





# Impact of credit and collection management on the liquidity of the company AFA GROUP, Trujillo 2022.





Stephanie G. Bello Pesantes, Bachelor of Administration<sup>1</sup>, Patricia I. Barinotto Roncal, Doctor of Administration<sup>2</sup>, Adolfo A. Jurado Rosas, Magister of Administration<sup>3</sup>, José A. Castañeda Nassi, Doctor of Administration<sup>4</sup>  
1,2,3,4 Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Email: sbello1@upao.edu.pe, patriciabarinotto91@gmail.com, ajurador@hotmail.com, jcastanedan@upao.edu.pe

## ABSTRACT

*The main objective of this study was to determine how credit and collection management affects the liquidity of the company AFA GROUP of Trujillo in the year 2022. This is a mixed-applied, non-experimental, longitudinal and descriptive-explanatory study, which includes as study population the company AFA GROUP and evaluates three periods: 2019, 2020 and 2021. Interviews and documentary analysis were used for data collection. The results indicate that inefficient credit and collection management has a negative impact on the liquidity of the company AFA GROUP, reducing its liquidity ratios by 77% in 2021. In that year, the company had particular difficulties in meeting its short-term debts, with an acid test ratio of 0.39 and a cash ratio of 0.03. In conclusion, it was determined that poor accounts receivable management can generate liquidity problems and make it difficult to meet obligations to third parties.*

**Keywords:** accounts receivable management, liquidity, liquidity ratios.

# Impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP, Trujillo 2022.

Stephanie G. Bello Pesantes, Bachiller en Administración<sup>1</sup> , Patricia I. Barinotto Roncal, Doctora en Administración<sup>2</sup> , Adolfo A. Jurado Rosas, Magister en Administración<sup>3</sup> , José A. Castañeda Nassi, Doctor en Administración<sup>4</sup>   
<sup>1,2,3,4</sup>Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Email: sbellop1@upao.edu.pe, patriciabarinotto91@gmail.com, ajurador@hotmail.com, jcastanedan@upao.edu.pe

## RESUMEN

*El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar cómo incide la gestión de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa AFA GROUP de Trujillo en el año 2022. Este es un estudio mixto aplicado, no experimental, longitudinal y descriptivo-explicativo, que incluye como población de estudio la empresa AFA GROUP y evalúa tres periodos: 2019, 2020 y 2021. Para la recolección de datos se utilizaron entrevistas y análisis documental. Los resultados indican que la ineficiente gestión crediticia y de cobranza impacta negativamente en la liquidez de la empresa AFA GROUP, reduciendo sus ratios de liquidez en un 77% en 2021. En ese año, la empresa tuvo especiales dificultades para hacer frente a sus deudas de corto plazo, con una razón de prueba ácida de 0.39 y una razón de caja de 0.03. Como conclusión se determinó que un mal manejo de las cuentas por cobrar puede generar problemas de liquidez y dificultar el cumplimiento de obligaciones con terceros.*

*Palabras clave: gestión de cuentas por cobrar, liquidez, ratios de liquidez*

## 1. INTRODUCCIÓN

A nivel global, la gestión de créditos y cobranzas es fundamental para cualquier tipo de organización y es esencial para el éxito de las empresas. Por ello, es importante establecer políticas que detallen de manera precisa y específica los procesos y acciones a seguir al otorgar un crédito, con el fin de evitar problemas futuros con los clientes y establecer un método de cobro efectivo y oportuno que garantice, en la mayoría de los casos, la recuperación total de la cartera.

En el contexto internacional, la gestión inadecuada de los créditos y cobranzas es un desafío que enfrentan los empresarios, ya que puede llevar a una disminución del efectivo y a problemas económicos y financieros debido a las cuentas por cobrar que se convierten en incobrables, lo que puede generar intereses por mora. Según Pham [1], el 70% de las cuentas que exponen las empresas se pagan con retraso. Esto fue agravado por la pandemia de COVID-19, ya que, durante el primer semestre de 2021, el 7 de cada 10 facturas emitidas tuvo retraso en su pago, lo que representa un 68,7% de las facturas. Como resultado, el impacto de la COVID-19 en México redujo el PIB en un 8,5% en 2020 y se espera una tasa de recuperación inferior al 4,5% para 2021. Esto ha sido especialmente crítico para las micro y pequeñas empresas debido a la falta de liquidez, la dependencia de pocos clientes y los altos niveles de endeudamiento, lo que las ha llevado a incumplir sus pagos y a disminuir su capacidad para mantener su operatividad [2].

Estas dificultades obligan a las empresas comerciales a demostrar su capacidad de enfrentar situaciones complicadas e inciertas, lo que destaca la necesidad de mejorar su gestión de cobranza para recuperar la cartera vencida y asegurarse de que las cuentas por cobrar no excedan el plazo establecido [3]. Muchos autores afirman que otorgar créditos aumenta la rentabilidad de la empresa, pero si no se pagan en la fecha acordada, pueden provocar una disminución en la liquidez y la rentabilidad de la empresa [4].

