

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Propuesta de políticas de créditos y cobranzas para la mejora
de la liquidez de la empresa S.G. MOZALBETE S.A.C.**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Bach. Clarisa Jeny Campos De La Sota
Bach. Lina Kelly Meza Porras

Asesor:

Mg. Abraham Braulio Santos Maldonado

Lima, Noviembre 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo **Mg. Abraham Braulio Santos Maldonado**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresarial** Escuela Profesional de **Contabilidad y Gestión Tributaria**, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Propuesta de Políticas de Créditos y Cobranzas para la mejora de la liquidez de la empresa S.G. MOZALBETE S.A.C.**” de las autoras **Clarisa Jeny Campos De La Sota, Lina Kelly Meza Porras** tiene un índice de similitud de 12 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 8 días del mes de abril del año 2024.



Mg. Abraham Braulio Santos Maldonado

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 30 días del mes de noviembre del año 2023 siendo las 15:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: CPC. Jessica Karina Saavedra Vásquez, secretario: Mtra. Bethsy Areli Paredes Rodríguez Vocal: Mg. Pedro Orlando Vega Espilco; como Asesor: CPC. Abrahan Braulio Santos Maldonado, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Propuesta de políticas de créditos y cobranzas para la mejora de la liquidez de la empresa S. G. MOZALBETE SAC".

- a. Lina Kelly Meza Porras
- b. Clarisa Jeny Campos De La Sota

Conducente a la obtención del Título profesional de CONTADOR PÚBLICO,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Lina Kelly Meza Porras

CALIFICACION	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	aceptable	bueno

Candidato (b): Clarisa Jeny Campos De La Sota

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	aceptable	bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Propuesta de Políticas de Créditos y Cobranzas para la mejora de la liquidez de la empresa S.G. MOZALBETE S.A.C.

Proposal for Credit and Collection Policies to improve the liquidity of the company S.G. MOZALBETE S.A.C.

Clarisa Jeny Campos De La Sota¹; Lina Kelly Meza Porras²

1. Universidad Peruana Unión – Lima, Carretera Central Km. 19.5 Lima, Perú
2. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión
3. Escuela de Contabilidad y Gestión Tributaria

Autor correspondiente: clari.campos.d@gmail.com (Clarisa Jeny Campos De La Sota)

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo principal proponer políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C. La responsabilidad recae en el departamento contable-financiero, el cual debe definir los procesos para el otorgamiento de créditos. La investigación es de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, donde se describe la situación de la empresa y se propone una solución a la problemática. Además, es de diseño no experimental, ya que no implica cambios en las variables.

Los resultados principales revelan que la empresa carece de políticas de créditos y cobranzas. El 75% del personal encuestado admite desconocimiento sobre la gestión de créditos y cobranzas. En cuanto a la solvencia financiera, el 20% de los encuestados considera que la empresa tiene suficiente liquidez, mientras que el resto desconoce o muestra indiferencia. La opinión general es que la empresa mantiene capacidad de pago, pero se recomienda mejorar su solvencia financiera.

En conclusión, se destaca que la implementación adecuada de un manual de políticas de créditos y cobranzas es esencial para lograr una administración exitosa de las cuentas por cobrar, evitando pérdidas innecesarias. Esto contribuirá a mejorar la liquidez y permitirá que la empresa cumpla con sus obligaciones, generando un impacto positivo en sus utilidades.

Palabras clave: Políticas, créditos, cobranzas, liquidez.

ABSTRACT

The main objective of this research study is to propose credit and collection policies to improve the liquidity of the Transportes S.G. company. MOZALBETE S.A.C. The

responsibility falls on the accounting-financial department, which must define the processes for granting credits. The research is descriptive with a quantitative approach, where the situation of the company is described and a solution to the problem is proposed. Furthermore, it is a non-experimental design, since it does not imply changes in the variables.

The main results reveal that the company lacks credit and collection policies. 75% of the staff surveyed admit ignorance about credit and collection management. Regarding financial solvency, 20% of those surveyed consider that the company has sufficient liquidity, while the rest are unaware or show indifference. The general opinion is that the company maintains its payment capacity, but it is recommended to improve its financial solvency.

