todas las empresas ya establecidas, que es administración de cuentas por cobrar, ya que son necesidades básicas y de mucha importancia que se debe implementar dentro de comercial Vivar, ya que su crecimiento y fortalecimiento de la empresa en la Ciudad depende de muchos factores y uno de los más relevantes es el manejo de Cuentas por cobrar.

Antecedentes Nacionales.

Lizárraga (2010) "Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate" Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú. Utilizando el método práctico, aplicativos. Concluye que: Cuando una empresa no cuenta con límites de crédito ésta se expone a aumentar los riesgos de morosidad, pues justamente un límite de crédito estudiado técnicamente sirve para medir la capacidad de pago de un cliente y en función de este estudio es que la empresa mitiga sus riesgos.

Aguilar (2013) "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. 2012". Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú. Concluye que: Corporación Petrolera S.A.C. carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado 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.

Pérez (2015), "Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Morí E.I.R.L.; durante el año 2013" Tesis para optar al título profesional de Contador Público. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Concluye que: La situación actual de las políticas y procedimientos del

otorgamiento de créditos de la empresa "Juan Pablo Morí E.I.R.L." donde el resultado de la cartera morosa determinó la existencia de 25 créditos a empresas del sector público 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.

Antecedentes Locales.

Uceda (2014) "Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de lima periodo 2013". Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Concluye que: Las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes. Asimismo, se analizó los tipos de venta, con que trabaja la empresa, que son; ventas al crédito con un 66% y ventas al contado con un 34%, esto nos afirma que la empresa realiza mayores ventas al crédito.

León (2013). "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, Trujillo, Perú. Utilizando el método no descriptivo simple. experimental, transversal, Concluyen procedimientos para el procesos de recuperación de los créditos; el mismo que sirvió de base para determinar la estimación de la cuentas de cobranza dudosa, brindando de esa manera una mejor gestión administrativa del efectivo de la organización, queda demostrado que el análisis y evaluación de los créditos de los clientes morosos contribuyen a una efectiva presentación razonable de los Estados Financieros en la unidad económica tal como se ha detallado en el Estado de Situación Financiera después de la implementación.

Loyola (2016) "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo". Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Utilizando el método descriptivo. Concluye que: La empresa carece de una política de cobranza consistente, pues, aunque el plazo establecido para el pago de los clientes se sitúa entre 15 y 30 días, la realidad indica que los clientes demoran en cancelar su deuda mucho más tiempo del acordado inicialmente. Lo cual a mayor tiempo transcurrido conlleva a que se provisione estas cuentas como de cobranza dudosa, el tiempo pueden convertirse en incobrables generando de esta manera un menor índice no sólo de liquidez sino también de rentabilidad para la empresa.

2.2. Marco Teórico

Políticas de Cobranza:

Apaza (2009), comenta que para conocer lo que encierra la frase "POLÍTICA DE COBRANZA" tenemos que entender que Política es el conjunto de normal, reglamentos, formas de trabajo, etc., las cuales son inmovibles, es decir, su cumplimiento es constante.

En el caso de Política de Cobranza, se refiere al conjunto de normas y metodología que una empresa tiene que tomar en cuenta para lograr un sistema de cobro en forma efectiva y eficiente, en general si es una empresa que siempre ve sus ingresos a futuro con las ventas al crédito.

Una variable que la Política de Cobranza nos genera, es advertir en qué tipo de mercado se mueve un negocio, pues no es el mismo tipo de política para todas las empresas, al elegir una política de cobranza no recomendada para el sector mercantil en el que esta una empresa ocasionaría una disminución en el cumplimiento del cobro de los ingresos proyectados a futuro, y por ende un desbalance entre la inversión e ingresos.

Estos procedimientos a seguir tienen que ser diseñados de tal forma que puedan controlar tanto el tiempo que va a tardar en recuperar las cuentas por pagar, como la concientización del cliente a cumplir su promesa de pago a la fecha de vencimiento pactada, que de no ser el caso, este contemplada en la misma política, medidas correctivas para presionar (ya sea de forma sutil o agresiva), a que el cliente cumpla con su promesa de pago.

Como consecuencia de incobrabilidad de los créditos otorgados, se debe establecer también en las Políticas de Cobranzas, una evaluación constante de estos riesgos, de tal forma que minimicen lo máximo posible dicho riesgo de incobrabilidad, que podría interferir en el desarrollo constante de otras aéreas que dependen también del efectivo cobro de los créditos concedido a clientes. (p.573)

Tipos de Política de Cobranza:

Vera (2014) señala que conforme una empresa se va desarrollando en el mercado que eligió, al momento de adoptar una Política de Cobranza, se debe tener en cuenta que existen tres formas de cómo cobrarles a sus clientes, pues dichos clientes no reaccionan de la misma manera a la forma de cobro que la empresa establece.

Al llegar al punto de cómo efectivizar el cobro del crédito otorgado al cliente, tenemos que ver en cuál de los siguientes tipos de cobro estaría inmerso nuestros clientes:

- Políticas Restrictivas: Como su mismo nombre lo indica, restringe al cliente, lo controla de tal modo que le minimiza la posibilidad de renovar un crédito, los plazos que se le da son a muy corto plazo; esto con el motivo de disminuir al máximo el riego de obtener una cuenta incobrable en el futuro, pero así como presionamos al cliente para que cancele su deuda, corremos el riesgo de que el cliente deje de comprar nuestros bienes y/o servicios por la excesiva presión que ejercemos para obtener el pago de las ventas al crédito.
- Políticas Liberales: Al contrario de las políticas restrictivas, las políticas liberales otorgan bastante crédito, se le considera una política suelta, no presiona a los clientes a pagar en el momento oportuno, es más comprensible a la falta de liquidez de sus clientes. La gran consecuencia con este tipo de política el que, así como da gran prorroga a las cuentas por cobrar, aumenta también el riesgo de incobrabilidad, disminuyendo así los ingresos futuros, perjudicando a las demás áreas que necesitan de dicha proyección.

Políticas Racionales: Ni tan restrictiva ni tan suelta, las políticas racionales plantean el buen trato al cliente, pero sin que el cliente pague cuando vea conveniente, a la misma vez que exige la promesa de pago, pero sin llegar a asfixiar al cliente, evitando así que el riesgo de incobrabilidad suba y que nuestra cartera de clientes disminuya. Esta

política propone otorgar créditos a los clientes de forma razonable, de tal forma que otorgue plazo para generar el efectivo necesario y así cancelar su deuda, extendiendo el vencimiento si es necesario para hacer sentir al cliente que nos comprometemos también con sus políticas de trabajo, pero presionando de forma sutil a que la extensión de plazo es un caso excepcional y no acostumbrar al cliente a que siempre va a tener dicha excepción.

Esta última política es la más recomendada en la mayoría de empresas, pues equilibra el riesgo de incobrabilidad, la buena atención al cliente y la estimación de ingresos futuros.

Las políticas de crédito y las de cobranza inciden en el otorgamiento de los créditos.

Una vez explicadas cada una de las políticas que existen para el control de las cuentas por cobrar, es necesario también entender que en cualquiera de las tres políticas existe un sistema a seguir que permita recordar al cliente que posee una deuda con su proveedor.

Dicho procedimiento a seguir marca la forma más idónea de cobro, de las cuales forman la estructura básica que el encargado del área de cobro debe tener en cuenta como son:

- 1. Llamadas Telefónicas: Es la primera herramienta que se debe tener, pues es la forma más directa de solicitar, si no es el pago de lo adeudado, programen el pago de las facturas ya vencidas. También es una forma de interacción cliente proveedor más social y cálida, siempre que la persona encargada del cobro tenga los valores de respeto, amabilidad y carisma para tratar bien al cliente e inducirle a cancelar lo adeudado de forma sutil pero firme.
- Correo Corporativo: Esta herramienta se puede usar a la par con las llamadas telefónicas, como un mensaje recordando que el cliente posee facturas pendientes de pago con su proveedor. Los correos electrónicos pueden resultar muy útil en las cobranzas, pues es una

forma de sustentar que se le está haciendo recordar al cliente que existe deudas pendientes de su parte, y que hasta el momento del último correo aun no regulariza su deuda.

También sirve como indicador de progreso en la gestión de cobro, así como medir si el cliente es confiable como para otorgarle más crédito o presionarlo un poco más.

- 3. Visita al Cliente: Si no existe comunicación con el cliente a pesar de las llamadas telefónicas y los correos corporativos, y corre el riesgo de que el cliente no page la deuda, es recomendable efectuar una visita a la oficina del cliente, ya sea con el encargado de los pagos o con el mismo gerente (si el cliente así lo consiente), para dialogar sobre los posibles problemas que pueda tener el cliente para no cancelar la deuda. Este punto del cobro es crítico, pues depende del dialogo que tengamos, para saber si el cliente nos va a regularizar la deuda, para esto el encargado de cobranza tiene que estar predispuesto a darle todas las facilidades al cliente pera el pago, pero también tiene que ser lo suficientemente inteligente como para inducir al cliente a cancelarnos la deuda otorgándole, por ejemplo, nueva prórroga de crédito pero sin perjudicar con ello la planeación que otras áreas tenían con el ingreso futuro de esa cobranza.
- 4. Carta Notarial: Si las llamadas, correo o visitas no hacen efecto alguno en el cliente para regularizar su deuda, se puede recurrir a la carta notarial; la cual es una carta formal visada por un notario el cual advierte al cliente que a la fecha de dicho documento no se ha cancelado la deuda, por lo tanto, es la última petición de pago antes que procedamos a notificar dicha deuda a los principales centros de riesgo. Cuando se llega a este punto se tiene que tener sumo cuidado, pues esta acción podría llegar a tener incomodidad con el cliente, corriendo el riesgo de romper relaciones comerciales que podrían afectar los ingresos futuros que tengamos con el cliente. La carta notarial también se le considera como la antesala y sustento a una cuenta incobrable.