En el contexto nacional, muchas empresas han observado que el COVID-19 ha tenido un impacto en la inseguridad crediticia respecto a sus cuentas por cobrar. Los datos estadísticos muestran que poco más del 50% de las empresas examinadas han experimentado un aumento en el riesgo de incobrabilidad de su cartera. Esto se suma a la disminución del mercado laboral (-8,7%), lo que ha interrumpido la cadena de pagos. Por otro lado, la otra mitad de las empresas estudiadas no ha encontrado mayores riesgos o dificultades en el cobro de su cartera. Por lo tanto, las empresas evaluadas afirman que la exposición a los riesgos de liquidez y de mercado no ha sido afectada. Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realizó una encuesta que mostró que el 81,4% de las empresas de Lima Metropolitana tuvieron problemas financieros debido al COVID-19. Respecto a los problemas financieros que presentaron las organizaciones como resultado del impacto del COVID-19, el 53,8% tenía dificultades para cobrar a los clientes, el 49,2% tenía poca liquidez para comprar materia prima y/o insumos, el 46,9% indicó que tenía limitaciones para acceder a fuentes financieras y el 46,5% tenía falta de liquidez para pagar a los proveedores.

El propósito de este estudio fue brindar información sobre el uso de conceptos relacionados con los elementos y elementos del crédito, el cobro y manejo del dinero, los resultados y conclusiones que puedan ser de utilidad para otros estudios realizados de la misma manera. Esta investigación es importante como lo será para la empresa, ya que permitirá, en primer lugar, conocer cómo el departamento de cobranza lleva a cabo su gestión y, sobre todo, evaluar qué tan importante puede ser este cambio. deterioro del activo circulante de la empresa. Con su

ayuda, la organización puede tomar medidas para mejorar los procesos y reducir los riesgos.

Esto es apropiado en términos de enfoque, ya que los autores realizarán un análisis documental. Para desarrollar los objetivos utilizaremos el método de investigación utilizando encuestas y artículos como herramienta para recopilar datos y elaborar un cuestionario para conocer el sistema y obtener crédito y su efecto en la falta de FI. GRUPO. La gestión de créditos y pagos en la empresa significa oportunidades para la empresa y sus trabajadores, ya que se puede acceder fácilmente a sus fondos para pagar sus deudas con terceros y futuras inversiones que retornarán.

## 2. ANTECEDENTES

Para Barrera y Parra [5], la deuda es una de las fuentes de financiación más importantes de una empresa. De hecho, la estructura de capital de cualquier empresa con cualquier patrimonio aportado por los propietarios, socios o accionistas (y de los resultados del pasado), o de la deuda, es el reconocimiento de las deudas a terceros. El desempeño empresarial, los indicadores económicos y financieros, es un factor importante para los dueños, socios o dueños de empresas.

De acuerdo con Cabello, et al [6] Actualmente, las compañías de crédito requieren solo documentos básicos como requisito básico para un préstamo, como lo describe Baralla y Cohen [7], pero no realizaron un análisis detallado de la situación financiera reflejada en los estados de las entidades sujetas a aprobación de crédito, lo que significó el riesgo de compromiso al momento de la cobranza, debido a que la aplicación de la política de cobranza es fundamental en la política de crédito ya que brindará un gran apoyo en el establecimiento de otras normas o reglamentos aplicables como la capacitación continua de los oficiales de crédito, medios de pago, puntos de pago, comunicarse con estados de cuenta, actuaciones con documentos irrecuperables, etc. Finalmente, la aplicación de políticas de crédito y cobranza es fundamental para una gestión eficaz, lo que también facilitará el control administrativo dentro de la organización. Los resultados de este estudio ayudarán a controlar mejor el otorgamiento de créditos a las empresas y así recomponer mejor las carteras de crédito bajo ciertas condiciones.

Según Farooq et al [8] las empresas corporativas que poseen malas condiciones crediticias enfrentan pérdidas debido a dificultades financieras, falta de efectivo y otros problemas de capital. De igual forma, emplear muchos préstamos bancarios aumenta el pago de Impuesto a la Renta, daña la reputación de empresa y aumenta el riesgo de incumplimiento. Sin embargo, aquellas empresas que emplean los préstamos bancarios para promover sus actividades de crédito comercial poseen un buen desempeño financiero.

Para Sumathi y Shaju [9] existe una relación positiva entre la rentabilidad empresarial y la rotación de las cuentas por cobrar. Es por ello que, las empresas deben diseñar cuidadosamente los componentes de su política crediticia con la finalidad de reducir la morosidad de sus clientes, pues una política de crédito es ineficaz si no logra cobrar las cuentas por cobrar. Emplear con mayor frecuencia las calificaciones crediticias y sistemas de expertos permitirá un mejor manejo de la información por parte de los gestores de crédito. Además, encontrar formas de integrar el marketing y las finanzas permitirá cumplir con los estándares de referencia y otorgar valor agregado al área de créditos.

Farhan, Tabashb y Yameen [10] las empresas farmacéuticas deben fortalecer las relaciones con sus clientes, con la finalidad

de comprender las condiciones y requisitos relacionados principalmente con la política de crédito, lo que lleva a evitar deudas incobrables y estimula las ventas dentro de las empresas. Además, deben buscar alcanzar los descuentos otorgados por sus proveedores a través del pago anticipado de las obligaciones, pudiendo emplear dicho beneficio como financiamiento a corto plazo.

