

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**“LA INCIDENCIA DE LAS VENTAS AL  
CREDITO EN LA LIQUIDEZ DE LA  
EMPRESA DAT&NET DEL PERU SA 2014-  
2015”**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**YOSELINE DAYANE, BRAVO SALIS  
PIERINA ANTONEE, ROSALES YACHACHIN  
Callao, febrero, 2016  
PERÚ**





Bellavista, febrero 16, 2016

Señor:

Presente.-

Con fecha quince de febrero del dos mil dieciséis se ha emitido la siguiente Resolución:

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD Nº 111-16-CFCC**

El Consejo de Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao.

VISTOS, los oficios Nº016-2016-UICC/FCC de fecha 08 de febrero del 2016, mediante el cual, El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables remite la propuesta de Jurado Evaluador para la evaluación de las sustentaciones de tesis de los participantes del Ciclo de Tesis 2015-06 para la titulación profesional y, el oficio Nº014-2016-CGT/FCC/UNAC de fecha 08 de febrero del 2016 del Presidente la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables, informándola designación del Representante de dicha Comisión para la evaluación correspondiente.

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución del Consejo Universitario Nº043-2011-CU del 25/02/2011, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado; y sus modificatorias Resoluciones de Consejo Universitario Nº072-2011-CU, Nº082-2011-CU, Nº221-2012-CU, considerándose en el Art. 23º la titulación profesional por la modalidad de tesis en dos procedimientos: titulación sin ciclo de tesis, y titulación con ciclo de tesis;

Que, en los artículos 14º, 15º y 16º del indicado Reglamento se dispone lo concerniente a la designación del Jurado Evaluador para la titulación profesional por la modalidad de Sustentación de Tesis y, el Art. 41º dispone que el Representante es designado por el Consejo de Facultad a propuesta de la Comisión de Grados y Títulos;

Que, mediante Resolución Nº754-2013-R del 21 de agosto del 2013 se aprobó la Directiva para la Titulación Profesional por la modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis en la Universidad Nacional del Callao" precisándose en el Capítulo X De la Sustentación de la Tesis de Titulación numerales 10.1, 10.02, 10.3 y 10.4 el desarrollo del acto de sustentación;

Que mediante Resolución de Consejo de Facultad Nº523-15-CFCC del 06/11/2015, se aprobó el Cronograma de Actividades del Ciclo de Tesis 2015-06, fijándose las sustentaciones de tesis para los días martes 16 y jueves 18 de febrero del 2016;

Que, conforme el primer documento del visto, la Unidad de Investigación propone como Jurado Evaluador al Mg. CPC Rosario Wieliche Vicente Alva como Presidente, a la Mg. CPC Liliانا Ruth Huamán Rondón como Secretaria, al CPCC Manuel Rodolfo Romero Luyo como Vocal y al CPC Walter Víctor Huertas Niquén como Miembro Suplente; en tanto que, la Comisión de Grados y Títulos, en el segundo documento del visto, propone la Mg. Econ. Fredy Vicente Salazar Sandoval como Representante de Grados y Títulos;

Que, el artículo 16º del Reglamento de Grados y Títulos establece en el inc. a) la conformación del Jurado Evaluador para la titulación por Tesis, precisando que el Presidente, es el profesor ordinario de mayor categoría y antigüedad entre los miembros propuestos;

Que, mediante la Resolución del Comité Electoral Transitorio Nº016-2015-CET-UNAC del 14 de diciembre del 2015 proclaman los docentes ordinarios ganadores que conforman el Consejo de Facultad de Ciencias Contables;

Que, mediante la Resolución del Comité Electoral Transitorio Nº015-2015-CET-UNAC del 14 de diciembre del 2015 proclaman los estudiantes ganadores que conforman el Consejo de Facultad de Ciencias Contables;

Estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria de fecha 01 de febrero del 2016 y en uso de las atribuciones concedidas al Consejo de Facultad en el Art. 180º del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao;

Ciclo Tesis 2015-6  
*[Firma]*



**DICTAMEN COLEGIADO DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS  
N° 005-CT-2015-06.**

**TESIS TITULADA:**

**LA INCIDENCIA DE LAS VENTAS AL CREDITO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DAT & NET DEL PERU SA. 2014 - 2015. AUTORES: BRAVO SALIS, YOSELINE DAYANE; ROSALES YACHACHÍN PIERINA ANTONEE.**

Visto el documento presentado por los autores de la Tesis, y realizada la evaluación del levantamiento de las observaciones, los miembros del Jurado Evaluador del Ciclo de Tesis 2015-06, dictaminan por unanimidad la conformidad del levantamiento de las observaciones, por lo que los Bachilleres queda expeditos para realizar el empastado de la Tesis y continuar con los trámites para su Titulación.

Bellavista, 18 de marzo de 2016.

MG. CPC. ROSARIO WIELICHE VICENTE ALVA  
Presidente

MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMAN RONDON  
Secretaria

CPCC. MANUEL RODOLFO ROMERO LUYO  
Vocal

CPC. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUEN  
Miembro Suplente

Art. 48° del Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado "... Cada participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (si las hubiera) formuladas por el Jurado Evaluador y en un plazo no mayor a los quince (15) días calendarios presenta la tesis final para su revisión por los miembros del Jurado, quienes en un plazo no más de siete (07) calendarios emiten su dictamen colegiado. No se presentaran observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente al dictamen. Con ello el Bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación.

## **DEDICATORIA**

**A Dios, por guiarnos y darnos la oportunidad de cumplir nuestras metas y a nuestros padres por su dedicación, apoyo y amor incondicional, sin ellos no hubiera sido posible culminar nuestros estudios.**

## AGRADECIMIENTO

A nuestro Decano Dr. Roger Hernando Peña Huamán, al Profesor Dr. Raúl **Walter Caballero Montañez**, a los profesores del curso de tesis y a aquellas personas que contribuyeron incondicionalmente a la realización de nuestro trabajo de investigación para llegar a culminarlo exitosamente.

## INDICE

### Contenido

RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2.1 Problema general .....	11
1.2.2 Problema específico .....	12
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	13
1.5 IMPORTANCIA .....	13
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO.....</b>	<b>15</b>
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	15
2.1.1 <b>Ámbito Internacional.....</b>	<b>15</b>
2.1.2 <b>Ámbito Nacional.....</b>	<b>17</b>
2.2 MARCO TEÓRICO.....	21
2.2.1 Vendedor.....	22
2.2.1.1 Venta .....	24
2.2.2.1 Formas de ventas .....	25
2.2.2 Cliente .....	27
2.2.3 Políticas de crédito .....	28
2.2.4 Morosidad .....	31
2.2.5 Flujo de caja.....	32

2.2.6	Estados Financieros.....	33
2.2.7	Ratios Financieros .....	34
2.3	DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	41
CAPITULO III	VARIABLES E HIPÓTESIS .....	52
3.1	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	52
3.2	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	52
3.3	HIPÓTESIS GENERAL E HIPOTESIS ESPECÍFICAS.....	53
3.3.1	HIPÓTESIS GENERAL.....	53
3.3.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	53
CAPÍTULO IV	METODOLOGÍA .....	54
4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	54
4.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	54
4.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	56
4.3.1	Población.....	56
4.3.2	Determinación de la muestra.....	56
4.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	57
4.4.1	Técnicas.....	57
4.4.2	Instrumentos .....	58
4.5	PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	59
4.6	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	60
CAPITULO V	RESULTADOS.....	61
5.1	Resultados de la encuesta .....	61
5.2	Información proporcionada por la empresa.....	79
5.2.1	Ventas mensuales de la empresa 2014-2015 .....	79
5.2.2	Ventas mensuales contado vs crédito de la empresa 2014-2015.....	81
5.2.3	Rotación de cuentas por cobrar 2014-2015.....	82
5.2.4	Cálculo del plazo promedio de Cobro .....	84
5.2.5	Cálculo del Índice de morosidad 2014-2015 .....	85
5.3	Ratios Financieros .....	86
5.4	Flujo de caja: Ingresos VS Egresos .....	90



CAPITULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	91
6.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS .....	91
6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES.....	97
<b>CAPITULO VII CONCLUSIONES.....</b>	<b>100</b>
CAPITULO VIII RECOMENDACIONES.....	101
CAPITULO VIX REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	102
ANEXOS .....	105
<b>Matriz de consistencia .....</b>	<b>.....</b>
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN .....	.....
EEFF.....	.....
<b>FLUJO CAJA/BANCOS.....</b>	<b>.....</b>

## TABLAS DE CONTENIDO

TABLA N° 5.1 Ventas crédito – liquidez.....	61
TABLA N° 5.2 Ventas al crédito.....	63
TABLA N° 5.3 Cumplimiento de pago.....	65
TABLA N° 5.4 Plazos de crédito.....	67
TABLA N° 5.5 Morosidad.....	69
TABLA N° 5.6 Evaluación clientes.....	71
TABLA N° 5.7 Cliente moroso con nuevo crédito.....	72
TABLA N° 5.8 Área de créditos.....	74
TABLA N° 5.9 Política de ventas aprobada.....	76
TABLA N° 5.10 Ventas mensuales 2014 – 2015.....	79
TABLA N° 5.11 Ventas mensuales contado/crédito 2014 – 2015.....	81
TABLA N° 5.12 Rotación de cuentas por cobrar.....	83
TABLA N° 5.13 Plazo promedio de cobro.....	84
TABLA N° 5.14 Índice de morosidad.....	85

TABLA N° 5.15	Liquidez general.....	86
TABLA N° 5.16	Liquidez disponible.....	88
TABLA N° 5.17	Capital de trabajo.....	89
TABLA N° 5.18	Flujo de caja.....	90
TABLA N° 6.1	Contraste hipótesis general .....	91
TABLA N° 6.2	Prueba Chi-cuadrado hipótesis general.....	92
TABLA N° 6.3	Contraste hipótesis específica 1.....	93
TABLA N° 6.4	Prueba Chi-cuadrado hipótesis específica 1.....	94
TABLA N° 6.5	Contraste hipótesis específica 2 .....	95
TABLA N° 6.6	Prueba Chi-cuadrado hipótesis específica 2 .....	96

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 5.1 Ventas crédito –liquidez.....	62
GRÁFICO N° 5.2 Ventas al crédito.....	63
GRÁFICO N° 5.3 Cumplimiento de pago.....	65
GRÁFICO N° 5.4 Plazos de crédito.....	67
GRÁFICO N° 5.5 Morosidad.....	69
GRÁFICO N° 5.6 Evaluación clientes.....	71
GRÁFICO N° 5.7 Cliente moroso con nuevo crédito.....	73
GRÁFICO N° 5.8 Área de créditos.....	75
GRÁFICO N° 5.9 Política de ventas aprobada.....	76
GRÁFICO N° 5.10 Ventas mensuales 2014 – 2015.....	80
GRÁFICO N° 5.11 Ventas mensuales contado/crédito 2014 – 2015.....	82
GRÁFICO N° 5.12 Rotación de cuentas por cobrar.....	83
GRÁFICO N° 5.13 Plazo promedio de cobro .....	84
GRÁFICO N° 5.14 Índice de morosidad.....	85

GRÁFICO N° 5.15 Liquidez general.....	86
GRÁFICO N° 5.16 Liquidez disponible.....	88
GRÁFICO N° 5.17 Capital de trabajo.....	89

## RESUMEN

En la actualidad, la economía nacional imposibilita tener la facilidad de pago al consumir, en consecuencia las empresas se ven obligadas a otorgar créditos como una forma de pago, siendo también esta modalidad una posibilidad de mayores ventas. Las empresas que optan por vender al crédito deben tener un control estricto, para evitar clientes morosos y de esta manera no incida negativamente en la liquidez de la empresa.

La presente investigación está orientada a determinar la incidencia entre las Ventas al crédito y la liquidez de la empresa, incidencia de las políticas de ventas en el flujo de caja y la incidencia de la morosidad en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA., siendo su rubro la venta de impresoras y repuestos, además de brindar servicio de soporte técnico.

La metodología empleada en el informe de investigación es descriptiva, ya que describe la situación de las ventas al crédito y la incidencia que estas tienen en la liquidez de la empresa. El diseño corresponde a la investigación no experimental, es decir no se manipula ninguna variable y es longitudinal porque se está trabajando desde en un rango de tiempo, 2014-2015.

Se muestra como resultado que los objetivos han sido alcanzados, al finalizar el presente trabajo de investigación se habrá conseguido identificar los factores que intervienen y daremos a conocer algunas recomendaciones para ayudar a la empresa.

## **ABSTRACT**

Currently, the national economy makes it impossible to have the payment facility consuming, therefore the companies are forced to provide credit as a payment method, this method also being a possibility of higher sales .The companies that choose to sell on credit should be strictly controlled to avoid defaulting customers and thus does not adversely affect the liquidity of the company.

This research is aimed at determining the incidence between sales to credit and liquidity of the company, incidence of sales policies in the cash flow and the impact of bad debts in the financial position of the company DAT & NET DEL PERU SA. , with an item selling printers and spare parts, as well as technical support bridge.

The methodology used in the research report is descriptive because it describes the situation of credit sales and the impact these have on the liquidity of the company. The design corresponds to the non-experimental research, that is, no variable is not manipulated and is longitudinal because you are working from a range of time from 2014 to 2015.

Shown as a result that the objectives have been achieved, the end of the present research will have succeeded in identifying the factors involved and we will present some recommendations to help the company

## CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que es un instrumento muy eficaz en el proceso de **reactivación económica, ya que es mediante el crédito, una de las formas más eficaces de cómo se puede impulsar el desarrollo de una economía.**

Las empresas en su mayoría están realizando ventas al crédito, este hecho se **da generalmente al vender volúmenes considerables, por lo que los clientes solicitan al vendedor plazos para el pago o incluso el vendedor ofrece estos créditos para no perder al cliente o ganar más clientes, sin determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito.**

En muchas compañías se ejerce excesiva presión sobre los equipos comerciales para acelerar las ventas de los productos. Pero esto tiene como **efecto secundario un incremento de la morosidad y la prolongación de los plazos de cobro.**

Uno de los grandes retos para las empresas es la rápida recuperación del ingreso, lo que ha dado como resultado que la acción de cobranza sea prioritaria, por lo que el análisis de crédito ha quedado en el olvido y con ello el riesgo eminente de no cobrar o peor aún confiar en la buena voluntad del cliente sin conocerlo.



El problema radica en que a veces las empresas no establecen correctas políticas de crédito, lo que ocasionaría que las ventas al crédito incidan en la **liquidez de las empresas**; y en el caso que la incidencia fuera negativa ocasionaría varios problemas: el crédito de la empresa se ve reducido en las entidades financieras, se produce expectativa en el entorno laboral, se ve en **peligro de no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos**, etc.

Debido que el mayor porcentaje de las ventas en la empresa DAT&NET SA son al crédito, se observó que eso influye en la liquidez de la empresa, por lo que **en la presente investigación veremos cómo inciden las ventas al crédito y los indicadores en la liquidez de la empresa.**

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera las ventas al crédito inciden en la liquidez de la empresa DAT&NET DEL PERU SA?

### **1.2.2 Problema específico**

**A. ¿De qué manera las políticas de ventas al crédito inciden en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA?**

**B. ¿De qué manera la morosidad de los clientes incide en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA?**

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo general**

**Determinar la incidencia de las ventas al crédito en la liquidez de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.**

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

**A. Determinar la incidencia de las políticas de ventas al crédito en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.**

**B. Determinar la incidencia de la morosidad de los clientes en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.**

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

**La justificación aplicativa en este trabajo se ha realizado con el fin de analizar la situación actual de la empresa DAT&NET DEL PERU SA respecto al problema de liquidez que viene afrontando debido al volumen de sus ventas al crédito, lo que conlleva a una liquidez baja.**

**Además de analizar otros factores como la ausencia de una política de venta, el cual es muy importante en la empresa, ya que al tenerlo implementado, los trabajadores y los clientes tendrán una guía que seguir, que de cumplirse los clientes tendrían los plazos de créditos correctos y realizarían sus pagos en la fecha que le corresponde ocasionando un flujo de caja óptimo, ya que se recibiría el ingreso cuando se estimó, sin embargo al no tener un efectivo control por parte de la empresa conlleva la presencia de clientes morosos que es otro factor que perjudica la situación financiera de la empresa.**

## **1.5 IMPORTANCIA**

**El presente trabajo de investigación es importante ya que:**

**Sirve de apoyo a la empresa DAT&NET DEL PERU SA, así como a todas aquellas empresas que tienen el mayor número de sus ventas al crédito y no**

saben la importancia de tener un control dentro de la empresa que regulen sus operaciones, y así las áreas correspondientes puedan optimizar sus procedimientos día a día y poder contrarrestar cualquier inconveniente que se presenten en sus operaciones de ventas.

En consecuencia con la ayuda de este trabajo la gerencia y la alta dirección de las empresas han de tomar la mejor decisión empresarial para evitar la falta liquidez.

