



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA
EN LA LIQUIDEZ DE LAS MYPES DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO - AÑO 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN TRIBUTACIÓN

AUTOR:

BR. ALEJANDRO LAGUNA SILVA

ASESORA:

DRA. CPCC. NAZARETH VELASQUEZ PERALTA

LIMA – PERÚ

2015

FIRMAS DEL JURADO Y ASESOR

Presidente

Secretario

Vocal

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por concedernos la dicha de la vida, y ser lo que somos,
por brindarnos la sabiduría y, el conocimiento de su palabra.

A los docentes de la Escuela de Postgrado de la ULADECH - CATÓLICA,
por la orientación, apoyo y paciencia en brindarnos sus conocimientos
con el fin de terminar la maestría satisfactoriamente.

RESUMEN

El trabajo de investigación consideró como problema encontrar la relación existente entre Créditos y Cobranzas y la Liquidez de las mypes, se desarrolló con el objetivo general de determinar la incidencia del Área de Créditos y Cobranzas en la liquidez de las mypes de San Juan de Lurigancho en el Año 2014. Para el efecto, la población estuvo comprendida por 135 Mypes industriales del Distrito de San Juan de Lurigancho, la muestra de este trabajo de investigación estuvo constituida por 100 Mypes industriales, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario. Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación cuantitativa, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional, porque no se realizó la manipulación de ninguna variable.

Las variables que se han considerado en la investigación son: Créditos y Cobranzas, como variable independiente y Liquidez de las mypes, como variable dependiente. Al concluir la investigación, los resultados permitieron confirmar nuestra hipótesis y finalmente, se emitieron conclusiones relacionadas con cada uno de los objetivos planteados, los cuales se indican a continuación: primero, se logró contrastar y verificar al 100% la hipótesis alternativa; segundo, la liquidez constituyó un hecho financiero importante como indicador de medida necesario para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de las MYPES; tercero, de los resultados obtenidos a los encuestados, se aprecia que el 100% comprendió la importancia de establecer mecanismos de control en los créditos otorgados; cuarto, se estableció que la capacitación debe darse con mayor énfasis a los propietarios y funcionarios de las MYPES en relación a las técnicas y estrategias de créditos y cobranzas, para obtener un mayor cumplimiento de estas obligaciones, quinto; existió una gran debilidad en los controles internos de las operaciones del área de caja, que no cubre las expectativas de las MYPES, lo cual impidió que las mismas puedan planificar el pago de sus deudas a corto plazo y contar con liquidez para las inversiones que la empresa demande en un momento dado.

Palabras Claves:

Liquidez, créditos, cobranzas, ventas al crédito, micro y pequeñas empresas, clientes.

ABSTRACT

The research considered problem finding the relationship between Credit and Collections and liquidity of MSEs, developed with the overall aim of determining the incidence of the Department of Credit and Collection in liquidity MSEs of San Juan de Lurigancho 2014. For this purpose, the population was comprised of 135 industrial Mypes of San Juan de Lurigancho, the sample of this research consisted of 100 industrial Mypes for data collection was used as an instrument the questionnaire. For the type of research, this study meets the methodological conditions of a quantitative research with a non experimental, transversal, descriptive and correlational design, because the manipulation of any variables was not performed.

The variables considered in the research are: Credit and Collections, as an independent variable and Liquidity MSEs, as the dependent variable. At the conclusion of the investigation, the results allowed to confirm our hypothesis and finally, conclusions regarding each of the objectives were issued, which are as follows: first, we were able to contrast and verify 100% the alternative hypothesis; Second, liquidity was an important financial measure as an indicator of fact necessary to determine compliance with the goals and objectives of MSEs; third, the results of respondents, shows that 100% understood the importance of control mechanisms in the loans; fourth, it was established that the training should be given more emphasis to the owners and employees of MSEs in relation to the techniques and strategies of credit and collections, for greater compliance with these obligations, fifth; there was a great weakness in internal controls of the operations of the box area, which does not meet the expectations of MSEs, which prevented them to plan to pay its debts in the short term and have liquidity for investments that company demands at any given time.

Keywords:

Liquidity, credit, collections and sales to credit, micro and small business customers.

5.- Contenido

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|-------------|
| 1. Título de la tesis (Carátula) | 1 |
| 2. Hoja de firma del jurado y asesor | 2 |
| 3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional) | 3 |
| 4. Resumen y abstract | 4 |
| 5. Contenido (Índice) | 6 |
| 6. Índice de gráficos, tablas y cuadros. | 7 |
| I. Introducción | 8 |
| II. Marco teórico | 10 |
| 2.1 Bases teóricas relacionadas con el estudio | 10 |
| 2.2 Hipótesis | 19 |
| 2.3 Variables | 19 |
| III. Metodología | 20 |
| 3.1 El tipo y el nivel de la investigación | 20 |
| 3.2 Diseño de la investigación | 20 |
| 3.3. Población y muestra | 20 |
| 3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores | 22 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos | 23 |
| 3.6. Plan de análisis | 23 |
| 3.7. Matriz de consistencia | 24 |
| 3.8. Principios éticos | 24 |
| IV. Resultados | |
| 4.1 Resultados | 25 |
| 4.2 Análisis de resultados | 39 |
| V. Conclusiones y recomendaciones | 41 |
| VI. Aspectos complementarios | 43 |
| VII. Referencias bibliográficas | 43 |
| Anexos: | |
| - Encuesta | 45 |

6. Índice de gráficos, tablas y cuadros

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | |
|--|----|
| Tabla y Figura 01: La morosidad de los créditos | 25 |
| Tabla y Figura 02: El otorgamiento de créditos | 26 |
| Tabla y Figura 03: Las garantías de los clientes | 27 |
| Tabla y Figura 04: Informes sobre los avales de la cartera de cobranzas | 28 |
| Tabla y Figura 05: Políticas de Promociones | 29 |
| Tabla y Figura 06: Los cobros de los créditos | 30 |
| Tabla y Figura 07: Control del otorgamiento de descuentos a los Clientes | 31 |
| Tabla y Figura 08: Control adecuado del dinero en Caja | 32 |
| Tabla y Figura 09: El flujo de efectivo como herramienta financiera | 33 |
| Tabla y Figura 10: La falta de inversión en valores negociables | 34 |
| Tabla y Figura 11: El control de los fondos bancarios | 35 |
| Tabla y Figura 12: La cancelación de las facturas y letras por pagar | 36 |
| Tabla y Figura 13: Plazo establecido para la cancelación de los préstamos | 37 |
| Tabla y Figura 14: Deudas a plazos mayores de 12 meses | 38 |

I. INTRODUCCIÓN

1.- Planeamiento de la línea de investigación

1.1.- Planteamiento del Problema:

a) Caracterización del problema

En nuestro país se están produciendo profundos cambios en la esfera económica y financiera que comprenden modificaciones en las relaciones entre los entes participantes en la economía nacional teniendo en cuenta la utilización de los recursos financieros de la forma más eficiente posible. El sistema bancario juega un papel importante con la aplicación de una política crediticia dirigida, en lo fundamental para habilitar de liquidez a las empresas, a brindar el apoyo necesario a aquellas actividades que estimulen la producción nacional, generadoras de ingresos en divisas o sustituidoras de importaciones, así como otras que garanticen el desarrollo económico y social.

Asimismo, la globalización de los mercados exige que las empresas sean competitivas para asegurar su permanencia en éste nuevo escenario económico, en este sentido, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) que representan el 98% del total de empresas e iniciativas económicas en el Perú; generan aproximadamente el 75% del empleo y aportan alrededor del 44% de la riqueza generada.

Las MYPES exportadoras suman 1,674 de un total de 3,057 empresas, pero por el tamaño de sus ventas su participación es poco significativa, con una participación en las exportaciones de poco menos del 1%.

A su vez, el problema de investigación consiste en analizar la relación que existe entre el área de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de las MYPES en el período 2014, en el Distrito de San Juan de Lurigancho - Lima. En este contexto el planteamiento

del problema implica la posibilidad de prueba empírica, es decir, puede ser observado en la realidad.

Finalmente, este estudio ayudará a realizar posteriores investigaciones que determinen de una mejor manera la influencia de los créditos y cobranzas en la generación de la liquidez para el desarrollo de las MYPES.

b) Enunciado del problema

¿De qué manera el área de créditos y cobranzas incide en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a.- Describir la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.
- b.- Analizar la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES San Juan de Lurigancho en el año 2014.
- c.- Comparar la incidencia del área de créditos y cobranzas con el grado de liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se realiza, porque existe la necesidad de dar a conocer las variables que influyen de manera determinante en la configuración del problema, como es la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho.

Los resultados de la investigación contribuirán con el mejoramiento de los resultados económicos y ello justificará las actividades desplegadas para su realización.

La investigación se justifica porque su propósito es dar a conocer que la deficiente cobranza de las facturas afecta a la disponibilidad de efectivo y valores de las empresas, es decir, la liquidez de las MYPES.

Es importante porque incentiva el desarrollo de las MYPES al establecer métodos y políticas de créditos y de cobranzas totales. Prepara a las empresas para hacer frente a las contingencias que se presenten con las mayores garantías de éxito, manteniendo una mentalidad futurista y un afán de lograr y mejorar las cosas.

II. MARCO TEÓRICO -CONCEPTUAL

2.1. BASES TEÓRICAS

ANTECEDENTES

En el presente trabajo de investigación se han determinado los siguientes antecedentes bibliográficos:

Escalera (2007) en su Tesis sobre *El impacto de las características organizacionales e individuales de los dueños o administradores de las pequeñas y medianas empresas en la toma de decisiones financieras que influyen en la maximización del valor de la empresa*, indica: “En un país, la competitividad está ligada, primordialmente, a la eficacia de los sectores privados (PyMES). El aumento de los niveles de rentabilidad de la empresa es una forma de desarrollar la capacidad competitiva; pero el empresario atribuye al gobierno, al sistema financiero y a factores económicos el que su empresa no goce de un alto rendimiento”.

Al respecto, en opinión de la autora puede afirmarse que aunque las PYMES han sido cruciales para el crecimiento de los países en desarrollo siendo parte determinante del desarrollo económico de una nación, también se evidencia el descuido en el que han permanecido por parte de agentes políticos, económicos y financieros que apenas empiezan a considerarla seriamente, dado su potencial de crecimiento y evidente incidencia en la economía del país.

Gómez (2008) refiere en su estudio sobre *El desarrollo económico y las MYPE*, “que estas son concebidas en el nuevo modelo económico nacional, como el naciente eje del desarrollo industrial, para lo cual deben implementarse políticas industriales adecuadas que les permitan su crecimiento y transformación en empresas de clase mundial. La

principal conclusión fue: las firmas más pequeñas, se encuentran con recursos financieros limitados”.

Cabe indicar, que es necesario establecer políticas estatales y regionales en el país dirigido al sector de las PYME, las cuales deben contener apoyos crediticios, para el estímulo económico de estas industrias.