In conclusion, it is highlighted that the proper implementation of a credit and collection policies manual is essential to achieve successful management of accounts receivable, avoiding unnecessary losses. This will contribute to improving liquidity and will allow the company to meet its obligations, generating a positive impact on its profits.

Keywords: Policies, credits, collections, liquidity

INTRODUCCIÓN

La elaboración de políticas relacionadas con el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranzas es esencial en cualquier empresa, ya que estas políticas controlan la aprobación de créditos a los clientes y definen los pasos a seguir para recuperar los pagos pendientes.

Estas políticas desempeñan un papel crucial en el mantenimiento de altos niveles de liquidez en la empresa, ya que influyen en los procesos diarios llevados a cabo. Tal como lo dice Cinthia Katherine (2018), que la implementación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranza ayudará a orientar y dirigir al personal de campo en los aspectos generales del manejo de operaciones de crédito, por otro lado, Gutiérrez Peralta y otros (2021), mencionan que todas las actividades empresariales se rigen bajo políticas o normas que orientan un conjunto de actividades económicas que se dan en el entorno de los negocios, las compañías tienen que estar actualizados de los

procesos que realizan en el área de crédito y cobranza.

Por otra parte, Jenny Judith & Jennifer Mariela (2018), mencionan que la presente propuesta de proyecto tiene como finalidad contribuir a la empresa en el desarrollo efectivo del departamento de crédito y cobranza, así mismo asegurar procesos adecuados para su administración y poder incrementar la liquidez de la empresa mediante el desarrollo de políticas de crédito y cobranza.

En el contexto nacional, las corporaciones atraviesan muchos obstáculos y carencias en sus fondos monetarios, falta de recursos,

tasas de interés y no disponibilidad de crédito, esto indudablemente conlleva a que las corporaciones no tengan una adecuada política o norma establecida en sus créditos y cobranzas., Tal como lo señala Viloria y Zapata (2018), en tal sentido mencionan que deben existir procedimientos consistentes que permitan un adecuado proceso de información confiable que se realicen en tiempo real

para verificar la relación entre los resultados y la realidad. También vemos lo que nos dice Yancce Alegria (2017), Al mejorar los aspectos financieros relacionados con la recuperación de pagos, se facilitará el incremento de la liquidez sin encontrar obstáculos para cumplir con los pagos oportunamente. Asimismo, Yanenkova y otros (2021), mencionan que la pérdida de la cartera de préstamos surge cuando no se toman en cuenta las necesidades reales de los compradores y cuando no se tiene una comprensión clara de quiénes son los clientes objetivos.

Las políticas de créditos son directrices técnicas a disposición del director financiero de una empresa, con el propósito de proporcionar opciones de pago flexibles a un cliente específico. Estas políticas involucran la decisión sobre la aprobación de crédito, las reglas crediticias y los términos y condiciones de crédito. ESAN (2017). Las políticas de crédito y cobranza tienen un impacto integral en la empresa, y serán establecidas y respaldadas oficialmente por el nivel gerencial más alto. En la mayoría de los casos, el gerente de crédito y su equipo desempeñarán un papel activo en la definición de estas políticas, consultando con los líderes de otros departamentos involucrados, como ventas, finanzas, entre otros.

Herrera (2017), menciona que la liquidez de una empresa se refiere a su capacidad para cumplir con sus obligaciones en un período de tiempo corto antes de que venzan.

Asimismo, Báez (2017), menciona como Implica la incapacidad de cumplir puntualmente con las obligaciones de pago o la necesidad de incurrir en costos excesivos para poder cumplir con ellas. En resumen, se trata de la falta de capacidad de la empresa para satisfacer sus compromisos financieros. La liquidez es de

gran importancia, ya que determina la eficiencia de la gestión operativa de la empresa, porque es la principal fortaleza para enfrentar las obligaciones de crédito y cobranza. La liquidez se calcula y determina evaluando cómo los activos pueden hacer frente a las responsabilidades más próximas a ser cubiertas. Entre las razones se tiene a la liquidez corriente, prueba ácida, y capital de trabajo.