5. Acciones Legales: Si en caso la deuda es considerable, es recomendable entablar acciones legales para el cumplimiento de la deuda, para lo cual se corre el riesgo de invertir bastante en el litigio y obtener poco o nada de parte el cliente, llegando incluso a que este último quiebre o que el futuro ya no solicite nuestra mercadería o servicios.

El recurso legal directo no solo es costoso, sino que además puede forzar la quiebra del deudor, lo cual reduciría la posibilidad intercambios comerciales futuros sin garantizar en definitiva el pago del monto vencido.

Algunas empresas, para evitar todo este sistema de cobro, optan por tercerizar sus cobros, contratando agencias especializadas en el cobro a clientes (en especial morosos) obteniendo una comisión por ello, la cuales son un tanto costosas. (p.813).

El encargado de la cobranza: Así como se tiene que conocer las diferentes políticas de cobranza y el sistema base de cobro, se tiene que encontrar al profesional idóneo para asumir un puesto tan delicado; y es así pues dicho encargado va a interactuar de forma directa con el cliente. Por ello la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización.

Un buen encargado de cobranzas debe estar predispuesto a conciliar, es decir, dar a entender al cliente que comprende la situación (o la excusa) del porque no puede abonar lo adeudo, dándole facilidades para que pueda pagar, esto porque se tiene que buscar el equilibrio entre que el cliente page su deuda y mantenga en todo momento su buena voluntad de pagar sus cuentas adeudadas por el bien o servicio hecho.

A la misma vez que el encargado de cobranzas debe ser paciente y comprensivo con el cliente, eso no amerita que no cobre con rapidez la deuda. Suena imposible, pero para eso el profesionalismo del encargado de

cobranza debe darle salidas al cliente con títulos valores como letras o cheques diferidos, en donde interviene el banco dándonos liquides mientras el cliente reúne el efectivo necesario para cancelar la deuda.

El encargado de cobranza tiene que saber en qué momento ampliar o restringir el crédito, porque si el cliente es irresponsable y le ampliamos el crédito, va a seguir endeudándose con nosotros provocando su quiebra por cuentas que no va a poder pagar, y a nosotros la perdida de ese ingreso futuro calificándola como incobrable. Para ello tiene que clasificar a cada cliente, si es responsable o no, y hasta qué punto es necesario ampliar o restringir el crédito.

También se debe tener en cuenta que de su buena gestión depende la operatividad de las demás áreas, así como la buena estabilidad de la empresa entre los ingresos y gastos, pues al estancar los ingresos con una cartera de morosidad alta, significaría que no existe liquides para asumir gastos y costos necesarios para seguir brindando servicios, obligando a la empresa a buscar financiamiento externo como son pagares, préstamos hipotecarios, etc., terminando con una reducción cada vez mayor si la cartera de morosidad sigue aumentando, provocando la quiebra de la empresa.

En conclusión, el perfil de un encargado de cobranzas debe ser eficiente, eficaz, amable e intuitivo, para saber cómo tratar al cliente, en qué momento otorgarle o restringirle el crédito y mantener su cartera de morosidad lo más baja posible.

La liquidez:

La liquidez en una empresa es contar con dinero en forma inmediata para cubrir las deudas más urgentes, sea estas en nuestras bóvedas o en cuentas bancarias. Al respecto;

Flores (2013) señala que, "Es la capacidad de pago que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones conforme estos se vayan venciendo, es decir, cumplir con cancelar dicho pasivos" (p.147).

Crédito:

La capacidad del vendedor de "confiar" son operaciones financieras en la que una persona efectúa un préstamo por una cantidad específica de efectivo a otra persona en la que el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada con sus respectivos intereses devengados, en el tiempo y lapso determinado para dicho préstamo. Al respecto;

Monroy (2013) señala que, La palabra crédito proviene del latín, del verbo credere: creer). Significa confiar o tener confianza. Derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora, una cantidad de dinero que le ha sido confiada por cierto tiempo, con un pago o cargo adicional, normalmente representado por intereses. Es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, la confianza que se tiene en la capacidad, posibilidad, voluntad y solvencia del deudor, para el cumplimiento de la obligación de devolución contraída, más los intereses pactados (p.124).

Cuentas por cobrar:

Consiste en el crédito que una empresa otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo no corriente. Al respecto;

Meza (2007) señala que, Las cuentas por cobrar son los montos que cargan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las transacciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las transacciones de la empresa.

Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diferentes transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros (p.63).

Solvencia Económica:

Es la disposición de la empresa para enfrentar, cumplir obligaciones y pagos de manera inmediata a proveedores, financieros, etc. ser solvente es contar con los bienes y recursos necesarios para respaldar el endeudamiento contraído. Al respecto;

Aso bancaria (2013) señala que La solvencia económica es básicamente la capacidad que tiene una persona para ocuparse de las obligaciones adquiridas. También se puede decir que es el respaldo con el que cuenta para atender sus necesidades, por ejemplo, su salario o alguna renta

Es así como un banco evalúa la relación entre lo que tiene y lo que debe para demostrar solvencia económica, con el resultado esperado que sea más lo que ingresa que lo que egresa.

Igualmente, mide el respaldo de los activos y patrimonio que pueda tener sobre todo cuentas de ahorro, inversiones o propiedad raíz con respecto a los pasivos actuales o deudas asignándole diferentes niveles de capacidad financiera. Lo anterior permite determinar qué tan arriesgado es para el banco concederle uno o más préstamos.

Políticas de crédito:

Las políticas de crédito son una forma de transacciones comerciales basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas. La empresa debe desarrollar las fuentes de información crediticia apropiadas y métodos de análisis de crédito. Al respecto;

Arellano (2014) señala que "Son una secuencia de lineamientos que se siguen con el objetivo de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder". 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" (p.34).

Pacheco (2010) plantea que "Es correcto que las empresas prefieren vender al contado, pero las presiones como la crisis, la competencia, entre otras, las llevan

a la decisión de otorgar créditos como estrategia para incrementar su cartera de clientes siempre y cuando el mercado sea viable" (p.113).

Ratios Financieros:

Las ratios financieras nos facultan analizar los aspectos favorables y desfavorables de la situación económica y financiera de una empresa. Sirven para diagnosticar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo.

Al respecto; Barzola (2013) señala que, Para poder entender el adecuado comportamiento de las empresas, es menester observar el análisis de su situación financiera, apoyado en los ratios financieros y lo esencial que es su aplicación correcta. Los ratios financieros son indicadores calculados en base a información conocida de los valores de las diversas cuentas señaladas en los Estados Financieros. Estos indicadores son fundamentales ya que, gracias a su descripción cuantitativa, permiten vislumbrar la realidad empresarial de una forma sencilla. No obstante, los ratios por sí solos no brindan respuestas o soluciones fantásticas para la empresa, sino más bien su ayuda radica en plantear preguntas que llevarán al análisis profundo de la situación empresarial, examinando sus causas y posibilitando la predicción de su comportamiento futuro (p.115).

Ratios de Liquidez

Caballero (2010) comenta que miden la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Es decir, consiste en la facilidad que la empresa tiene para convertir sus activos en dinero en efectivo sin incurrir en pérdidas significativas de su valor, en ese sentido, de tener liquidez.

Razón Corriente

Este ratio muestra la capacidad de pago de la empresa con sus deudas en un momento dado. A mayor ratio, mayor capacidad de la empresa para hacer frente obligaciones; en cambio, para ratios bajos, existe gran probabilidad de la suspensión de pagos a terceros.

La situación ideal de la empresa se da cuanto más cerca esté del 1 ese resultado. Un ratio de 1 o cercano a ese valor supone que los fondos permanentes estarían financiando el activo de la empresa

Prueba Ácida

Es una razón muy similar a la razón corriente. Para calcularla, se excluye de los activos corrientes la cifra del inventario y se divide esta diferencia por el total del Pasivo Corriente.

Capital Neto De Trabajo, esta razón se obtiene al descontar de las obligaciones corrientes de la empresa todos sus derechos corrientes.

CNT = PASIVO CORRIENTE - ACTIVO CORRIENTE

29

Índice De Solvencia, Este considera la verdadera magnitud de la empresa en cualquier instancia del tiempo y es comparable con diferentes entidades de la misma actividad.

Rotación de Cuentas por Cobrar

Indica las veces en las que la inversión (ctas por cobrar) ha sido recuperada durante el ejercicio, y por ende puede ser utilizada para medir su cobranza. Señalando el número de veces que el saldo promedio de las cobranzas por ventas al crédito pendientes ha sido liquidado durante el año. Debe precisarse que, para hacer la evaluación del resultado, se necesita compararlo con el plazo medio de crédito que la empresa otorga a sus clientes.

Margen de Utilidad Neta

Mide el porcentaje de cada UM de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, hayan sido deducidos. A medida que más grande sea el margen neto de la compañía es mejor.

Este ratio permite evaluar si el esfuerzo hecho en la operación durante el periodo de análisis, está produciendo una adecuada retribución para el empresario.

El Estado de Situación Financiera:

El Estado de Situación Financiera es un estado financiero básico que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa y está estructurado por el Activo, Pasivo y Patrimonio. Ejemplo (una foto) de lo que tiene y debe en cualquier momento. Al respecto;

Apaza, (2011) Señala que, es el documento que bajo la forma de un inventario presenta en una fecha concreta todos los activos físicos y financieros y todas las deudas de la empresa, susceptibles de valoración económica.