Para Ahmeti y Balaj [11] una rotación de inventario más corto para los clientes puede mejorar la rentabilidad de las empresas, de igual forma, poseer periodos de pago más largos beneficia a la rentabilidad. Los hallazgos de este estudio pueden ayudar a los gerentes de las Pymes a implementar estrategias de gestión del capital de trabajo que mejoren su rentabilidad y les permita prosperar y sobrevivir en la industria.

Para Madaleno, Barbuta, y Deari [12] los periodos de crisis tienen un efecto negativo en el crédito comercial neto, pues lleva a las empresas a emplearlos en menor medida por los efectos de supervivencia, pero modificando sus políticas comerciales imponiendo mayores restricciones. Al definir sus políticas de crédito comercial debe tener en cuenta el valor propio, el tamaño de la empresa, periodos de cobro y su situación de liquidez, factores que afectan significativamente el crédito comercial.

### 3. METODOLOGÍA

#### Diseño de contrastación

De acuerdo con el fin que persigue:

Según, Madaleno, et al [13] la investigación aplicada permite disponer de información y alternativas de solución a los problemas.

La presente investigación es aplicada, porque gracias a los resultados que se obtuvieron y al conocimiento teórico, la empresa AFA GROUP pudo tomar decisiones correctivas con respecto a la gestión de créditos y cobranzas.

De acuerdo con el alcance de la investigación:

Según, Drobotova [3], la investigación descriptiva, es aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. La realización de este tipo de investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. Asimismo, de acuerdo con Hernández, et al, la investigación de alcance explicativo busca responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

Por tal motivo, el presente estudio fue descriptivo – explicativo, porque se describió y explicó cómo actuaron las variables y cómo se manifestaron en los estados financieros de la empresa, logrando obtener un panorama más amplio de la gestión del crédito y el cobro de la empresa.

Según la temporalidad

Según Al Mahmud, et al [14] señalan que la investigación de corte longitudinal tiene como propósito observar cambios en las variables, analizar las incidencias en un determinado periodo definido. Por tal motivo, el presente estudio es de corte longitudinal, dado que, para esta investigación se tomó los periodos 2019, 2020 y 2021 para el respectivo análisis.

Según las fuentes de investigación

Para Cárdenas y Velasco [15] la investigación primaria se caracteriza por compartir información original que será publicada por primera vez sin que haya sido compartida o filtrada por otros

autores anteriormente. Por tal motivo, el presente estudio fue primario, debido a que se mostró por primera vez el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GRUP.

Según el enfoque de investigación

Mixto

Cárdenas y Velasco [15] mencionaron que, una metodología de investigación mixta está conformada por la mezcla de métodos o paradigmas tanto cuantitativos como cualitativos. Por lo tanto, parte del estudio es cuantitativo, puesto que, para la recolección de datos se cuantificó la guía de análisis documental a través del análisis de los ratios financieros, posteriormente se analizaron los resultados. Asimismo, la otra parte del estudio es cualitativo, dado que, se utilizó la técnica de la entrevista para la recolección de información y diversos análisis que ayudaron a tener conocimiento más amplio del área de créditos y cobranzas de la empresa.

Según el diseño de investigación

De acuerdo con Kumaraswamy y George [16] la investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Por tal razón, el presente estudio fue no experimental, porque se observó y analizó las variables, pero sin realizar algún tipo de manipulación sobre las misma, es decir, se tomó la información tal cual estaba. Para la presente investigación se utilizó un diseño no experimental de tipo longitudinal, de alcance descriptivo y explicativo, cuyo esquema es el siguiente:

#### Población

Para, Kumaraswamy y George [16] la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, por ello, se establecen características con claridad con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestras. Por lo tanto, la población de la presente investigación estuvo conformada por la empresa jurídica Afa Group de maquinarias y repuestos E.I.R.L.

#### Marco muestral

Ali [17] menciona que el marco muestral es el conjunto de elementos de la población que tienen posibilidades de acabar formando parte de la muestra finalmente seleccionada. Así, el marco muestral estuvo representado por la empresa AFA GROUP de maquinarias y repuestos E.I.R.L.

#### Unidad de análisis

“La unidad de análisis se refiere al parámetro principal que se está investigando en un proyecto o investigación”. Para esta investigación, la unidad de análisis fue la empresa comercial AFA GROUP de maquinarias y repuestos E.I.R.L.

#### Muestra

Para Abdul, et al [18] la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. La muestra es no probabilística y es igual al total de la población. Por lo tanto, la muestra fue la empresa AFA GROUP de maquinarias y repuestos E.I.R.L.

#### Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Técnicas

De acuerdo a Farhan, et al [10] las técnicas, son los medios utilizados para recopilar información, las más destacadas son las observaciones, cuestionarios, entrevistas y encuestas.

Para este trabajo de investigación se utilizó el análisis documental o investigación documental, la utilidad de esta técnica nos permitirá analizar los datos y la información determinando la influencia de la liquidez en la empresa. Se aplicó en la revisión de las documentaciones contables de la empresa con la finalidad de conocer los índices de liquidez de AFA GROUP de maquinaria y repuestos E.I.R.L.