Al igual que la liquidez corriente, el grado de acción inmediata que una empresa necesita emprender para alcanzar sus objetivos. El ratio de liquidez rápida proporciona una visión más completa de la disponibilidad de liquidez, teniendo en cuenta los inventarios que no pueden convertirse fácilmente en efectivo. Esta medida refleja la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras sin depender únicamente de la venta de inventario, Marin (2019).

Durante los últimos años, la empresa de transporte S.G. MOZALBETE S.A.C., ha experimentado un crecimiento notable en el mercado. Esta empresa, dedicada al transporte de carga de mercancías, se ha destacado por su competitividad. Sin embargo, desde su creación, la empresa ha carecido de políticas adecuadas en el ámbito de créditos y cobranzas, lo cual generará pérdidas con el tiempo y afectará su liquidez, resultando en gastos adicionales. Ante esta situación, es necesario que la entidad cuente con un manual de políticas de créditos y cobranzas que mejorara la liquidez y así poder cumplir con las metas propuestas por la empresa. Tal como lo menciona, Peña Rivera y Cuervo Pesca (2020), la implementación de políticas contables en una empresa es de crucial importancia, porque estas decisiones revelan diversos aspectos, como la clasificación de la entidad, tipo de negocio, resultados de las operaciones

comerciales, la fecha de cierres del periodo contable y los métodos utilizados para el registro y evaluación de procesos contables.

En ese sentido, el concepto de políticas de créditos y cobranzas surge como un intento de establecer reglas y normas para que la empresa pueda solventar principalmente su liquidez. La Política de créditos y cobranzas es una variable muy importante y crucial que va a tener una influencia en la liquidez, en ese sentido la presente investigación contribuye a mejorar los objetivos y metas de la gerencia.

En ese contexto, se ha propuesto llevar a cabo una investigación con el objetivo de evaluar el proceso de las cuentas por cobrar y analizar su impacto en la liquidez de la empresa. Para lograr esto, se planea la creación de un manual de políticas de créditos y cobranzas con el fin de mejorar la situación financiera de la empresa de transporte S.G. MOZALBETE S.A.C. Es fundamental destacar que las políticas de créditos y cobranzas son un intento de establecer reglas y normas que permitan a la empresa manejar su liquidez de manera efectiva. Por lo tanto, esta investigación busca contribuir a los objetivos y metas de la gerencia en este aspecto crucial.

Córdova (2017) Estas pautas son utilizadas para la creación, desarrollo y presentación de los informes financieros, los cuales constituyen la esencia de estos y contienen diversos componentes que facilitan la evaluación de la condición financiera.

METODOLOGÍA

Para el presente trabajo de investigación se aplicó un tipo de investigación descriptivo y de un enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental de corte transversal.

Con respecto a la población-muestral se consideró a la totalidad de los 40

colaboradores, estos ubicados en las diferentes áreas de trabajo, contabilidad, facturación, logística, ventas y operarios, basándonos en esta información, se decidió realizar un estudio de muestreo en el área de gerencia y la encargada de créditos y cobranzas. Con relación a las técnicas de recolección de datos se utilizó la encuesta, entrevista, donde se aplicó una variabilidad de preguntas y encuestas sobre las dimensiones de las variables, el cual permitió elaborar tablas y gráficos y poder calcular los resultados de la investigación y hallar los reportes crediticios para obtener los índices de liquidez. Para hallar los resultados se utilizó el software SPSS, ampliamente utilizado en informática e investigación debido a su amplia gama de opciones de análisis y cálculo.

OBJETIVOS:

OG: Establecer una propuesta de Políticas de Créditos y Cobranzas para la mejora de la liquidez de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

OE1: Analizar las Políticas de crédito de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

OE2: Analizar las Políticas de cobranza de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

OE3: Analizar la capacidad de pago de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

OE4: Analizar la solvencia de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

OE5: Analizar los indicadores de liquidez de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A partir de la recolección de datos y su posterior evaluación, se analizó la situación actual de la propuesta de políticas de créditos y cobranzas para la mejora de la liquidez de la empresa S.G. MOZALBETE S.A.C.

Los principales resultados hallados en la investigación son.