Será una fuente de ayuda a otros profesionales y alumnos que también estén en la búsqueda del tema en cuestión y puedan aclarar sus dudas obteniendo la información necesaria, también les puede servir de referencia y así aplicar los lineamientos necesarios en la empresa que laboren.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1 Ámbito Internacional**

- a) **MARTÍNEZ ALTAMIRANO Rolando, “Las Políticas de Venta y su incidencia en el Proceso de Crédito y Cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico de la ciudad de Ambato”** Universidad Técnica de Ambato, facultad de ciencias administrativas para obtener el Título Profesional de Contador Público. Ambato – Ecuador (2011)

**El presente trabajo tiene como objetivo analizar el grado de incidencia de las Políticas de Venta vigentes, en el proceso de crédito y cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico de la ciudad de Ambato.**

**La metodología empleada de acuerdo al paradigma seleccionado en fundamentación filosófica, que es el paradigma critico-propositivo, se ha elegido el enfoque cualitativo por las siguientes razones.**

**Llegaron a las conclusiones siguientes:**

- **El monitoreo y seguimiento debe aportar datos y elementos de juicio suficientes para evaluar y corregir los procedimientos y las especificaciones de las reglas y normas de implementación de las nuevas Políticas de Ventas.**

- Informar periódica y detalladamente al Gerente y al Departamento de Crédito y Cobranza, sobre la ejecución y funcionamiento de los procedimientos, normas y reglamentos de control propuestos en el Proyecto.
- Informar oportunamente a las autoridades y al Departamento de Ventas, sobre las acciones desarrolladas para la solución de imprevistos y problemas.
- Con el propósito de mejorar el Proceso de Crédito y Cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico S.A de la ciudad de Ambato es necesario implementar nuevas políticas de que le permita a la empresa agilizar las operaciones y aumentar la comercialización de vehículos.

b) PÉREZ ROMERO Yadira, **“Propuesta de la política de crédito de cuentas por cobrar en una pequeña empresa”** Instituto Politécnico Nacional para obtener el grado de maestría en administración de negocios, México (2007)

El presente trabajo tiene como objetivo proponer una política de crédito para la empresa Miss Secrets, que incluye la selección y normas crédito, los términos y condiciones de crédito y la política de cobranza.

La metodología empleada es de tipo cualitativo ya que el enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medida numérica, por lo cual el análisis no es estadístico.

Las conclusiones a las que llegaron fueron:

- El propósito del presente trabajo fue cumplido de forma exitosa, se determinó la política actual de crédito llevada por la empresa Miss Secrets y se revisaron las deficiencias de esa política.
- La carencia de sistemas de administración formal dificulta a la empresa su eficiencia para el logro de mejores rendimientos, no solo de la administración de cuentas por cobrar, siendo este problema el más emergente que requiere solucionarse. También necesita administrar sus inventarios, el efectivo, el personal, el activo fijo, las cuentas por pagar, para poder planear estratégicamente sus operaciones para ser competitivo.

### **2.1.2 Ámbito Nacional**

- a) UCEDA DAVALOS Lorena, VILLACORTA BACALLA Fiorella. “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l en la ciudad de

**lima periodo 2013” Universidad Privada Antenor Orrego, para optar por el título profesional de contador público. Trujillo, Perú (2014)**

El presente trabajo tiene como objetivos conocer el nivel de ventas de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L., identificar las políticas de **ventas al crédito, evaluar el manejo de las políticas de ventas al crédito, establecer el nivel de la influencia de las políticas de ventas al crédito en la morosidad de la empresa, analizar el índice de morosidad de los clientes de la empresa en la ciudad de Lima en el periodo 2013.**

La metodología empleada fue a través de la técnicas de observación, entrevistas y el empleo de instrumentos como análisis de los reportes **de la empresa, políticas de ventas, cuestionario.**

Las conclusiones a las que llegaron en la presente tesis:

- **Se determinó que las políticas de ventas al crédito sí influyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, según evaluación y análisis a una muestra de 100 clientes, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidas por la empresa.**



- Se evaluó el manejo de las políticas de ventas al crédito de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L, comprobándose que no se **vienen exigiendo a todos los clientes, los requisitos establecidos en las mismas**; tal como se demostró en una muestra de 100 clientes.
- Se analizó el nivel de influencia que tienen los requisitos de las políticas de ventas en la morosidad, demostrándose en una muestra de 100 clientes, que en las políticas de crédito, los clientes que **incumplieron los requisitos establecidos para los créditos**, representan el mayor porcentaje de morosidad con que cuenta la empresa.

b) CARRASCO ODAR Milagros, FARRO ESPINO Carla. **“Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios vanina e.i.r.l., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias empresariales, para optar por el título de Contador Público. Chiclayo (2014).

El presente trabajo tiene como objetivos:

- Proporcionar una herramienta eficaz que permita mejorar el buen funcionamiento en el área de créditos y cobranzas, a través de **mejorar la recuperación de cartera de clientes**, obteniendo como resultado una excelente solvencia, rentabilidad y liquidez.
- **Reformular procedimientos prácticos que sirvan de guía y garanticen el fiel cumplimiento de las políticas ya establecidas para el otorgamiento de créditos y el manejo de las cobranzas.**

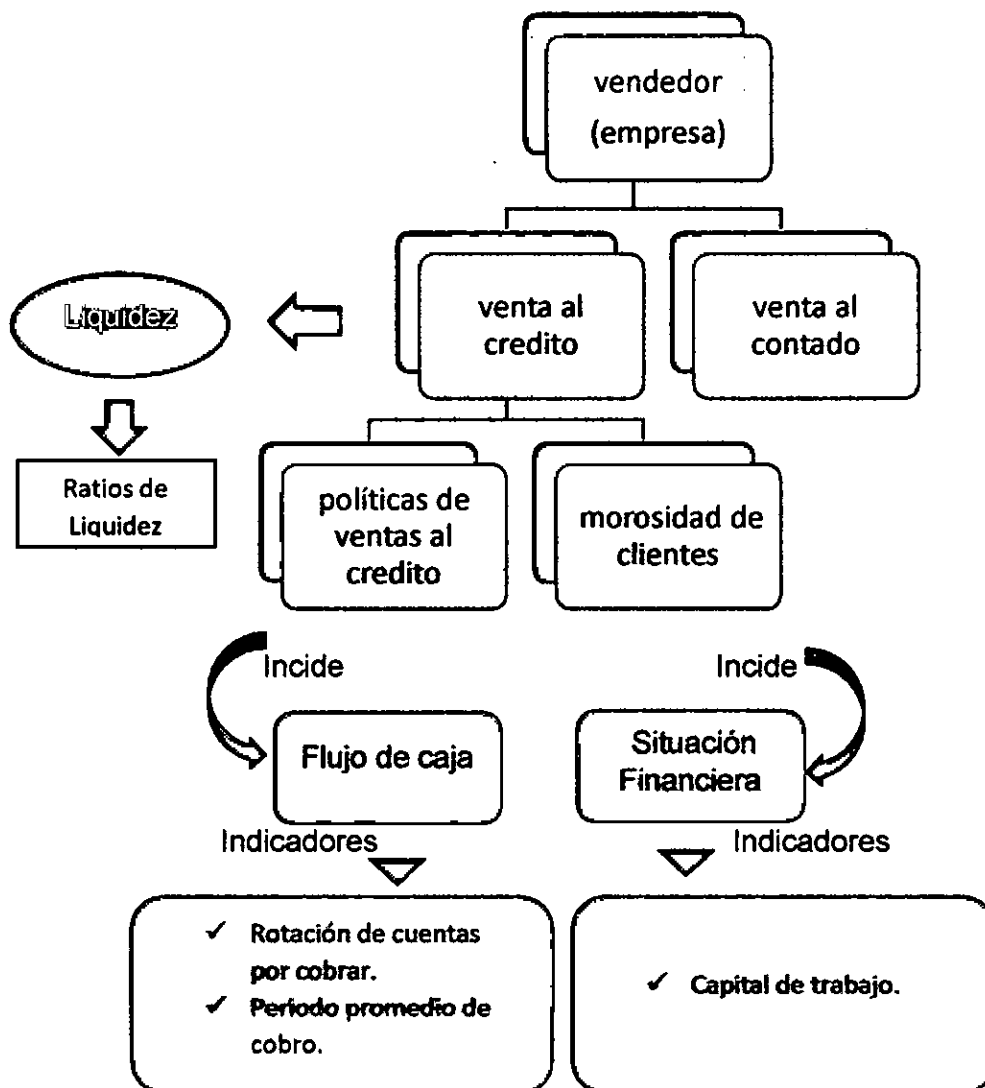
El presente trabajo es un tipo de Investigación documental, ya que se va a evaluar el control interno de las cuentas por cobrar, de la Empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L. de la ciudad de Chiclayo.

Las conclusiones a las que llegaron fueron:

- **Es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.**
- **Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.**

## 2.2 MARCO TEÓRICO

Para poder entender mejor el tema definiremos algunos conceptos relacionados al proceso que tiene la empresa en relación a operaciones de ventas.



### 2.2.1 Vendedor

#### **Definición según autores:**

Para Philip Kotler y Gary Armstrong, "el término vendedor cubre una amplia gama de puestos. En un extremo, un vendedor podría ser solo un tomador de pedidos, como el empleado de una tienda departamental que atiende un mostrador. En el otro extremo están los buscadores de pedidos, cuya función exige la venta creativa de productos y servicios de todo tipo, como electrodomésticos, equipo industrial, aviones, seguros, publicidad y servicios de consultoría". En ese sentido, y considerando a este último grupo (de los vendedores que realizan ventas creativas), Kotler y Armstrong definen al vendedor como "la persona que actúa a nombre de una empresa y que realiza una o más de las siguientes actividades: búsqueda de prospectos, comunicación, soporte y obtención de información".

Según Laura Fischer y Jorge Espejo, "etimológicamente, la palabra vendedor deriva de vender, la cual, procede de la palabra latina compuesta vendo, que significa venir, y dare, que quiere decir dar, o sea, ven y dame. En forma general, se define al vendedor como la persona que efectúa la acción de vender algo, es decir, ofrecer y traspasar la propiedad de un bien o la prestación de un servicio a cambio de un precio establecido". Sin embargo, cabe mencionar que a criterio de ambos autores, al vendedor se le considera

como "la persona que hace de las ventas su forma habitual de vida y que forma parte de un equipo por medio del cual una organización vende determinado bien o servicio, ofreciéndole una remuneración por su trabajo".

Para la American Marketing Association (A.M.A.) "el vendedor (salesperson) es una persona que está implicada ante todo en el proceso personal de asistir y/o de persuadir a los clientes potenciales para que compren un producto o servicio para el beneficio mutuo del comprador y el vendedor".

Según el Diccionario de Marketing de Cultural S.A., "vendedor es un término que, en sentido genérico, designa a una persona física o jurídica que se dedica a la venta de bienes o servicios. Hoy en día, el término representante de ventas abarca un amplio espectro en la economía, que va desde el repartidor hasta el creador de demanda, pasando por el receptor del pedido o el técnico".

**De acuerdo a las definiciones se entiende que:**

El vendedor es aquella persona que se dedica o está implicada en la venta de productos o servicios, por lo que su principal función consiste en ofrecerlos **adecuadamente a cambio de un precio establecido**. Entonces es aquella persona que efectúa la acción de vender algo, mediante distintas maneras así lograr una situación de compra y venta en la que ambas partes, el comprador y el vendedor, se benefician mutuamente. Todo esto, a cambio de

una remuneración o pago por el bien o servicio entregado o brindado respectivamente.

De acuerdo a la empresa DAT&NET DEL PERU SA, son vendedores de:

a) Bienes: Impresoras multifuncionales, repuestos de impresoras.

b) Servicios: Mantenimiento y Soporte técnico.

### **2.2.1.1 Venta**

**Definición según autores:**

La **American Marketing Association**, define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)".

El **Diccionario de Marketing de Cultural S.A.**, define a la venta como "un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero". También incluye en su definición, que "la venta puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor pretende influir en el comprador".

**Allan L. Reid**, autor del libro "Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones", afirma que la venta promueve un intercambio de productos y servicios.

El **Diccionario de la Real Academia Española**, define a la venta como "la acción y efecto de vender. Cantidad de cosas que se venden. Contrato en virtud del cual se transfiere a dominio ajeno una cosa propia por el precio pactado".

**De acuerdo a las definiciones, se entiende que:**

La venta es la transferencia de algo (un producto, servicio, idea u otro) a un comprador mediante el pago de un precio convenido. En el cual el vendedor **identifica las necesidades y/o deseos del comprador, genera el impulso hacia el intercambio y satisface las necesidades y/o deseos del comprador (con un producto, servicio u otro) para lograr el beneficio de ambas partes.**

#### **2.2.2.1 Formas de ventas**

**Ricardo Romero**, autor del libro "Marketing", define a la venta como "la cesión de una mercancía mediante un precio convenido.

La venta puede ser:

**a) al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla,**

b) al crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición

y

c) A plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas".

De acuerdo a la empresa DAT&NET DEL PERU SA, ellos utilizan:

a) las ventas al contado, es cuando el comprador paga por el bien y/o servicio cuando se lo entreguen o se realice respectivamente, **es un mismo instante.**

b) Las ventas al crédito, es cuando el vendedor le entrega el bien y/o servicio, y con posterioridad de acuerdo a las políticas de ventas se le otorga un crédito al comprador.



## 2.2.2 Cliente

### **Definición según autores:**

Según la American Marketing Association (A.M.A.), el **cliente** es "el comprador potencial o real de los productos o servicios".

Según The Chartered Institute of Marketing (CIM, del Reino Unido), el **cliente** es "una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)".

En el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., encontramos que "**cliente**" es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

En el libro "**Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?**" se menciona lo siguiente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de». Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer".

**De acuerdo a las definiciones, se entiende que:**

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

### **2.2.3 Políticas de crédito**

**Política de Crédito en las Organizaciones - Un instrumento para mejorar.**

Daniel Gustavo Chalupowicz (2007) revista N°20, toda organización que vende servicios o productos en el mercado, ya sea doméstico o internacional, debería contar con una política de crédito. Si bien los controles internos en un proceso como ventas y cuentas por cobrar, normalmente existen, ya sea de manera formal o no, la elaboración de una sólida política de crédito puede ayudar a las organizaciones a entender mejor como trabajan, cómo recaudan, y que problemas podrían existir que les impida disponer de un mejor flujo de caja.

Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente de modo tal de reducir el plazo

del ciclo de cobranza a lo más bajo posible y asimismo apoyar los objetivos de flujo de caja de la compañía.

**Entendamos que el flujo de caja de la empresa tiene un beneficio cuando se lo maneja de manera eficiente, y a que me refiero con esto, sencillamente a que cuando la empresa debe salir a pedir prestado al mercado, además de incurrir en horas hombre muchas veces ocultas o que no son visibles, incurre en trabajo o carga administrativo adicional al tener que cumplir con requisitos de entidades financieras, y por último, abonar un costo por el uso de estos recursos.**

Estos costos, los financieros de las entidades que son visibles, y los ocultos de las organizaciones, no tan visibles (horas hombre, carga de trabajo administrativo adicional, etc.), muchas veces pueden ser reducidos o incluso eliminados, con una mejor o más óptima gestión y seguimiento del crédito que la compañía otorga a sus clientes.

**Comencemos por entender cuál debiera ser el propósito de una política de crédito. El propósito de la política de crédito es apoyar el negocio, minimizar el riesgo de créditos incobrables y mejorar la planificación del flujo de caja, como mencionáramos en el párrafo anterior.**

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

compañía en el mercado, dependiendo de su tamaño, nombre, segmento donde opera, y características de su clientela podrían llegar, supongamos, a **120 días. Esto puede parecer una barbaridad aunque también es muy real para muchas empresas hoy. También es muy real que esto trae aparejado un costo financiero implícito, que es el costo del capital que la compañía de hecho cede, ya que de necesitarlo, debería pagar por ello. Entendiendo que esto conlleva ahora un costo para la organización, la política de crédito debe considerar esto y formular objetivos de reducción en el tiempo, de los días de crédito en el mercado.**

Según Mustelier, M. (2011), las políticas de cobro son los procedimientos que establecen las empresas para cobrar las cuentas por cobrar a su vencimiento. **La efectividad de estas políticas se puede determinar de forma parcial haciendo una evaluación del nivel de estimación de cuentas incobrables. Estas determinan el tipo y alcance de las gestiones que se hagan para cobrar las cuentas vencidas.**

Según Valle, E. (2009), las políticas de crédito se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a **establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.**

Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito.

#### **2.2.4 Morosidad**

(Pascual, 2012) “como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

La morosidad se convierte así en un fenómeno perverso que no debemos obviar, puesto que en estos momentos está latente en cualquier sector de la economía acechando con bastante peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier negocio”.

**De acuerdo a la definición, se entiende que:**

La morosidad es cuando el cliente no cumple con lo acordado por la contraprestación de la operación, ocasionando problemas a la empresa. Un ejemplo sería, si realizamos una venta al crédito con un plazo de 15 días a un cliente X, y éste no paga dicha venta hasta el día 15 que fue el crédito establecido, dicho cliente ya se convertiría en un cliente moroso.

### **2.2.5 Flujo de caja**

Los flujos de caja son las variaciones de entradas y salidas de caja o efectivo, en un período dado para una empresa, es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa.

Es un estado financiero dinámico y acumulativo.

La información que contiene un flujo de caja, ayuda a los inversionistas, administradores, acreedores y otros a:

- Evaluar la capacidad de una empresa para generar flujos de efectivo positivos.
- Evaluar la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones contraídas y repartir utilidades en efectivo.
- Facilitar la determinación de las necesidades de financiamiento  
Identificar aquellas partidas que explican la diferencia entre el

resultado neto contable y el flujo de efectivo relacionado con actividades operacionales.