Desde este punto de vista, el estado de situación será una "fotografía" (no una secuencia de imágenes) de la situación patrimonial, para lo cual será preciso la agrupación de todos los elementos en unas cuentas, cada una de las cuales debe reflejar partidas o contenidos iguales y homogéneas, o como mínimo, asimilables (p.213).

Objetivos Generales de los Estados Financieros

Zeballos (2013) Señala que, la contabilidad es un sistema de información, por lo tanto, se justifica su utilización. Los objetivos principales son:

- a) Proporcionar a los accionistas u otros que tengan que ver directamente con el negocio de la empresa, la información útil que les posibilite comparar y evaluar el capital de trabajo.
- b) Permite evaluar la capacidad de la administración en cuanto al uso eficaz de los recursos y que permita generar efectivo y equivalente de efectivo.
- c) Informar acerca de las transacciones mercantiles de la empresa, afín de conocer la capacidad generadora de las utilidades.
- d) A través de los EE. FF se conoce si es conveniente invertir, endeudarse o vender.
- e) La información financiera se debe realizar en forma periódica y con ciertas predicciones que sean comparables con los EE.FF. reales.

 f) Apoyar a la gerencia en la planeación, organización, dirección y control de los negocios.

g) Sirve de base para tomar decisiones sobre inversiones y financiamiento (p.479).

2.3 Definición de conceptos

Empresa: La Empresa es una organización que convierte factores en bienes y servicios que puede vender, desde la más común (unipersonales) hasta las más complejas y de gran diversidad y potencialidad.

Cliente: Individuo u organización que realiza una operación de compra.

El término cliente permite mencionar a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales.

Crédito: Cambio de una prestación presente por una contraprestación futura, es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe después.

Cobranzas: Es el proceso formal de presentar al girado un documento para que los pague o acepte. También es un conjunto de acciones destinadas a recuperar los créditos en términos favorables, todo proceso de otorgamiento de crédito concluye en la cobranza.

Comprobantes de pago: El comprobante de pago es el documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios; por lo que es considerado como una prueba de posesión de un bien y puede servir de constancia frente a terceros.

Liquidez: Característica de un activo consistente en la probabilidad de recuperar de una manera eficiente e íntegra su valor en dinero efectivo.

Política: Una política es el curso general de acción para situaciones recurrentes, direccionadas para lograr los objetivos establecidos por la institución. Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, generales en la toma de decisiones.

Políticas de crédito: Proceso que comprende las actividades dirigidas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita subir al máximo el rendimiento sobre la inversión.

Morosidad: Es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que una persona se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación establecida, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con el atraso en el pago de una deuda exigible.

Cuentas por cobrar: Son obligaciones exigibles provocadas por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto similar.

Créditos comerciales. Son operaciones en las que el vendedor entrega la mercancía y el comprador abona su importe una vez transcurrido un plazo convenido. Esta forma de crédito no tiene coste para el comprador cuando no se aplica un recargo al pago aplazado.

Cuentas de cobranza dudosa: Representan montos acumulados por las pérdidas sufridas en la cartera de cobranza, declarados incobrables técnicas y legalmente.

Flujo de caja: Es la presentación sobre un cuadro, en cifras, para diversos períodos hacia el futuro, y para diversos ítems o factores, de cuando va a entrar o salir, físicamente, dinero.

El flujo de caja solo contiene movimientos de dinero (entrada o salida) en efectivo registrado en el periodo en que se prevea que ocurran físicamente.

Utilidad: En el campo de la economía y las finanzas, la utilidad está asociada a la ganancia que se obtiene a partir de un bien o una inversión.

Capital de trabajo: Se refiere como capital de trabajo a la capacidad de una compañía, empresa o institución para llevar a cabo sus actividades con regularidad en el corto plazo. Éste puede ser calculado como los activos que superan en relación a los pasivos de corto plazo.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Las cuentas por cobrar inciden significativamente en la liquidez de la Empresa Fénix de Acero S.A.C.

2.4.2 Hipótesis específico

- Las implementaciones de las políticas de cobranza por ventas al crédito influyen positivamente en la empresa Fénix de Acero S.A.C.
- Los niveles de las ventas al crédito son significativos en la empresa Fénix de Acero S.A.C.
- Los niveles de liquidez son adecuados en la empresa Fénix de Acero S.A.C.
- Las cuentas por cobrar se relacionan directamente con la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C.

2.5. Variables

2.5.1 Operacionalización de las variables

VARIABLE A	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN			
INVESTIGAR	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable					
Independiente POLITICAS DE COBRANZA	Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.	Son procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento	Políticas Racionales	 ✓ Llamadas telefónicas ✓ Correos electrónicos ✓ Visitas al cliente ✓ Carta notarial ✓ Acciones legales 	✓ Documentos ✓ Entrevista
Variable Dependiente LIQUIDEZ	La falta de liquidez influye en la situación jurídica legal, lo que obliga a la empresa que se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, con acreedores.	Indicador financiero que mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo	Ratios de Liquidez	 ✓ R. de liquidez corriente. ✓ R. razón acida ✓ R. rotación de cuentas por cobrar ✓ R. margen de utilidad 	✓ Observación✓ Documentos

Fuente: Los investigadores

III. MATERIAL Y MÉTODO

3.1. Tipo y nivel de investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como una INVESTIGACIÓN APLICADA, porque los alcances de esta investigación son más prácticos, aplicativos y se auxilia de leyes, normas, manuales y técnicas para el recojo de información.

Todo este planteamiento, representa el sustento empírico y numérico que nos permitirá llegar a las conclusiones del trabajo de investigación.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por todas las operaciones de ventas, cobranzas y los Estados Financieros de la empresa desde el 2014 inicio de actividades hasta la fecha de la empresa Fénix de Acero S.A.C.

3.2.2 Muestra

La muestra está conformada por las operaciones de ventas, cobranzas y los Estados Financieros de los años 2015 y 2016 de la empresa Fénix de Acero S.A.C.

3.3. Diseño de investigación

Diseño no experimental, descriptiva simple.

El diseño utilizado en la presente investigación es el Diseño de una sola casilla, pues el objeto de estudio será la empresa de transportes Fénix de Acero S.A.C. de la Provincia de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

❖ Técnicas:

- Observación
- Documentos
- Entrevista
- Investigación bibliográfica

Procesamiento de datos

La empresa Fénix de Acero S.A.C. de la ciudad de Trujillo tuvo el siguiente proceso.

- La Observación: Verificamos que existen cuentas pendientes de cobro, la cual disminuye liquidez en caja y falta de asesoramiento al área de cobranzas.
- La recolección de documentos: Se tomará como referencia los Estados Financieros 2015 y 2016 y Ratios Financieros que permite tener una idea del desarrollo y las características de los procesos.
- A partir de la aplicación de la Entrevista: Permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Este instrumento se ha aplicado para obtener información con respecto a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Fénix de Acero S.A.C.
- La Investigación bibliográfica: Se ha recopilado datos de las normas legales, administrativas, libros, revistas, trabajos de Investigación en Internet relacionados con las cuentas por cobrar para realizar el trabajo de investigación de la empresa comercial Fénix de Acero S.A.C.

Recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos

Estados Financieros
 Se tomará como principal instrumento de recolección, información
 los Estado Financieros trimestrales de los años 2015 y 2016.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

3.5.1 Material de estudio

Transversal

Porque se recolectarán datos de un solo momento y su propósito es de describir variables y analizar su interrelación en un momento dado no existe continuidad en el eje del tiempo.

3.5.2 Métodos

- Método
 - Descriptivo Simple

Porque su desarrollo merece la descripción actual de la situación financiera de la empresa Fénix de Acero S.A.C. así como los procesos de cambio que se va a generar de acuerdo a las adecuadas políticas que aseguren la correcta gestión de cuentas por cobrar. Ya que mediante el cual recolectaremos datos e información que nos sirvan de soporte para describir la situación tal como es de la empresa en investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1 Reseña histórica

FENIX DE ACERO S.A.C. es una empresa peruana localizada en LA LIBERTAD, TRUJILLO, LA ESPERANZA, inicio sus actividades económicas el 09/09/2014. Esta empresa fue inscrita el 09/09/2014 como una Sociedad Anónima Cerrada con RUC número 20560101148.

Su objetivo es brindar mayor satisfacción y comodidad a los clientes en cuanto a la entrega oportuna de suministros de ferretería y materiales de construcción.

Con una atención personalizada, la capacidad de promover y abastecerse de productos reconocidos a nivel nacional, hace de esta empresa una organización fuerte, capaz de alcanzar un desarrollo sostenible con objetivos a satisfacer cada día mejor las necesidades requeridas por el cliente.

4.1.2 Servicio de proporciona la empresa Fénix de acero S.A.C.

La empresa Fénix de Acero S.A.C. su función principal es ofrecer materiales, herramientas para todo tipo de trabajo en construcción, alambres, tubos accesorios para electricidad.

Productos de alta calidad y un buen servicio, su lema es constancia y trabajo.

4.2. Análisis de la entrevista realizada e interpretación de resultados

Mostraremos tablas de forma trimestral mediante la cual se indica el detalle de morosidad de todo el año 2015. Empezaremos por el mes de enero al mes de abril, el mismo que contiene información necesaria para el análisis, teniendo en cuenta que el promedio de días de crédito otorgado a sus clientes es de 20 días, así lo manifestó el gerente financiero en la entrevista realiza.