OE1: Analizar las Políticas de crédito de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

En la tabla 1, de la investigación se observa las respuestas de los encuestados respecto a las políticas de créditos, donde el 75% indica que es indiferente respecto a conocer si la empresa dispone de créditos, por otro lado, el 75%, también señala ser indiferente a si la empresa tiene una adecuada gestión de créditos, por consiguiente, el mismo porcentaje que es el 75%, indica que no sabe si la persona está capacitado en ventas al crédito, A su vez opinan que están de acuerdo al decir que si la empresa tuviera políticas de crédito influiría en la correcta gestión financiera y que serían mejor gestionadas las ventas al crédito.

Tabla 1.

Análisis de las políticas de crédito.

Preguntas	De acuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Dispone la empresa de políticas de Créditos?	0	0.0%	10	25.0%	30	75.0%	40	100.0%
¿Cree Ud., que la empresa	0	0.0%	10	25.0%	30	75.0%	40	100.0%

tiene una adecuada gestión de créditos?								
¿Considera que el personal está capacitado en ventas a crédito?	0	0.0%	10	25.0%	30	75.0%	40	100.0%
¿Cree Ud., si la empresa tuviera políticas de crédito influiría en la gestión financiera ?	1	75.0%	0	0.0%	30	25.0%	40	100.0%
¿Cree Ud., que la empresa gestiona sus ventas a crédito?	1	75.0%	0	0.0%	30	25.0%	40	100.0%

OE2: Analizar las Políticas de cobranza de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

La tabla 2, de la presente investigación, muestra los resultados encontrados en base al análisis de las políticas de cobranza de la empresa, para ello se realizó una encuesta a los colaboradores cercanos a este proceso, donde se obtuvieron respuestas significativas. Se les preguntó sobre el conocimiento que tenían sobre si la empresa disponía de políticas de cobranza, para lo cual el 75% menciona que era indiferente, es decir, no conocían de la existencia de políticas de cobranzas, mientras que el 25% de la empresa señaló que está en desacuerdo, es decir confirmando que no tenían políticas de cobranza. Otro de los resultados mostraba que el 75% también indico que no conocen si hay gestión de cobro, y el 22.5% indico que no, mientras que solo el 2.5% de las

respuestas indico que, si existían, se indicó también en que el 75% de los trabajadores no conoce sobre cobranzas, el mismo porcentaje de trabajadores determinó que es indiferente a opinar sobre si las políticas de cobranza mejoran las ganancias. Y el 65% de los encuestados está de acuerdo cuando se le indica que la implementación de las políticas de cobro influye en la gestión financiera.

Tabla 2.

Análisis de las políticas de cobranza.

Preguntas	De acuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Dispone la empresa de políticas de Cobranzas?	0	0.0 %	1	25.0 %	3	75.0 %	4	100.0 %
¿Existe algún proceso de gestión de cobro?	1	25.0 %	9	22.5 %	3	75.0 %	4	100.0 %
¿El personal que labora tiene algún conocimiento de cobranzas?	1	25.0 %	0	0.0 %	3	75.0 %	4	100.0 %
¿Considera que una adecuada política de cobranza mejorara la ganancia?	1	25.0 %	0	0.0 %	3	75.0 %	4	100.0 %
¿Cree que la implementación de las políticas de cobro influye en la gestión financiera?	2	65.0 %	0	0.0 %	1	35.0 %	4	100.0 %

OE3: Analizar la capacidad de pago de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

La tabla 3, muestra la capacidad de pago de la empresa, donde el 42.5% es indiferente porque no conocen si tiene capacidad, mientras que el 20% señala que no porque está en desacuerdo y solo el 37.5% indican que si cuenta con capacidad de pago. Por otro lado, el 75% opina que la empresa debería solicitar préstamos, el 65% indican que las ventas al contado benefician a la empresa. Asimismo, el 75% de opinión indica que no conoce si las ventas cumplen un cronograma. Y, por último, el 75.5% señala que está de acuerdo en que la utilidad de la empresa difiere a causa de vender a plazos.

En resumen, de la opinión de los encuestados se puede ver que la empresa, mantiene capacidad de pago, pero se le recomienda solventarse financieramente.

Tabla 3.

Análisis de la capacidad de pago.