Adicionalmente, se utilizó la técnica de la entrevista, que, de acuerdo con Nazarova y Glebov [19] es una técnica para obtener información mediante una conversación profesional con una o varias personas, para un estudio analítico de investigación o para contribuir en diagnósticos o tratamientos sociales. Para efectos del estudio, la entrevista se dio con el contador general de la empresa AFA GROUP de maquinaria y repuestos E.I.R.L., quien es la persona que está directamente relacionada con el área de créditos y cobranzas.

#### Instrumentos

Para Tingbani, et al [20] los instrumentos de investigación son como “los apoyos que tienen para que las técnicas cumplan su propósito. Se empleó como instrumento la guía de análisis de documentos, este instrumento nos permitirá conocer los informes, reportes y todos los documentos generales de la empresa que nos ayudarán a relacionar los objetivos planteados en la investigación, que serán detalladas en la interpretación de los resultados, para ello se utilizó el estado de situación financiera de la empresa de los periodos 2019, 2020 y 2021. Asimismo, se utilizó la guía de entrevista, ya de acuerdo a Farhan, et al [10] menciona que “es la base de una entrevista compuesta por una serie de preguntas que se harán al entrevistado”.

Para efecto de la investigación, la guía de entrevista, se realizó una sucesión de preguntas de tipo abiertas, con la que se permitió una mayor extensión en la obtención de información. En este caso, se aplicó al contador general de la empresa AFA GROUP de maquinarias y repuestos E.I.R.L.

#### Validez

La validez de los instrumentos fue mediante el criterio de validación por contenido, puesto que, de acuerdo con Barrios, Gutiérrez, Mayorga y Urrutia la validez de contenido se define como el juicio lógico sobre la correspondencia que existe entre el rasgo o la característica del aprendizaje del evaluado y lo que se incluye en la prueba o examen

#### Procesamiento y análisis de datos

Se utilizaron las técnicas de análisis documental y la entrevista con sus instrumentos, la guía de análisis documental y la guía de entrevista como objeto de recojo de datos para otorgarle cumplimiento al primer objetivo de investigación de la presente tesis. La operatividad de la entrevista tuvo 3 momentos, un momento “pre entrevista”, en el cual se elaboró la guía de entrevista, esta guía contiene el objetivo que persigue la entrevista, información general del entrevistado y, lo más importante, las preguntas que se realizaron al entrevistado y, evidentemente, la coordinación previa para materializar la entrevista, el momento “entrevista”. La entrevista fue llevada a cabo vía zoom. Por último, el momento “post entrevista”, en este momento se realizó la decodificación de la entrevista, proceso que consisten en extraer las respuestas orales emitidas por el entrevistado a una base escrita para su posterior análisis, para ello se elaboró a través de un mapa mental, el cual organizó las causas del problema principal, las fallas presentes en la gestión de

créditos y cobranzas. Por otro lado, para realizar un correcto análisis documental de las políticas de crédito, cobranza y venta, fue de vital importancia, primero, consultar al contador general de la empresa AFA GROUP por la existencia de un marco político que regulara estos procesos, acto seguido se procedió a leer las políticas existentes, con el objetivo de adquirir conocimiento sobre ellas. Después de tener conocimiento de esta información, se procedió a construir la guía de análisis documental, cuya estructura se basó en la elaboración de tablas, las cuales contienen la siguiente información: el nombre del documento, el código del documento, el nombre de la empresa, la autenticidad del documento, el año de vigencia y la fuente. Cabe resaltar que la información consignada en estas tablas fue extraída de la entrevista realizada con anterioridad al contador general de la empresa y de la lectura realizada de las políticas existentes. Y es así como, a partir de esta información se consolida el análisis correspondiente a las políticas de crédito, cobranza y ventas.

Para el segundo objetivo específico se utilizó el análisis documental. Los documentos utilizados fueron los estados de situación financiera de los años 2019; 2020 y 2021. Los datos de estos documentos en mención contribuyeron significativamente en la culminación de la tabla propuesta en la guía de análisis. La tabla muestra los ratios financieros de liquidez pertinentes para la investigación, los cuales fueron: el ratio de razón corriente, el ratio de capital de trabajo, la prueba ácida y el ratio de caja con sus respectivas fórmulas, sus respectivos parámetros de referencia y, evidentemente, los valores de los ratios obtenidos año a año, los cuales dieron lugar a los histogramas, gráficos que permitieron observar claramente la evolución histórica de cada uno de los ratios, conllevando a un mejor análisis de estos y se utilizó el programa Microsoft Excel para su elaboración. Precisamente, para consolidar un buen análisis de los ratios, más allá de la elaboración de los histogramas, es importante observar los datos que constituyen las fórmulas de los ratios, las cuales en su mayoría son fracciones y/o divisiones (el ratio de capital de trabajo es una sustracción) que, evidentemente, cuentan con un numerador y un denominador. Entonces, si el valor (cociente de la división) del ratio es menor a 1 quiere decir que el denominador es mayor que el numerador, si es igual a 1 quiere decir que el numerador y el denominador son iguales y si es mayor que 1 quiere decir que el numerador es mayor que el denominador. Tomando en cuenta lo recientemente expuesto y comparando el valor obtenido con el parámetro de referencia, se puede deliberar si el ratio es positivo o negativo. Sin embargo, lo mencionado anteriormente, será útil siempre y cuando se analice el ratio de manera individual, pero en el caso de un análisis histórico, en el cual se toma en consideración los datos financieros de varios años, como en este proyecto (3 años), es muy importante deliberar porqué el ratio, de un año con respecto al otro, creció o decreció y esto se debe al cambio numérico del numerador, denominador o de ambos datos que constituyen la fracción/división de cada uno de los ratios, cuyas variaciones, a su vez, se ven influenciadas por los cambios numéricos de las cuentas contables implicadas en las respectivas fórmulas, las cuales tienen, cada una de ellas, un nombre específico.