TABLA N° 01: DETALLE DE MOROSIDAD DEL 01 ENERO AL 30 ABRIL 2015

	DETALLE			PR	OCEDIMIENTO)		
Nº	CLIENTE	DEUDA TOTAL	MORA	AVISO VENCIMIENTO	COBRANZA 1 LLAMADAS CORREOS	COBRANZA 2 VISITA A DOMICILIO	COBRANZA 3 CARTA NOTARIAL I	COBRANZA 4 CARTA NOTARIAL II
1	CLIENTE 1	176,981.00	82,661.00	Х	X			
2	CLIENTE 2	168,571.00	65,381.00	Х	Х	Х	Х	Х
3	CLIENTE 3	163,258.00	93,154.00	Х	Х			
4	CLIENTE 4	228,469.00	52,082.23	X	Х	Х		
5	CLIENTE 5	145,992.00	79,498.00	Х	Х	Х		
6	CLIENTE 6	245,982.00	55,400.00	Х	Х	Х	Х	
7	CLIENTE 7	154,867.42	78,921.00	Х	Х	Х		
8	CLIENTE 8	115,691.00	63,798.00	Х	Х			
9	CLIENTE 9	273,540.00	90,366.00	X	X	X	X	
10	CLIENTE 10	165,621.00	78,753.00	X	X			
11	CLIENTE 11	177,820.00	93,589.00	X	X			
12	CLIENTE 12	223,370.00	75,514.00	Х	Х			
13	CLIENTE 13	158,594.42	88,984.00	X	X	Х		
	TOTAL	2,398,756.84	998,101.23					

COMENTARIO:

En la Tabla N°1 se visualiza la relación de clientes que al cierre del mes de enero - abril 2015 presentan importes en mora, sumando un total de S/ 998,101.23

Se clasifica el procedimiento de cobranza realizada y se indica en qué fase la regularización de la mora se efectuó. Ultima "X" detallada

TABLA N° 02: RESUMEN DE MOROSIDAD ENERO - ABRIL 2015

Etapa de Procedimiento	Días de morosidad	Nº Clientes	% Clientes	Importe	% Importe
	Dias ac illorosidad			•	•
Cobranza 1	11	6	46%	487,469.00	49%
Cobranza 2	9	4	31%	299,485.23	30%
Cobranza 3	6	2	15%	145,766.00	15%
Cobranza 4	3	1	8%	65,381.00	6%
TOTAL	29	13	100%	998,101.23	100%

En la Tabla N°2 se puede observar que, de la cartera de clientes, los calificados como morosos al cierre del mes de enero - abril 2015 fueron 13, es decir 13 clientes tuvieron deuda vencida con atraso.

Luego de realizar la GESTION DE COBRANZA y aplicar el procedimiento respectivo se obtuvieron los siguientes resultados:

Con la carta de cobranza 1 se logró recuperar en 11 días la deuda en MORA de 6 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 46% de la cartera morosa, del importe de S/487,469.00

Con la carta de cobranza 2 se logró recuperar en 9 días la deuda en MORA de 4 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 31% de la cartera morosa, del importe de S/299,485.23

Con la carta de cobranza 3 se logró recuperar en 6 días la deuda en MORA de 2 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 15% de la cartera morosa, del importe de S/145,766.00

Con la carta de cobranza 4 se logró recuperar en 3 días la deuda en MORA de 1 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 8% de la cartera morosa, del importe de S/65,381.00

TABLA N° 03: DETALLE DE MOROSIDAD DEL 1 DE MAYO AL 31 DE AGOSTO 2015

	DETALLE			PRO	CEDIMIENTO			
Nº	CLIENTE	DEUDA TOTAL	MORA	AVISO VENCIMIENTO	COBRANZA 1 LLAMADAS CORREOS	COBRANZA 2 VISITA A DOMICILIO	COBRANZA 3 CARTA NOTARIAL I	COBRANZA 4 CARTA NOTARIAL II
1	CLIENTE 1	274,256.00	94,365.00	Х	Х			
2	CLIENTE 2	298,587.00	64,542.00	Х	Х	Х	Х	
3	CLIENTE 3	151,283.00	96,286.00	X	Х			
4	CLIENTE 4	261,290.00	51,801.00	X	X	Х		
5	CLIENTE 5	211,324.00	88,232.00	X	X	Х		
6	CLIENTE 6	176,125.02	119,806.00	Х	X			
7	CLIENTE 7	271,319.00	96,324.00	Х	Х	Х	Х	Х
8	CLIENTE 8	234,398.00	127,920.00	Х	Х			
9	CLIENTE 9	158,532.00	123,248.00	X	X	Х		
10	CLIENTE 10	225,841.00	86,400.00	Х	Х			
11	CLIENTE 11	259,763.00	91,446.00	Х	Х	Х	Х	
12	CLIENTE 12	178,630.00	127,079.17	Х	Х			
	TOTAL	2,701,348.02	1,167,449.17					

COMENTARIO:

En la Tabla N°3 se visualiza la relación de clientes que al cierre del mes de mayo - agosto 2015 presentan importes en mora, sumando un total de S/ 1, 167,449.17

Se clasifica el procedimiento de cobranza realizada y se indica en qué fase la regularización de la mora se efectuó. Ultima "X" detallada

TABLA N° 04: RESUMEN DE MOROSIDAD MAYO - AGOSTO 2015

Etapa de Procedimiento	Días de morosidad	Nº Clientes	% Clientes	Importe	% Importe
Cobranza 1	15	6	50%	651,856	56%
Cobranza 2	8	3	25%	263,281	23%
Cobranza 3	4	2	17%	155,988	13%
Cobranza 4	2	1	8%	96,324	8%
TOTAL	29	12	100%	1,167,449	100%

En la Tabla N°4 se puede observar que, de la cartera de clientes, los calificados como morosos al cierre del mes de mayo - agosto 2015 fueron 12, es decir 12 clientes tuvieron deuda vencida con atraso.

Luego de realizar la GESTION DE COBRANZA y aplicar el procedimiento respectivo se obtuvieron los siguientes resultados:

Con la carta de cobranza 1 se logró recuperar en 15 días la deuda en MORA de 6 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 50% de la cartera morosa, del importe de S/ 651,856.00

Con la carta de cobranza 2 se logró recuperar en 8 días la deuda en MORA de 3 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 25% de la cartera morosa, del importe de S/263,281.00

Con la carta de cobranza 3 se logró recuperar en 4 días la deuda en MORA de 2 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 17% de la cartera morosa, del importe de S/155,988.00

Con la carta de cobranza 4 se logró recuperar en 2 días la deuda en MORA de 1 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 8% de la cartera morosa, del importe de S/ 96,324.00

TABLA N° 05: DETALLE DE MOROSIDAD DEL 1 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2015

	DETALLE		PROCEDIMIENTO								
Nº	CLIENTE	DEUDA TOTAL	MORA	AVISO VENCIMIENTO	COBRANZA 1 LLAMADAS CORREOS	COBRANZA 2 VISITA A DOMICILIO	COBRANZA 3 CARTA NOTARIAL I	COBRANZA 4 CARTA NOTARIAL II			
1	CLIENTE 1	249,651.00	64,562.00	Х	Х						
2	CLIENTE 2	322,694.00	96,254.00	X	Х	Х	Х				
3	CLIENTE 3	99,513.00	87,582.20	Х	Х						
4	CLIENTE 4	238,325.00	19,658.00	x	Х	Х					
5	CLIENTE 5	163,625.00	77,368.00	Х	Х	Х					
6	CLIENTE 6	241,533.00	95,295.00	Х	Х	Х					
7	CLIENTE 7	157,692.00	81,341.00	х	Х	Х	Х				
8	CLIENTE 8	128,862.00	132,813.00	х	Х						
9	CLIENTE 9	263,322.00	102,952.00	х	Х						
10	CLIENTE 10	230,391.17	86,328.20	х	Х						
11	CLIENTE 11	262,791.00	91,420.00	x	Х	Х					
12	CLIENTE 12	236,862.00	81,240.00	X	Х	Х	Х	Х			
13	CLIENTE 13	152,735.00	73,114.00	Х	Х						
14	CLIENTE 14	153,451.00	97,336.00	Х	Х						
15	CLIENTE 15	258,230.00	85,984.00	Х	Х						
	TOTAL	3,159,677.17	1,273,247.40								

COMENTARIO:

En la Tabla N°5 se visualiza la relación de clientes que al cierre del mes de septiembre - diciembre 2015 presentan importes en mora, sumando un total de S/ 1, 273,247.40

Se clasifica el procedimiento de cobranza realizada y se indica en qué fase la regularización de la mora se efectuó. Ultima "X" detallada

TABLA N° 06: RESUMEN DE MOROSIDAD SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2015

Etapa de Procedimiento	Días de morosidad	Nº Clientes	% Clientes	Importe	% Importe
Cobranza 1	12	8	53%	730,671	53%
Cobranza 2	8	4	27%	283,741	27%
Cobranza 3	6	2	13%	177,595	13%
Cobranza 4	3	1	7%	81,240	7%
TOTAL	29	15	100%	1,273,247	100%

En la Tabla N°6 se puede observar que, de la cartera de clientes, los calificados como morosos al cierre del mes de septiembre – diciembre 2015 fueron 15, es decir 15 clientes tuvieron deuda vencida con atraso.