Preguntas	De acuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Cree que la empresa cuenta con buena capacidad de pago?	1	37.5 %	8	20.0 %	1	42.5 %	4	100.0 %
¿Considera que la empresa debería solicitar algún préstamo?	1	75.0 %	0	0.0 %	3	25.0 %	4	100.0 %
¿Cree que las ventas al contado benefician	2	65.0 %	0	0.0 %	1	35.0 %	4	100.0 %

a la empresa?									
¿Considera que el trámite de cobro de sus ventas cumple con los cronogramas existentes?	5	12.5%	5	12.5%	3	75.0%	40	100.0%	
¿Cree que al vender a plazos difiere en la utilidad de la empresa?	9	75.5%	1	2.5%	3	22.5%	40	100.0%	

OE4: Analizar la solvencia de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

Respecto a la solvencia financiera de la empresa, la tabla 4, nos muestra que el 20% de la empresa está de acuerdo en que se tiene la suficiente liquidez, el 22.5% indica que está en desacuerdo y el 57.5% es indiferente a esta pregunta, pues no conoce si tiene liquidez. En la siguiente pregunta se puede ver que el 75% de los encuestados es indiferente, el 22.5% está en desacuerdo y el 12.5% está de acuerdo, respecto a la afirmación de si creen que la situación financiera de la empresa permitirá que esta siga creciendo. Y respecto a las 3 preguntas que continúan los encuestados con 75% son indiferentes a estas afirmaciones.

Tabla 4.

Análisis de la solvencia financiera

Preguntas	De acuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Considera Ud., que la empresa	8	20.0%	9	22.5%	23	57.5%	40	100.0%

tiene suficiente liquidez para compras activos?									
¿Cree que la situación financiera de la empresa le permitirá seguir creciendo?	5	12.5%	5	12.5%	30	75.0%	40	100.0%	
¿La empresa cuenta con técnicas para aumentar sus ventas en año siguiente?	0	0.0%	10	25.0%	30	75.0%	40	100.0%	
¿Piensa Ud., que las ventas se han incrementado en consideración al año anterior?	1	2.5%	0	0.0%	30	75.0%	40	100.0%	
¿La empresa al comprar grandes cantidades, los proveedores le conceden mejores precios?	1	2.5%	0	0.0%	30	75.0%	40	100.0%	

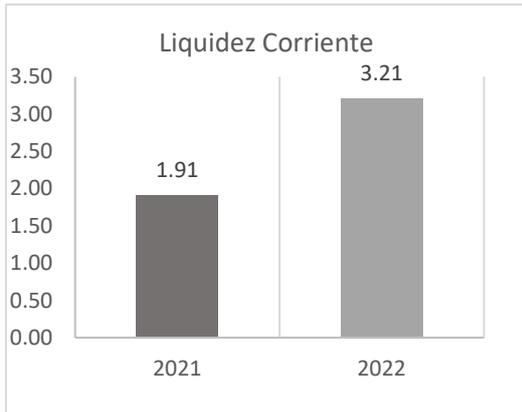
OE5: Analizar los indicadores de liquidez de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

El gráfico 1, muestra el resultado de los ratios de liquidez corriente, los cuales fueron analizados de los periodos 2021-2022, por lo que se indica que en el año 2021 se contaba con una liquidez corriente de 1.91, es decir que por cada sol de obligación tenían para poder cubrir sus necesidades a corto plazo, mientras que, en el año 2022, se observa un comportamiento favorable siendo la liquidez corriente de

3.21, que sobrepasa la solvencia de una obligación.

Gráfico 1.

Ratios de liquidez corriente periodos 2021-2022.



Como anteriormente se ha podido observar, se ha hecho un análisis completo de acuerdo con los Objetivos específicos, lo que nos da paso a poder proponer políticas de créditos y cobranzas en base a los diagnósticos realizados, sin embargo, También se realizó una entrevista a la encargada de créditos y cobranzas, y así poder observar algunas falencias en el área.

OG: Propuesta de Políticas de Créditos y Cobranzas para la mejora de la liquidez.

De los resultados encontrados podemos ver que, la empresa no cuenta con políticas de créditos y cobranzas, cumplen roles de actividades, pero no disponen de políticas formales que los respalde.

Por lo tanto, se propone que SG Mozalbate SAC, implante las siguientes políticas para cada uno de los objetivos trazados.