- **Conocer los efectos que producen, en la posición financiera de la empresa, las actividades de financiamiento e inversión que involucran efectivo y de aquellas que no lo involucran Facilitar la gestión interna de la medición y control presupuestario del efectivo de la empresa.**

#### **2.2.6 Estados Financieros**

**Según, (Calderón, 2008, p.1)** "Los estados financieros son cuadros sistemáticos que presentan en forma razonable, diversos aspectos de la situación financiera de la gestión de una empresa, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados".

**Sin embargo, (Aristizábal, 2002, p.48)** plantea que "Son el informe final que al terminar el periodo contable debe presentar la administración de la empresa. Los estados financieros son el objetivo terminal de los registros contables".

**Por otra parte, (Zeballos, 2007, p.255)** informa que los estados financieros "Son un conjunto de resúmenes que incluyen recibos, cifras y clasificaciones en los que se reflejan la historia de los negocios desde que se inició hasta el último día de funcionamiento".

En conclusión, los estados financieros son un sistema mediante el cual podemos conocer la situación económica y/o financiera de una entidad; la **mayoría constituye el producto final de la contabilidad. Son cuentas anual es** que se presentan en una fecha o período determinado.

### **2.2.7 Ratios Financieros**

#### **Ratio**

Según (GUZMAN, 2005), Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de **relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas.**

Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros. **Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo.**



## **Usos de los ratios en la toma de decisiones empresariales**

**Según (GUZMAN, 2005), Los Ratios Financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella.**

**Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc.**

**Debido a las múltiples diferencias existentes en las organizaciones, el uso actual de estas razones no puede o debe ser estandarizado, ya que, cada empresa o entidad posee óptimos que la identifican, en función de la actividad que desarrolla, los plazos que utiliza, etcétera.**

**La interpretación correcta de un ratio, además las condiciones mencionadas anteriormente, deben considerar:**

Las razones deben ser interpretadas en series de tiempo, según conjuntos de ratios. Un índice solitario no puede identificar el estado de una organización.

No existen óptimos "a priori", ya que, cada razón se relaciona a las actividades del negocio, a la planificación, a los objetivos, y hasta a la evolución de la economía, debido a que esta influyen en el accionar de toda empresa.

Si bien un ratio aporta una valoración cuantitativa, la interpretación de este requiere una abstracción del analista de forma cualitativa.

El análisis de ratios financieros es un complemento a otras herramientas del Análisis Financiero, por lo que es ideal para ser aplicado de manera aislada.

Estos ratios son usados por:

Los emisores de deuda para analizar el Riesgo crediticio.

Ejecutivos de la propia empresa para evaluar el rendimiento del personal (stock options) o de los proyectos.

Inversores bursátiles que utilizando el Análisis fundamental tratan de seleccionar los valores con mejores perspectivas.

Los ratios cuantifican numerosos aspectos del negocio, pero no se deberían utilizar individualmente sin tener en cuenta los estados financieros. Más bien, deberían ser parte integral del análisis de los estados financieros. Los resultados de un ratio sugerirán la pregunta "¿por qué?", y la respuesta provendría de un análisis más profundo o global en torno a la empresa que estuviese siendo analizada.

## **Explicación de los ratios**

### **Análisis de Liquidez**

Según (GUZMAN, 2005), Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

### **Ratio de liquidez general o razón corriente**

Según (GUZMAN, 2005), El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo **activo corriente entre el pasivo corriente**. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

**Tanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.**

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{VECES}$$

### **Ratio prueba defensiva**

Según (GUZMAN, 2005), Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos **Caja-Bancos y los valores negociables**, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del

activo corriente. Nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta. Calculamos este ratio dividiendo el total de los saldos de caja y bancos entre el pasivo corriente.

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{CAJA Y BANCOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \%$$

### **Ratio capital de trabajo**

Según (GUZMAN, 2005), Como es utilizado con frecuencia, vamos a definirla como una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes; no es una razón definida en términos de un rubro dividido por otro. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE} = \text{UM}$$

## **Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar**

### **Rotación de Cuentas por Cobrar**

Según (GUZMAN, 2005), La Rotación de Cuentas por Cobrar muestra las veces que rotan las cuentas por cobrar en el año. Se calcula dividiendo las Ventas Netas entre el saldo de las Cuentas por Cobrar a corto plazo.

$$\text{RÓTACION DE CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$$

### **Plazo Promedio de Cobro**

Según (GUZMAN, 2005), El Plazo Promedio de Cobro expresa el número de días promedio que tardan los clientes en cancelar sus cuentas. A través de este índice se puede evaluar la política de créditos de la empresa y el comportamiento de su gestión de cobros. Esta razón se calcula dividiendo el número de días del año fiscal entre el número de veces que rotan las Cuentas por Cobrar, para encontrar el número de días de ventas invertidos en cuentas

por cobrar, o lo que es lo mismo, el plazo promedio de tiempo que la empresa debe esperar para recibir el efectivo después de realizar una venta.

$$\text{PLAZO PROMEDIO DE COBRO} = 360 / \text{ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR}$$

### 2.3 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

**ACREEDOR:** Toda persona física o moral que tiene derecho a exigir de otra una prestación cualquiera. Toda persona física o moral que en un negocio entrega valores, efectos, mercancías, derechos o bienes de cualquier clase y recibe en cambio una promesa de pago o un crédito que establezca o aumente un saldo a su favor.

Aquél que tiene crédito a su favor, es decir, que se le debe. Dentro del mecanismo de la partida doble, es acreedora la cuenta que entrega y da salida a algo o bien aquélla que acumula o registra un beneficio.

**ACTIVO:** Está formado por todos los valores propiedad de la empresa o institución, cuya fuente de financiamiento originó aumentos en las cuentas pasivas. Conjunto de bienes y derechos reales y personales sobre los que se tiene propiedad.

Término contable-financiero con el que se denomina a los recursos económicos bienes materiales, créditos y derechos de una persona, sociedad, **corporación, entidad o empresa; son los recursos que se administran en el desarrollo de las actividades, independientemente de que sean o no propiedad de la misma empresa.**

**ADMINISTRACION FINANCIERA:** Técnica que tiene por objeto la obtención de recursos financieros que requiere una empresa, incluyendo el control y **adecuado uso de los mismos, así como el control y protección de los activos de la empresa.** Algunos autores consideran que debe comprender las siguientes actividades: **planificación y control financiero; administración del capital de trabajo; inversiones en activo fijo y decisiones sobre estructura de capital.**

**ADQUISICION:** Acto o hecho en virtud del cual una persona obtiene el dominio o propiedades de un bien o servicio o algún derecho real sobre éstos. Puede tener efecto a título oneroso o gratuito; a título singular o universal, por cesión o **herencia.**

**ANALISIS E INTERPRETACION DE ESTADOS FINANCIEROS:** Consiste en la compilación y estudio de los datos contables, así como la preparación e **interpretación de razones financieras, tendencias y porcentajes.** Es el proceso



mediante el cual los diferentes interesados en la marcha de una empresa podrán evaluar a la misma, esto implica realizar un método de estudio de la empresa y de las variables macro y microeconómicas que la afectan para determinar los aspectos que la hacen una opción sólida y las posibilidades de enfrentar situaciones futuras adversas.

**ANALISIS FINANCIERO:** Procedimiento utilizado para evaluar la estructura de las fuentes y usos de los recursos financieros. Se aplica para establecer las modalidades bajo las cuales se mueven los flujos monetarios, y explicar los problemas y circunstancias que en ellos influyen.

**BALANCE GENERAL:** Es el estado básico demostrativo de la situación financiera de una empresa, a una fecha determinada, preparado de acuerdo con los principios que incluye el activo, el pasivo y patrimonio.

**CAPITAL DE TRABAJO:** Diferencia del activo circulante respecto al pasivo circulante, cuyo margen positivo permite a las empresas cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

**CAPITAL SOCIAL:** Es el conjunto de aportaciones suscritas por los socios o accionistas de una empresa, las cuales forman su patrimonio, independientemente de que estén pagadas o no. El capital social puede estar

representado por: capital común, capital preferente, capital comanditario, capital comanditado, fondo social (en sociedades cooperativas o civiles), etc. Cuando el capital social acumula utilidades a pérdidas, recibe el nombre de capital contable.

**CUENTAS DE RESULTADOS:** Las que se usan para registrar utilidades o pérdidas, productos o gastos y que al terminar el ejercicio se saldan por la cuenta de pérdidas y ganancias.

**DESCONTAR:** Obtener o conceder una rebaja por concepto de intereses correspondientes al pago anticipado de una cuenta o de un título de crédito. Vender o comprar títulos de crédito con anticipación a su vencimiento mediante la rebaja correspondiente de los intereses que se pacten en la operación. En general, bonificar o rebajar una cantidad al tiempo de pagar una cuenta o un documento.

**DEUDA:** Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado. Por su origen la deuda puede clasificarse en interna y externa; en tanto que por su destino puede ser pública o privada.

**EMPRESA:** Unidad productora de bienes y servicios homogéneos para lo cual organiza y combina el uso de factores de la producción.

Organización existente con medios propios y adecuados para alcanzar un fin económico determinado. Compañía o sociedad mercantil, constituida con el propósito de producir bienes y servicios para su venta en el mercado.

**ESTADO DE RESULTADOS:** Documento contable que muestra el resultado de las operaciones (utilidad, pérdida remanente y excedente) de una entidad durante un periodo determinado.

Presenta la situación financiera de una empresa a una fecha determinada, tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados; proporciona la utilidad neta de la empresa. Generalmente acompaña a la hoja del Balance General.

Estado que muestra la diferencia entre el total de los ingresos en sus diferentes modalidades; venta de bienes, servicios, cuotas y aportaciones y los egresos representados por costos de ventas, costo de servicios, prestaciones y otros gastos y productos de las entidades del Sector Paraestatal en un periodo determinado.

**ESTIMACION:** Conjetura sobre el comportamiento futuro de una variable bajo ciertas condiciones.

Determinación del valor o valores del o los parámetros de un cierto modelo con base en la observación de los resultados de un experimento. Activos, etc.

**ESTRATEGIA:** Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal.

**Término utilizado para identificar las operaciones fundamentales tácticas del aparato económico.** Su adaptación a esquemas de planeación obedece a la necesidad de dirigir la conducta adecuada de los agentes económicos, en situaciones diferentes y hasta opuestas. En otras palabras constituye el camino a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazos.

**ESTRUCTURA FINANCIERA:** Composición de la forma en que se financia una empresa o entidad. Los conceptos que integran la estructura financiera se ubican en el lado derecho del balance general.

**FINANCIAMIENTO:** Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

**FLUJO DE EFECTIVO:** Estado que muestra el movimiento de ingresos y egresos y la disponibilidad de fondos a una fecha determinada.

**FLUJO DE FONDOS:** Movimiento de entrada y de salida de efectivo que muestra las interrelaciones de los flujos de recursos entre los sectores privado, público y externo, que se dan tanto en el sector real como a través del sistema financiero.

**FLUJO NETO EFECTIVO:** Es la diferencia entre los ingresos netos y los desembolsos netos, descontados a la fecha de aprobación de un proyecto de inversión con la técnica de "valor presente", esto significa tomar en cuenta el valor del dinero en función del tiempo.

**INDICADOR:** Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.  
**Índice de movimientos de diversos factores bursátiles** que ofrece una noción del comportamiento del Mercado de Valores.

**INFORMACION FINANCIERA:** Conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución.

Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.

**LIQUIDEZ:** Disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos. En los títulos de crédito, valores o documentos bancarios, la liquidez significa la propiedad de ser fácilmente convertibles en efectivo.

**OBLIGACION:** Título de crédito que confiere al tenedor el derecho de percibir un interés anual fijo, además del reintegro de la suma prestada en una fecha convenida.

**PASIVO:** Conjunto de obligaciones contraídas con terceros por una persona, empresa o entidad; contablemente es la diferencia entre el activo y capital.

**PATRIMONIO:** Es el valor líquido del total de los bienes de una persona o una empresa. Contablemente es la diferencia entre los activos de una persona, sea natural o jurídica, y los pasivos contraídos con terceros. Equivale a la riqueza neta de la Sociedad.

**PRESUPUESTO:** Estimación financiera anticipada, generalmente anual, de los egresos e ingresos, necesarios para cumplir con las metas de los programas establecidos.

**PRESUPUESTO DE CAJA:** Estimación anticipada de los flujos de efectivo de una entidad en un periodo dado.

**REEMBOLSO:** Sustitución de un antiguo pasivo por medio de la venta de una nueva emisión.

**RENTABILIDAD:** Es la remuneración al capital invertido. Se expresa en porcentaje sobre dicho capital.

Aplicada a un activo, es su cualidad de producir un beneficio o rendimiento, habitualmente en dinero.

**RIESGO:** Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio, riesgo de tasa de interés.

**RIESGO DE LIQUIDEZ:** Es la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos y la realización de operaciones con el fin de lograr la liquidez necesaria para poder cumplir con sus obligaciones.

**RIQUEZA O PATRIMONIO:** Conjunto de bienes y derechos (menos obligaciones) de una persona, empresa o país en un momento determinado, y que tienen un valor económico. En la empresa son los fondos propios, que representan el derecho de sus propietarios sobre el valor de la empresa.

**SALDO:** Es la diferencia entre la suma de movimientos deudores y la suma de movimientos acreedores de una cuenta. Si el movimiento deudor es mayor, la cuenta tendrá un saldo deudor; contrariamente, si el movimiento acreedor es mayor, el saldo será acreedor.

**SISTEMA:** Conjunto de procesos o elementos interconectados e interdependientes que forman un todo complejo.

**SOCIEDAD ANONIMA:** Es una sociedad mercantil capitalista, con denominación y capital fundacional, representada por acciones nominativas suscritas por accionistas que responden hasta por el monto de su aportación.

**TASA:** Indicador básico para estimar en términos relativos el comportamiento de determinadas variables.



**TASA DE INTERES:** Es la valoración del costo que implica la posesión de dinero producto de un crédito. Hay tasas de interés activas y pasivas. Récito que causa una operación, en cierto plazo, y que se expresa porcentualmente respecto al capital que lo produce. Es el precio que se paga por el uso de fondos prestables.

**UTILIDADES:** Son la medida de un excedente entre los ingresos y los costos expresados en alguna unidad monetaria.

## CAPITULO III VARIABLES E HIPÓTESIS

### 3.1 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

**a. Variable independiente:**

X: Ventas al crédito.

**b. Variable dependiente:**

Y: Liquidez.

### 3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES
X: VENTAS AL CREDITO	Tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio.	Cuando el vendedor entrega el b/s y con posterioridad, de acuerdo a políticas de ventas se le otorga un crédito al comprador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de ventas al crédito</li> <li>- Morosidad de clientes</li> </ul>	X1: Periodo promedio de cobro X2: Rotación de cuentas por cobrar X1: Índice de morosidad
Y: LIQUIDEZ	Indicador financiero más importante sobre el que se mide a la empresa. Representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo	Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flujo de caja</li> <li>- Situación Financiera</li> </ul>	Y1: Capital de trabajo

### **3.3 HIPÓTESIS GENERAL E HIPOTESIS ESPECÍFICAS**

#### **3.3.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Las ventas al crédito inciden negativamente en la liquidez la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

#### **3.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- A. Las políticas de ventas al crédito inciden negativamente en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.
  
- B. La morosidad de los clientes inciden negativamente en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

### **4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**La presente investigación se orienta a señalar la incidencia de las ventas al crédito en la liquidez de la empresa DAT&NET PERU SA 2013-2014, el tipo de investigación se inscribe en el de una investigación aplicada.**

**Giroux y Tremblay (2004) considera que la investigación aplicada es estudiar problemas concretos con el fin de aplicar un plan de acción para decidir o intervenir eficazmente en una situación dada. Confronta teoría y realidad brindando resultados prácticos y aplicativos.**

### **4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

**El presente estudio se circunscribe en una investigación no experimental, de corte transversal.**

**Según Chávez (2007), el estudio es transversal pues se mide una vez mediante los criterios de uno o más grupos de unidades en un momento dado, sin pretender evaluar la evolución de esas unidades.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir se trata de una investigación donde no se hacen variar intencionalmente las variables independientes. Se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después analizarlos, teniendo como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) el estudio de corte longitudinal se basa en recolectar datos en diferentes puntos a través del tiempo para realizar inferencias acerca del cambio en una relación causa-efecto. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un espacio de tiempo variable.

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional.

Por la manera como se ha planteado el estudio, es de tipo descriptiva-correlacional, ya que describe la situación de las ventas al crédito y su incidencia que éstas tienen en la liquidez de la empresa; y correlacional por la existencia de asociación significativa entre las variables.

Hernández y Col (2006) sostienen que el estudio descriptivo tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más

variables en una población. Describe características de la realidad, especifica perfiles de personas, grupos, etc.

### **4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **4.3.1 Población**

La población en la presente investigación la empresa DAT&NET DEL PERU SA está constituida por el área de administración, finanzas, contabilidad, área de ventas y área de cobranzas, la cual está conformado por 40 trabajadores.

Tamayo y Tamayo (2000) considera que la población constituye la totalidad del fenómeno a estudiarse, en el cual las unidades de la población poseen características comunes, las cuales se estudian y dan origen a los datos correspondientes a la investigación .