El procedimiento ejecutado para brindarle cumplimiento al tercer objetivo de investigación es, prácticamente, el mismo, puesto que la técnica e instrumento de recojo de datos utilizados fueron, también, el análisis documental y la guía de análisis documental, respectivamente. Los documentos revisados fueron los mismos, los estados de situación financiera de los años 2019; 2020 y 2021. La estructura de la guía de análisis es la misma, por consiguiente, la tabla propuesta también lo es, al menos en términos de forma, ya que en lo que respecta al contenido, cambian los ratios (por el

cambio del indicador financiero) las fórmulas, los parámetros de referencia y los valores obtenidos cada año. Evidentemente, para el cumplimiento de este objetivo, se tomaron en consideración los ratios financieros de solvencia, los cuales son: el ratio de deuda, el ratio de deuda a largo plazo, el ratio de endeudamiento, el ratio de endeudamiento a largo plazo, el ratio de endeudamiento del activo fijo y el ratio de apalancamiento financiero. La ruta para el cálculo de los ratios y su posterior organización gráfica en histogramas, evidentemente, también es la misma. Las medidas, consideraciones y pautas para la correcta realización del análisis también son las mismas que se detallaron con anterioridad.

De la misma forma, se utilizó el análisis documental para el cumplimiento del cuarto objetivo del presente proyecto de tesis, por ende, se construyó una guía de análisis documental en el programa Microsoft Excel. Los documentos revisados fueron los estados de situación financiera de los años 2019; 2020 y 2021. La guía de análisis documental incluye de manera explícita los documentos revisados, ya que presenta a detalle los montos correspondientes a cada una de las cuentas contables involucradas en dichos estados de situación financiera. Hacia el lado derecho de estos, se elaboró el análisis vertical, aplicando la fórmula del análisis vertical, cabe mencionar que los montos de referencia, en el caso del análisis vertical de los estados de situación financiera, son el total de activos y el total pasivo + patrimonio. Acto seguido, se elaboró el análisis horizontal, evidentemente, aplicando la fórmula del análisis horizontal, en las 2 columnas siguientes, ya que el análisis histórico está en base a 3 años, una estudia los cambios del año 2020 con respecto al 2019 y la otra los cambios del año 2021 con respecto al año 2020.

#### 4. RESULTADOS

A. Objetivo general: Determinar el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

Se encontró que la gestión de crédito y cobranzas de la empresa tuvo un impacto negativo en la liquidez de la empresa, pues al no existir una política de créditos precisa que regule el otorgamiento de estos ocasionó que la empresa no posea los recursos suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, pues al existir una descuidada evaluación de la capacidad pagos, la liquidación de las cuentas por cobrar se torna ineficaz. Así mismo, se encontró un impacto negativo en los indicadores de liquidez presentando una reducción constante durante 2020 en comparación al 2019, pero aun podían cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, al año 2021 la empresa no poseía la suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, ejemplo, presento una prueba acida de 0.39 y un ratio de caja de 0.03. Además, los recursos propios de la empresa pasaron de ser 51% al 2019 a 38% al 2021. Este problema de insolvencia se originó por los problemas de liquidez que enfrentó la empresa entre los años 2020 2021, problemática que, a su vez, se originó por la mala gestión de los créditos y cobranzas.

B. Objetivo específico: Identificar las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

Como se puede apreciar en la figura 1, las fallas en el área de créditos y cobranzas de la empresa AFA GROUP se debe a

múltiples factores, por ejemplo: No existen procesos documentados ni debidamente establecidos, lo cual genera deficiencias en el proceso de evaluación al cliente, retraso en las cobranzas, y dificulta el desarrollo de las actividades en la empresa, sumado a que, en su método de trabajo, no hay políticas definidas, tanto de créditos como de cobranzas lo que genera incertidumbre al momento de la ejecución de actividades y en la toma de decisiones. El medio ambiente del área está sujeto a cliente morosos que no están debidamente segmentados a través de una matriz de riesgos y hay reclamos por parte de los clientes en la gestión de cobros. El personal no está capacitado, se contrató nuevo personal, pero este no ha tenido una inducción y capacitación por parte de la empresa. Se aprecia los colaboradores tienen poca experiencia en el cargo que ocupan y presentan poca capacidad de gestión en sus actividades. En cuanto a la tecnología, cuentan con un software desactualizado el cual data de hace 6 años, por lo tanto, no permite realizar un análisis y control de riesgos acorde a las necesidades actuales de la empresa. Además, los reportes que se generan están incompletos y adicionalmente tienen que ser trabajados en un Excel. Por último, no existen indicadores establecidos, que permitan identificar si las actividades se están desarrollando adecuadamente, o si es necesario realizar los ajustes y/o cambios correspondientes.