Márquez (2009) señala en su investigación sobre *El financiamiento para la pequeña y mediana empresa*, “que la estrategia más acertada es tender una red entre las instituciones públicas y privadas, con el fin de ampliar el financiamiento de las PYME, y de esta forma construir un futuro mejor para la pequeña y mediana empresa y para la economía nacional”.

Esta apreciación nos proporciona una visión alternativa de las relaciones financieras que deben considerarse en las decisiones de portafolio a nivel de los agentes económicos.

Venegas (2007) *Riesgos financieros y económicos. Productos derivados y decisiones económicas bajo incertidumbre*, 2da. Edición, México. Editorial Thompson Internacional, indica:

“Proporciona una visión alternativa de las finanzas y la economía que reconoce explícitamente el papel que el riesgo y la incertidumbre desempeñan en las decisiones de portafolio y consumo de los agentes económicos. En un intento de fomentar la cultura de la administración de riesgos, reúne para su estudio diversas herramientas, modelos y técnicas útiles en la identificación, cuantificación, prevención control de los diferentes riesgos a los que los agentes están expuestos”.

Es necesario indicar que el objetivo principal del presente trabajo consiste en presentar de manera simple el análisis de riesgos financieros y económicos, ya que la mayor parte de la literatura especializada sobre estos temas contiene desarrollos matemáticos muy sofisticados y con escasa conexión con la intuición y la práctica.

Monzón, J. (2005) “*Análisis de la liquidez, el endeudamiento y el valor*” En su libro nos habla que la liquidez empresarial está relacionada con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento. La empresa se encuentra en situación permanente de liquidez si es capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada y además dispone de unos saldos adecuados de dinero disponible en el activo del balance.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 BASES TEÓRICAS SOBRE EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

El Área de Créditos y Cobranzas

La forma como estén organizadas las actividades de crédito y cobranzas, así como las funciones relacionadas con ellas, va a depender del volumen de operaciones y del número de clientes que necesite controlar la empresa.

Una empresa pequeña, con pocos clientes y poco volumen de operaciones, administraría sus cuentas por cobrar sin necesidad de tener dentro de su organización un departamento de créditos.

Tampoco necesita un departamento de cobranzas para recuperar las cuentas por cobrar, bastaría designar para ello, uno o tal vez dos empleados con conocimientos de

administración de crédito para realizar tales funciones y las decisiones sobre crédito las toma el gerente de la empresa.

Pero en la medida que la empresa crece, y de acuerdo al volumen de clientes y transacciones, pueden agrupar estas actividades en divisiones que pueden adoptar diferentes denominaciones tales como: Departamento de Crédito, Gerencia de Crédito, Departamentos de Créditos y cobranzas, Sección de Crédito y Cobranzas. Bajo cualquier denominación de la cual sea objeto en la empresa, el área de créditos y cobranzas debe desarrollar tres actividades especiales:

1. Aprobación de crédito a clientes determinados en condiciones equitativas; es decir, tanto a conveniencia del cliente como a conveniencia de la empresa.
2. Control de los cobros de las cuentas para garantizar que se hagan los esfuerzos necesarios para cobrar las deudas en la medida en que estas se vayan venciendo.
3. Recuperación de cuentas. En el caso de las cuentas que parecen haberse convertido en incobrables (clientes que aparentemente no pueden o no tienen la intención de pagar), los responsables de crédito y cobranzas tienen que planificar los esfuerzos que sean apropiados, y ponerlos en marcha, para hacer efectivos los cobros de las cuentas y evitar las pérdidas.

Las tres funciones señaladas anteriormente pueden estar organizadas en un departamento de crédito y cobranzas, con un gerente y personal suficiente para la administración de cuentas por cobrar, si las operaciones así lo requieren.

Las Cuentas por Cobrar

Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones a corto plazo, título o valores negociables.

Origen.

Estas cuentas se originan por transacciones de venta de bienes o prestación de servicios así como por aquellas tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras Cuentas por Cobrar.

Las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad. Si se considera que estas cuentas no son exigibles de inmediato y que sus saldos más bien tienen el carácter de inversiones por parte de la entidad, deberán clasificarse en el activo no circulante.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar:

Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de Cuentas por Cobrar:

- A cargo de clientes.
- A cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma en el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aún cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad.

En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia. Algunas veces las compañías venden mercancías mediante planes de cuotas a plazos más largo de 30 ó 60 días, por lo que requieren un tiempo desde 12, 24 o 48 meses, para reunir el valor total debido por el cliente.

Por definición, el período normal requerido para cobrar las cuentas por cobrar constituye parte del ciclo operacional de una compañía. Por consiguiente, las cuentas por cobrar que surgen de las transacciones “normales“ de ventas, son clasificados como activos corrientes, aún si los términos del crédito se extienden más allá de un año.

Principios fundamentales de las cobranzas

Según **Woessner (1980)**. Señala “los principios fundamentales en las cobranzas son los siguientes:

Los cuatro principios fundamentales de las cobranzas son:

- a) Cobrar lo que se debe en su compañía.
- b) Cobrar con rapidez.
- c) Conservar la buena voluntad del cliente al mismo tiempo que se le cobra.

- d) Aprovechar todas las oportunidades para conseguir sus procedimientos de cobranza contribuyan a promover las ventas de su compañía.

2.2.2 BASES TEÓRICAS SOBRE LA LIQUIDEZ DE LAS MYPES,

LIQUIDEZ

La liquidez es cuando la empresa debe “tener suficiente dinero en el futuro inmediato (liquidez) para hacer frente a sus obligaciones de pago a corto plazo cuando venzan las mismas”.

Es decir vamos a poder atender nuestras necesidades cotidianas, permitiéndonos cumplir oportunamente con nuestros obligaciones como el pago a proveedores, planilla, impuestos, entre otros, así como realizar inversiones, por ello es importante que conserven cantidades adecuadas para así cumplir con los objetivos trazados, lo cual “es importante destacar que este concepto es el principio y fin de los ciclos financieros, interviniendo en las operaciones invariablemente para la realización de cobros y pagos. Las empresas tienen que mantener fondos suficientes para hacer frente a los desfases que se producen entre los ingresos y los pagos dentro de las operaciones normales de la empresa, ya que estos no ocurren en el mismo tiempo y en algunas ocasiones se requiere crear fondos durante un lapso para hacer frente a pagos no constantes”.

Al respecto el británico Northern Rock dice: “Eso significa que no tienen dinero para pagar”. Todo parte de una confusión bastante habitual entre problemas de liquidez y problemas de solvencia. “Una empresa no es solvente cuando sus activos no son suficientes para respaldar sus pasivos. Es decir, que ni vendiendo todo lo que tiene podría

pagar sus deudas. Un problema de liquidez no es lo mismo, simplemente es un problema de pagos y cobros a corto plazo. Llevado a lo sencillo, no tiene dinero contante y sonante para hacer frente a los pagos a corto plazo”.

Gurrusblog (1998) dice al respecto: “Entiendo que este no es un factor que nos indicaría una falta de solvencia de las entidades que solicitan esta liquidez a corto plazo a un banco. Otro tema es si empieza a cundir el pánico entre sus clientes y estos empiezan a retirar masivamente sus depósitos.... sin lugar a dudas esto puede tumbar al banco más solvente”.

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

La teoría de la preferencia por la liquidez, por otra parte, mantiene que los bonos a largo plazo, bajo esta condición, reditúan más que los bonos a corto plazo por dos razones:

- 1) En un mundo de incertidumbre, los inversionistas generalmente preferirán mantener valores a corto plazo, ya que son más líquidos en el sentido de que pueden ser convertidos en efectivo con menos peligro de pérdida del principal.
- 2) Los prestatarios reaccionan exactamente en forma opuesta a la de los inversionistas (los prestatarios de los negocios generalmente prefieren las deudas a largo plazo porque las deudas a corto plazo sujetan a la empresa al peligro de tener que reembolsar la deuda bajo condiciones adversas).

2.2.3 MARCO CONCEPTUAL

Área de Créditos y Cobranzas:

El área de créditos y cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para procurar el pago lo antes posible.

Cobranzas

La cobranza en una empresa consiste en efectivizar la cancelación de las facturas de ventas realizadas en su oportunidad. Es la percepción real y efectiva del precio, recibándose dinero o equivalentes para cancelar la operación. Lo primero es revelar las funciones relacionadas con el sector, éstas nos darán los elementos necesarios para la aplicación de controles efectivos. Estas funciones son: La de ventas, la aprobación de créditos a los clientes, la expedición de las mercaderías vendidas, la facturación de la venta, su registro en el sistema contable.

Políticas

Las políticas son planes permanentes que establecen parámetros generales para la toma de decisiones. La política es una orientación verbal, escrita e implícita que fija la frontera por los límites y dirección general en el cual se desenvuelve la acción administrativa. Son guías amplias, dinámicas y elásticas que necesitan interpretación para poder utilizarse.

Créditos

Se define “que el crédito es el permiso para usar el capital de otro, French, el poder para obtener bienes o servicios por medio de la promesa de pago en una fecha determinada en el futuro, otros lo definen que el crédito es un derecho presente, a pago a futuro”.

Monitoreo

Es el proceso continuo y sistemático mediante el cual verificamos la eficiencia y la eficacia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y en consecuencia, recomendamos medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proyecto.

2.2 Hipótesis

El área de créditos y cobranzas incide positivamente en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.

2.3 Variables de estudio:

Variable Independiente (X): Área de Créditos y Cobranzas

Variable Dependiente (Y): Liquidez de las Mypes

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

Este trabajo, es una investigación científica **Cuantitativa**.

Esta es una investigación del **Nivel Descriptivo – Transversal**.

Es de tipo transversal por que la recolección de datos se realizará en un solo momento, en un tiempo único.

3.2 Diseño de la investigación

La investigación sigue el **Diseño No Experimental**, porque no se realizará la manipulación de ninguna variable; que según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la investigación no experimental “no se realiza manipulación deliberada de las variables” y transversal, porque

“recopila datos en un solo momentos dado”, y correlacional porque permite medir el grado de relación entre dos variables en un contexto particular.

3.3 Población y muestra

POBLACIÓN

En este estudio, la población estuvo conformada por 135 MYPES industriales del Distrito de San Juan de Lurigancho.

MUESTRA

Para definir el tamaño de la muestra se utilizó el método probabilístico, aplicando la fórmula siguiente:

$$n = \frac{(p.q) Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q) Z^2}$$

Dónde:

n : Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo, es la variable que se desea determinar.

p, q: Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. Se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z : Representa las unidades de desviación estándar con una probabilidad de error de 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza de 95% en la estimación de la muestra, por tanto el valor de Z es igual a 1.96.

N: Es el total de la población, considerando solo a aquellas personas que darán información valiosa para la investigación, en este caso es 135.

EE: Representa el error estándar de la estimación, para éste caso se ha considerado 5%.

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 135) / (((0.05)^2 \times 134) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 100$$

3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores

a) Definición Conceptual:

Variable Independiente (X): Área de Créditos y Cobranzas:

El área de créditos y cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para procurar el pago lo antes posible.