#### **4.3.2 Determinación de la muestra**

La presente investigación usó el muestreo probabilístico aleatorio simple todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de pertenecer a la muestra, obteniéndose la muestra unidad a unidad de forma aleatoria.

Nuestra muestra está constituida por el área de administración, finanzas, contabilidad, área de ventas y área de cobranzas, la cual está conformado por **40 trabajadores.**

Según Pérez (2005) el conjunto de elementos de los que se toma la información en el proceso de muestreo se llama muestra y el número de elementos que lo componen tamaño muestral. La muestra es un subconjunto de la población lo más representativa posible, siendo los métodos de muestreo las técnicas estadísticas que permiten seleccionar una muestra lo suficientemente representativa.

#### **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

##### **4.4.1 Técnicas**

La recolección de datos es la etapa del proceso de investigación donde es necesario obtener la información para realizar el análisis de las variables en estudio.

En la presente investigación la técnica de recolección de datos fueron:

- La encuesta, estructurada a la empresa DAT&NET DEL PERU SA que **está constituida por el área de administración, finanzas, contabilidad,**

área de ventas y área de cobranzas, la cual está conformado por 40 trabajadores.

- **Documentales**, estará referido a documentos e información ya existente en donde se evidencia la aplicación la falta de liquidez.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2006) es el registro de información en forma sistemática aplicando un instrumento a las unidades de análisis.

#### **4.4.2 Instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes:

- **Cuestionario**, como un instrumento básico de la encuesta, conformado por 9 preguntas referidas al tema en cuestión, las preguntas fueron realizadas a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA, específicamente al área de administración, finanzas, contabilidad, área de ventas y área de cobranzas, la cual está conformado por 40 trabajadores.
- **Observación directa**, la cual nos facilitó percibir la realidad del objeto de investigación porque nos permitió obtener información clara del día a día de las actividades de la empresa.



- **La información proporcionada por la empresa DAT&NET DEL PERUSA como: los estados financieros, registro de ventas, ventas al crédito, ventas al contado y flujo de caja.**
- **Bibliografías, Conformado por libros y páginas web empleadas en el presente trabajo de investigación, las cuales nos ayudaron a obtener información adicional para analizar nuestro tema.**

#### **4.5 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

Para la realización del procedimiento de recolección de datos de fuente primaria se realizó de la siguiente manera:

- **La información fue recopilada de los datos de la empresa DAT&NET DEL PERU SA, extraído de: su sistema contable SISCONT (Registro de ventas), e información trabajada en Excel (Estados financieros, flujo de caja, detalle de ventas al crédito).**
- **Se realizó una encuesta a 40 trabajadores, estructurada a la empresa DAT&NET DEL PERU SA que está constituida por el área de administración, finanzas, contabilidad, área de ventas y área de cobranzas, la cual está conformada por 9 preguntas, para evaluar el grado de relación entre las ventas al crédito y la liquidez de la empresa.**

Procederemos a clasificar y codificar los datos sobre la variable de investigación, con la finalidad de obtener tablas, figuras y números que nos permitan describir con propiedad la venta al crédito y su incidencia en la liquidez de la empresa.

#### **4.6 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para el procesamiento de datos se usó el paquete estadístico SPSS 20 y programas computarizados tales como Excel y Word.

El análisis de datos se realizó usando:

- Información proporcionada por la empresa DAT&NET DEL PERU SA.
- Información recolectada mediante las encuestas.
- **Estadística Descriptiva: Tablas y gráficos estadísticos.**
- Asimismo, el modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%, mediante la prueba estadística no paramétrica Chi-Cuadrado.

Para ser analizados y finalmente contrastar los resultados obtenidos con las hipótesis previamente formuladas.

## CAPITULO V RESULTADOS

En la presente investigación acerca de "LA INCIDENCIA DE LAS VENTAS AL CRÉDITO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DAT&NET DEL PERU SA 2013 - 2014" se obtuvieron los siguientes resultados:

### 5.1 Resultados de la encuesta

La encuesta fue aplicada a 40 personas, con la finalidad de evaluar el grado de relación entre las ventas al crédito y la liquidez de la empresa.

**Pregunta N° 1: ¿Las ventas al crédito otorgadas afectan la liquidez de la empresa DAT&NET DEL PERU SA?**

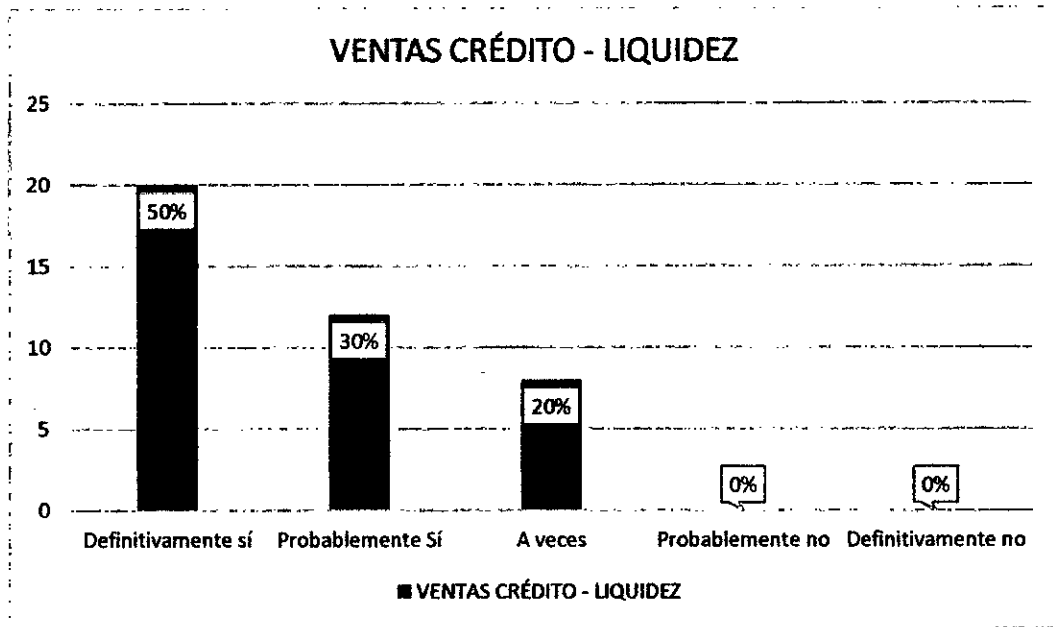
**TABLA N° 5.1**

#### VENTAS CRÉDITO – LIQUIDEZ

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>
Definitivamente si	20
Probablemente Sí	12
A veces	8
Probablemente no	0
Definitivamente no	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
Elaboración: Equipo de investigación.

**GRÁFICO N° 5.1**



Fuente: Tabla  
Elaboración: Equipo de investigación.

**Interpretación:**

El gráfico nos muestra que el 80 %, representado por 32 de los trabajadores encuestados de la empresa DAT&NET DEL PERU SA opina afirmativamente que las ventas al crédito afectan la liquidez de la empresa al no cumplirse con las obligaciones de pago cuando corresponden, siendo esta forma de venta la más aplicada en la empresa. El 20% representado por 8 de los trabajadores nos dice que solo a veces puede como no puede incidir las ventas al crédito en la liquidez de la empresa.

**Pregunta N° 2: ¿La empresa DAT&NET DEL PERU SA realiza más ventas al crédito que al contado?**

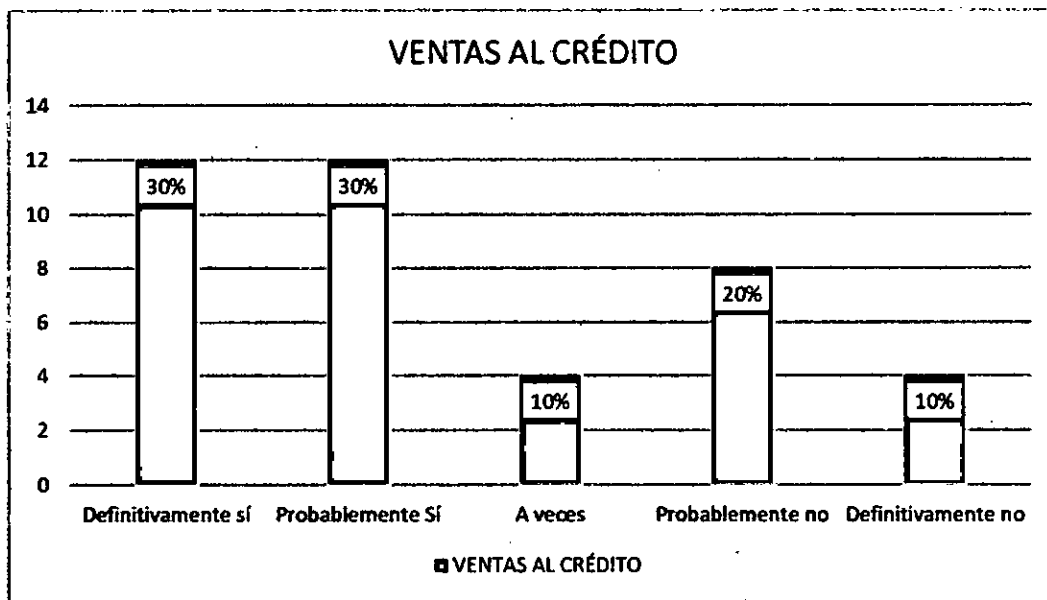
**TABLA N° 5.2**

**VENTAS AL CRÉDITO**

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS
Definitivamente sí	12
Probablemente Sí	12
A veces	4
Probablemente no	8
Definitivamente no	4
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
Elaboración: Equipo de investigación.

**GRÁFICO N° 5.2**



Fuente: Tabla  
Elaboración: Equipo de investigación.

### **Interpretación:**

El gráfico nos muestra que el 60%, representado por 24 de los trabajadores encuestados de la empresa DAT&NET DEL PERU SA, nos dice afirmativamente que el modo de venta más común en la organización son al crédito, siendo en menor cantidad las ventas al contado. El 10% de los encuestados, representado por 4 de los trabajadores, nos dice que solo por temporadas las ventas pueden ser en mayor cantidad al crédito o al contado, variando esto de acuerdo a las condiciones que están de por medio. Finalmente el 30%, representado por 12 de los trabajadores de la empresa nos dice que la empresa no realiza más operaciones de venta al crédito, existen pero no en mayor cantidad.

**Pregunta N° 3: ¿Si la empresa DAT&NET DEL PERU SA contara con políticas de ventas estrictas, los clientes cumplirían con sus pagos puntualmente?**

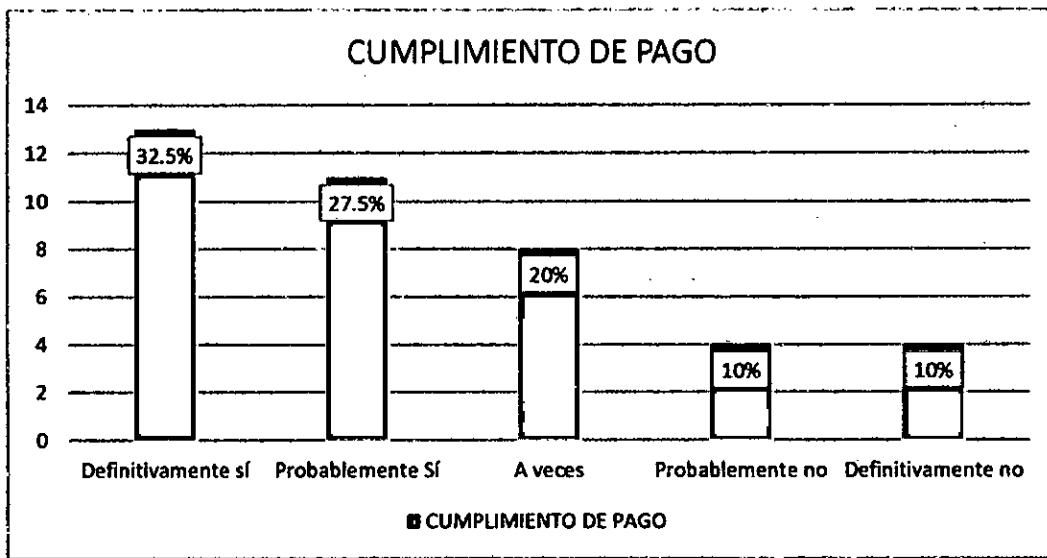
**TABLA N° 5.3**

**CUMPLIMIENTO DE PAGO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>
Definitivamente sí	13
Probablemente Sí	11
A veces	8
Probablemente no	4
Definitivamente no	4
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
Elaboración: Equipo de investigación.

**GRÁFICO N° 5.3**



Fuente: Tabla  
Elaboración: Equipo de investigación.

### **Interpretación:**

El gráfico nos muestra que el 60%, representado por 24 de los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA nos dice afirmativamente que la existencia de una política de ventas al crédito bien determinada y adecuada a las operaciones que realiza la empresa, haría que hubiera un mejor control en cuanto a las condiciones de venta, la cobranza y el cumplimiento de pago. El 20%, representado por 8 de los trabajadores opina que solo a veces podría funcionar este método, no descarta su implementación, pero que de igual manera habrían incumplimientos en los pagos por parte de los clientes. Finalmente el 20% restante, representado por 8 de los trabajadores de la empresa opina negativamente, alegando que no es necesario implementar una política de ventas para el cumplimiento de obligaciones.



**Pregunta N° 4: ¿La empresa DAT&NET DEL PERU SA establece los plazos de crédito de acuerdo al criterio y/o autorización de algún jefe?**

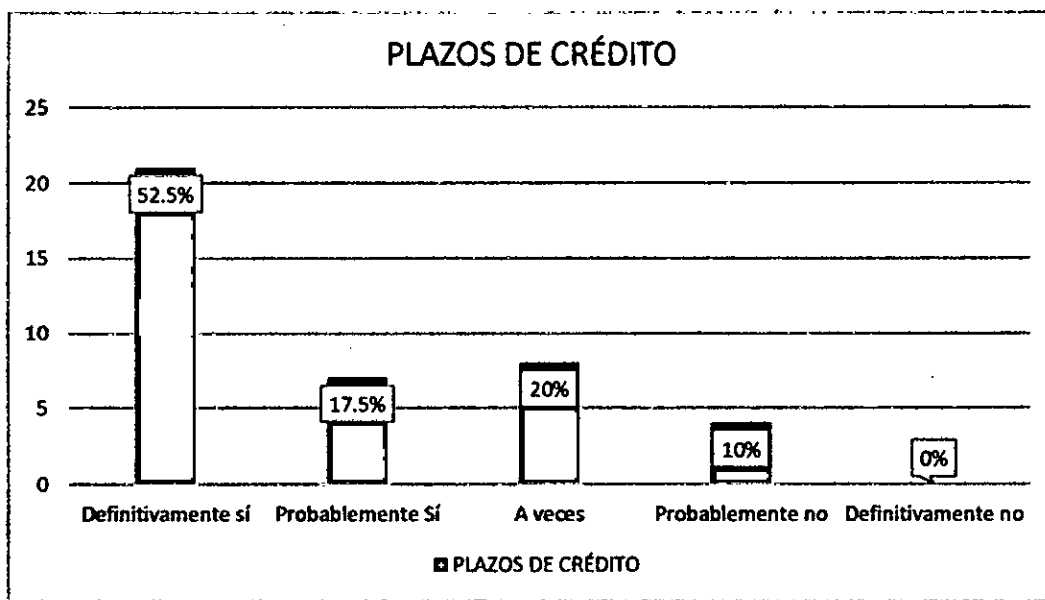
**TABLA N° 5.4**

**PLAZOS DE CRÉDITO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>
Definitivamente sí	21
Probablemente Sí	7
A veces	8
Probablemente no	4
Definitivamente no	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
Elaboración: Equipo de investigación.

**GRÁFICO N° 5.4**



Fuente: Tabla  
Elaboración: Equipo de investigación.

### **Interpretación:**

El gráfico nos muestra que el 70%, representado por 28 de los trabajadores encuestados de la empresa DAT&NET DEL PERU SA, nos responde afirmativamente que los plazos de crédito se establecen de acuerdo al criterio y/o autorización del jefe de administración y finanzas, el cual evalúa las condiciones que propone el área de ventas a criterio propio para no afectar a la empresa y tener la disponibilidad de efectivo en el plazo que ellos lo requieran. El 20%, representado por 8 de los trabajadores opinan que solo a veces se aplica esta razón, cuando hay dudas por parte del área de ventas al poner las condiciones de pago al cliente, es solo entonces cuando interviene la persona en referencia. Finalmente el 10%, representado por 4 de los trabajadores opina negativamente que sea el jefe quien establezca los plazos de crédito.