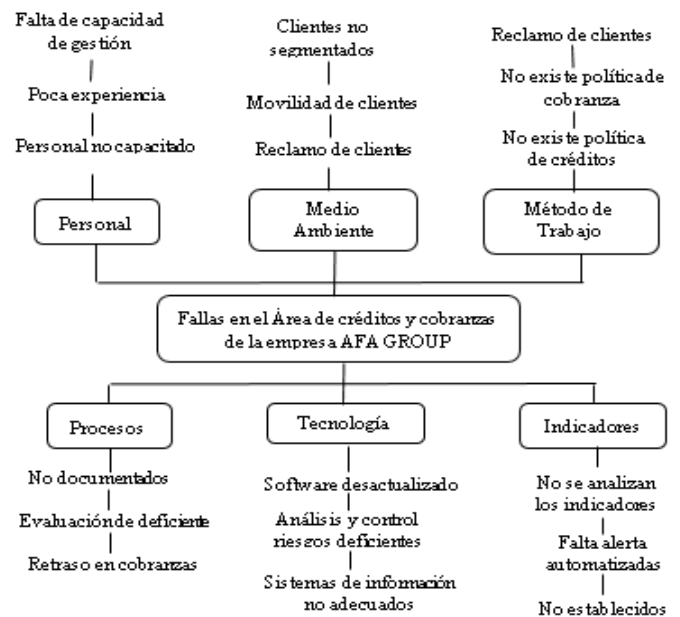


Fig. 1 Mapa Mental

C. Objetivo Específico: Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de los indicadores de liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

Se aprecia en la tabla 1, el Ratio de Razón Circulante mide la capacidad que tiene la empresa para responder a sus obligaciones de corto plazo (liquidez) y su parámetro de referencia oscila entre 2 - 2.5. En el año 2019, la empresa podía hacer frente 10.38 veces a sus obligaciones exigibles, este año la empresa gozaba de una excelente liquidez, ya que la empresa se podía, incluso, sobre

endeudar, pero, aun así, tenía la capacidad de poder hacerle frente a ello. Para el año 2020, la capacidad de pago de los pasivos corrientes decreció en un 35.5%, pero, aun así, AFA GROUP tenía la capacidad de responder a sus obligaciones corrientes hasta 6.69 veces, es decir, aún existía liquidez. Para el año 2021, la liquidez se diluyó, el ratio estaba por debajo de la unidad, es decir, la empresa no tenía la capacidad de hacer frente, en su totalidad (solo 77%), a sus deudas corrientes, esto principalmente a la caída de la cuenta de efectivos y equivalentes de efectivo (cuenta 10).

TABLA 1  
INDICADORES DE LIQUIDEZ

Razón Circulante	2019	2020	2021
Activo corriente	10.38	6.69	0.77
Pasivo Corriente			

Como se aprecia en la tabla 2, el ratio de Capital de Trabajo es la diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes y el resultado de esta sustracción es lo que dispone la empresa para poder operar. En el año 2019, AFA GROUP, tenía más de 4 millones y medio de soles para operar después de pagar sus deudas de corto plazo, indicador positivo. Para el año 2020, esta cifra se incrementó con respecto al año anterior, de 4 millones y medio de soles a más de 5 millones de soles después de hacerle frente a sus deudas corrientes, básicamente, por el crecimiento de las cuentas por cobrar. Para el año 2021, como ya era predecible, la empresa no tenía activos corrientes ni para cubrir sus deudas de corto plazo, por consiguiente, mucho menos recursos para operar, esta situación refleja una carencia de liquidez y una necesidad de financiamiento para capital de trabajo.

TABLA 2  
RATIO DE CAPITAL DE TRABAJO.

Como se aprecia en la tabla 3, en el año 2019, el cociente del ratio fue de 3.36, lo cual implica una buena liquidez ya que la empresa estaba en la capacidad de pagar 3.36 veces sus deudas de corto plazo con sus activos corrientes más líquidos. En el año 2020, el ratio descendió de 3.36 a 2.19, es decir había una menor liquidez ácida con respecto al año anterior, pero se mantenía sólida para responder satisfactoriamente a sus deudas corrientes, pues le podía hacer frente 2.19 veces con sus cuentas líquidas de activo corriente. Para el año 2021, como ya se sabe, era imposible pagar las deudas exigibles con los activos disponible y realizable.

TABLA 3  
EVOLUCIÓN DEL RATIO DE PRUEBA ÁCIDA.