Variable Dependiente (Y): Liquidez de las Mypes:

Disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos.

b) Definición Operacional:

| Variables | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores |
|--|---|-----------------------------|----------------|
| <u>Independiente:</u> Área de Créditos y Cobranzas | El área de créditos y cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización, pues el área de créditos debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranzas ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para | Políticas de Créditos | -Morosidad. |
| | | | -Créditos. |
| | | Estrategias de Cobranzas | -Garantías. |
| -Avales | | | |
| | | | - Promociones. |
| | | | - Cobros. |
| | | | - Descuentos. |

| | | | |
|--|--|-----------------------------|-----------------------|
| | procurar el pago lo antes posible. | | |
| 3.5.- <u>Dependiente:</u> Liquidez de las MYPES | Disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos. | Disposición de Fondos | -Dinero en caja. |
| | | | -Flujo de efectivo. |
| | | Cumplimiento de Compromisos | -Valores negociables. |
| | | | -Fondos bancarios. |
| | | | -Facturas y Letras |
| | | | -Préstamos |
| | | | -Deudas |

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnica de recolección de datos

Encuestas.- Se aplicará un cuestionario de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación, a 100 representantes de las MYPES industriales del Distrito de San Juan de Lurigancho.

3.5.2 Instrumentos de recopilación de datos

Ficha Bibliográfica- Instrumento que se utilizará para recopilar datos de las normas administrativas, de libros, trabajos de investigación e Internet relacionados con el tema.

Cuestionario.- Este instrumento se aplicará para obtener información de 100 representantes de las MYPES industriales del Distrito de San Juan de Lurigancho.

3.6 Plan de análisis

Análisis de datos

Se aplicarán las siguientes técnicas:

- a) Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- b) Comprensión de gráficos

Procesamiento de datos

El trabajo de investigación se procesará con los datos conseguidos de las diferentes fuentes, por intermedio de las siguientes técnicas:

- a) Ordenamiento y clasificación
- b) Proceso computarizado con Excel o SPSS

3.7.- Matriz de consistencia

| TÍTULO DE LA TESIS | PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS |
|---|---|---|---|--|
| EL ÁREA DE CRÉDITOS Y SU COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ DE LAS MYPES DE SAN JUAN DE LURIGANCHO - AÑO 2014 | ¿De qué manera el área de créditos y cobranzas incide en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014? | Determinar la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014. | <p>a.- Describir la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.</p> <p>b.- Analizar la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.</p> <p>c.- Comparar la incidencia del área de créditos y cobranzas con el grado de liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.</p> | El área de créditos y cobranzas incide positivamente en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014. |

3.8.- Principios éticos

A las personas seleccionadas para el estudio se les explicará el motivo del estudio y los alcances que tiene para que participen de modo voluntario y de modo informado.

Para ello se elaborará un consentimiento informado. Si el encuestado acepta participar en el estudio se solicitará que firme el consentimiento informado. Se informará a las personas que se mantendrá en reserva sus opiniones.

IV. Resultados

4.1 Resultados

VARIABLE INDEPENDIENTE: ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Pregunta 01: ¿La empresa lleva un control adecuado de la morosidad de los créditos?

Tabla N° 01: La morosidad de los créditos

| RESPUESTAS | | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|---------|------------|------------|
| Válidos | SI | 25 | 25,0 |
| | NO | 45 | 45,0 |
| | A VECES | 15 | 15,0 |
| | NO SABE | 15 | 15,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

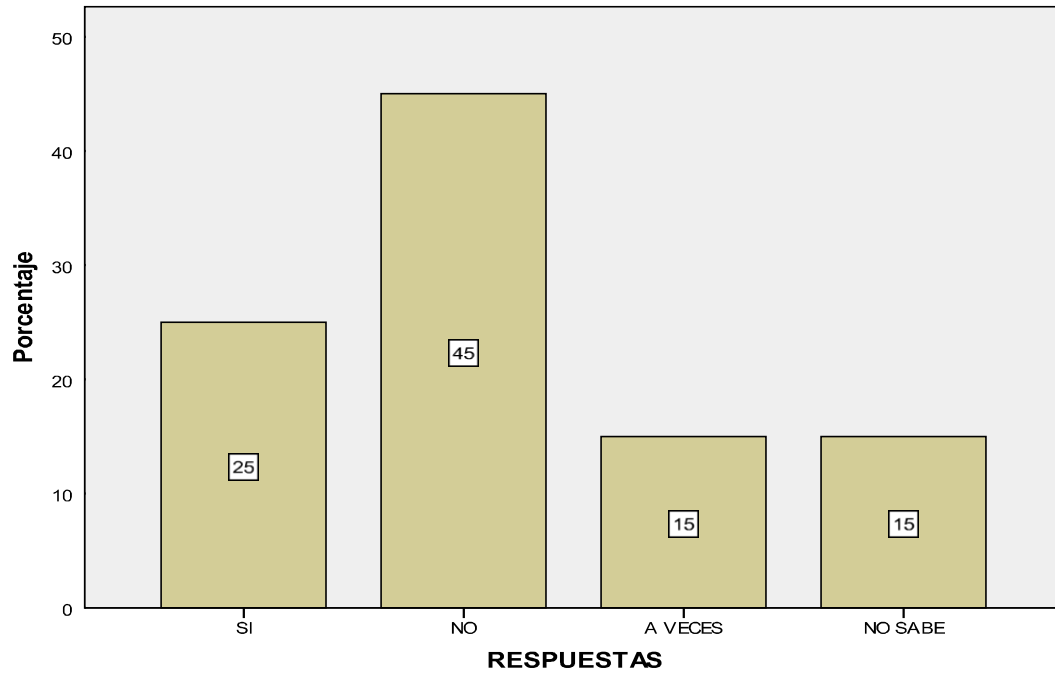


Figura 01: La morosidad de los créditos
 Fuente: Idem Tabla 01

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 25% de los trabajadores responde que si se lleva un control adecuado de la morosidad de los créditos, un 45% indica que no, mientras que para un 15% es a veces y el 15% restante no sabe el tema.

Pregunta 02: ¿Qué deficiencias encuentra Ud. en el otorgamiento de créditos?

Tabla N° 02: El otorgamiento de créditos

| RESPUESTAS | | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|---------------------------------|------------|------------|
| Válidos | EL DESORDEN | 10 | 10,0 |
| | LA FALTA DE CONTROL | 60 | 60,0 |
| | NO TENER PERSONAL CAPACITADO | 25 | 25,0 |
| | OTROS | 5 | 5,0 |
| | Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

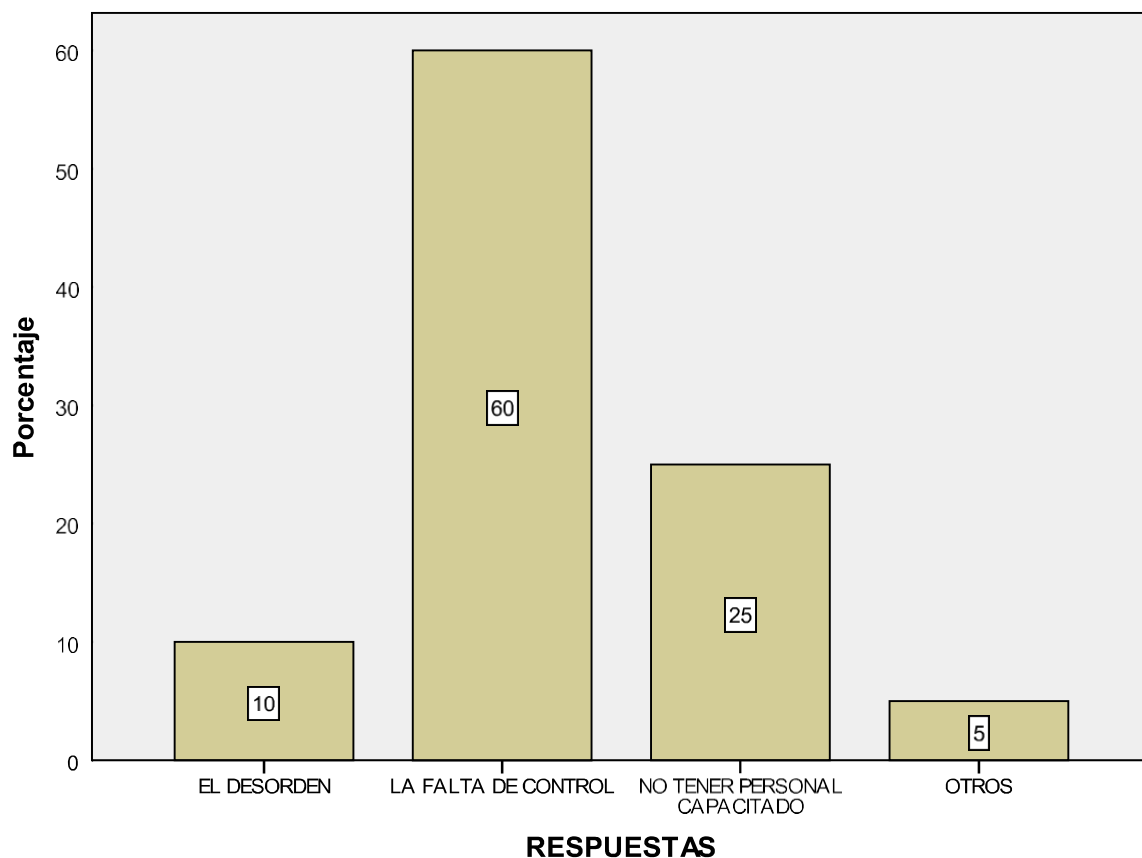


Figura 02: El otorgamiento de créditos
Fuente: Idem Tabla 02

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 10% de los trabajadores responde que una deficiencia es el desorden, la falta de control el 60%, mientras que para un 25% es no tener personal capacitado y el 5% restante que las deficiencias son por otros motivos.

Pregunta 03: ¿La empresa controla las garantías de los clientes de manera eficiente?