**Pregunta N° 5: ¿La falta de políticas de ventas al crédito trae como consecuencia la morosidad?**

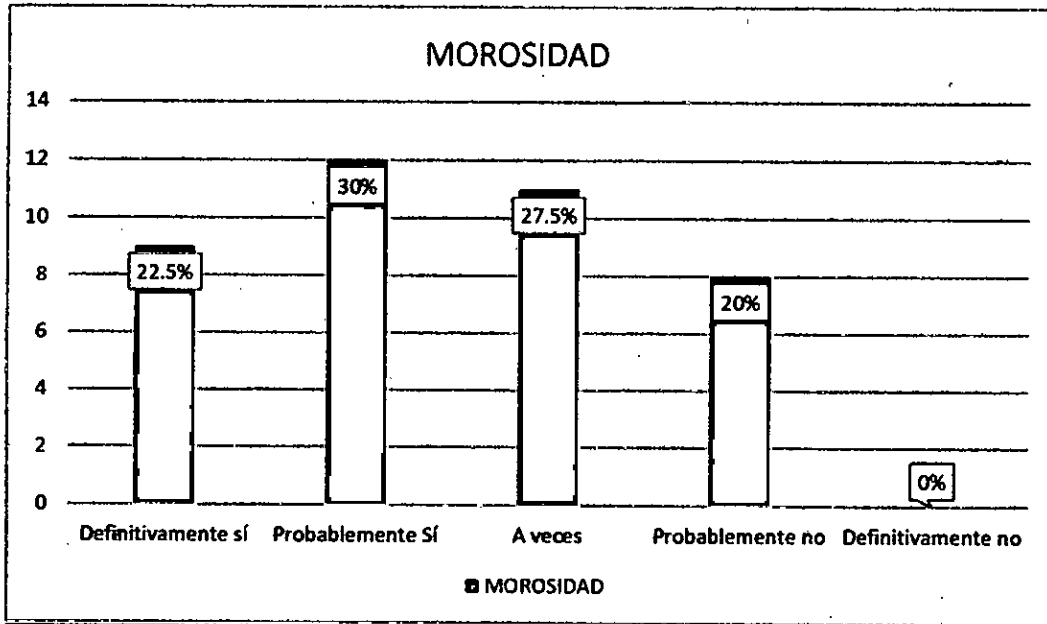
**TABLA N° 5.5**

**MOROSIDAD**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>
Definitivamente si	9
Probablemente Sí	12
A veces	11
Probablemente no	8
Definitivamente no	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
 Elaboración: Equipo de investigación.

**GRÁFICO N° 5.5**



Fuente: Tabla  
 Elaboración: Equipo de investigación.

### **Interpretación:**

El gráfico nos muestra que el 52.5%, representado por 21 de los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA nos dice que sí, que al no existir una política que regulen las operaciones de ventas al crédito se genera morosidad en los clientes. El 27.5 %, representado por 11 de los trabajadores de la empresa opinan que solo a veces sucede esta situación, alegano además que la empresa no siempre aplica la tasa de interés para el incumplimiento de pago de los clientes, de esta manera estos no se sienten afectados. El 20% restante de los encuestados, representado por 8 de los trabajadores, niega que la existencia de la política de ventas al crédito evite que exista morosidad en los clientes, ya que como mencionamos la empresa no aplica estos intereses a todos los clientes.

**Pregunta N° 6: ¿Los clientes son evaluados de alguna manera antes de realizar una venta?**

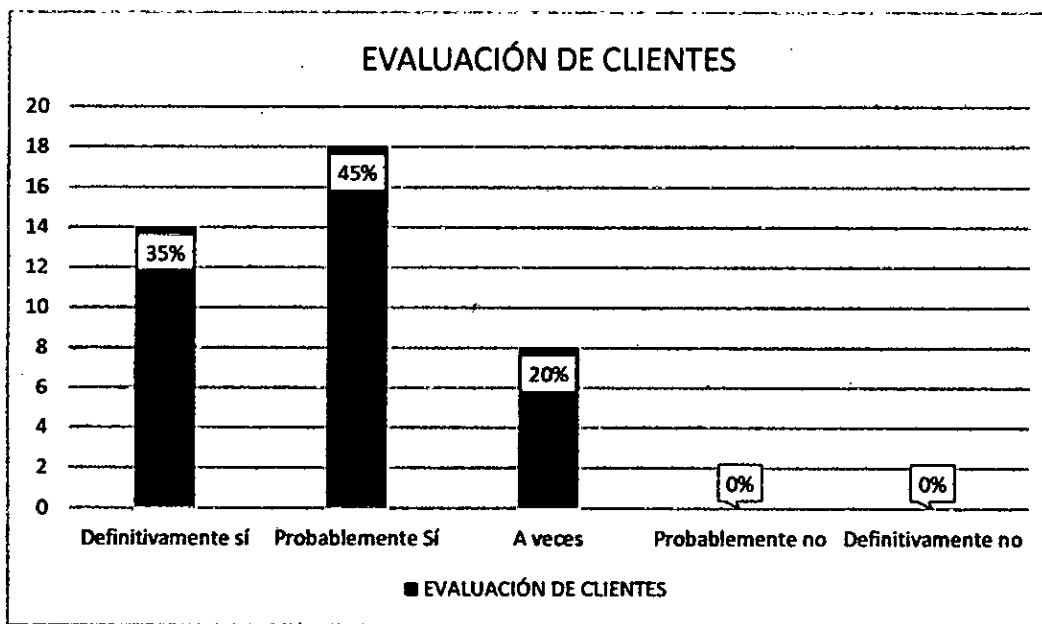
**TABLA N° 5.6**

**EVALUACIÓN CLIENTES**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>
Definitivamente sí	14
Probablemente Sí	18
A veces	8
Probablemente no	0
Definitivamente no	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
Elaboración: Equipo de investigación.

**GRÁFICO N° 5.6**



Fuente: Tabla  
Elaboración: Equipo de investigación.

**Interpretación:**

El gráfico nos muestra que el 80%, representado por 32 de los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA nos responde afirmativamente, que sí se realiza una evaluación previa al cliente antes de realizar la venta, no siendo siempre esta evaluación la adecuada para las operaciones que realiza la empresa. El 20% restante de los encuestados, representado por 8 de los trabajadores de la empresa opina que solo a veces realizan las evaluaciones a los clientes, tomando en cuenta solo aquellos que crean conveniente evaluar, no es algo aplicable a todos los clientes.

**Pregunta N° 7: ¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito?**

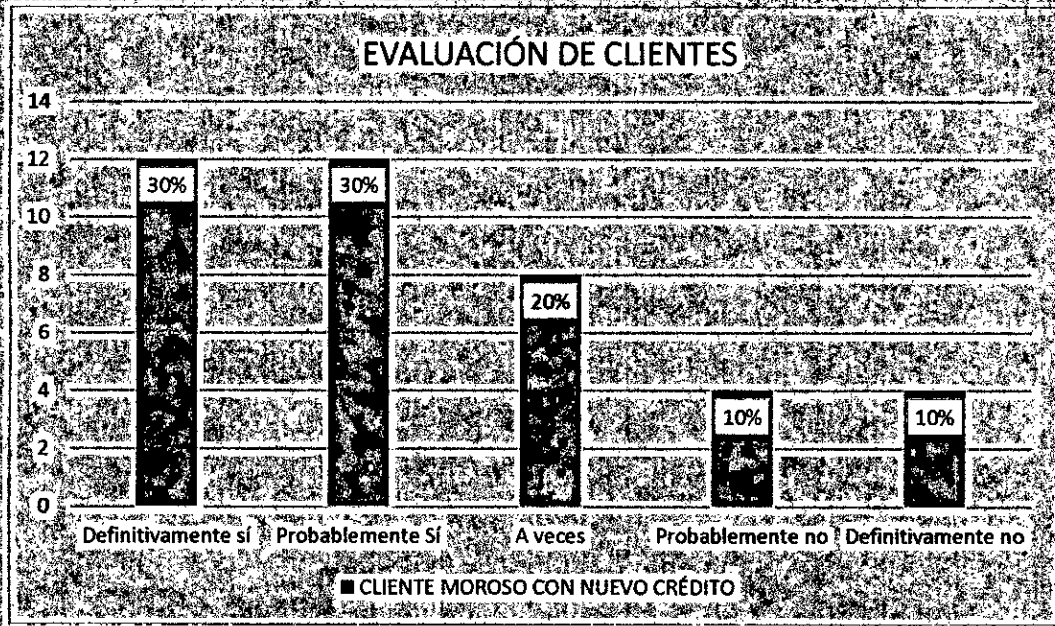
**TABLA N° 5.7**

**CLIENTE MOROSO CON NUEVO CRÉDITO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>
Definitivamente sí	12
Probablemente Sí	12
A veces	8
Probablemente no	4
Definitivamente no	4
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
Elaboración: Equipo de investigación.

**GRÁFICO Nº 5.7**



Fuente: Tabla

Elaboración: Equipo de investigación.

**Interpretación:**

El gráfico nos muestra que el 60%, representado por 24 de los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA nos dice que sí, que a pesar que el cliente tenga retrasos en sus pagos se le sigue otorgando crédito en las ventas, podemos inferir que el interés está en obtener cantidad en las ventas mas no hay un control debido en los pagos que definitivamente afectaría a la empresa.

El 20%, representado por 8 de los trabajadores opina solo a veces la empresa sigue otorgando créditos a clientes que siguen manteniendo deudas vencidas,

esto depende del cliente con el que estén realizando las operaciones. Finalmente el 20% de los trabajadores, representado por 8 de ellos nos informan que no se vuelve a ofrecer crédito en las ventas a los clientes que tienen a la fecha facturas vencidas pendientes de pago.

**Pregunta N° 8: ¿La empresa DAT&NET DEL PERU SA cuenta con un área de créditos?**

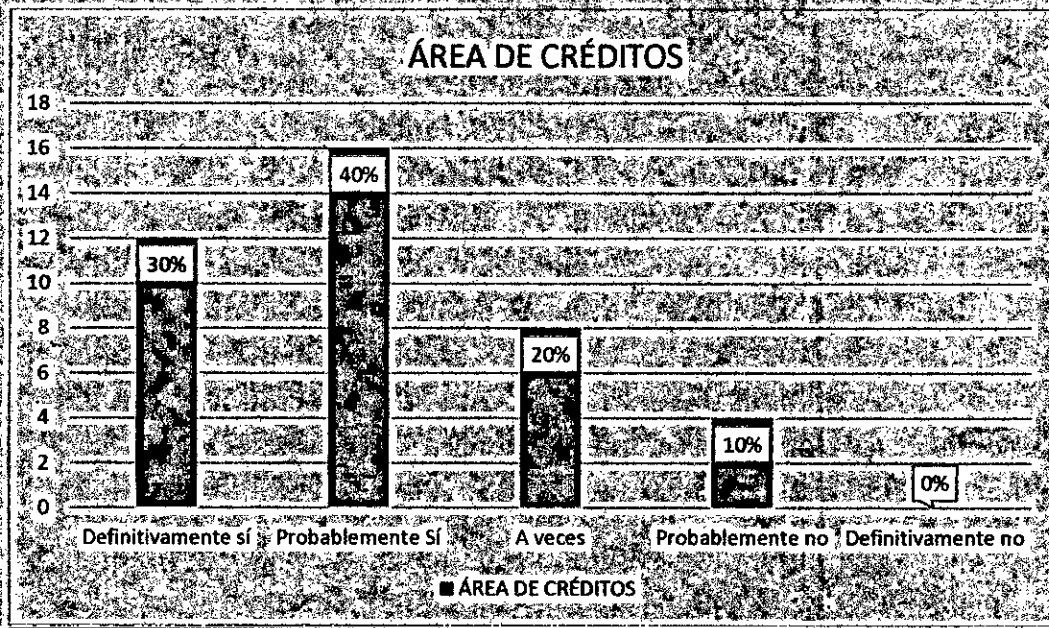
**TABLA N° 5.8**  
**ÁREA DE CRÉDITOS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>
Definitivamente sí	12
Probablemente Sí	16
A veces	8
Probablemente no	4
Definitivamente no	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
Elaboración: Equipo de investigación.



**GRÁFICO N° 5.8**



Fuente: Tabla

Elaboración: Equipo de investigación.

**Interpretación:**

Este gráfico muestra que el 70%, representado por 28 de los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA nos dice que si existe un área de créditos en la empresa. El 20%, representado por 8 de los trabajadores eligieron esta opción porque el área de créditos no funciona como debería ser, hay una falta de importancia que definitivamente se verá reflejada en los

resultados de la empresa. Finalmente el 10%, representado por 4 de los trabajadores de la empresa opinan que no existe dicha área en la empresa.

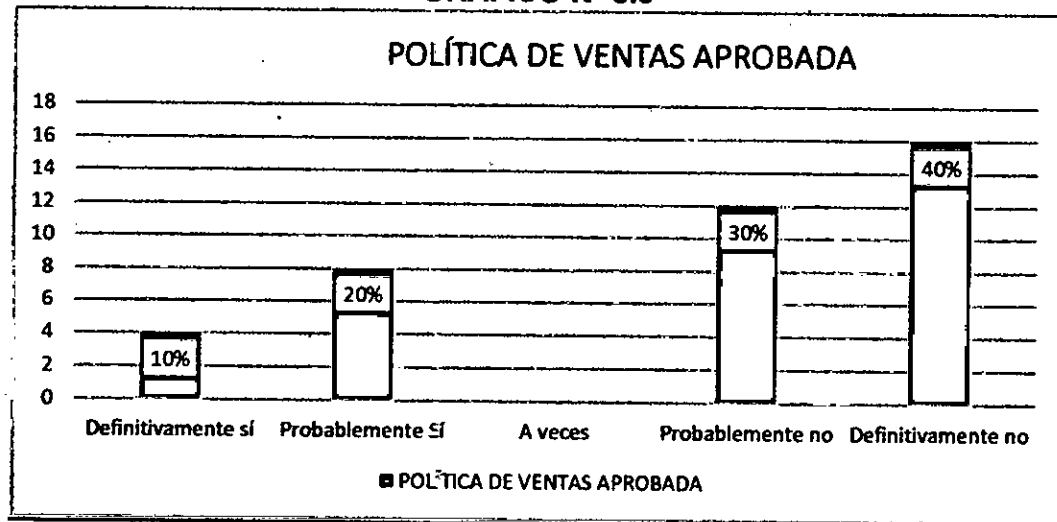
**Pregunta N° 9: ¿La empresa DAT&NET DEL PERU SA sigue una política de ventas al crédito aprobada por algún documento, reglamento o directiva?**

**TABLA N° 5.9**  
**POLÍTICA DE VENTAS APROBADA**

ALTERNATIVAS	N° ENCUESTADOS
Definitivamente sí	4
Probablemente Sí	8
A veces	0
Probablemente no	12
Definitivamente no	16
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA  
Elaboración: Equipo de investigación.

**GRÁFICO N° 5.9**



Fuente: Tabla

Elaboración: Equipo de investigación.

### Interpretación:

Este gráfico muestra que el 70% representado por 28 de los trabajadores de la empresa, nos dice que no existir dicha aprobación. El 30%, representado por 12 de los trabajadores del de la empresa DAT&NET DEL PERU SA nos dice afirmativamente que existe una política de ventas respaldada por un documento o reglamento, el cual rige las condiciones para la venta al crédito de las políticas o que no hay documento aprobatorio de dichas normas aplicables a las ventas al crédito, ya que nadie pone en práctica normas regulables de venta al crédito.

### CONFIABILIDAD

- Alfa de Cronbach

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	40	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	40	100,0

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,822	,813	9

El instrumento resulta con una confiabilidad buena de 0.813; encontrándose dentro de los límites de 0.81 – 1.00, siendo una confiabilidad alta.

## 5.2 Información proporcionada por la empresa

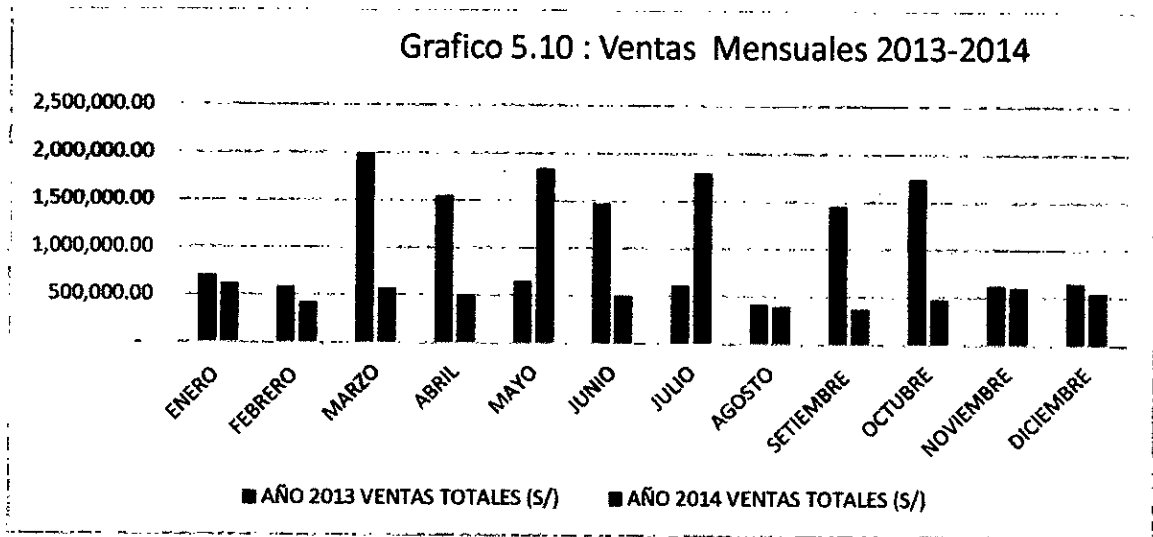
### 5.2.1 Ventas mensuales de la empresa 2013-2014

Tabla N° 5.10  
VENTAS MENSUALES 2013 - 2014

MES	AÑO 2013 VENTAS TOTALES (S/)	%	AÑO 2014 VENTAS TOTALES (S/)	%
ENERO	701,547.69	6%	614,917.23	7%
FEBRERO	581,133.63	5%	419,827.02	5%
MARZO	1,989,943.43	16%	569,725.84	7%
ABRIL	1,546,639.19	12%	494,501.35	6%
MAYO	651,889.16	5%	1,840,717.14	21%
JUNIO	1,467,345.68	12%	493,075.06	6%
JULIO	608,752.06	5%	1,788,980.77	21%
AGOSTO	415,500.15	3%	388,481.62	5%
SETIEMBRE	1,450,119.52	12%	366,066.29	4%
OCTUBRE	1,741,059.85	14%	477,414.56	6%
NOVIEMBRE	620,564.45	5%	600,037.30	7%
DICIEMBRE	644,190.09	5%	545,236.01	6%
TOTAL	12,418,684.90	100%	8,598,980.19	100%

Fuente: Ventas mensuales 2013-2014

Elaboración: Equipo de investigación



**Fuente:** Tabla

**Elaboración:** equipo de investigación

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla N°5.10 y gráfico N° 5.10, las ventas mensuales que realiza la empresa DAT&NET DEL PERU SA, en el año 2013-2014, con mayor porcentaje de venta, Los meses con mayor venta corresponde a facturas emitidas con importes elevados.