Luego de realizar la GESTION DE COBRANZA y aplicar el procedimiento respectivo se obtuvieron los siguientes resultados:

Con la carta de cobranza 1 se logró recuperar en 12 días la deuda en MORA de 6 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 53% de la cartera morosa, del importe de S/ 730,671.00

Con la carta de cobranza 2 se logró recuperar en 8 días la deuda en MORA de 4 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 27% de la cartera morosa, del importe de S/283,741.00

Con la carta de cobranza 3 se logró recuperar en 6 días la deuda en MORA de 2 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 13% de la cartera morosa, del importe de S/177,595.00

Con la carta de cobranza 4 se logró recuperar en 3 días la deuda en MORA de 1 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 7% de la cartera morosa, del importe de S/ 81,240.00

Para el año 2016 también mostraremos tablas de forma trimestral mediante la cual se indica el detalle de morosidad de todo el año 2016. Donde podremos hacer un comparativo de estos 2 años trabajados. Empezaremos por el mes de enero al mes de abril y terminaremos con el mes de septiembre a diciembre el mismo que contiene información necesaria para el análisis según las respuestas recibidas.

TABLA N°07: DETALLE DE MOROSIDAD DEL 01 ENERO AL 30 ABRIL 2016

	DETALLE	-	LLL DL IVIOI		CEDIMIENTO			
Nº	CLIENTE	DEUDA TOTAL	MORA	AVISO VENCIMIENTO	COBRANZA 1 LLAMADAS CORREOS	COBRANZA 2 VISITA A DOMICILIO	COBRANZA 3 CARTA NOTARIAL I	COBRANZA 4 CARTA NOTARIAL II
1	CLIENTE 1	98,654.00	71,254.00	X	X			
2	CLIENTE 2	159,584.00	89,658.00	X	Х	Х	X	
3	CLIENTE 3	95,158.00	64,758.00	X	Х			
4	CLIENTE 4	158,511.00	50,256.00	Х	Х	Х		
5	CLIENTE 5	181,265.00	97,584.00	Х	Х	Х		
6	CLIENTE 6	230,954.00	61,794.00	Х	Х			
7	CLIENTE 7	130,584.00	68,536.00	X	Х	Х	Х	Х
8	CLIENTE 8	285,654.00	53,652.00	Х	Х			
9	CLIENTE 9	148,140.23	64,582.00	X	X			
10	CLIENTE 10	93,061.00	75,882.62	X	Х	Х	X	
11	CLIENTE 11	194,273.00	46,323.00	Х	Х	Х		
12	CLIENTE 12	240,967.00	60,326.00	X	Х			
13	CLIENTE 13	201,258.00	78,942.00	X	Х	Х		
14	CLIENTE 14	195,784.25	59,352.00	Х	X			
15	CLIENTE 15	90,658.00	72,534.00	Х	Х	Х	Х	
16	CLIENTE 16	138,547.00	54,587.00	X	X			
	TOTAL	2,643,052.48	1,070,020.62					

COMENTARIO:

En la Tabla N°7 se visualiza la relación de clientes que al cierre del mes de enero - marzo 2016 presentan importes en mora, sumando un total de S/ 1, 070,020.62

Se clasifica el procedimiento de cobranza realizada y se indica en qué fase la regularización de la mora se efectuó. Ultima "X" detallada

TABLA N° 08: RESUMEN DE MOROSIDAD ENERO - ABRIL 2016

Etapa de Procedimiento	Días de morosidad	Nº Clientes	% Clientes	Importe	% Importe
Cobranza 1	8	8	50%	490,305	46%
Cobranza 2	4	4	25%	273,105	26%
Cobranza 3	3	3	19%	238,075	22%
Cobranza 4	2	1	6%	68,536	6%
TOTAL	17	16	100%	1,070,021	100%

En la Tabla N°8 se puede observar que, de la cartera de clientes, los calificados como morosos al cierre del mes de enero – abril 2016 fueron 16, es decir 16 clientes tuvieron deuda vencida con atraso.

Luego de realizar la GESTION DE COBRANZA y aplicar el procedimiento respectivo se obtuvieron los siguientes resultados:

Con la carta de cobranza 1 se logró recuperar en 8 días la deuda en MORA de 8 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 50% de la cartera morosa, del importe de S/ 490,305.00

Con la carta de cobranza 2 se logró recuperar en 4 días la deuda en MORA de 4 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 25% de la cartera morosa, del importe de S/273,105.00

Con la carta de cobranza 3 se logró recuperar en 3 días la deuda en MORA de 3 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 19% de la cartera morosa, del importe de S/ 238,075.00

Con la carta de cobranza 4 se logró recuperar en 2 días la deuda en MORA de 1 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 6% de la cartera morosa, del importe de S/ 68,536.00

TABLA N° 09: DETALLE DE MOROSIDAD DEL 1 DE MAYO AL 31 DE AGOSTO 2016

	DETALLE			PROC	EDIMIENTO			
Nº	CLIENTE	DEUDA TOTAL	MORA	AVISO VENCIMIENTO	COBRANZA 1 LLAMADAS CORREOS	COBRANZA 2 VISITA A DOMICILIO	COBRANZA 3 CARTA NOTARIAL I	COBRANZA 4 CARTA NOTARIAL II
1	CLIENTE 1	276,981.00	132,661.00	X	X			
2	CLIENTE 2	168,571.00	85,381.00	X	X	X	X	
3	CLIENTE 3	263,258.00	93,154.00	X	X			
4	CLIENTE 4	158,449.00	82,082.39	X	X	X		
5	CLIENTE 5	295,972.00	129,498.00	X	X			
6	CLIENTE 6	245,982.00	95,485.00	X	X	X	X	
7	CLIENTE 7	154,867.00	78,921.00	X	X	X		
8	CLIENTE 8	175,491.00	133,798.00	X	X			
9	CLIENTE 9	153,300.00	77,367.00	X	Х	Х	X	
10	CLIENTE 10	365,821.00	78,953.00	X	X			
11	CLIENTE 11	300,870.00	83,689.00	X	X			
12	CLIENTE 12	256,946.00	121,462.00	X	X	Х		
13	CLIENTE 13	290,197.60	98,984.00	X	X			
	TOTAL	3,106,705.60	1,291,435.39					

COMENTARIO:

En la Tabla N°9 se visualiza la relación de clientes que al cierre del mes de mayo - agosto 2016 presentan importes en mora, sumando un total de S/ 1, 291,435.39

Se clasifica el procedimiento de cobranza realizada y se indica en qué fase la regularización de la mora se efectuó. Ultima "X" detallada

TABLA N° 10: RESUMEN DE MOROSIDAD MAYO - AGOSTO 2016

Etapa de Procedimiento	Días de morosidad	Nº Clientes	% Clientes	Importe	% Importe
Cobranza 1	10	7	54%	750,737	58%
Cobranza 2	4	3	23%	282,465	22%
Cobranza 3	3	3	23%	258,233	20%
Cobranza 4	0	0	0%	0	0
TOTAL	17	13	100%	1,291,435	100%

En la Tabla N°10 se puede observar que, de la cartera de clientes, los calificados como morosos al cierre del mes de mayo - agosto 2016 fueron 13, es decir 13 clientes tuvieron deuda vencida con atraso.

Luego de realizar la GESTION DE COBRANZA y aplicar el procedimiento respectivo se obtuvieron los siguientes resultados:

Con la carta de cobranza 1 se logró recuperar en 10 días la deuda en MORA de 7 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 54% de la cartera morosa, del importe de S/ 750,737.00

Con la carta de cobranza 2 se logró recuperar en 4 días la deuda en MORA de 3 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 23% de la cartera morosa, del importe de S/282,465.00

Con la carta de cobranza 3 se logró recuperar en 3 días la deuda en MORA de 3 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 23% de la cartera morosa, del importe de S/ 258,988.00

Con la carta de cobranza 4 no llego a ser necesario la segunda carta notarial.

TABLA N° 11: DETALLE DE MOROSIDAD 1 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2016

	DETALLE			PROCE	DIMIENTO			
Nº	CLIENTE	DEUDA TOTAL	MORA	AVISO VENCIMIENTO	COBRANZA 1 LLAMADAS CORREOS	COBRANZA 2 VISITA A DOMICILIO	COBRANZA 3 CARTA NOTARIAL I	COBRANZA 4 CARTA NOTARIAL II
1	CLIENTE 1	276,981.00	82,661.00	Х	Х			
2	CLIENTE 2	268,571.00	75,381.00	Х	Х	Х	Х	Х
3	CLIENTE 3	163,258.00	23,154.00	Х	X			
4	CLIENTE 4	202,469.59	92,082.24	Х	X	X		
5	CLIENTE 5	145,972.00	32,498.00	Х	X	X		
6	CLIENTE 6	131,982.00	85,685.00	X	X	X	X	
7	CLIENTE 7	354,867.00	68,921.00	X	X	X		
8	CLIENTE 8	175,691.00	33,498.00	Х	Х			
9	CLIENTE 9	253,200.00	60,497.00	Х	Х	Х	Х	
10	CLIENTE 10	252,841.00	98,353.00	X	Х			
11	CLIENTE 11	175,020.00	193,589.14	X	Х			
12	CLIENTE 12	112,548.00	95,263.00	X	X	X	X	
13	CLIENTE 13	189,844.00	75,123.60	X	Х			
14	CLIENTE 14	128,945.00	85,236.00	X	Х	Х		
15	CLIENTE 15	229,851.00	96,325.00	X	Х			
	TOTAL	3,062,040.59	1,198,266.98					

COMENTARIO:

En la Tabla N°11 se visualiza la relación de clientes que al cierre del mes de septiembre - diciembre 2016 presentan importes en mora, sumando un total de S/1, 198,266.98

Se clasifica el procedimiento de cobranza realizada y se indica en qué fase la regularización de la mora se efectuó. Ultima "X" detallada

TABLA N° 12: RESUMEN DE MOROSIDAD SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2016

Etapa de Procedimiento	Días de morosidad	Nº Clientes	% Clientes	Importe	% Importe
Cobranza 1	7	7	47%	602,704	51%
Cobranza 2	5	4	27%	278,737	23%
Cobranza 3	3	3	20%	241,445	20%
Cobranza 4	2	1	6%	75,381	6%
TOTAL	17	15	100%	1,198,267	100%

En la Tabla N°12 se puede observar que, de la cartera de clientes, los calificados como morosos al cierre del mes de septiembre – diciembre 2015 fueron 15, es decir 15 clientes tuvieron deuda vencida con atraso.