Tabla N° 03: Las garantías de los clientes

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Válidos SI | 10 | 10,0 |
| NO | 60 | 60,0 |
| A VECES | 25 | 25,0 |
| NO SABE | 5 | 5,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

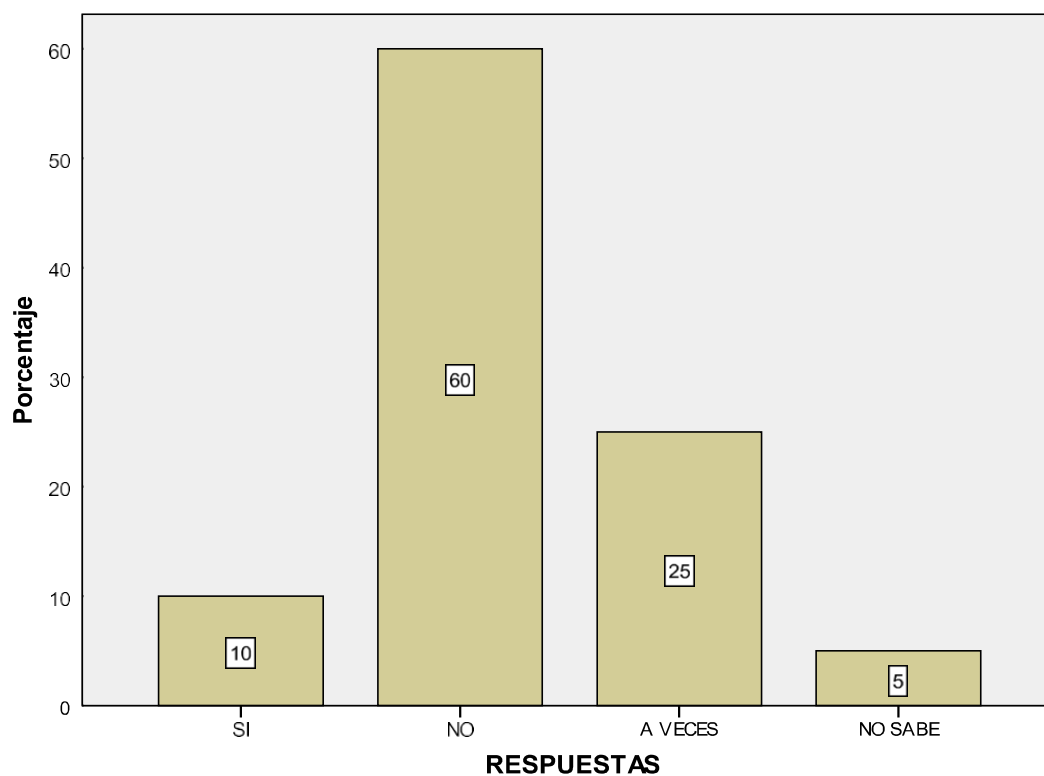


Figura 03: Las garantías de los clientes
Fuente: Idem Tabla 03

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 10% de los trabajadores responde que si se controla las garantías de los clientes, un 60% indica que no, mientras que para un 25% es a veces y el 5% restante no sabe del tema.

Pregunta 04: ¿Cada cuánto tiempo la empresa hace sus informes sobre los avales de la cartera de cobranzas?

Tabla N° 04: Informes sobre los avales de la cartera de cobranzas

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Válidos CADA 1 MES | 10 | 10,0 |
| CADA 3 MESES | 60 | 60,0 |
| CADA 6 MESES | 25 | 25,0 |
| CADA FIN DE AÑO | 5 | 5,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

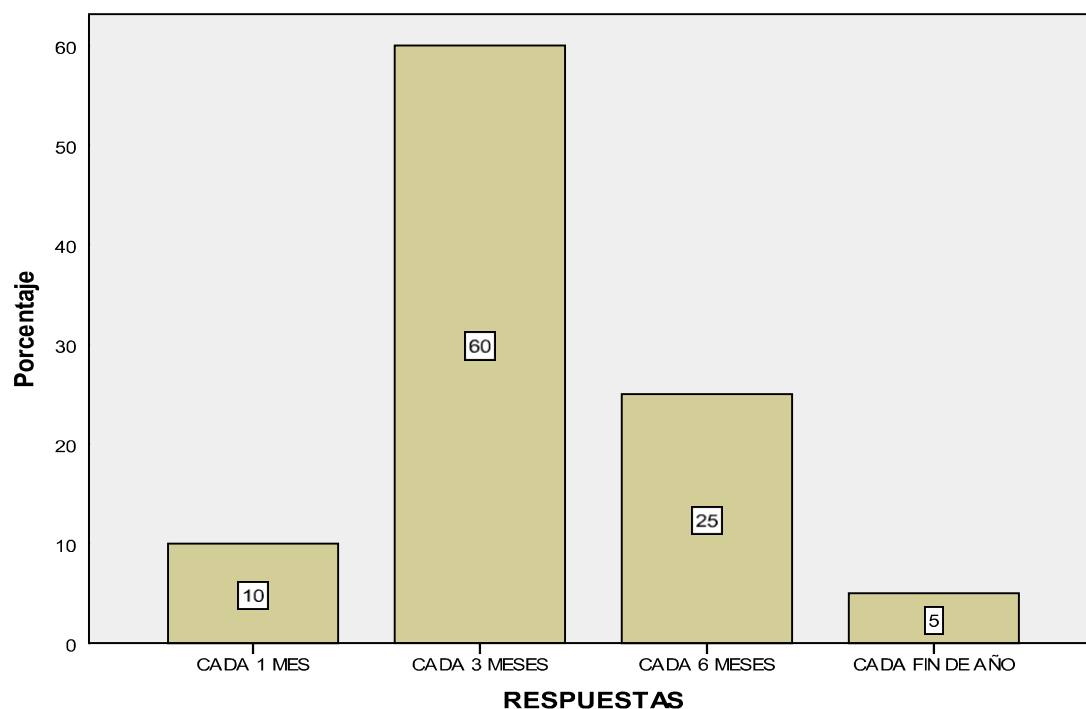


Figura 04: Informes sobre los avales de la cartera de cobranzas
Fuente: Idem Tabla 04

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 10% de los trabajadores responde que la empresa hace sus informes sobre los avales de la cartera de cobranzas cada 1 mes, un 60% indica cada 3 meses, mientras que para un 25% cada 6 meses y el 5% restante cada fin de año.

Pregunta 05: ¿La empresa diseña políticas de promociones para la recuperación de sus créditos?

Tabla N° 05: Políticas de Promociones

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Válidos SI | 20 | 20,0 |
| NO | 20 | 20,0 |
| A VECES | 40 | 40,0 |
| DESCONOCE | 20 | 20,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

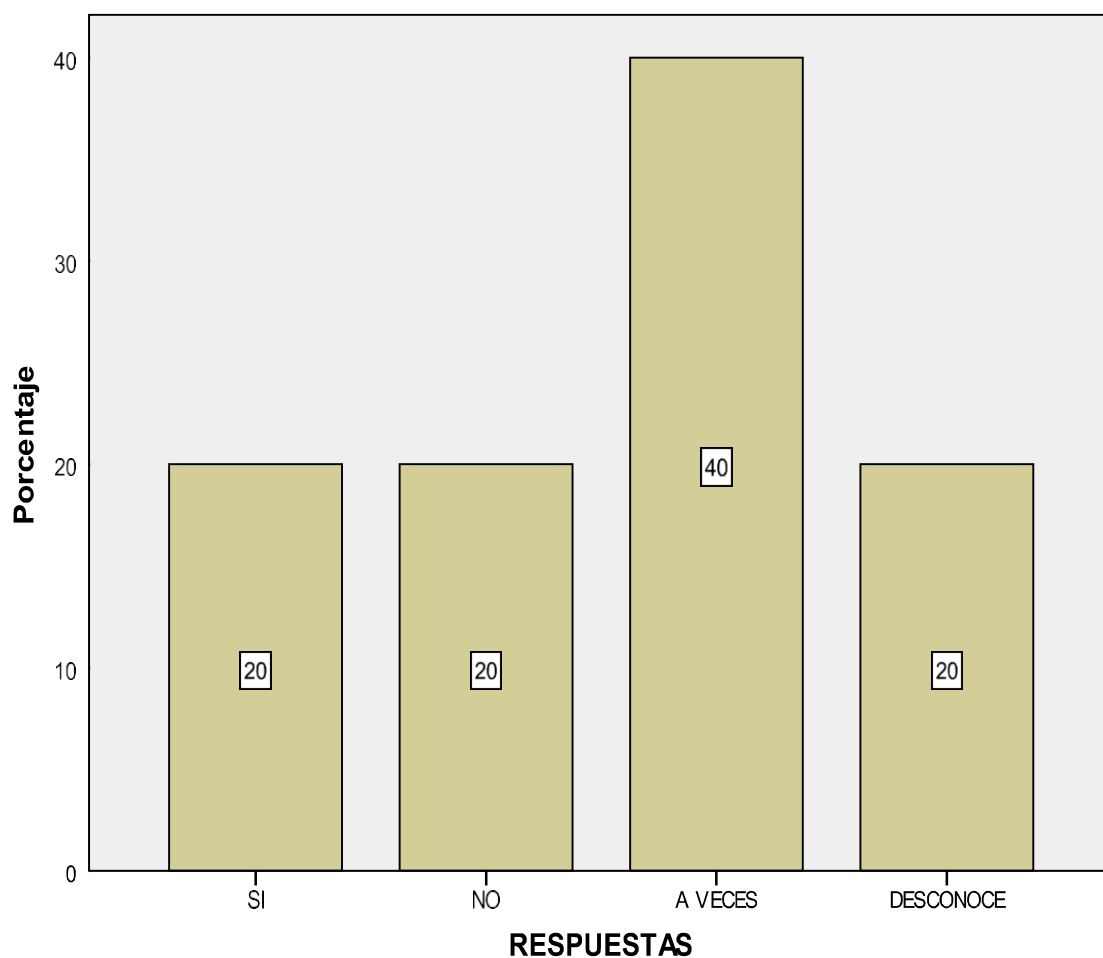


Figura 05: Políticas de Promociones
Fuente: Idem Tabla 05

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 20% de los trabajadores responde que si se diseñan políticas de promociones, un 20% indica que no, mientras que para un 40% es a veces y el 20% restante no sabe del tema.

Pregunta 06: ¿Cuál de estas alternativas cree usted que influya para los cobros de los créditos?

Tabla N° 06: Los cobros de los créditos

| RESPUESTAS | | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|-------------------------------------|------------|------------|
| Válidos | La reducción de tiempos del crédito | 20 | 20,0 |
| | Mejorar las estrategias de cobros | 35 | 35,0 |

| | | |
|---|-----|-------|
| La capacitación al personal en recuperaciones de créditos | 25 | 25,0 |
| La evaluación permanente de la cartera de clientes | 20 | 20,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

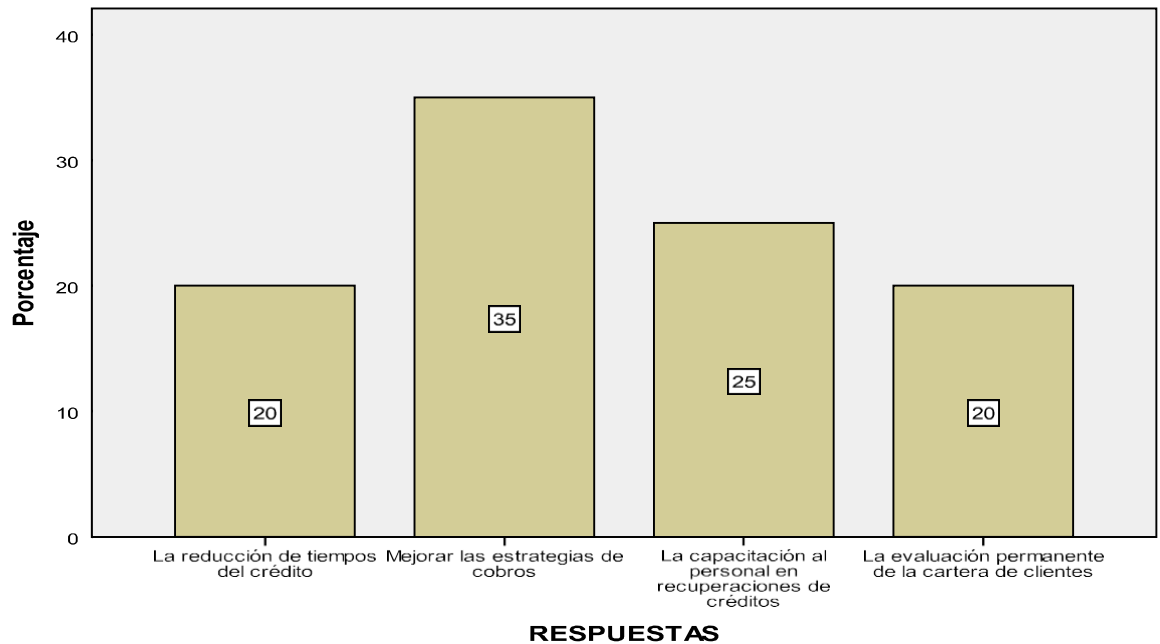


Figura 06: Los cobros de los créditos
Fuente: Idem Tabla 06

. Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 20% de los trabajadores responde que influye para los cobros de los créditos la reducción de tiempos del crédito, un 35% indica que se deben mejorar las estrategias de cobros, mientras que para un 25% debe ser la capacitación al personal y el 20% restante indica la evaluación permanente de la cartera de clientes.