OE1: Analizar las Políticas de crédito de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

- La empresa S.G. MOZALBETE S.A.C., especializada en la provisión de servicios de transporte, enfocará sus ventas a crédito principalmente hacia un mercado crucial, que comprende tanto a personas naturales con negocios propios como a entidades jurídicas.
- A través de su Gerente Financiero, S.G. MOZALBETE S.A.C. determina las condiciones de plazo y cantidad de crédito ofrecidas a sus clientes.
- Se llevará a cabo una evaluación exhaustiva del cliente, evaluando su capacidad de pago y realizando un seguimiento de sus aspectos financieros, con el objetivo de asegurarse de que sea una persona o empresa con una situación económica sólida.
- Se implementará un sistema de gestión de riesgos de crédito con el fin de mejorar los resultados en cuanto a los pagos por parte de los clientes.
- Emplear personal dedicado específicamente a la gestión de la concesión de créditos y, al mismo tiempo, a encargarse de la recuperación de los pagos.
- Los registros de cada cliente deben contener la información precisa y necesaria.
- Cualquier cancelación de contrato debe contar con la autorización del supervisor del departamento correspondiente.
- Generar informes semanalmente que indiquen a quiénes se les ha aprobado y rechazado el crédito, incluyendo las razones detrás de estas decisiones.
- Se llevará a cabo una visita al cliente con el propósito de verificar la veracidad de la información

proporcionada y evaluar su idoneidad para la aprobación de un crédito.

- Los clientes que formen parte del servicio de Factoring realizarán los pagos en un plazo estimado de alrededor de 20 días.
- El aspirante al crédito deberá demostrar un historial de buenos pagos durante un período de prueba de seis meses.

OE2: Analizar las Políticas de cobranza de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

- La prestación del servicio será facturada semanalmente y la gestión de cobro se realizará conforme a lo establecido por la administración.
- Los clientes abonarán a la cuenta directa de la empresa, indicando el RUC.
- El dinero de las cobranzas, por ningún motivo tendrán manejo en efectivo, todas serán direccionadas a las cuentas corrientes de la empresa.
- Se cobrarán las cuentas en las fechas establecidas, según un contrato firmado entre el cliente y la empresa.
- Se deberá controlar constantemente las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes.
- Se enviará recordatorios a los clientes, con avisos de cobros antes y después del vencimiento de sus facturas.
- Para las cuentas morosas se deberá realizar todas las tácticas y técnicas de cobros, para garantizar pagos efectivos.
- Realizar un informe diario de los cobros realizados.
- Si el retraso en el pago con el cliente es grande y no se puede llegar a un acuerdo, se suspenderá la prestación del servicio con la autorización del gerente General, quien implementará las medidas correspondientes.
- Si el cliente no cumple con el compromiso de pago se aplicará un interés de 3% de la venta realizada.

- Los estados de cuenta deben ser informados de manera mensual al cliente, de manera que puedan pagar sus cuentas por pagar, a la vez que se realiza esta actividad se debe monitorear con llamadas telefónicas, correos, todo esto por el colaborador encargado de cobranzas.
- En caso de morosidad se realizarán dos llamados de atención por escrito informando de los pasos a proceder para lograr la cancelación de la deuda.
- Si el cliente no cancela y sigue en morosidad la situación, se comenzarán las acciones legales correspondientes.

OE3: Analizar la capacidad de pago de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

- La empresa SG Mozalbeta S.A.C., se enfocará en cumplir sus obligaciones financieras con el personal y con terceros.
- Se establecerá una adecuada distribución de aproximadamente 50% de los ingresos mensuales para cubrir las obligaciones con entidades financieras.
- Establecer una adecuada gestión de capacidad de pago como una herramienta de una Pyme para proyectar pagos y a la vez asesorarse profesionalmente en prácticas financieras.
- Establecer una adecuada proyección de los gastos en el periodo siguiente lo cual se especificará con los ingresos que tenga durante el mes.
- Establecer una capacidad de pago, para negociar con proveedores y prestamos de manera más efectiva, se va a establecer plazos y condiciones de pagos que se ajusten a la capacidad de pago y evitara comprometer el flujo de efectivo en las operaciones diarias.