Luego de realizar la GESTION DE COBRANZA y aplicar el procedimiento respectivo se obtuvieron los siguientes resultados:

Con la carta de cobranza 1 se logró recuperar en 7 días la deuda en MORA de 7 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 47% de la cartera morosa, del importe de S/ 602,704.00

Con la carta de cobranza 2 se logró recuperar en 5 días la deuda en MORA de 4 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 27% de la cartera morosa, del importe de S/ 278,737.00

Con la carta de cobranza 3 se logró recuperar en 3 días la deuda en MORA de 3 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 20% de la cartera morosa, del importe de S/ 241,445.00

Con la carta de cobranza 4 se logró recuperar en 2 días la deuda en MORA de 1 clientes, en un porcentaje que resulto efectiva en el 6% de la cartera morosa, del importe de S/ 75,381.00

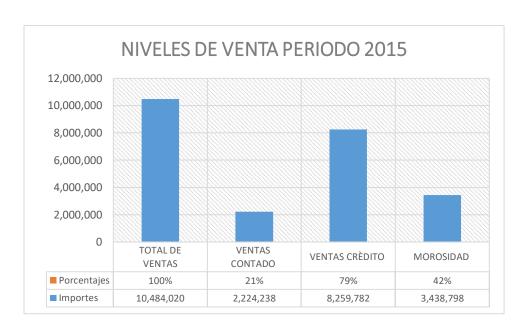
4.3 LOS NIVELES DE VENTA PERIODO 2015 - 2016

Las ventas al crédito se incrementaron, vender el crédito es con el fin de incrementar sus ventas así lo menciono el gerente financiero en la entrevista realizada.

TABLA N° 13: TOTAL DE VENTAS 2015

VENTAS PERIODO 2015 INCLUIDO IGV							
MES	VENTAS TOTAL	VENTAS AL CONTADO	% VENTAS AL CONTADO	VENTAS AL CRÉDITO	% VENTAS AL CRÉDITO	MOROSIDAD	% DE MOROSIDAD
ENERO	688,696	165,287	24%	523,409	76%	240,768	46%
FEBRERO	790,346	142,262	18%	648,084	82%	285,157	44%
MARZO	807,098	161,420	20%	645,678	80%	245,358	38%
ABRIL	765,244	183,659	24%	581,586	76%	226,818	39%
MAYO	776,993	147,629	19%	629,365	81%	283,214	45%
JUNIO	891,456	196,120	22%	695,336	78%	319,854	46%
JULIO	848,398	161,196	19%	687,202	81%	295,497	43%
AGOSTO	872,716	183,270	21%	689,446	79%	268,884	39%
SEPTIEMBRE	1,032,881	268,549	26%	764,332	74%	343,949	45%
OCTUBRE	958,179	277,872	29%	680,307	71%	265,320	39%
NOVIEMBRE	1,043,866	125,264	12%	918,602	88%	321,511	35%
DICIEMBRE	1,008,147	211,711	21%	796,436	79%	342,468	43%
TOTAL	10,484,020	2,224,238	21%	8,259,782	79%	3,438,798	42%

GRAFICO N°1: NIVELES DE VENTA 2015



COMENTARIO:

Como podemos visualizar en el gráfico de Niveles de Venta periodo 2015, el 21% corresponde a las Ventas anuales al contado llegado a la suma de S/ 2, 224,238 el 79% a las ventas al crédito anuales con un total de S/8, 259,782, llevando a una morosidad del 42% de las ventas al crédito con un monto de S/ 3, 438,798.

TABLA N° 14: TOTAL DE VENTAS 2016

VENTAS PERIODO 2016 INCLUIDO IGV							
MES	VENTAS TOTAL	VENTAS AL CONTADO	% VENTAS AL CONTADO	VENTAS AL CRÉDITO	% VENTAS AL CRÉDITO	MOROSIDAD	% DE MOROSIDAD
ENERO	749,666	194,913	26%	554,753	74%	249,639	45%
FEBRERO	808,011	161,602	20%	646,409	80%	265,028	41%
MARZO	906,796	163,223	18%	743,573	82%	289,993	39%
ABRIL	895,280	196,962	22%	698,319	78%	265,361	38%
MAYO	918,537	183,707	20%	734,829	80%	330,673	45%
JUNIO	926,856	222,445	24%	704,410	76%	309,941	44%
JULIO	1,060,776	201,548	19%	859,229	81%	343,692	40%
AGOSTO	1,049,658	241,421	23%	808,237	77%	307,130	38%
SEPTIEMBRE	957,427	239,357	25%	718,070	75%	323,132	45%
OCTUBRE	960,075	249,620	26%	710,456	74%	255,764	36%
NOVIEMBRE	1,161,398	406,489	35%	754,909	65%	241,571	32%
DICIEMBRE	1,126,417	247,812	22%	878,606	78%	377,800	43%
TOTAL	11,520,898	2,709,099	24%	8,811,799	76%	3,559,723	40%

GRAFICO N°2: NIVELES DE VENTA 2016



COMENTARIO:

Como podemos visualizar en el gráfico de Niveles de Venta periodo 2016, el 24% corresponde a las ventas anuales al contado llegado a la suma de S/2, 709,099, el 76% a las ventas al crédito anuales con un total de S/8, 811,799, llevando a una morosidad del 40% de las ventas al crédito con un monto de S/3, 559,723.

4.3. Pruebas de hipótesis

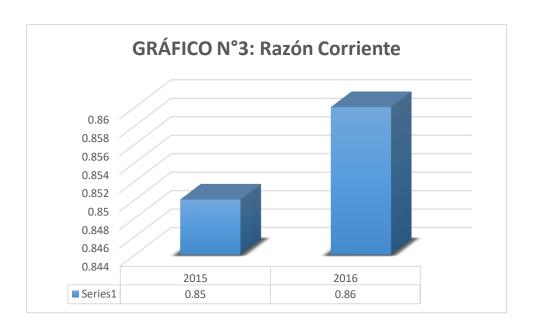
4.3.1 Aplicación de indicadores financieros

• Ratios índices de liquidez

1.- Razón Corriente

Ratio: Razón Corriente

Año	2015	2016
Activo circulante		
Pasivo circulante	0.85	0.86



Fuente: Estado de Situación Financiera de la empresa FENIX DE ACERO S.A.C.

Elaborado por: Los autores.

DESCRIPCIÓN. -

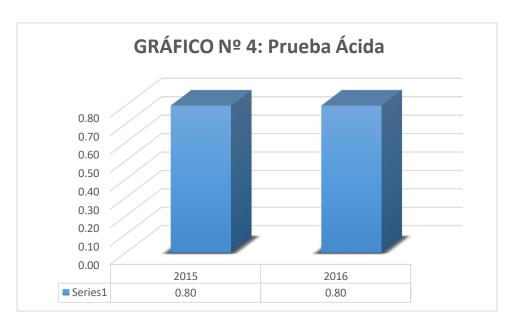
En el Gráfico N° 3, el indicador nos muestra que el activo corriente en el año 2015 es de 0.85 y para el año 2016 es de 0.86, esto refleja que por cada unidad monetaria (un sol) del pasivo corriente la empresa solo cuenta con 0.85 y 0.86 céntimos en los años 2015 y 2016 respectivamente para

hacer frente a esta obligación en el corto plazo. Con este análisis podemos deducir que la empresa no cuenta con la liquidez suficiente que le permita afrontar en el corto plazo sus obligaciones, podemos suponer que las políticas financieras empleadas no son favorables.

2.- Razón Prueba Ácida

Ratio: Razón Prueba Ácida

Año	2015	2016
Activo Cte Inventario		
Pasivo circulante	0.80	0.80



Fuente: Estado de Situación Financiera de la empresa FENIX DE ACERO S.A.C.

Elaborado por: Los autores.

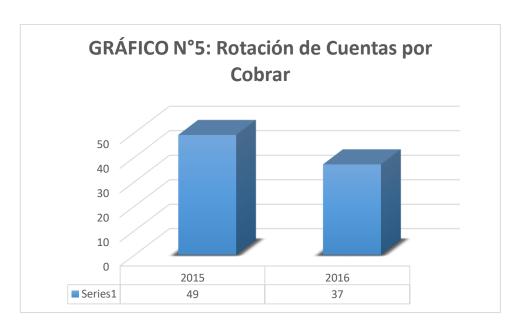
DESCRIPCIÓN:

Gráfico N° 4, este indicador está excluyendo del activo corriente la cuenta de los inventarios, es así que proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago frente a las deudas a corto plazo, la diferencia es notoria en comparación con el indicador anterior.

3.-: Rotación de Cuentas por Cobrar

Ratio: Rotación de Cuentas por Cobrar

Año	2015	2016
Cuentas por cobrar x 365		
Ventas	49	37



Fuente: Estado de Situación Financiera de la empresa FENIX DE

ACERO S.A.C.

Elaborado por: Los autores.