Pregunta 07: ¿La empresa lleva un control adecuado del otorgamiento de descuentos a los Clientes?

Tabla N° 07: Control del otorgamiento de descuentos a los Clientes

| RESPUESTAS | | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|---------|------------|------------|
| Válidos | SI | 25 | 25,0 |
| | NO | 40 | 40,0 |
| | A VECES | 15 | 15,0 |

| | | |
|---------|-----|-------|
| NO SABE | 20 | 20,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

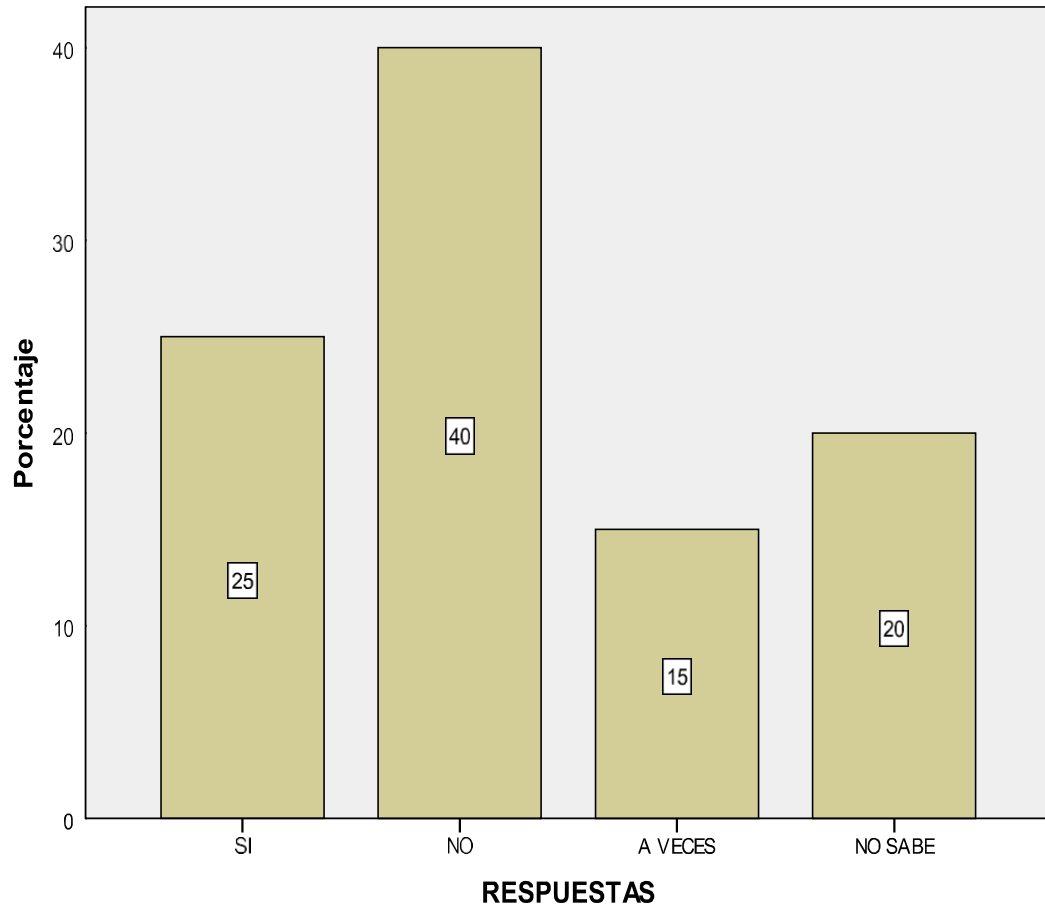


Figura 07: Control del otorgamiento de descuentos a los Clientes
Fuente: Idem Tabla 07

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 25% de los trabajadores responde que si se lleva un control adecuado de los descuentos a los clientes, un 40% indica que no, mientras que para un 15% es a veces y el 20% restante no sabe del tema.

VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ

Pregunta 08: ¿La empresa lleva un control adecuado del dinero en Caja?

Tabla N° 08: Control adecuado del dinero en Caja

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Válidos SI | 25 | 25,0 |

| | | |
|---------|-----|-------|
| NO | 45 | 45,0 |
| A VECES | 15 | 15,0 |
| NO SABE | 15 | 15,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

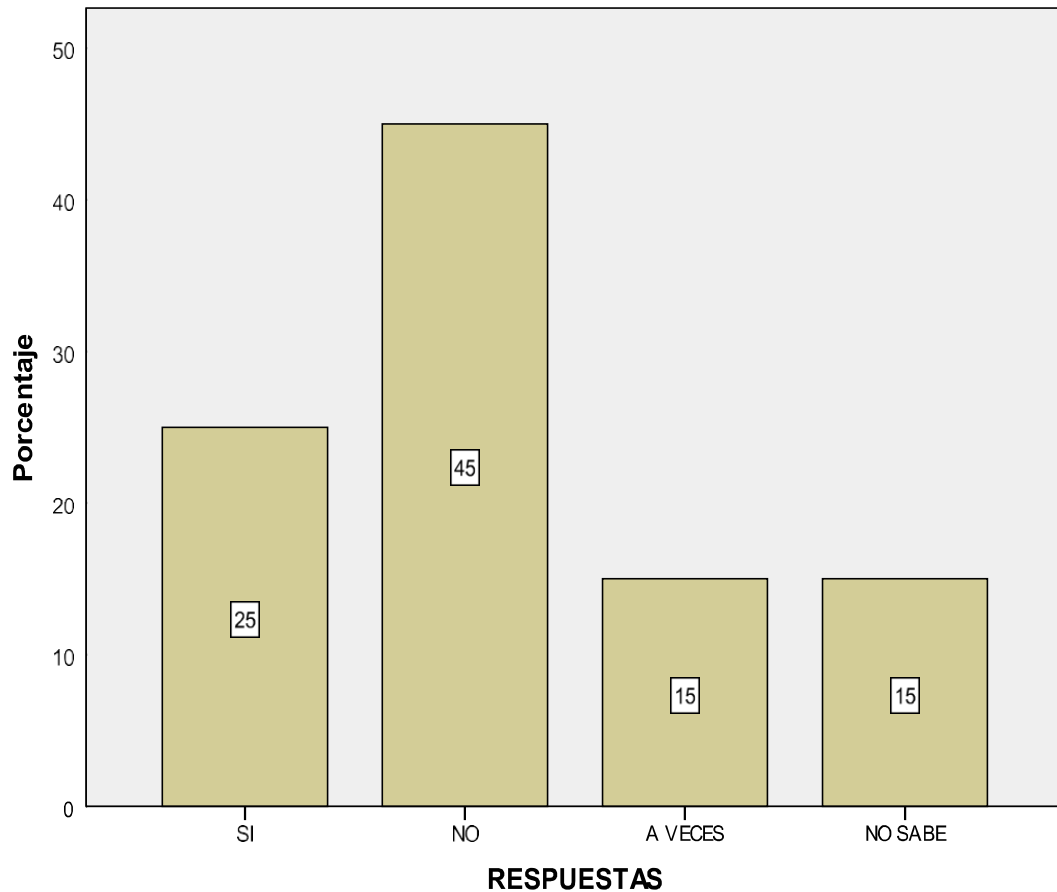


Figura 08: Control adecuado del dinero en Caja
Fuente: Idem Tabla 08

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 25% de los encuestados responde que si se lleva un control adecuado del área de caja, un 45% indica que no, mientras que para un 15% es a veces y el 15% restante no sabe el tema.

Pregunta 09: ¿En la empresa se utiliza el flujo de efectivo como herramienta financiera?

Tabla N° 09: El flujo de efectivo como herramienta financiera

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Válidos SI | 55 | 55,0 |
| NO | 25 | 25,0 |

| | | |
|----------|-----|-------|
| NO SABE | 15 | 15,0 |
| NO OPINA | 5 | 5,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

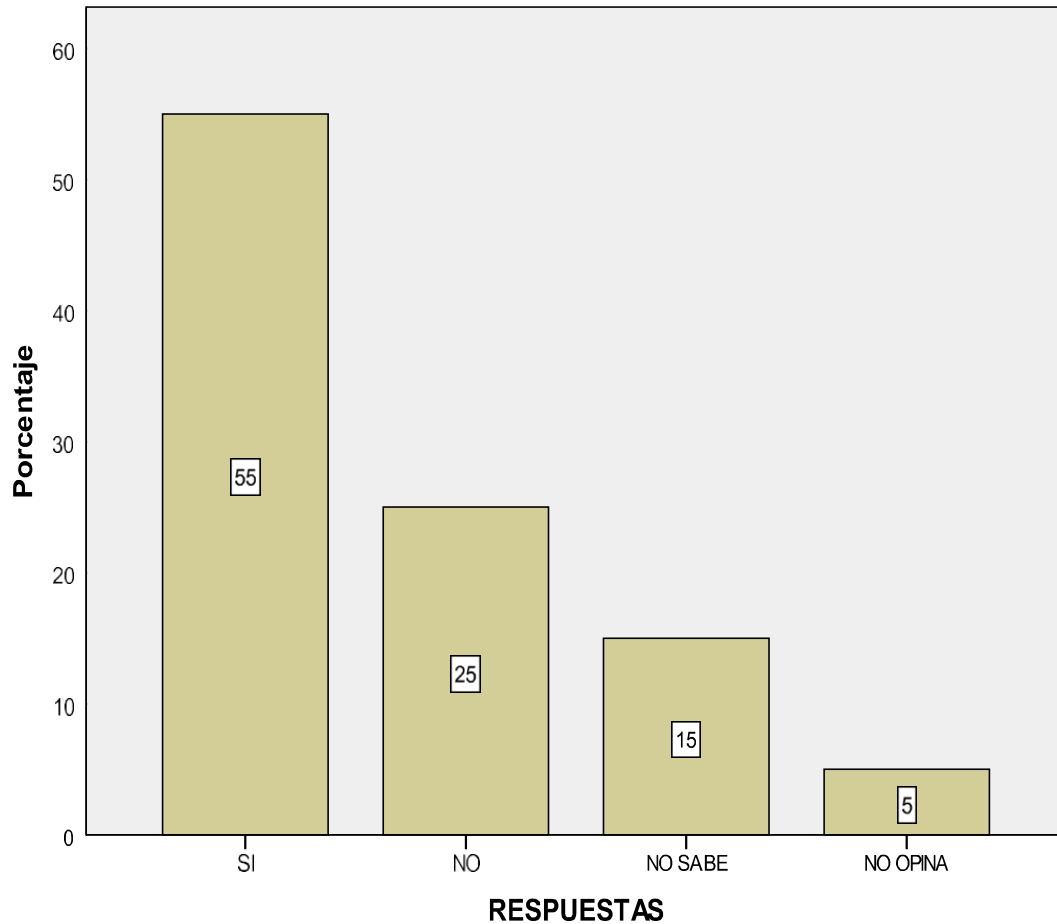


Figura 09: El flujo de efectivo como herramienta financiera
Fuente: Idem Tabla 09

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 55% de los encuestados indica que si se utiliza el flujo de efectivo como herramienta financiera, un 25% responde lo contrario, mientras que un 15% no sabe y solo el 5% no opina.