OE4: Analizar la solvencia de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

- Definir criterios para evaluar la solidez de la capacidad de pago de la empresa SG Mozalbate SAC a través de sus activos fijos, con el fin de cumplir con sus compromisos financieros.
- Determinar los valores de solvencia de la empresa están igual a los 1.5 del valor de los activos sobre el capital hace que la entidad no tenga que preocuparse porque su nivel de solvencia esté equilibrado.
- Definir los criterios para la adquisición de deudas a largo plazo, en los cuales la empresa se compromete a pagar uno o varios préstamos cuyos montos totales se liquidarán en un plazo que no excede un año.
- Determinar el nivel de apalancamiento financiero que existe entre el capital propio y el capital real, básicamente establecer como se va a invertir el dinero que la empresa posee.

OE5: Analizar los indicadores de liquidez de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C.

- Garantizar la disponibilidad adecuada de recursos financieros, incluyendo efectivo, depósitos a corto plazo, activos líquidos de inversión y líneas de crédito, en todo momento para cubrir las futuras necesidades previstas, basados en el acceso a los mercados de deuda y capitales.
- Mantener una función de tesorería centralizada para asegurar que existan recursos líquidos suficientes para satisfacer las necesidades de la empresa, gestionando también los excedentes de tesorería de manera centralizada.

- Gestionar cuidadosamente los resultados y seleccionar las oportunidades de inversión, buscando siempre un equilibrio adecuado entre criterios de seguridad, liquidez, rentabilidad y diversificación.
- Garantizar la separación de funciones en los procesos de autorización de pagos y movimiento de fondos para preservar la integridad y el uso adecuado de los recursos financieros de la empresa.
- Mantener los indicadores de liquidez dentro en los rangos que permitan mejorar la calidad financiera de la empresa, de acuerdo con las directrices marcadas por el gerente financiero.

DISCUSIÓN

Al presentar los hallazgos en este estudio, se evidencia la necesidad de sugerir políticas relacionadas con créditos y cobranzas. Además, se pudo notar que la mayoría de los encuestados (un 70%) no proporcionó respuestas adecuadas en relación con la implementación de estas normativas. En consecuencia, los resultados muestran que la empresa S.G. Mozalbate S.A.C., no cuenta con una estructura adecuada, lo cual enfatiza tal como dice el objetivo principal de Establecer una propuesta de Políticas de Créditos y Cobranzas para la mejora de la liquidez de la empresa de Transportes S.G. MOZALBETE S.A.C., tal como corroboramos en los siguientes artículos científicos, Candiotti y Rengifo (2022), Diseñaron un manual de políticas contables la cual permitirá obtener un manejo adecuado de las cuentas por cobrar y la liquidez y transparencia y donde la Gerencia tomará adecuadas decisiones. Por otro lado, Ayala Yupa (2018),

Recomienda la creación de un manual que contenga políticas y procedimientos para la gestión de créditos y cobranzas, con el objetivo de mejorar la salud financiera de la empresa y garantizar la disponibilidad de recursos para cumplir con sus compromisos hacia terceros. Se difiere en algo del estudio de Reyna y Valqui (2020), Donde las dimensiones relacionadas con las políticas de crédito y cobranza tienen un impacto directo en la administración financiera, lo cual constituye un factor fundamental que contribuye a la falta de recuperación de los créditos.

La liquidez se refiere a los recursos financieros disponibles que la empresa puede utilizar para realizar pagos de manera inmediata, lo que implica la capacidad de convertir rápidamente un activo en medio de pago sin perder su valor. La liquidez es de gran importancia, puesto que determina la eficiencia de la gestión operativa de la empresa, ya que es la principal fortaleza para enfrentar las obligaciones de crédito y cobranza. La liquidez se calcula y determina evaluando cómo los activos pueden hacer frente a las responsabilidades más próximas a ser cubiertas.

Al igual que la liquidez corriente, el grado de acción inmediata que una empresa necesita emprender para alcanzar sus objetivos. El ratio de liquidez rápida proporciona una visión más completa de la disponibilidad de liquidez, teniendo en cuenta los inventarios que no pueden convertirse fácilmente en efectivo. Esta medida refleja la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras sin depender únicamente de la venta de inventario. Así mismo Montaguano Olvera & Muentes Álvarez (2017) nos menciona que la liquidez es uno de los indicadores financieros más primordiales para evaluar a la empresa. La medida de liquidez refleja la capacidad de la

empresa para cumplir con sus compromisos a corto plazo y proporciona una evaluación del riesgo de mantener la solvencia en momentos de dificultad.