DESCRIPCIÓN:

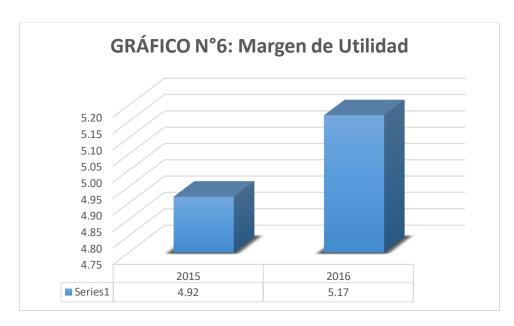
En el Gráfico N° 5 este ratio nos indica el tiempo en días (365) en que las cuentas por cobrar tardan en hacerse efectivo, para el 2015 son 49 días y para el 2016 son 37 días, aunque aparentemente hubo una disminución favorable de un año a otro (12 días), teniendo en cuenta que el promedio de días de crédito otorgado a sus clientes es 20, se puede observar que el tiempo de circulación de las cuentas por cobrar se ve incrementado desfavorablemente para la empresa, lo que hace suponer que las políticas

de cobranzas aplicadas no son las apropiadas o no se han venido cumpliendo efectivamente.

4.- Margen de Utilidad

Ratio: Margen de Utilidad Neta

Año	2015	2016
<u>Utilidad neta</u>		
Ventas	4.92%	5.17%



Fuente: Estado de Situación Financiera de la empresa FENIX DE

ACERO S.A.C.

Elaborado por: Los autores.

En el Gráfico N°6 el margen operación descontando de las ventas los gastos de operación es de 4.92 en el 2015 y de 5.17 en el 2016 como podemos observar hubo una variación positiva de un año a otro esto debido a que hubo un mayor control una disminución de los gastos de ventas en relación con el periodo anterior.

V. DISCUSIÓN

1.- En la tabla Nº 2,4,6 de resumen de morosidad del año 2015, podemos apreciar que los resultados reflejados en cuanto al total de morosidad en días son de 29 días y en la tabla Nº 8,10,12 son de 17 días en el año 2016. Es producto de que la empresa no cuenta con políticas de crédito formalizadas según lo explicado por el gerente financiero. Si bien es cierto los créditos no son otorgados a ciegas existen ciertos instructivos que se dan en formas verbales para otorgar créditos, pero no han sido formalizados es decir aprobados y difundidas por la gerencia como políticas de crédito.

Al respecto Arellano (2014) señala que: "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".

En nuestra opinión consideramos que las cobranzas no se realizan eficazmente, toda vez que no están soportadas en políticas de crédito bien establecidas. Si bien es cierto todos los créditos otorgados son cobrados, pero no en los plazos establecidos.

2.- De acuerdo a la tabla Nº 13 de Niveles de Venta periodo 2015. El total de sus ventas fue de S/10,484.020 de las cuales el 21% al contado y el 79% al crédito. Asimismo, en la tabla Nº 14 de niveles de venta 2016, el total de sus ventas fue de S/ 11,520.898 de las cuales el 24% al contado 76% al crédito. Comparando estos años podemos observar que para el año 2016 sus ventas aumentaron, también observamos que las ventas al crédito en ambos periodos tienen por resultado un gran porcentaje por encima de las ventas al contado debido a la decisión gerencial de incrementar las ventas otorgando créditos.

Al respecto Pacheco (2010) comenta que: "Es correcto que las empresas prefieren vender al contado, pero las presiones como la crisis, la competencia,

entre otras, las llevan a la decisión de otorgar créditos como estrategia para incrementar su cartera de clientes siempre y cuando el mercado sea viable."

En nuestra opinión las ventas al crédito son muy elevados en comparación a las ventas a contado, esto podría perjudicar el cobro de las mismas si la empresa no cuenta con adecuadas políticas de créditos y de cobranzas.

3.- En el gráfico Nº 3 razón corriente se aprecian que los niveles de liquidez en el año 2015 son de 0.85 y en el año 2016 de 0.86 por tal motivo la empresa no está preparada para afrontar sus obligaciones tributarias a corto plazo.

Al respecto Caballero (2010) comenta que: La situación ideal de la empresa se da cuanto más cerca esté del 1 ese resultado. Un ratio de 1 o cercano a ese valor supone que los fondos permanentes estarían financiando el activo de la empresa."

En nuestra opinión el negocio tiene problemas de liquidez y posiblemente se enfrente a dificultades con las obligaciones contraídas en el corto plazo es decir menos de un año. Para mejorar nuestra liquidez deberíamos implementar créditos cortos y descuento por pronto pago.

.

VI. CONCLUSIÓN

- 1.- La empresa no cuenta con políticas de créditos formales solo con instructivos verbales, la cual origina atraso en las cobranzas en los plazos establecidos. Observando atrasos de 29 y 17 días para recuperar los créditos, en los años 2015 y 2016 respectivamente.
- 2.- En el año 2015 se obtuvo 21% de ventas al contado y 79% de ventas al crédito

En el año 2016 las ventas al contado representan el 24% de las ventas totales y el 76% de ventas al crédito. Resultado de la estrategia de la empresa para ampliar sus niveles de ventas el mismo que les da resultado, pero no así en la recuperación oportuna de los créditos otorgados.

- 3.- La empresa no cuenta con liquidez para cumplir con sus obligaciones de pago en la fecha indicada. Debido a que los pagos para el 2015 lo hicieron después de 29 días de retraso y en el 2016 después de 17 días, siendo desfavorable para la imagen de la empresa.
- 4.- La relación de las políticas de cobranza y la liquidez no se da en forma adecuada debido al atraso que existe en la recuperación del dinero realizadas por las ventas al crédito para la cual se tiene que evaluar e implementar o reforzar las políticas de créditos y cobranzas.

•

VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

- 1.- Establecer, formalizar y difundir políticas de crédito que sirvan como base para poder iniciar una oportuna política de cobranza que nos aseguren la recuperación de los créditos realizados por la empresa. El gerente financiero debe de tener en cuenta los siguientes factores:
- a. La reputación crediticia del cliente
- b. Referencia de crédito
- c. Periodos de pago promedio
- d. Persona natural (promedio de ingresos)
- e. Persona Jurídica (Estados Financieros)
- 2.- Aplicar ratios financieras de forma mensual para tener mejor control de los niveles de liquidez, para poder cumplir con las obligaciones con su personal y proveedores.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, N. (2016, 26 de enero). Empresas aún presentan fallas en control de cuentas por cobrar. Actualidad Empresarial .Recuperado de http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=4469.
- ✓ Apaza, M. (2009). Gestión Financiera Empresarial. Tomo II. Lima, Perú. Entrelineas S.R.L.
- ✓ Apaza, M. (2011). "Estados Financieros Formulación, Análisis e Interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE". Lima, Perú: Pacifico Editores S.A.C.
- ✓ Aso bancaria (2014). ¿Por qué es importante la solvencia económica para endeudarse? Bogotá, Colombia. Saber más ser más .Recuperado de http://www.asobancaria.com/sabermassermas/por-que-es-importante-la-solvencia-economica-para-endeudarse/.
- ✓ Barzola, J. (2013). Análisis Financiero. Huancayo, Perú: Editorial Continental.
- ✓ Bustamante, C. (2010,15 de setiembre). Definición y aplicación de los Ratios Financieros en las empresas. Revista de Asesoría Especializada. Recuperado de
 - http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/25/20102C3250125311250106011/20102C325012531125010601120023.pdf.
- ✓ Flores, J. (2013). Flujo de Caja. Lima, Perú: Pacifico Editores.
- ✓ Meza, C. (2007). Análisis de Cuentas.1ra. Ed. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- ✓ Monroy, E. (2013, 30 de abril). Técnicas y procedimientos para recuperar los recursos de cobranzas lo más pronto posible para evitar gastos financieros a la empresa y provocarle falta de liquidez. Articulo. Recuperado de https://es.slideshare.net/heribertito/cobranzasinteligentes-y-efectivas.

- ✓ Pacheco, C. (2010). "La Administración de Clientes como Estrategia para el Incremento de Ventas". México D.F, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- ✓ Vera, C. (2014, 07 de febrero). ¿Qué son las políticas de cobranza en una empresa? El blog de crédito y cobranza en las Pymes. [Blog]. Recuperado de https://wp.me/p3N9IT-4a.
- ✓ Zeballos, E. (2014). "Contabilidad General Teoría y Práctica". Arequipa, Perú: Impresiones Juve E.I.R.L.

ANEXOS

CARTA NOTARIAL

Trujillo XX, de...... del XXXX

Señores:

XXXXXXX SAC.

Domicilio: Av. Antenor Orrego – Trujillo La Libertad.

XXXXXXXX Leticia Campos.

Presente. -

De nuestra consideración:

Ref.- Factura pendiente de pago

Por la presente que será entregada por conducto notarial o con intervención del

Juez de Paz del Distrito de Trujillo, no dirigimos a ustedes, con la finalidad de reiterarle el cumplimiento de sus obligaciones de pago con mi representada referente a los servicios prestados.

En efecto, a la fecha ustedes vienen adeudando Factura por cobrar por el periodo comprendido desde el 18/03/2016 hasta el 14/04/2016 por un total de S/. 35,485.00, de acuerdo al siguiente detalle:

Nº FACTURA	F/VENCIMIENTO	MONTO PENDIENTE
001-0055532	18/03/2016	S/. 35,485.00
TOTAL		S/. 35,485.00

En este sentido, cursamos la presente a efectos de que en el plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas de recibida la presente, procedan a ponerse al día en el pago y/o cancelar íntegramente la obligación.