Prueba Ácida	2019	2020	2021
Activo corriente - inventarios Pasivo corriente	3.36	2.19	0.39

De acuerdo a la tabla 4, si el Ratio de Prueba Ácida estaba más enfocado en la liquidez, el Ratio de Caja lo es aún más, pues este busca relacionar solo la cuenta de efectivo y equivalentes de efectivo con los pasivos corrientes, con el objetivo de medir la capacidad de pago de las deudas corrientes con el activo disponible. Para el año 2019, la empresa alcanzó un Ratio de Caja de 0.97%, lo cual demostraba que con el dinero que había en la caja fuerte o en la cuenta bancaria AFA GROUP podía cubrir, casi en la totalidad, todas sus deudas de largo plazo. Para el año

2020, el cociente del ratio se redujo en un 68%, ahora la empresa solo puede pagar el 31% de sus pasivos corrientes con su activo disponible, el resto (69%) tendría que ser costado con las demás cuentas de activo corriente (cuentas por cobrar e inventarios). Para el año 2021, El Ratio de Caja, prácticamente, se diluyó, pues cayó a 0.03, en otras palabras, el dinero en efectivo es incapaz de hacerle frente por si solo a las deudas de corto plazo.

TABLA 4  
RATIO DE CAJA.

Ratio de Caja	2019	2020	2021
Efect. Y Equiv. De efec Pasivo corriente	0.97	0.31	0.03

D. Objetivo Específico: Medir el impacto de la gestión de créditos y cobranza a través de la solvencia financiera de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022.

Según la tabla 5, el Ratio de Endeudamiento mide la proporción del pasivo con respecto al patrimonio de la empresa, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo esta ratio oscila entre 0.65 - 1.5. Como se puede observar, en el año 2019, el cociente del ratio se acercaba significativamente al 1.0 (0.96), lo cual quiere decir que el pasivo estaba casi a la altura del capital, en otras palabras, las inversiones, en aquel año, estaban financiadas al 49% por terceros y el otro 51% por los accionistas de AFA GROUP, situación financieramente saludable. Para el año 2020, el Ratio de Endeudamiento ascendió a 1.11, es decir, las inversiones pasaron a ser financiadas ligeramente en mayor medida por terceros que por los propios accionistas de la empresa, esto se ve respaldado en el crecimiento de las cuentas de pasivo de este año con respecto al año 2019, especialmente la que compete a la de las obligaciones financieras (cuenta 45). En el año 2021, el Ratio de Endeudamiento se acrecentó aún más, incluso excedió el parámetro de referencia, en otras palabras, ya no se trataba de una situación

Ratio capacidad de trabajo	2019	2020	2021
Activo corriente - Pasivo corriente	4,599,849	5,245,156	-208,948

financieramente saludable; sin embargo, esto se originó sustancialmente por la caída de las cuentas de capital y no por un crecimiento de las cuentas de pasivo como en el año anterior, de hecho, estas cuentas disminuyeron con respecto al año 2020.

TABLA 5  
RATIO DE ENDEUDAMIENTO.

Solvencia financiera			
Ratio de endeudamiento	2019	2020	2021
Pasivo Patrimonio	0.96	1.11	1.63

De acuerdo a la tabla 6, el Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo mide la proporción del pasivo no corriente con respecto al patrimonio de la empresa, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 0.65 - 1.5. En el año 2019, el cociente del Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo fue de 0.83, lo cual demuestra que aquellas

obligaciones a vencer en un plazo superior a 1 año no superan los recursos propios de AFA GROUP, detalle que era de esperarse, pues ni el pasivo total (pasivos corrientes + pasivos no corrientes) superaban el capital de la empresa. Para el año 2020, las cuentas de pasivo de AFA GROUP se acrecentaron con respecto a sus recursos propios, tanto las de corto como las de largo plazo; sin embargo, fueron las de corto plazo las que se incrementaron más (0.88) con respecto a las del pasivo no corriente (0.18), esto explica el ligero crecimiento del Ratio de Endeudamiento a Largo Plazo del año 2019 al 2020 con respecto al Ratio de Endeudamiento de los mismos años en cuestión, por ello se puede decir que en el año 2020, las inversiones se financiaron en mayor medida por pasivos de tipo corrientes. Para el año 2021, el Ratio de Endeudamiento de Largo Plazo cayó sustancialmente, de 0.88 que se registró en el año 2020 a 0.15, producto de la caída de un 97% de la cuenta de obligaciones financieras, que constituye en su totalidad el pasivo no corriente de la empresa, pese a ello y a las reducciones de las otras cuentas de pasivo (pasivo corriente) el Ratio de Endeudamiento Total creció por la fuga de capital de la empresa, como ya se había mencionado con anterioridad.

TABLA 6  
RATIO DE ENDEUDAMIENTO A LARGO PLAZO.

Ratio de Endeudamiento a largo plazo	2019	2020	2021
<u>Pasivo no corriente</u>	0.83	0.88	0.15
Patrimonio			

Como se aprecia en la figura 2 el Ratio de Deuda mide la proporción del pasivo con respecto al activo de la empresa, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 0.4 - 0.6. En el año 2019, el 0.49 del activo representaba los pasivos, en otras palabras, las inversiones de la empresa estaban financiados en un 49% por terceros y un 51% por los accionistas de la empresa, panorama positivo financieramente para AFA GROUP. Para el año 2020, se incrementó el cociente del ratio, pues la empresa pasó a estar financiada en mayor medida por deuda (de 49% a 53%) con respecto a sus propios recursos (de 51% a 47%), producto del crecimiento de las cuentas de pasivo, tanto de corto como de largo plazo. Finalmente, para el año 2021, el comportamiento fue el mismo, la empresa paso a estar financiada aún en mayor medida, con respecto al año 2020, por terceros (de 53% a 62%) que por sus accionistas (de 47% a 38%); sin embargo, los motivos no fueron los mismos con respecto al año anterior, esta vez se debió, como ya se conoce, por una reducción de las cuentas que constituyeron, en aquel año, el capital de la empresa y no por aumento de la deuda.