## 5.2.2 Ventas mensuales contado vs crédito de la empresa 2013-2014

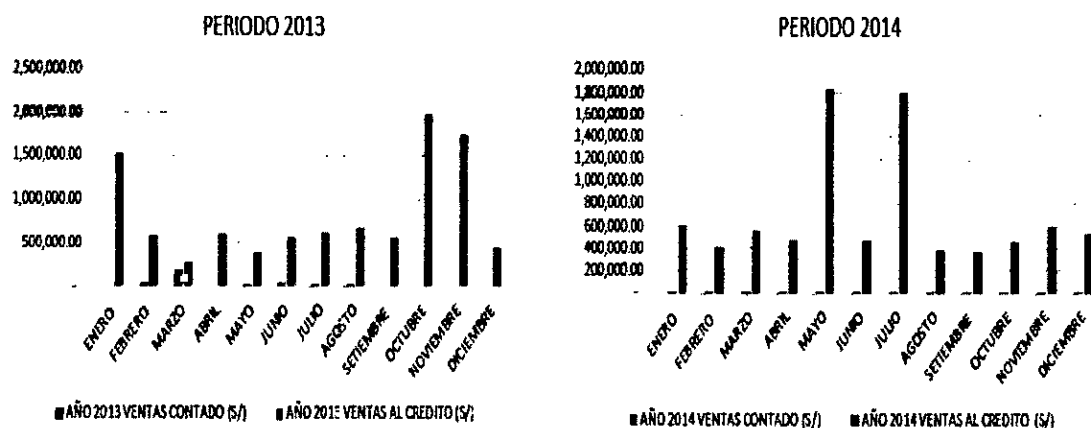
**TABLA N° 5.11**

### **VENTAS MENSUALES CONTADO/CRÉDITO 2013 – 2014**

MES	AÑO 2013 VENTAS CONTADO (S/)	AÑO 2013 VENTAS AL CREDITO (S/)	Porcentaje Ventas al crédito	AÑO 2014 VENTAS CONTADO (S/)	AÑO 2014 VENTAS AL CREDITO (S/)	Porcentaje Ventas al crédito
ENERO	1,924.62	1,525,945.52	15.29%	482.07	614,435.16	7.19%
FEBRERO	42,098.54	580,618.44	5.82%	580.85	405,460.54	4.74%
MARZO	184,405.85	277,855.78	2.78%	1,346.54	567,335.19	6.64%
ABRIL	11,905.54	596,510.86	5.98%	756.68	478,431.08	5.60%
MAYO	20,990.40	394,174.09	3.95%	451.66	1,840,265.48	21.53%
JUNIO	48,820.67	571,743.78	5.73%	2,073.10	485,356.41	5.68%
JULIO	20,265.48	619,386.23	6.21%	1,134.47	1,787,846.30	20.92%
AGOSTO	21,845.05	679,702.64	6.81%	1,257.43	387,224.19	4.53%
SETIEMBRE	10,103.42	571,030.21	5.72%	1,043.26	365,023.03	4.27%
OCTUBRE	3,180.72	1,980,925.59	19.85%	3,635.51	473,779.05	5.54%
NOVIEMBRE	2,430.65	1,738,629.20	17.42%	1,380.89	598,656.41	7.01%
DICIEMBRE	6,147.55	443,971.97	4.45%	671.66	542,147.55	6.34%
<b>TOTAL</b>	<b>374,118.49</b>	<b>9,980,494.31</b>		<b>14,814.12</b>	<b>8,545,960.39</b>	

Fuente: Ventas mensuales 2013 Y 2014, con los datos de la empresa  
Elaboración: equipo de investigación

**Grafico N° 5.11**



Fuente: tabla 5.10

Elaboración: Equipo de Investigación

Como se observa en la tabla N°5.11 y gráfico N° 5.11, las ventas mensuales que realiza la empresa DAT&NET DEL PERU en el año 2013-2014 al contado y crédito, obteniéndose mucha mayor ventas al crédito.

### 5.2.3 Rotación de cuentas por cobrar 2013-2014

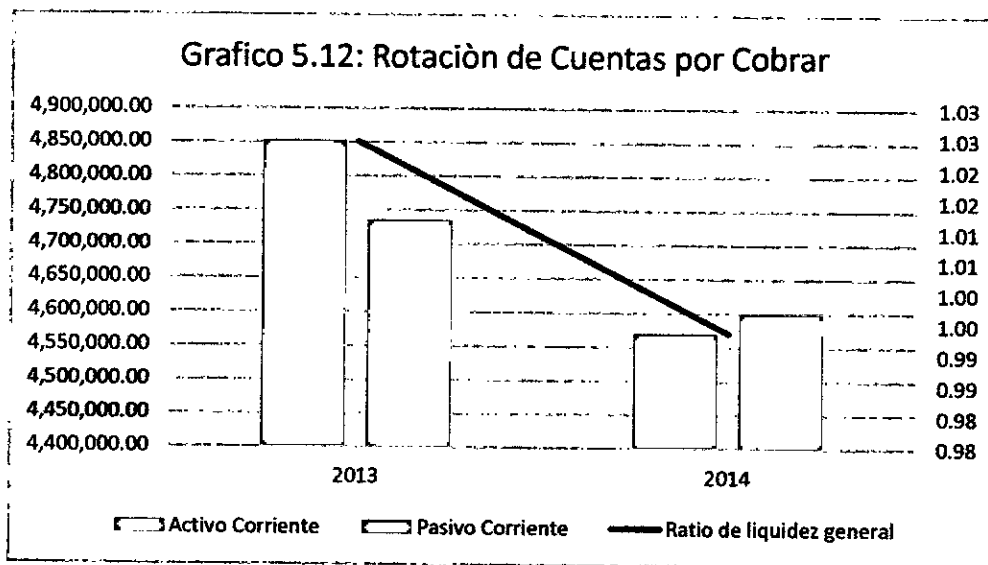
$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$



**TABLA 5.12**  
**ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR**

	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>ventas netas</b>	12,418,684.90	8,598,980.19
<b>cuentas por cobrar</b>	1,963,230.35	1,392,962.50
<b>rotación de cuentas por cobrar</b>	6.33	6.17

Fuente: Ventas mensuales y detalle de cuentas por cobrar 2013 Y 2014,  
 Datos proporcionados por la empresa  
 Elaboración: equipo de investigación



Fuente: Tabla 5.12  
 Elaboración: equipo de investigación

**Interpretación:**

La rotación del 2013 al 2014 ha disminuido de 6.33 a 6.17, lo que significa que las cuentas por cobrar tardan más en convertirse en caja.

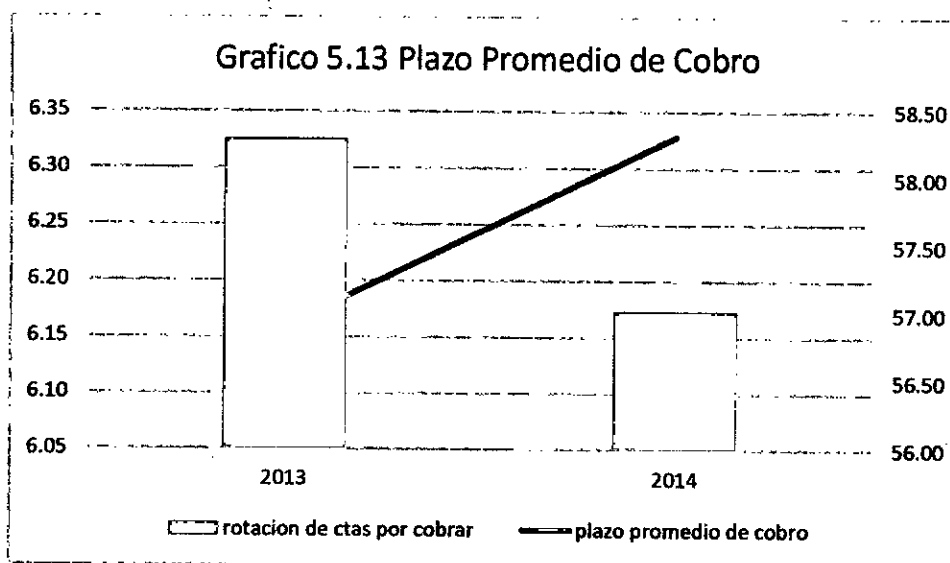
## 5.2.4 Cálculo del plazo promedio de Cobro

**TABLA 5.13**  
**PLAZO PROMEDIO DE COBRO**

	2013	2014
<b>Días</b>	360.00	360.00
<b>Rotacion de cuentas por cobrar</b>	6.33	6.17
<b>Plazo promedio de cobro</b>	56.91	58.32

Fuente: Balance General 2013-2014, proporcionado por la empresa DAT&NET DEL PERU SAC

Elaboración: equipo de investigación



Fuente: Tabla 5.13

Elaboración: equipo de investigación

### **Interpretación:**

El ratio plazo promedio de cobro del 2013 al 2014 ha aumentado de 56.91 a 58.3, lo que significa que la empresa tarde más días en obtener el cobro.

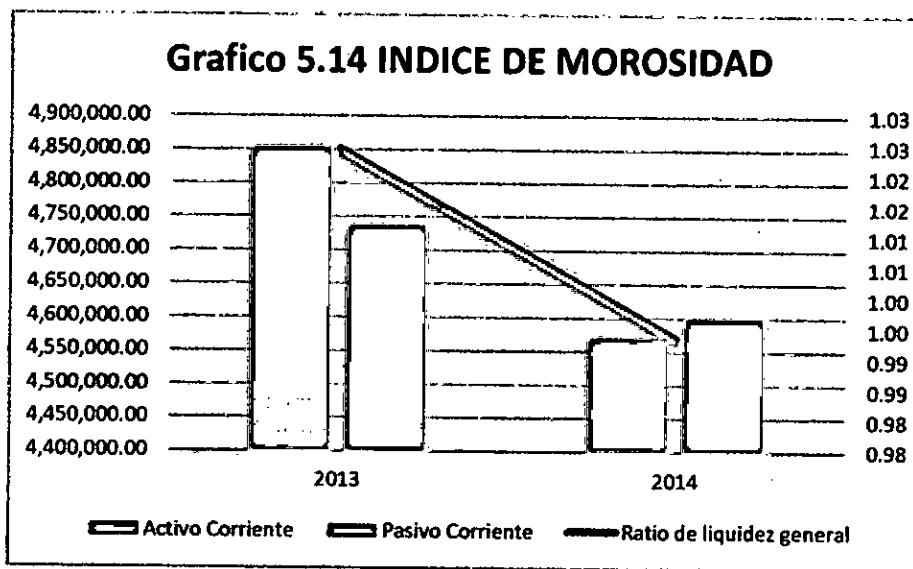
### 5.2.5 Cálculo del Índice de morosidad 2013-2014

**TABLA 5.14**  
**INDICE DE MOROSIDAD**

	2013	2014
<b>cuentas por cobrar vencidas</b>	<b>612,120.65</b>	<b>472,177.14</b>
<b>cuentas por cobrar totales</b>	<b>1,963,230.35</b>	<b>1,392,962.50</b>
<b>Índice de morosidad</b>	<b>31%</b>	<b>34%</b>

Fuente: detalle de cuentas por cobrar, proporcionado por la empresa DAT&NET DEL PERU SAC

Elaboración: equipo de investigación



Fuente: Tabla 5.14

Elaboración: Equipo de investigación

### 5.3 Ratios Financieros

#### Ratio de Liquidez general

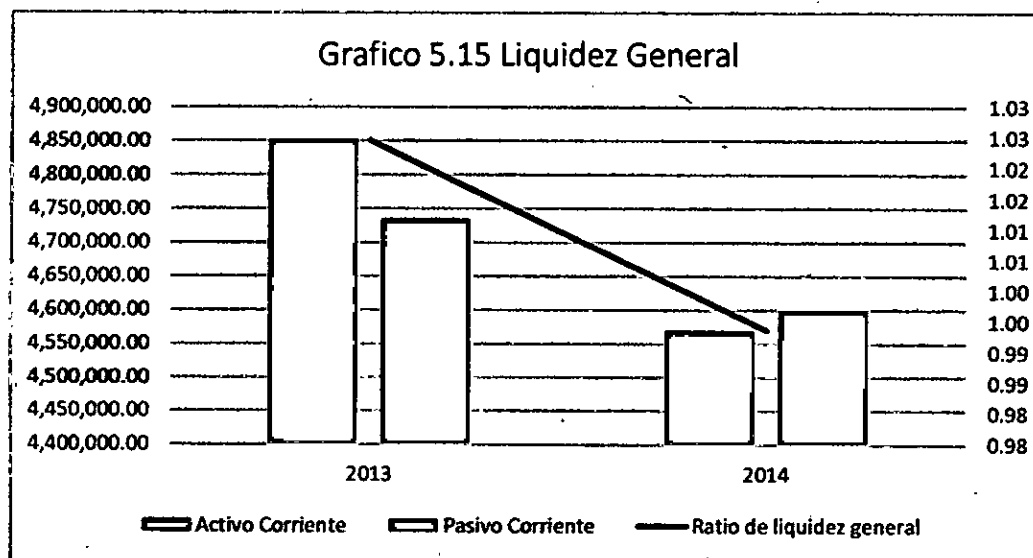
Liquidez	=	Activo Corriente
		Pasivo Corriente

**TABLA 5.15**  
**LIQUIDEZ GENERAL**

	2013	2014
Activo Corriente	4,852,159.75	4,569,612.91
Pasivo Corriente	4,735,491.41	4,598,398.19
Ratio de liquidez general	1.02	0.99

Fuente: Balance General 2013-2014, proporcionado por la empresa DAT&NET DEL PERU SAC

Elaboración: equipo de investigación



Fuente: Tabla 5.15

Elaboración: equipo de investigación

**Interpretación:**

La liquidez general del 2013 al 2014 ha disminuido de 1.02 a 0.99, lo que **está por debajo del promedio entendiéndose que la empresa en el año 2014 no cuenta con liquidez.**

- a) En este caso el ratio de liquidez nos quiere decir que el activo corriente es para el 2013 1.02 veces más grande que el pasivo corriente por lo que la capacidad de pago de la empresa no es muy óptima.
- b) En este caso el ratio de liquidez nos quiere decir que el activo corriente es para el 2014 1.06 veces más grande que el pasivo corriente por lo que la capacidad de pago de la empresa no es muy óptima.

**Ratio de liquidez disponible**

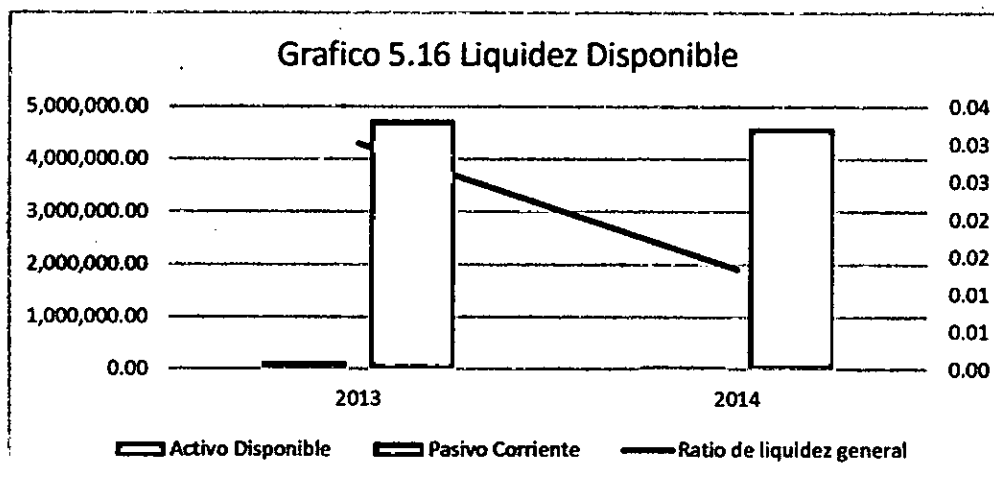
<b>Liquidez Disponible</b>	<b>= Activo Disponible</b>
	<b>Pasivo Corriente</b>

**TABLA 5.16**  
**LIQUIDEZ DISPONIBLE**

	2013	2014
<b>Activo Disponible</b>	142,595.39	61,710.19
<b>Pasivo Corriente</b>	4,735,491.41	4,598,398.19
<b>Ratio de liquidez disponible</b>	0.03	0.01

Fuente: Balance General 2013-2014, proporcionado por la empresa DAT&NET DEL PERU SAC

Elaboración: equipo de investigación



Fuente: Tabla

Elaboración: equipo de investigación

**Interpretación:**

El ratio de liquidez disponible del 2013 al 2014 ha disminuido de 0.03 a 0.01, entendiéndose que la liquidez general es baja, ya que está por debajo de lo normal que es 0.03.