Pregunta 10: ¿Considera Ud., que una de las razones más importantes de la deficiencia en la liquidez, es la falta de inversión en valores negociables?

Tabla N° 10: La falta de inversión en valores negociables

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Válidos SI | 10 | 10,0 |
| NO | 60 | 60,0 |

| | | |
|---------|-----|-------|
| A VECES | 25 | 25,0 |
| NO SABE | 5 | 5,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

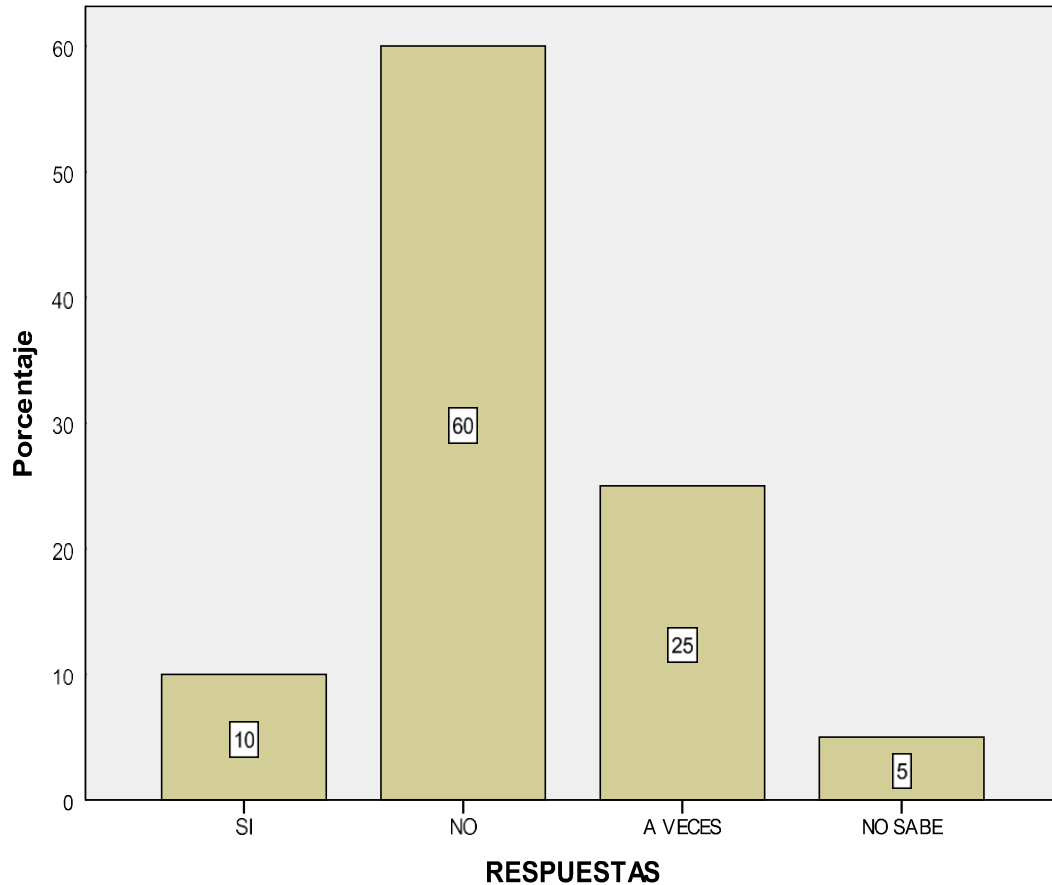


Figura 10: La falta de inversión en valores negociables
Fuente: Idem Tabla 10

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 10% de los encuestados responde que si considera que una de las razones más importantes de la deficiencia en la liquidez es la falta de inversión en valores negociables, un 60% indica que no, mientras que para un 25% es a veces y el 5% restante no sabe del tema.

Pregunta 11: ¿Cada cuánto tiempo la empresa realiza el control de los fondos bancarios?

Tabla N° 11: El control de los fondos bancarios

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Válidos CADA 1 MES | 10 | 10,0 |
| CADA 3 MESES | 60 | 60,0 |

| | | |
|-----------------|-----|-------|
| CADA 6 MESES | 25 | 25,0 |
| CADA FIN DE AÑO | 5 | 5,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

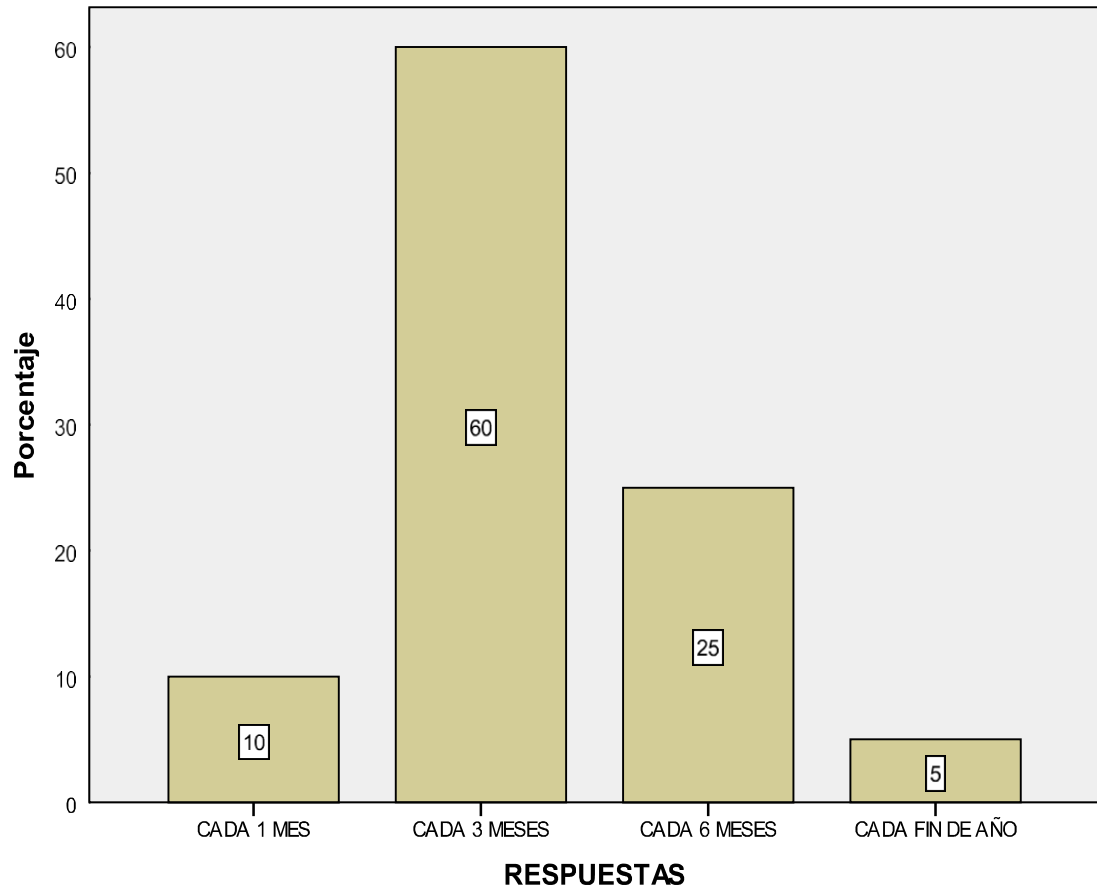


Figura 11: El control de los fondos bancarios
Fuente: Idem Tabla 11

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 10% de los encuestados responde que la empresa realiza el control de los fondos bancarios cada 1 mes, un 60% indica cada 3 meses, mientras que para un 25% cada 6 meses y el 5% restante cada fin de año.

Pregunta 12: ¿La cancelación de las facturas y letras por pagar de los créditos recibidos se hacen de acuerdo a los plazos establecidos en el otorgamiento de los créditos?