En caso de incumplimiento, muy a nuestro pesar procederemos a iniciar las acciones judiciales correspondientes, solicitando las medidas cautelares de embargo y otras, sobre sus bienes, muebles e inmuebles, acciones y derechos, cuentas bancarias que resulten susceptibles de medida cautelar, hasta la total cancelación de la deuda.

Hacemos de su conocimiento que el inicio del proceso judicial, incrementará el monto de la obligación, al efectuarse gastos judiciales (costas y costos del juicio) que son de su responsabilidad y cuenta, por lo que sugerimos el pago directo obviando las acciones de cobranza judicial.

Para cualquier consulta y/o pago sobre el particular, agradeceremos comunicarse directamente con nuestro domicilio, o al teléfono.......de la ciudad de Trujillo en la persona de......

Esperando que la presente merezca la atención que el caso requiere, nos suscribimos de ustedes.

ATENTAMENTE

FENIX DE ACERO S.A.C. ESTADO DE GANACIAS Y PERDIDAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

	s/.	%
<u>VENTAS</u>	8,884,763.00	100.00%
(-) COSTO DE VENTAS	-7,867,457.64	88.55%
UTILIDAD BRUTA	1,017,305.36	19.77%
GASTOS OPERATIVOS		
Gastos de Ventas	-222,119.08	2.50%
Gastos Administrativos	-167,033.54	1.88%
RESULTADOS DE OPERACION	628,152.74	24.15%
GASTOS FINANCIEROS	-2,665.43	0.03%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	625,487.32	
IMPUESTO A LA RENTA	-187,646.19	30%
UTILIDAD NETA	437,841.12	

FENIX DE ACERO S.A.C.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

ACTIVO ACTIVO CORRIENTE	s/.	%
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	8,365.00	0.38
Ctas por Cobrar Comerciales	1,200,356.00	54.16
Existencias	81,246.00	3.67
Existencias por Recibir	0.00	
(-) Provisión cobranza Dudosa		
Cargas Diferidas		
Tributos por Pagar	120,456.00	5.44
Total, Activo Corriente	1,410,423.00	63.64
ACTIVO NO CORRIENTE		
Activo Fijo (Neto)	841,000.00	37.95
Depreciación	-35,150.00	-1.59
Cargas Diferidas a Largo Plazo		
Revaluaciones Voluntarias		
Total, Activo No Corriente	805,850.00	36.36
TOTAL, ACTIVO	2,216,273.00	100.00

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO CORRIENTE

Tributos por Pagar	187,646.19	8.47
Remuneraciones por Pagar		
Proveedores	1,470,129.69	66.33
Cuentas por Pagar Diversas- Corto Plazo		
Beneficios Sociales de los Trabajadores		
Total, Pasivo Corriente	1,657,775.88	74.80
PASIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Pagar Diversas- Largo Plazo		
Total, Pasivo No Corriente	0.00	
•		
TOTAL, PASIVO	1,657,775.88	
•	1,657,775.88	
TOTAL, PASIVO	1,657,775.88 95,000.00	4.29
TOTAL, PASIVO PATRIMONIO		4.29
TOTAL, PASIVO PATRIMONIO Capital		4.29
TOTAL, PASIVO PATRIMONIO Capital Capital Adicional		4.29 1.16
TOTAL, PASIVO PATRIMONIO Capital Capital Adicional Excedente de Revaluación	95,000.00	
TOTAL, PASIVO PATRIMONIO Capital Capital Adicional Excedente de Revaluación Resultados Acumulados	95,000.00 25,656.00	1.16

FENIX DE ACERO S.A.C. ESTADO DE GANACIAS Y PERDIDAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

	s/.	%
VENTAS	9,763,473.00	100.00%
(-) COSTO DE VENTAS	-8,645,555.34	88.55%
UTILIDAD BRUTA	1,117,917.66	19.77%
GASTOS OPERATIVOS Gastos de Ventas Gastos Administrativos RESULTADOS DE OPERACIÓN	-242,134.13 -170,860.78 704,922.75	2.48% 1.75% 24.00%
GASTOS FINANCIEROS RESULTADO ANTES DEL	-2,929.04	0.03%
IMPUESTO A LA DENTA	701,993.71	200/
IMPUESTO A LA RENTA	-196,558.24	28%
UTILIDAD NETA	505,435.47	

FENIX DE ACERO S.A.C.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

s/.	%
7,968.40	0.28
985,710.00	34.29
114,999.66	4.00
320,396.00	11.15
132,333.00	4.60
1,561,407.06	54.32
	7,968.40 985,710.00 114,999.66 320,396.00

Activo Fijo – Leasing		
Activo Fijo	1,340,253.00	46.63
Revaluaciones Voluntarias		
Intangibles		
(-) Deprec y Amortizac. Acumulada	-57,350.00	-2.00
Otros Activos No Corrientes	30,000.00	1.04
Total, Activo No Corriente	1,312,903.00	45.68
TOTAL, ACTIVO	2,874,310.06	100.00

PASIVO Y PATRIMONIO

PASIVO CORRIENTE

PASIVO NO CORRIENTE		
TOTAL, PASIVO		
Total, Pasivo Corriente	1,810,377.47	62.98
Ganancias Diferidas		
Cuentas por Pagar Diversas	1,371,641.21	47.72
Cuentas por Pagar Financieras- Corto Plazo		
Cuentas por Pagar Comerciales	242,178.02	8.43
Remuneraciones por Pagar		
Tributos por Pagar	196,558.24	6.84

Obligaciones Financieras - Largo Plazo
Total, Pasivo No Corriente 0.00

PATRIMONIO
Capital 95,000.00 3.31
Capital Adicional
Excedente de Revaluación
Resultados Acumulados 463,497.12 16.13
Resultado de Ejercicio 505,435.47 17.58

 Total, Patrimonio
 1,063,932.59
 37.02

 TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO
 2,874,310.06
 100.00

Entrevista realizada al gerente financiero de la empresa Fénix de Acero S.A.C.

1 ¿Las políticas y procedimientos de cobranza con las que cuenta la empresa han sido aplicadas en los periodos 2015 y 2016?	1
2 ¿Por qué la empresa realiza ventas al crédito?	
3 ¿Cuál fue la aplicación realizada para el cobro de las cuentas por cobrar en el periodo 2015?	
4 ¿Cuál fue el importe de morosidad con el que se cerró el periodo 2015?	
5 ¿Cuál es el promedio de días de crédito otorgado a sus clientes?	

6 ¿La persona que cumple la función de cobranza cuanta con experiencia o recibe capacitaciones frecuentes para este cargo?
7 ¿De qué manera controla y monitorea su cartera de clientes?
8 ¿Se ofrece informes en forma oportuna sobre la situación de la cartera de clientes a la gerencia para la toma de decisiones?
9 ¿Qué factores y circunstancias considera para otorgar crédito a sus clientes?
10 ¿La empresa solicita financiamientos bancarios para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo?

FI DDOD! FMA	LOCOR IETIVOS	LACHIDOTECIC		OPERACIONALIZACION			METODOA EVALUAR			
EL PROBLEMA	LOS OBJETIVOS	LAS HIPOTESIS		VARIABLE INVETIGAR	DEFINICION CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE		TIPO DE INVESTIGACION	INSTRUMEN TO	POBLACION
GENERAL	GENERAL	GENERA								
*¿De qué manera inciden las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. en los periodos 2015 - 2016?	las políticas de cobranza en la liquidez de la empresa Fénix de Acero S.A.C. en los periodos	Las políticas de cobranza inciden significativamente en la liquidez de la Empresa Fénix de Acero S.A.C. en los periodos 2015 - 2016.		Z Z J T POLITICAS III DE Z COBRANZA	Las políticas de cobro son los	!		T R A N S V E R	C U E S T I	La población está conformada por los estados financieros y las
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICO		D DOBRARY	procedimientos que sigue la empresa	A T		S A	N A	políticas de cobranza de la
¿En qué sentido las ventas al crédito inciden en el riesgo de liquidez de la empresa Fenix de Acero S.A.C. en los periodos 2015 - 2016?	de las cuentas por cobrar de la Empresa Fenix de Acero S.A.C. en	Las implementaciones de las políticas de cobranza por ventas al crédito influyen positivamente en la empresa Fénix de Acero S.A.C. 2015 – 2016.	, n		para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.	V 0	Ex de	E ACUERDO AL TIPO E PROBLEMA cplicativa, se centra en elementar los orígenes o causas de un elementar de conjunto	R I O	empresa Fenix de Acero S.AC.

¿Cuáles son los saldos de cuentas por cobrar de la empresa Fenix de Acero S.A.C. en los periodos 2015- 2016? ¿Los niveles de liquidez son los mejores en la empresa Fénix de Acero S.A.C. durante los periodos 2015 – 2016?	Fenix de Acero S.A.C." los periodos 2015 - 2016.	Los saldos de las cuentas por cobrar son significativas en la empresa Fenix de Acero S.A.C. en los periodos 2015 - 2016. Los niveles de liquidez son adecuados en la empresa Fenix de Acero SAC. En los periodos 2015 - 2016.	DEPENDIENTE	La falta de liquidez influye en, la situación jurídica legal, lo que obliga a la empresa que se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, con acreedores.	C U A N T	ANALISIS DE R E P O R T E S B I B L F I O C G H R A A A S F I C A S	
¿Existe relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Fénix de Acero S.A.C. durante los periodos 2015 – 2016?	cobrar y la liquidez en la empresa Fénix de Acero S.A.C." los periodos 2015 - 2016.	Las cuentas por cobrar se					