## Ratio de Capital de trabajo

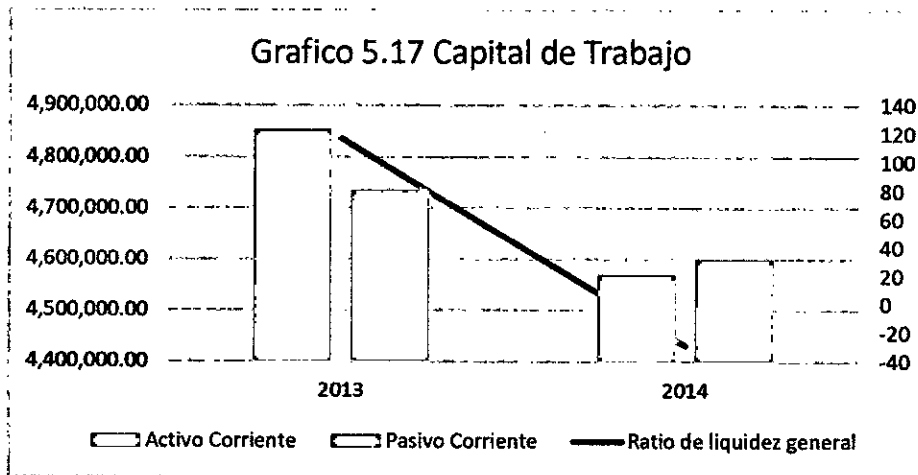
<b>Capital de Trabajo</b>	=	<b>Activo Disponible - Pasivo Corriente</b>
---------------------------	---	---

**TABLA 5.17**  
**CAPITAL DE TRABAJO**

	2013	2014
<b>Activo Corriente</b>	4,852,159.75	4,569,612.91
<b>Pasivo Corriente</b>	4,735,491.41	4,598,398
<b>Ratio de capital de trabajo</b>	117	(29)

Fuente: Balance General 2013-2014, proporcionado por la empresa DAT&NET DEL PERU SAC

Elaboración: equipo de investigación



Fuente: Tabla

Elaboración: equipo de investigación

**Interpretación:**

En este caso el ratio de capital de trabajo obtenido tanto para el 2013 como para el 2014 nos indica que la empresa no cuenta con capacidad económica para responder a sus obligaciones con terceros.

**5.4 Flujo de caja: Ingresos VS Egresos**

**TABLA N° 5.18  
FLUJO DE CAJA**

	<b>AÑO 2013 SOLES</b>	<b>AÑO 2014 SOLES</b>
<b>INGRESOS</b>	4,250,630	5,510,343
<b>EGRESOS</b>	4,477,943	5,563,320
<b>TOTAL</b>	-227,313	-52,977

Fuente: Ingresos y egresos del flujo de caja 2013 Y 2014, con los datos de la empresa

Elaboración: equipo de investigación

**Interpretación:**

En este caso, a partir del flujo de caja de la empresa se pueden obtener los datos mostrados, los cuales nos indican que tanto en el año 2013 como 2014 la empresa no ha recibido los ingresos previstos para hacer frente a los gastos, esto debido al incumplimiento del pago de los clientes dentro del plazo establecido perjudicando a la empresa.



## CAPITULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS CON LOS RESULTADOS

#### 6.1.1 Hipótesis General:

Ho: Las ventas al crédito no inciden negativamente en la liquidez en la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

Ha: Las ventas al crédito inciden negativamente en la liquidez en la empresa DAT&NET DEL PERU SA

**TABLA Nº 6.1**

#### CONTRASTE HIPOTESIS GENERAL

		CLIENTE MOROSO CON NUEVO CRÉDITO					Total
		DEFINITIVAMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	A VECES	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	
CR EDI TO-LIQ UID EZ	DEFINITIVAMENTE SI	0	8	0	0	0	20
	PROBABLEMENTE SI	4	0	4	4	4	12
	A VECES	0	4	4	0	0	8
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>40</b>

Cruce de las preguntas Nº 1 y Nº 7 de la encuesta.

**TABLA N° 6.2**

**PRUEBA CHI-CUADRADO HIPOTESIS GENERAL**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,667 <sup>a</sup>	8	,000
Razón de verosimilitudes	56,006	8	,000
Estadístico exacto de Fisher	40,938		
Asociación lineal por lineal	10,541 <sup>c</sup>	1	,001
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (86,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,80.

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarlas frente al valor del  $X^{2t}$  (chi cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 8 grados de libertad:  $X^{2t} = 15.5$ .

Discusión:

El valor de  $X^{2c}$  (chi cuadrado calculado) es 44.667.

El resultado de la prueba estadística me indica que  $X^{2c}$  es mayor que  $X^{2t}$ , (44.667 > 15.5), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; confirmando nuestra hipótesis general que, las ventas al crédito inciden negativamente en la liquidez en la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

**6.1.2 Hipótesis específica N°1:**

Ho: Las políticas de ventas al crédito no inciden negativamente en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

Ha: Las políticas de ventas al crédito inciden negativamente en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

**TABLA N° 6.3**

**CONTRASTE HIPOTESIS ESPECIFICA 1**

		PLAZOS DE CRÉDITO				TOTAL
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	A VECES	PROBABLEMENTE NO	
CUMPLIMIENTO DE PAGO	DEFINITIVAMENTE SI	9	0	4	0	13
	PROBABLEMENTE SI	11	0	0	0	11
	A VECES	1	7	0	0	8
	PROBABLEMENTE NO	0	0	4	0	4
	DEFINITIVAMENTE NO	0	0	0	4	4
Total		21	7	8	4	40

Cruce de las preguntas N° 3 y N° 4 de la encuesta.

**TABLA N° 6.4**

**PRUEBA CHI-CUADRADO HIPOTESIS ESPECIFICA 1**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,212 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitudes	73,560	12	,000
Estadístico exacto de Fisher	52,727		
Asociación lineal por lineal	18,713 <sup>c</sup>	1	,000
N de casos válidos	40		

- a. 18 casillas (90,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,40.

Para la validación de la hipótesis contrastamos nuestro resultado frente al valor del  $X^2t$  (chi cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 12 grados de libertad:  $X^2t = 21.0$ .

Discusión:

El valor de  $X^2c$  (chi cuadrado calculado) es 94.212.

El resultado de la prueba estadística me indica que  $X^2c$  es mayor que  $X^2t$ , ( $94.212 > 21.0$ ), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; confirmando nuestra hipótesis específica 1 que, las políticas de ventas al crédito inciden negativamente en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

### 6.1.3 Hipótesis específica N°2:

Ho: La morosidad de los clientes inciden negativamente la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

Ha: La morosidad de los clientes inciden negativamente en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

**TABLA N° 6.5**

#### **CONTRASTE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2**

		EVALUACIÓN MOROSIDAD			Total
		DEFINITIVA MENTE SI	PROBABLEM ENTE SI	A VECES	
MO ROS IDA D	DEFINITIVAMENTE SI	9	0	0	9
	PROBABLEMENTE SI	4	4	4	12
	A VECES	1	6	4	11
	PROBABLEMENTE NO	0	8	0	8
Total		14	18	8	40

Cruce de las preguntas N° 5 y N° 6 de la encuesta.

**TABLA N° 6.6**

**PRUEBA CHI-CUADRADO HIPOTESIS ESPECÍFICA 2**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,736 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitudes	37,363	6	,000
Estadístico exacto de Fisher	28,267		
Asociación lineal por lineal	9,098 <sup>c</sup>	1	,003
N de casos válidos	40		

- a. 11 casillas (91,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,60.

Para la validación de la hipótesis contrastamos nuestro resultado frente al valor del  $X^{2t}$  (chi cuadrado tabla), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 6 grados de libertad:  $X^{2t} = 12.6$

**Discusión:**

El valor de  $X^{2c}$  (chi cuadrado calculado) es 31.736

El resultado de la prueba estadística me indica que  $X^{2c}$  es mayor que  $X^{2t}$ , ( $31.736 > 12.6$ ), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; confirmando nuestra hipótesis específica 2 que, la

morosidad de los clientes afectan negativamente la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.

## **6.2. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS CON OTROS ESTUDIOS SIMILARES**

En el desarrollo del presente estudio, se investigaron otros trabajos con los que podemos contrastar los resultados obtenidos.

**En el trabajo de Rolando Martínez Altamirano, "Las Políticas de Venta y su incidencia en el Proceso de Crédito y Cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico de la ciudad de Ambato" Ecuador (2011) llegan a la conclusión que con el propósito de mejorar el Proceso de Crédito y Cobranza es necesario implementar nuevas políticas que le permita a la empresa agilizar las operaciones y aumentar la comercialización de vehículos, seguido de un monitoreo que permita obtener juicios para implementar las políticas nuevas existentes. (Véase en la página 15).**

**Se puede observar que las políticas de crédito y cobranza son de importancia para mantener un adecuado control en la empresa, debiéndose implementar y mantener actualizados dichos procedimientos para poder evitar daños a la organización.**

**Al igual que en la presente investigación, se llega a la conclusión que la empresa en materia de estudio necesita de una implementación de políticas**

de ventas al crédito y de cobranzas para poder seguir normas establecidas que regulen las operaciones futuras y así asegurar un mejor control.

**En el trabajo de Pérez Romero Yadira, "Propuesta de la política de crédito de cuentas por cobrar en una pequeña empresa" México (2007), se determinó la política actual de crédito llevada por la empresa y se revisaron las deficiencias de esa política y se determinó que es necesario llevar a cabo técnicas como la entrevista y solicitud de crédito para obtener una calificación, establecer condiciones de crédito y políticas de cobranza. (Véase la página 16).**

**Se puede observar la importancia del análisis a la empresa en estudio, para poder determinar las fallas que existen en las políticas que aplican para después poder establecer las normas y procedimientos más adecuados para la empresa.**

Al igual que en la presente investigación, después de analizar la situación actual en las operaciones de las ventas al crédito y cobranzas se llegó a la **conclusión que hay fallas en las normas aplicadas que no permiten a la empresa llevar a cabo las funciones como deberían ser para poder cumplir con sus obligaciones.**

**En el trabajo de Uceda Davalos Lorena, Villacorta Bacalla Fiorella. "Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de lima periodo 2013" Perú (2014) Se determinó que las políticas de ventas al crédito sí influyen en**



la morosidad de los clientes de la empresa Import ExportYomar E.I.R.L. del año 2013, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del **incumplimiento de los requisitos normados en las políticas de créditos** establecidas por la empresa. Se evaluó el manejo de las políticas de ventas al crédito de la empresa, comprobándose que no se vienen exigiendo a todos los clientes. (Véase la página 17).

Se puede observar que el incumplimiento de los puntos establecidos en las políticas de ventas al crédito en la empresa en estudio hace que los clientes **se conviertan en morosos**.

Al igual que en la presente investigación, debido a que los clientes no cumplen con su obligación de pago dentro del plazo pactado pasan a convertirse en **clientes morosos, lo que perjudica a la empresa**. Además considerando que los criterios que aplican para otorgar créditos no siempre son los mismos para todos los clientes.

## **CAPITULO VII CONCLUSIONES**

- A. Se ha demostrado mediante el análisis de ratios que la liquidez no son óptimos, el ratio más bajo que se observa es el de liquidez disponible, ya que del año 2013 al 2014 ha disminuid de 0.03 a 0.01, el cual está muy por debajo de lo normal y esto se debe a la cantidad de dinero que se encuentra en las cuentas por cobrar, además se demuestra mediante la evidencia estadística que las ventas al crédito inciden negativamente en la liquidez de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.**
- B. Se ha demostrado según la evidencia estadística que las políticas de ventas al crédito inciden negativamente en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA, lo que ocasiona que los trabajadores y los clientes no tengan un patrón que seguir ocasionando pocos ingresos en el flujo de caja y bancos. (Véase la tabla N° 5.18, en la página 90)**
- C. Se ha demostrado mediante el índice de morosidad que del año 2013 al 2014 ha aumentado del 31% al 34% respectivamente, esto debido a que la empresa por querer aumentar sus ventas otorgan más créditos, además mediante la evidencia estadística la morosidad de los clientes inciden negativamente en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.**

## **CAPITULO VIII RECOMENDACIONES**

- a) Que la empresa convoque a una reunión donde se analicen y planteen ideas útiles para la emisión de políticas de ventas al crédito, para las áreas involucradas, y de esta manera disminuir las facturas pendientes de cobro y la empresa no ponga en riesgo su liquidez.**
  
- b) Debido a que la empresa DAT&NET DEL PERU SA realiza en gran cantidad ventas al crédito, deberían establecer sus políticas de ventas al crédito de manera formal, ya que toda organización debe tener claras y documentadas los lineamientos que deben seguir sus colaboradores para de esta manera poder ejecutar sus actividades, esto además ayuda a tener una base idónea que los clientes deberán seguir para cumplir con sus obligaciones y el flujo de caja no se vea afectado.**
  
- c) Establecer dentro de las políticas un lineamiento que abarque un castigo a los clientes que no cumplan con sus obligaciones en la fecha que le corresponde, y de esa manera disminuir los clientes morosos y no afecte la situación financiera de la empresa.**

## CAPITULO IX REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### Referencias Bibliográficas

- Acuña, M. B. (2001). *Como se elabora un proyecto de investigación*. Caracas: Consultores y Asociados.
- Bravo, R. S. (2003). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Thomson.
- Gary, K. P. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Prentice Hall Mexico.
- GUZMAN, C. A. (2005). *GUIA RAPIDA RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA*. lima-peru.
- J., A. (2002). *Cinco estados financieros*. Peru: Carvalho.
- J., C. (2008). *Estados Financieros*. Peru: Carvalho.
- Jorge, F. L. (2004). *Mercadotecnia*. Mexico: MexicoInteramericana editores.
- Kotler, P. (2011). *Dirección de mercadotecnia*. Mexico: Prentice hall mexico.
- Pascual, J. G. (2012). *LA MOROSIDAD; UN PROBLEMA COLATERAL DE LA CRISIS ECONÓMICA. LA MOROSIDAD; UN PROBLEMA COLATERAL DE LA CRISIS ECONÓMICA*. Lima: VIII CIAEC 025.
- Pérez, A. G. (2009). *Guía Metodológica para Anteproyectos de investigación*. Caracas: FEDUPEL.
- Reid, A. (2008). *Las técnicas modernas de ventas y sus Aplicaciones*. Colombia.
- Romero, R. (2008). *Marketing*. Colombia: Palmir .
- Sylvain Giroux, Ginette Tremblay. (2004). *Metodología de las ciencias humanas: la investigación en acción*. México FCE. Trad. de Beatriz Álvarez Klein.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta ed.). Distrito Federal, México: Mac Graw Hill
- Hernández, Sampieri R. y cols. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Mario Tamayo y Tamayo. (2000). *El proceso de la Investigación Científica*. México, D.F. Editorial Limusa S.A

## Referencias de páginas web

**SLIDESHARE. Ratios Financieros. Disponible en:**

***<http://es.slideshare.net/McMarios/2647331libroratiosfinancierosmatdelamercadotecnia>. Artículo web. Consultada 15 de diciembre del 2015. es.slideshare.net.***

**AMERICAN MARKETING ASSOCIATION. Dictionary. Disponible en**

***[http://www.marketingpower.com/\\_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C](http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=C). Artículo web. Consultada 26 de diciembre del 2015. www.ama.org.***

**ZONA ECONÓMICA. Ratios de actividad. Disponible en:**

***<http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/ratios-actividad>. Artículo web. Consultada 16 de enero del 2016. www.zonaeconomica.com.***

**MUSTELIER, G. Consideraciones generales relacionadas con las Cuentas por Cobrar. Artículo.**

***Recuperado de. <http://www.ilustrados.com/tema/8821/Consideraciones-generales-relacionadas-Cuentas-Cobrar.html>. Consultado el 17 de enero del 2016.***

**CRÉDITOS Y COBRANZAS. Artículo. Recuperado de:**

***<http://www.slideshare.net/sonniia/credito-cobranza>. Consultado el 19 de noviembre del 2015. es.slideshare.net.***

**RED REPOSITARIOS DE ACCESO ABIERTO DEL ECUADOR. Marketing y Gestión de Negocios.**

***Rolando Martínez Altamirano. "Las Políticas de Venta y su incidencia en el Proceso de Crédito y Cobranza de la Empresa Automotores del Pacífico de la ciudad de Ambato". Tesis. Ambato – Ecuador (2011) Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1218>. Archivo PDF Web. Consultada 12 de noviembre del 2015. repositorio.uta.edu.ec***

**Perez Romero, Yadira. "Propuesta de la Política de Crédito de Cuentas por Cobrar en una**

***Pequeña Empresa". Tesis Doctoral. México (2007). Disponible en: [tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/.../PROPUESTAPOLCRED.pdf](https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/.../PROPUESTAPOLCRED.pdf)? Archivo PDF Web. Consultada 13 de noviembre del 2015. tesis.bnct.ipn.mx***

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. Uceda Davalos Lorena, Villacorta Bacalla**

***Fiorella. "Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l en la ciudad de lima periodo 2013". Tesis. Trujillo, Perú (2014). Disponible en:***

***<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/347>. Archivo PDF Web. Consultada 23 de noviembre del 2015. repositorio.upao.edu.pe***

**REPOSITORIO DE TESIS – USAT (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Carrasco Odar Milagros, Farro Espino Carla. "Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios vanina e.i.r.l., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012". Tesis. Chiclayo (2014). Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/300>. Archivo PDF Web. Consultada 02 de diciembre del 2015. tesis.usat.edu.pe**

# ANEXOS

**ANEXO**

**Nº 1**



Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	Definiciones	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL						
¿De qué manera las ventas al crédito inciden en la liquidez de la empresa DAT&NET DEL PERU SA?	Determinar la incidencia de las ventas al crédito en la liquidez de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.	Las ventas al crédito inciden negativamente en la liquidez de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.	X: Ventas al crédito	Es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición.	- Políticas de ventas al crédito - Morosidad de clientes	X1: Periodo promedio de cobro X2: Rotación de cuentas por cobrar  X1: Índice de morosidad	Nivel de la investigación:  El nivel de investigación es descriptivo correlacional.  Tipo de la investigación:  El tipo de investigación es aplicada.  Diseño de la investigación:  Es una investigación no experimental de corte transversal.	El área de administración, finanzas, contabilidad, área de ventas y área de cobranzas, la cual está conformado por 40 trabajadores de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.
¿De qué manera las políticas de ventas al crédito inciden en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA?	Determinar la incidencia de las políticas de ventas al crédito en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.	Las políticas de ventas al crédito inciden negativamente en el flujo de caja de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.	Y: Liquidez	Disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos.	- Flujo de caja - Situación Financiera	Y1: Cuadros comparativos.  Y2: Capital de trabajo		
¿De qué manera la morosidad de los clientes incide en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA?	Determinar la incidencia de la morosidad de los clientes en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.	La morosidad de los clientes inciden negativamente en la situación financiera de la empresa DAT&NET DEL PERU SA.						