Tabla N° 12: La cancelación de las facturas y letras por pagar

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Válidos SI | 20 | 20,0 |

| | | |
|-----------|-----|-------|
| NO | 20 | 20,0 |
| A VECES | 40 | 40,0 |
| DESCONOCE | 20 | 20,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

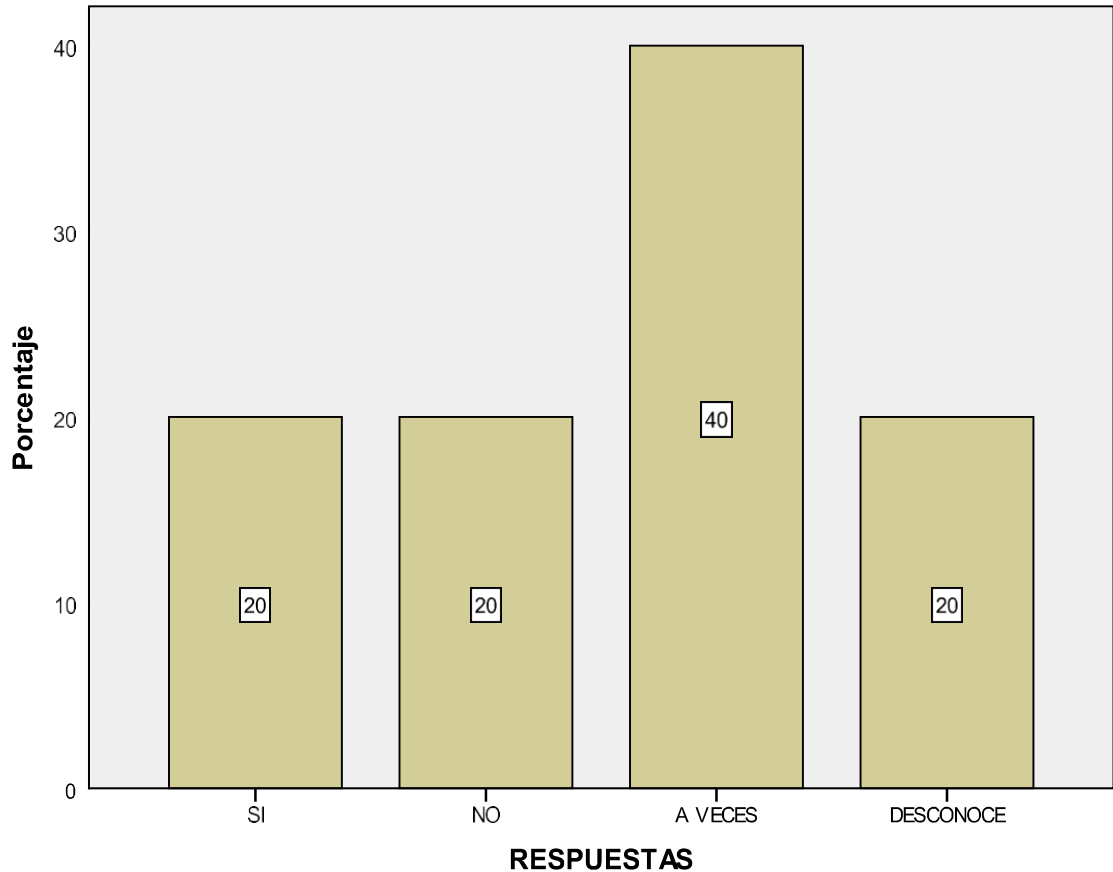


Figura 12: La cancelación de las facturas y letras por pagar

Fuente: Idem Tabla 12

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 20% de los encuestados responde que si se cancelan las facturas y letras por pagar de los créditos recibidos de acuerdo a los plazos establecidos en el otorgamiento de los créditos, un 20% indica que no, mientras que para un 40% es a veces y el 20% restante no sabe del tema.

Pregunta 13: ¿Cuál es el plazo establecido para la cancelación de los préstamos en la empresa?

Tabla N° 13: Plazo establecido para la cancelación de los préstamos

| RESPUESTAS | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Válidos CADA 1 MES | 10 | 10,0 |
| CADA 3 MESES | 60 | 60,0 |

| | | |
|-----------------|-----|-------|
| CADA 6 MESES | 25 | 25,0 |
| CADA FIN DE AÑO | 5 | 5,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

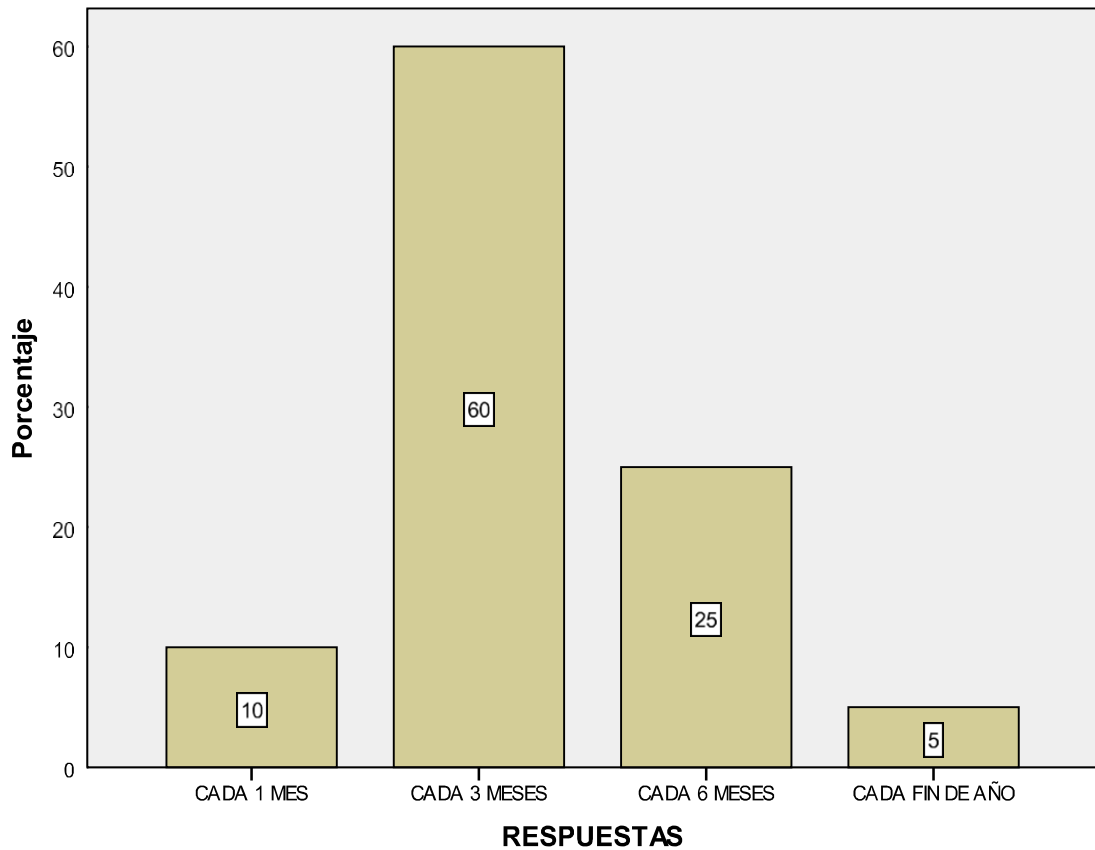


Figura 13: Plazo establecido para la cancelación de los préstamos
Fuente: Idem Tabla 13

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 10% de los encuestados responde que el plazo establecido para la cancelación de los préstamos es cada 1 mes, un 60% indica que se deben mejorar las estrategias de cobros, mientras que para un 25% debe ser la capacitación al personal y el 5% restante indica la evaluación permanente de la cartera de clientes.

Pregunta 14: ¿Cree Ud. que la empresa debe mantener Deudas a plazos mayores de 12 meses?

Tabla N° 14: Deudas a plazos mayores de 12 meses

| RESPUESTAS | | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|----|------------|------------|
| Válidos | SI | 25 | 25,0 |
| | NO | 40 | 40,0 |

| | | |
|---------|-----|-------|
| A VECES | 15 | 15,0 |
| NO SABE | 20 | 20,0 |
| Total | 100 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario tomado a la muestra

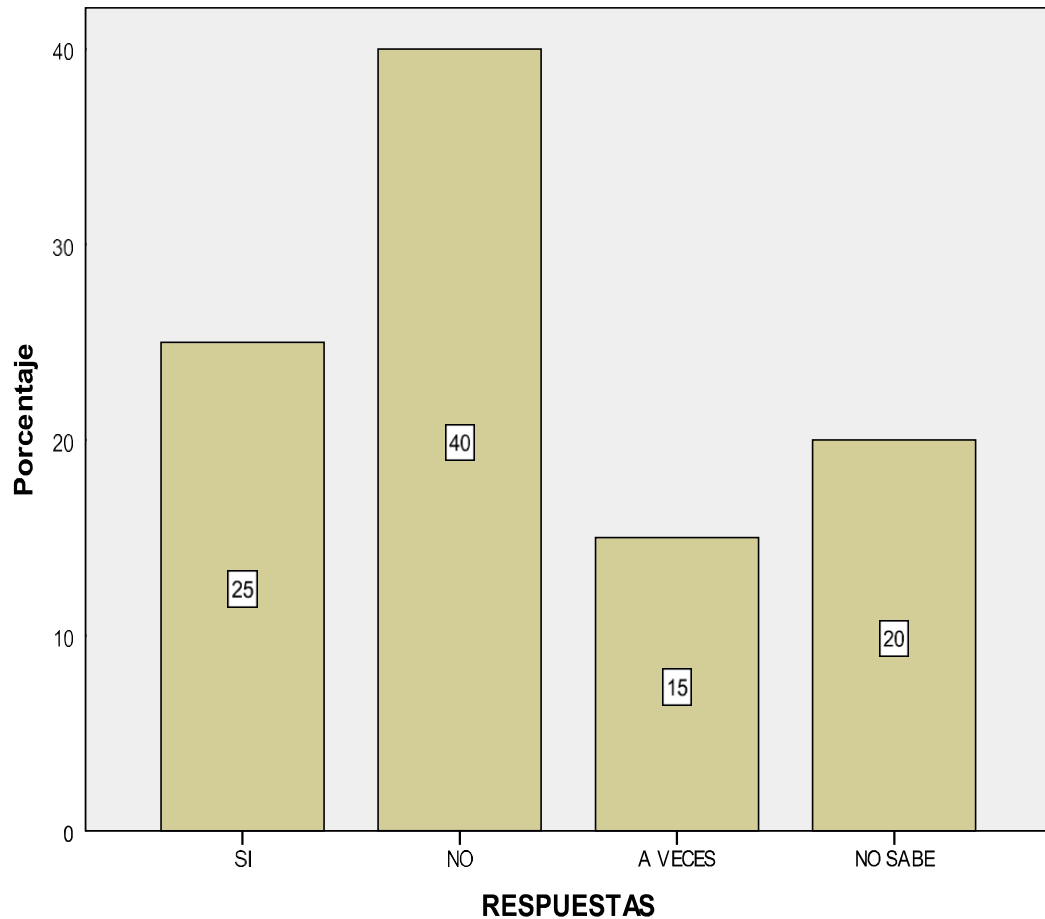


Figura 14: Deudas a plazos mayores de 12 meses
Fuente: Idem Tabla 14

Interpretación:

Estos resultados nos demuestran que el 25% de los encuestados responde que la empresa si debe mantener deudas a plazos mayores de 12 meses, un 40% indica que no, mientras que para un 15% es a veces y el 20% restante no sabe del tema.

4.2 Análisis de resultados

De los Resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se puede establecer la siguiente discusión e interpretación:

Los análisis estadísticos de la hipótesis, demostraron que existe relación entre las variables en estudio como son el área de créditos y cobranzas y la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.

En relación a los Antecedentes del trabajo de investigación se logró determinar los siguientes aspectos:

Estos datos se ven respaldados con las afirmaciones de Gómez (2008) quien refiere en su estudio sobre: *“El desarrollo económico y las MYPE”*, que estas son concebidas en el nuevo modelo económico nacional, como el naciente eje del desarrollo industrial, para lo cual deben implementarse políticas industriales adecuadas que les permitan su crecimiento y transformación en empresas de clase mundial. La principal conclusión fue: las firmas más pequeñas, se encuentran con recursos financieros limitados.

Cabe indicar, que es necesario establecer políticas estatales y regionales en el país dirigido al sector de las PYME, las cuales deben contener apoyos crediticios, para el estímulo económico de estas industrias.