Así también Marin (2019) indica que las políticas de crédito y cobranza tienen un impacto integral en la empresa, y serán establecidas y respaldadas oficialmente por el nivel gerencial más alto. En la mayoría de los casos, el gerente de crédito y su equipo desempeñarán un papel activo en la definición de estas políticas, consultando con los líderes de otros departamentos involucrados, como ventas, finanzas, entre otros.

CONCLUSIONES

Se pudo establecer que no se visualizó un adecuado proceso en el manejo de las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes S.G. Mozalbeta S.A.C. donde no se aplican las NIIF como principio internacional para poder elaborar unos correctos EEEF.

Al observar que la empresa no tiene un proceso adecuado en sus cuentas por cobrar y esto tiene una implicancia en la liquidez, por lo que la misma no cuenta con adecuadas políticas financieras con lo cual el directorio no cumple con los propósitos y esto conlleva que no se pueda cumplir con las obligaciones de incrementar la rentabilidad para proteger sus intereses.

Observando la problemática se puede concluir, en proponer a la Gerencia un manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, la cual ayudara a que la entidad pueda mejorar su situación financiera y con ello su liquidez para que pueda cumplir con las obligaciones y amparadas en la NIIF.

Finalmente, gracias al estudio realizado se llegó a la conclusión que un adecuado manual de Políticas de Créditos y Cobranzas será fundamental para que la

administración de las cuentas por cobrar sea exitosa, y con ello evitar pérdidas innecesarias, con lo cual la liquidez mejorara y la entidad podrá solventar sus obligaciones con terceros y esto a su vez causará un fuerte impacto en las utilidades de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala Yupa, J. M. (2018). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L.* UPeU.
- Báez. (2017). *Administración de Riesgos.* BetsPractice.
- Candiotti Gálvez, H. A., & Rengifo Herrera, D. L. (2022). *Políticas Contables: Su influencia en las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Josecito SRL.* UPeU. doi:<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5886>
- Cinthia Katerine, P. V. (2018). *Diseño de un manual de políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas de la empresa de transporte de carga pesada "TRANSFRONPAXI S.A."*. Quito: UMET. doi:<https://repositorio.umet.edu.ec/handle/67000/507>
- Córdova, L. (2017). *Políticas Contables y la Gestión Financiera en el sector de carga pesada.* UTA. doi:<http://repositorio.uta.edu.ec/>
- ESAN. (2017). *ESAN: Políticas Financieras.* ESAN.
- Gutierrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A.* FAREM-Estelí. doi:<https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Herrera. (2017). *Evaluación del Riesgo de la Liquidez de la Banca Privada.* UDG.
- Jenny Judith, A., & Jenniffer Mariela, C. (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la Compañía Ucorp S.A.* Observatorio de la Economía Latinoamérica.
- Montaguano Olvera, K. C., & Muentes Álvarez, A. S. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía NORELCO S.A. para prevenir la cartera vencida" [Tesis de Licenciatura.* Guayaquil, Ecuador: UG.
- Peña Rivera, A. X., & Cuervo Pesca, A. F. (2020). *Importancia de las Políticas Contables en las Pymes.* ULA. doi:<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/452/4522472005/index.html>
- Reyna Reynaga, D., & Valqui Santillán, K. J. (2020). *La Gestión Financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito.* Ciencia Latina. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1118 p10742
- Roberto Hernandez Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Viloria, A., & Zapata, V. (2018). *Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa "Inversiones M.C.H., C.A."*. Enfoques. doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.35>
- Yancce Alegria, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC.* UVC. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21957>

Yanenkova, I., Nehoda, Y., Drobyazko, S.,
Zavhorodni, A., & Berezovska, L.
(2021). *Modeling of Bank Credit
Risk Management Using the Cost
Risk Model*. McGraw.

doi:<https://doi.org/10.3390/jrfm14050211>.