**ANEXO**

**Nº 2**

## **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN**

**RUBRO DE LA EMPRESA:**

**NOMBRES Y APELLIDOS:**

**EDAD:**

**SEXO:**

**CARGO QUE DESEMPEÑA:**

**NIVEL ACADÉMICO:**

**PROFESIÓN:**

**TESIS:** "La incidencia de las ventas al crédito en la liquidez de la empresa DAT&NET DEL PERU SA 2013-2014"

La participación es totalmente voluntaria, por lo que le rogamos la máxima sinceridad.

El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de investigación.

**INSTRUCCIONES:**

Debe ser resuelto por un trabajador del área de administración, finanzas, contabilidad, área de ventas y área de cobranzas de la empresa DAT&NET DEL PERU SA

A continuación se presenta una serie de preguntas. Por favor responderlo de acuerdo a lo solicitado.

Marque con una "X" la alternativa que considere correcta:

### **PREGUNTAS**

1- ¿Las ventas al crédito otorgadas afectan la liquidez de la empresa

**DAT&NET DEL PERU SA?**

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) **A veces**
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

2- ¿La empresa DAT&NET DEL PERU SA realiza más ventas al crédito que al contado?

- a) **Definitivamente si**
- b) Probablemente si
- c) A veces
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

3- ¿Si la empresa DAT&NET DEL PERU SA contara con políticas de ventas y cobranzas establecidas, los clientes cumplirían con sus pagos puntualmente?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) **A veces**
- d) Probablemente no

e) Definitivamente no

4- ¿La empresa DAT&NET DEL PERU SA establece los plazos de crédito de acuerdo al criterio y/o autorización de algún jefe?

a) Definitivamente si

b) Probablemente si

c) A veces

d) Probablemente no

e) Definitivamente no

5- ¿La falta de políticas de ventas al crédito y cobranzas trae como consecuencia la morosidad?

a) Definitivamente si

b) Probablemente si

c) A veces

d) Probablemente no

e) Definitivamente no

6- ¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una venta?

a) Definitivamente si

b) Probablemente si

c) A veces

- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

7- ¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) A veces
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

8- ¿La empresa DAT&NET DEL PERU SA cuenta con un área de créditos?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) A veces
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

9- ¿La empresa DAT&NET DEL PERU SA sigue una política de ventas al crédito aprobada por algún documento, reglamento o directiva?

- a) Definitivamente si

- b) Probablemente si
- c) A veces
- d) Probablemente no
- e) Definitivamente no

**ANEXO**

**Nº 3**



**BALANCE GENERAL**  
**Al 31 de Diciembre del 2014**  
**( Expresado en Nuevos Soles y Dolares Americanos )**

	<u>31/12/2013</u>	<u>31/12/2014</u>	<u>31/12/2013</u>	<u>31/12/2014</u>
	<u>NUEVOS SOLES</u>	<u>NUEVOS SOLES</u>	<u>USD DOLARES</u>	<u>USD DOLARES</u>
			T.C. 2.796	T.C. 2.990
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>				
Fondos Disponibles	142,455.00	55,604.80	50,949.57	18,596.92
Fondos Sujetos Restriccion	140.39	6,105.39	50.21	2,041.94
Deudores por Ventas	1,129,517.94	860,238.36	403,976.37	287,705.14
Cuentas x Cobrar Comerc.	833,712.41	532,723.49	298,180.40	178,168.39
Provision Cobranza Duda	-40,112.20	-40,112.20	-14,346.28	-13,415.45
Deudores Varios	159,977.49	223,098.32	57,216.56	74,614.82
Existencias	512,391.00	852,998.00	183,258.58	285,283.61
Existencias por Recibir	1,026,751.64	1,326,366.89	367,221.62	443,600.97
Desvalorizacion de Existencias	-38,616.95	-33,916.71	-13,811.50	-11,343.38
Credito Fiscal IGV	598,182.00	178,952.53	213,942.06	59,850.34
Credito Fiscal RENTA	264,936.01	276,955.01	94,755.37	92,627.09
Cargas Diferidas	262,825.02	330,599.03	94,000.36	110,568.24
<b>TOTAL ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>4,852,159.75</b>	<b>4,569,612.91</b>	<b>1,735,999.33</b>	<b>1,528,298.63</b>
<b>ACTIVO NO CIRCULANTE</b>				
<u>Activo Fijo</u>				
Oficina	211,795.84	264,516.59	75,749.59	88,467.09
Financiamiento Leasing	136,997.42	136,997.42	48,997.65	45,818.54
<u>Depreciación</u>				
Oficina	-148,598.89	-171,165.19	-53,146.96	-57,245.88
Financiamiento Leasing	-93,584.17	-105,606.19	-33,470.73	-35,319.80
<b>Activo Fijo Neto</b>	<b>186,610.20</b>	<b>124,742.63</b>	<b>38,129.54</b>	<b>41,719.94</b>
Trabajos en Curso-Intangibles	100,491.44	118,319.25	35,941.14	39,571.66
- Amortizacion Intangibles	-68,159.98	-96,297.40	-24,377.68	-32,206.49
Impuestos Diferidos	54,086.35	38,217.67	19,344.19	12,781.83
<b>Inversion de Mayor Valor Acciones</b>				
Titulos y Valores	1,634,702.70	2,097,398.84	584,657.62	701,471.18
VPP AInet	462,696.14	761,519.97	165,485.03	254,688.95
<b>TOTAL ACTIVO NO CIRCULANTE</b>	<b>2,290,426.85</b>	<b>3,043,908.96</b>	<b>819,179.85</b>	<b>1,018,027.66</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>7,142,586.60</b>	<b>7,613,513.87</b>	<b>2,554,579.18</b>	<b>2,546,325.71</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Sobregiro Bancario	21,253.31	0.00	7,601.33	0.00
Prestamos Bancarios CP	655,287.17	825,186.90	234,365.94	275,982.24
Leasing por Pagar C/P	35,132.47	31,531.46	12,565.26	10,545.64
Adelanto Facturas Fed C/P	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuentas por Pagar Comerciales	1,288,653.00	1,606,476.17	460,891.63	537,283.00
Cuentas x Pagar Comerc. Relac.	980,938.59	669,644.26	350,836.41	223,961.29
Documentos por Pagar	235,155.12	356,726.08	84,104.12	119,306.38
Acreedores Varios	206,183.52	152,220.00	73,742.32	50,909.70
Cuentas por Pagar Emp. Relac.	588,435.58	200,568.00	210,456.22	67,079.60
Impuestos por Pagar	370,922.98	260,591.32	132,662.01	87,154.29
Remuneraciones por Pagar	308,304.67	452,865.00	110,266.33	151,459.87
Beneficios Sociales	45,225.00	42,589.00	16,174.89	14,243.81
<b>TOTAL PASIVO CIRCULANTE</b>	<b>4,735,491.41</b>	<b>4,588,398.19</b>	<b>1,686,065.13</b>	<b>1,537,925.82</b>
Ventas Diferidas	69,317.31	96,268.56	24,791.60	32,196.84
Leasing por pagar LP	16,876.29	0.03	6,035.87	0.01
<b>TOTAL PASIVO NO CIRCULANTE</b>	<b>86,193.60</b>	<b>96,268.59</b>	<b>30,827.47</b>	<b>32,196.85</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Pagado	849,436.00	849,436.00	303,804.01	284,092.31
Reservas	200,606.76	285,052.14	71,747.77	95,335.16
Resultados Acumulados	426,405.01	1,089,926.08	152,505.37	364,523.77
Resultados del Ejercicio	683,875.52	448,900.62	244,590.67	150,133.99
VPP AInet	462,696.14	461,519.97	165,485.03	154,354.51
Remuneracion a Directores	-41,033.00	-26,934.04	-14,675.61	-9,008.04
Participacion Trabajadores	-59,558.00	-38,918.00	-21,301.14	-13,016.05
Provision Impuesto Renta	-205,475.00	-134,267.00	-73,488.91	-44,905.35
Provision Renta Diferida	3,948.16	-15,868.68	1,412.07	-5,307.25
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>2,320,901.59</b>	<b>2,918,847.09</b>	<b>830,079.25</b>	<b>976,203.04</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>7,142,586.60</b>	<b>7,613,513.87</b>	<b>2,546,971.85</b>	<b>2,546,325.71</b>

**ANEXO**

**Nº 4**

FLUJO DE CAJA

DAT&NET DEL PERU S.A.

Periodo de Doce meses hasta el Diciembre 31, 2013

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
<b>Ingresos</b>													
Ventas en efectivo	1,925	42,099	184,406	11,906	20,990	48,821	20,285	21,845	10,103	3,181	2,431	6,148	374,118
Cobros de ventas a crédito	417,923	398,868	317,495	241,407	298,221	514,083	360,032	221,514	210,780	94,143	997,871	404,375	3,876,511
<b>Total Ingresos</b>	<b>419,848</b>	<b>440,966</b>	<b>501,901</b>	<b>253,312</b>	<b>319,211</b>	<b>562,903</b>	<b>380,298</b>	<b>243,359</b>	<b>220,883</b>	<b>97,324</b>	<b>400,102</b>	<b>410,522</b>	<b>4,250,630</b>
<b>Egresos</b>													
Cargas de Personal	221,714	198,781	256,343	91,996	116,350	107,395	104,566	98,327	88,428	119,238	123,961	194,777	1,721,876
Servicios de Terceros	102,389	187,713	181,522	199,374	172,896	163,482	192,421	165,218	174,016	82,548	209,579	205,353	2,036,511
Tributos	2,495	2,369	2,538	2,608	2,731	3,220	2,728	2,749	2,740	2,721	8,509	5,264	40,674
Cargas Diversas de Gestión	100,143	98,095	73,571	39,146	24,991	27,954	84,279	35,098	19,623	15,750	80,636	9,204	608,491
Provisiones del Ejercicio	5,892	5,454	5,984	5,774	5,946	5,643	6,018	6,029	5,827	6,027	5,832	5,964	70,391
<b>Total Egresos</b>	<b>432,634</b>	<b>492,413</b>	<b>519,959</b>	<b>338,898</b>	<b>322,914</b>	<b>307,694</b>	<b>390,013</b>	<b>307,422</b>	<b>290,634</b>	<b>226,283</b>	<b>428,517</b>	<b>420,562</b>	<b>4,477,943</b>
<b>Flujo de caja económico</b>	<b>347,703</b>	<b>264,411</b>	<b>228,075</b>	<b>114,634</b>	<b>132,711</b>	<b>403,057</b>	<b>409,532</b>	<b>375,247</b>	<b>322,923</b>	<b>210,736</b>	<b>215,781</b>	<b>233,274</b>	<b>3,258,083</b>
<b>Financiamiento</b>													
Ingresos Financieros	2,495	2,369	2,538	2,608	2,731	3,220	2,728	2,749	2,740	2,721	8,509	5,264	40,674
Egresos Financieros	29,350	15,909	25,316	19,172	12,406	12,969	27,050	14,677	14,033	30,739	19,023	17,627	238,271
<b>Total Financiamiento</b>	<b>31,845</b>	<b>18,279</b>	<b>27,854</b>	<b>21,780</b>	<b>15,137</b>	<b>16,189</b>	<b>29,778</b>	<b>17,427</b>	<b>16,773</b>	<b>33,460</b>	<b>27,532</b>	<b>22,891</b>	<b>278,945</b>
<b>Flujo de caja final</b>	<b>315,858</b>	<b>246,133</b>	<b>200,220</b>	<b>186,414</b>	<b>147,848</b>	<b>419,247</b>	<b>439,310</b>	<b>392,673</b>	<b>339,695</b>	<b>244,196</b>	<b>243,313</b>	<b>256,164</b>	<b>2,979,139</b>

FLUJO DE CAJA

DAT&NET DEL PERU S.A.

Período de Doce meses hasta el Diciembre 31, 2014

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
<b>Ingresos</b>													
Ventas al contado	482	581	1,347	757	452	2,073	1,194	1,257	1,043	3,636	1,381	672	14,814
Cobro de ventas al crédito	537,184	496,775	449,045	467,845	408,288	381,503	468,167	341,607	496,149	693,322	387,168	368,475	5,495,529
<b>Total Ingresos</b>	<b>537,666</b>	<b>497,356</b>	<b>450,392</b>	<b>468,602</b>	<b>408,740</b>	<b>383,577</b>	<b>469,301</b>	<b>342,865</b>	<b>497,192</b>	<b>696,957</b>	<b>388,549</b>	<b>369,147</b>	<b>5,510,343</b>
<b>Egresos</b>													
Cargas de Personal	250,932	201,795	187,482	194,830	208,867	179,227	206,571	183,588	182,648	190,229	201,443	192,664	2,380,277
Servicios de Terceros	164,517	197,574	169,205	172,258	197,831	173,790	149,897	94,764	175,810	171,571	180,706	182,712	2,030,647
Tributos	1,124	3,939	211	2,564	1,996	1,465	74	292	39	83	42	417	12,245
Cargas Diversas de Gestión	118,034	98,218	113,163	140,673	59,791	160,239	81,608	96,222	94,634	74,629	7,974	17,265	1,062,451
Provisiones del Ejercicio	10,361	4,898	6,202	6,097	6,194	6,273	6,453	6,474	5,758	6,339	6,264	6,389	77,701
<b>Total Egresos</b>	<b>544,969</b>	<b>506,423</b>	<b>476,263</b>	<b>510,432</b>	<b>474,679</b>	<b>520,994</b>	<b>444,604</b>	<b>381,339</b>	<b>458,838</b>	<b>442,850</b>	<b>396,429</b>	<b>389,447</b>	<b>5,563,320</b>
<b>Flujo de caja económica</b>	<b>248,862</b>	<b>222,723</b>	<b>178,973</b>	<b>118,896</b>	<b>37,179</b>	<b>-133,433</b>	<b>-125,780</b>	<b>-171,172</b>	<b>-160,425</b>	<b>84,444</b>	<b>55,950</b>	<b>11,079</b>	<b>367,315</b>
<b>Financiamiento</b>													
Ingresos Financieros	3,967	4,738	5,669	5,114	5,069	4,995	72	4,159	4,161	3,589	3,288	8,471	48,291
Gastos Financieros	13,103	13,140	6,577	10,665	28,126	12,029	6,866	23,397	5,078	17,025	11,283	10,147	157,435
	17,070	17,879	12,246	15,778	33,194	17,024	6,938	27,556	9,238	20,613	14,571	18,818	205,726
<b>Flujo de caja Final</b>	<b>231,792</b>	<b>204,844</b>	<b>166,727</b>	<b>103,118</b>	<b>3,985</b>	<b>-150,457</b>	<b>-132,698</b>	<b>-198,728</b>	<b>-169,663</b>	<b>63,830</b>	<b>41,379</b>	<b>-2,590</b>	<b>161,589</b>