Con base en los resultados alcanzados y atendiendo la discusión de los mismos, existe suficiente evidencia para sostener que mediante la aplicación del enfoque de investigación cuantitativo, ha sido posible determinar el impacto del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.

Tal como lo indica Márquez (2009) quien señala en su investigación sobre: *“El financiamiento para la pequeña y mediana empresa”*, que la estrategia más acertada es tender una red entre las instituciones públicas y privadas, con el fin de ampliar el financiamiento de las PYME, y de esta forma construir un futuro mejor para la pequeña y mediana empresa y para la economía nacional. Esta apreciación nos proporciona una visión alternativa de las relaciones financieras que deben considerarse en las decisiones de portafolio a nivel de los agentes económicos.

En relación a los Objetivos del trabajo de investigación se logró determinar los siguientes aspectos:
Se logró verificar el objetivo general: Determinar la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.

En relación a la Metodología empleada en el trabajo de investigación se logró determinar los siguientes aspectos: La metodología utilizada en este trabajo de investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, porque se buscó especificar las propiedades importantes de las variables en estudio, analizando una muestra para el efecto.

El levantamiento y procesamiento de información (fase de campo) fue organizado en base a unidades de análisis, para las encuestas se diseñó un cuestionario con preguntas del tipo semiestructurada y también del tipo estructurada, todo con la intención de recopilar la mayor cantidad de información de los encuestados para posteriormente realizar la sistematización y el análisis de los resultados.

En relación a los Resultados alcanzados se logró determinar los siguientes aspectos:

Se logró contrastar y verificar al 100% el objetivo general y la hipótesis planteada, determinando que existe una relación entre el área de créditos y cobranzas y la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.

V. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

La información obtenida en el trabajo de investigación nos permite determinar las siguientes conclusiones:

1. Como conclusión principal, se ha logrado contrastar y verificar al 100% la hipótesis alternativa, determinando que: El impacto del área de créditos y cobranzas es determinante en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014.
2. Se ha determinado que la liquidez constituye un hecho financiero importante como indicador de medida necesario para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de las MYPES.
3. De los resultados obtenidos a los encuestados, se aprecia que el 100% comprende la importancia de establecer mecanismos de control en los créditos otorgados, para determinar la eficiencia y eficacia de las cobranzas a favor de las MYPES.
4. Se establece que la capacitación debe darse con mayor énfasis a los propietarios y funcionarios de las MYPES en relación a las técnicas y estrategias de créditos y cobranzas, para obtener un mayor cumplimiento de estas obligaciones.
5. Existe una gran debilidad en los controles internos de las operaciones del área de caja, que no cubre las expectativas de las MYPES, lo cual impide que las mismas puedan planificar el pago de sus deudas a corto plazo y contar con liquidez para las inversiones que la empresa demande en un momento dado.

Recomendaciones

Del trabajo de investigación realizado se alcanzan las siguientes recomendaciones:

1. Es necesario que las MYPES establezcan controles internos que permitan ofrecer créditos garantizados, que a la vez repercutan en una cobranza efectiva.
2. Se recomienda capacitar al personal de las MYPES, en temas actuales de manejo de fondos y valores, créditos y cobranzas, garantías de ventas, etc.; con la finalidad de mejorar la organización, funcionamiento y resultados de la gestión.
3. Que las MYPES, analicen los diferentes aspectos relacionados con la morosidad de su cartera de clientes, para realizar un saneamiento contable mediante la provisión y castigo de las cuentas incobrables.
4. Recuperar en el menor tiempo posible las cuentas por cobrar, lo cual le permitirá a las MYPES operar con mayor liquidez y cumplir con sus obligaciones.
5. Considerar la puesta en práctica de mecanismos de control en la estructura de las MYPES, como la supervisión y el monitoreo, que permita asegurar un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.

VI. Aspectos complementarios

No se contemplaron aspectos complementarios

VII. Referencias bibliográficas

1. Arens, A. & Loebbecke K. (2000) *“Auditoría: Un Enfoque Integral*. Bogotá- Colombia. Editorial Norma.
2. Blanco, Y. (2001) *Marco Conceptual de la Auditoría Integral*. Bogotá- Colombia. XXIII Conferencia Interamericana de Contabilidad
3. Bravo, M. (2003) *Auditoría Integral*. Lima. Editorial FECAT.
4. Canevaro, N. (2004) *Auditoría Integral*. Lima. Escuela Nacional de Control.
5. Contreras, E. (1995) *Manual del Auditor*. Lima. CONCYTEC
6. Cashin, A, Neuwirth, D. y Levy, F. (1998) *Manual de Auditoria*. Madrid. Mc. Graw- Hill Inc.
7. Elorreaga, G. (2002). *Curso de Auditoria Interna*. Chiclayo- Perú. Edición a cargo del Autor.
8. Hernandez, J. (2002) *“La Auditoría Integral: Un Verdadero Arquetipo de Control Empresarial“* Bogotá Colombia. Editorial Norma.
9. Hernández, F. (1998) *La Auditoria Operativa*. Lima: Editorial San Marcos S.A.
10. Holmes, W. (1999) *Auditoria*. México. Unión Tipográfica Hispanoamericana.
11. Osorio, I. (2005) *Auditoría 1: Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros*. Lima. Editorial ECAFSA.
12. Pinilla, J. (2000) *Auditoría de Sistemas en Funcionamiento*. Lima- Perú. Editorial FECAT.
13. Panéz, J. (1986) *Auditoria Contemporánea*. Lima: Iberoamericana De Editores S.A.
14. Rodríguez, J. (2005) *La Auditoría Integral como alternativa para Agregar Valor a los Servicios que presta el Contador Público*. Bogotá. Editorial Norma.
15. Sánchez, J. (2005) *Auditoría Integral: Precisiones sobre Alcance Y Contenido*. Santiago de Chile. Edición de Trabajos Técnicos Nacionales.

16. Tuesta, Y. (2000). *“El Abc de la Auditoría Gubernamental”*. Lima. Iberoamericana de Editores S.A.
17. Vargas, R. (2005) *Perú: Gobiernos Regionales*. Lima. Asociación Gráfica Educativa.
18. Vallejos, O. (2004) *Auditoría Integral de Calidad en la Evaluación y Clasificación de Riesgos en el Sistema Financiero*. Lima. Colegio de Contadores Públicos de Lima.
19. Voss, J. (2005) *La Auditoría Integral: Un Salto al Vacío*. Buenos Aires. Universidad Argentina de la Empresa.
20. Wolinsky, J. (1998) *Manual de Auditoría Integral y Ambiental*. Buenos Aires. Normaria.
21. Yarasca, P. (2005) *Auditoría: Fundamentos con un Enfoque Moderno*. Lima. Editorial San Marcos.

ANEXO:

CUESTIONARIO

TESIS: “EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS MYPES DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL AÑO 2014”

| | | | |
|--|--|------------------------|--|
| | OBJETIVO: Determinar la incidencia del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014. | | |
| 1.- GENERALIDADES: Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la presente investigación. | INFORMANTES: La presente Encuesta está dirigida al personal que labora en las MYPES de San Juan de Lurigancho en el año 2014 | | |
| 2. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO | | | |
| 2.1. Área donde labora | | | |
| 2.2. Función que desempeña | | | |
| 3. DATOS DEL INFORMANTE | | | |
| 3.1. ¿Nivel jerárquico?: | Administrador (), Contador (), Empleado (), Otro () | | |
| 3.2. | Tiempo de Servicio en el cargo actual _____. Tiempo de Servicio en la Empresa _____ | | |
| 3.3. Indique los últimos tres eventos de Capacitación que Ud. ha asistido e indique las fechas | | | |
| a)..... | Fecha..... | | |
| b)..... | Fecha..... | | |
| c)..... | Fecha..... | | |
| d) No asistió a ninguna capacitación | | | |
| 4. AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS | | | |
| 4.1. ¿La empresa lleva un control adecuado de la morosidad de los créditos? | | | |
| a) Si | | b) No | |
| c) A veces | | d) No sabe | |
| 4.2. ¿Qué deficiencias encuentra Ud. en el otorgamiento de créditos? | | | |
| a) El desorden | | b) La falta de control | |
| c) No tener personal capacitado | | d) Otros | |

| | | |
|---|------------|--|
| 4.3. ¿La empresa controla las garantías de los clientes de manera eficiente? | a) Si | |
| | b) No | |
| | c) A veces | |
| | d) No sabe | |

4.4. ¿Cada cuánto tiempo la empresa hace sus informes sobre los avales de la cartera de cobranzas?

| | | | |
|-----------------|--|-----------------|--|
| a) Cada 1 mes | | b) Cada 3 meses | |
| c) Cada 6 meses | | d) Cada 3 meses | |

4.5. ¿La empresa diseña políticas de promociones para la recuperación de sus créditos?

| | | | |
|------------|--|--------------|--|
| a) Si | | b) No | |
| c) A veces | | d) Desconoce | |

4.6. ¿Cuál de estas alternativas cree Ud. que influya para los cobros de los créditos?

| | | | |
|--|--|---|--|
| a) La reducción de tiempos del crédito | | b) Mejorar las estrategias de cobros | |
| c) La capacitación al personal en recuperaciones de créditos | | d) La evaluación permanente de la cartera de clientes | |

4.7. ¿La empresa lleva un control adecuado del otorgamiento de descuentos a los clientes?

| | | | |
|------------|--|------------|--|
| a) Si | | b) No | |
| c) A veces | | d) No sabe | |

5. LIQUIDEZ DE LAS MYPES

5.1. ¿La empresa lleva un control adecuado del Dinero en Caja?

| | | | |
|------------|--|------------|--|
| a) Si | | b) No | |
| c) A veces | | d) No sabe | |

5.2. ¿En la empresa se utiliza el flujo de efectivo como herramienta financiera?

| | | | |
|------------|--|-------------|--|
| a) Si | | b) No | |
| c) No sabe | | d) No opina | |

5.3. ¿Considera Ud., que una de las razones más importantes de la deficiencia en la

| | |
|-------|--|
| a) Si | |
| b) No | |

| | | | |
|--|--|--------------------|--|
| liquidez, es la falta de inversión en valores negociables? | | c) A veces | |
| | | d) No sabe | |
| 5.4. ¿Cada cuánto tiempo la empresa realiza el control de los fondos bancarios? | | | |
| a) Cada 1 mes | | b) Cada 3 meses | |
| c) Cada 6 meses | | d) Cada fin de año | |
| 5.5. ¿La cancelación de las facturas y letras por pagar de los créditos recibidos se hacen de acuerdo a los plazos establecidos en el otorgamiento de los créditos? | | a) Si | |
| | | b) No | |
| | | c) A veces | |
| | | d) Desconoce | |
| 5.6. ¿Cuál es el plazo establecido para la cancelación de los préstamos en la empresa? | | | |
| a) Cada 1 mes | | b) Cada 3 meses | |
| c) Cada 6 meses | | d) Cada fin de año | |
| 5.7. ¿Cree Ud. que la empresa debe mantener Deudas a plazos mayores de 12 meses? | | | |
| a) Sí. | | b) No. | |
| c) A veces | | d) No sabe | |