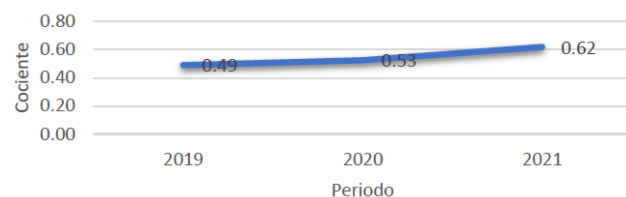


Fig. 2 Evolución del Ratio de Deuda.

De acuerdo a la tabla 7 el Ratio de Deuda a Largo Plazo mide la proporción del pasivo no corriente con respecto a los activos de la empresa, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 0.4 - 0.6.

En el año 2019, el 42% de los activos estaban financiados por pasivos no corrientes, es decir por obligaciones financieras (cuenta 45) o financiamiento de terceros. Para el año 2020, el comportamiento del ratio se ha mantenido, prácticamente, constante (42%); pese al ligerísimo incremento del pasivo total (pasivo corriente + pasivo no corriente), no está de más mencionar que esto se debe, evidentemente, por el incremento de las cuentas del pasivo corriente. Para el año 2021, el Ratio de Deuda de Largo Plazo cayó significativamente de 0.42 a 0.06, es decir que las inversiones de AFA GROUP se pasaron a financiar con deuda a largo plazo por solo un 6%, esto se debió por la caída sustancial de las obligaciones financieras (cuenta 45) con respecto al año 2020 (caída de 97%).

TABLA 7  
EVOLUCIÓN DEL RATIO DE DEUDA A LARGO PLAZO.

Ratio de Deuda a largo plazo	2019	2020	2021
<u>Pasivo no corriente</u>	0.42	0.42	0.06
Activo			

Como se observa en la tabla 8 el Ratio de Endeudamiento del Activo No Corriente mide la proporción del patrimonio con respecto al Activo No Corriente, el parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 0.5 - 1.0. Para el año 2019, el cociente del ratio fue de 1.85, esto quiere decir que la totalidad de los activos no corrientes (activos fijos), los cuales suelen ser inmuebles, maquinaria y equipos han sido financiados con recursos propios de la empresa. Para el año 2020, este ratio se mantuvo por encima del 100% (1.79), lo cual continuaba asegurando el financiamiento propio (a través del patrimonio de la empresa) de los activos fijos, pese a que hubo una ligerísima caída del propio ratio. Finalmente, para el año 2021, el ratio experimentó una caída significativa, de 1.79 a 0.67; lo cual generó que los activos corrientes sean mayores al patrimonio de la empresa; aunque no por mucho (0.63%), esto implica que AFA GROUP tuvo que recurrir al financiamiento, mediante terceros, para solventar el resto de su inversión, constituida por el 0.63% correspondiente al activo fijo (no corriente) sin cubrir y por la totalidad de los activos corrientes.

TABLA 8  
EVOLUCIÓN DEL RATIO DE ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO NO CORRIENTE

Ratio de endeudamiento del activo no corriente.	2019	2020	2021
<u>Patrimonio</u>	1.85	1.79	0.67
Activo no corriente			

Según la figura 3 el ratio de Apalancamiento Financiero mide la proporción de activo con respecto al patrimonio (multiplicador del capital), está muy relacionado con el Ratio de Endeudamiento y su parámetro de referencia para medir la salud financiera de una empresa bajo este ratio oscila entre 1.65 - 2.5; sin embargo, mientras menos elevado sea el cociente del ratio significará un menor nivel de endeudamiento, detalle financieramente saludable, pues en líneas generales, es mejor que la empresa se financie con recursos propios; que por medio de la deuda. En este caso, en el año 2019 y en el año 2020 el ratio se mantuvo dentro del parámetro de referencia aceptable; aunque con un pequeño incremento entre el ratio del 2019 con respecto al año 2020 (de



1.96 a 2.11), esto quiere decir que el ratio de Endeudamiento en aquellos años, visto con anterioridad, también estaba dentro de su parámetro de referencia aceptable, ya que el valor del ratio de Apalancamiento Financiero sugería que los pasivos no eran mayores que el patrimonio y si en caso lo eran, lo eran, pero no por más de un 10%. Para el año 2021, si se incrementó el presente ratio, incluso se colocó por encima del parámetro de referencia aceptable, lo cual demostraba que la deuda estaba en ventaja (mayor al 10%) con respecto al patrimonio de la empresa, por lo cual se podría decir que la empresa, hasta el 31 de diciembre del año 2021, estaba financiada en mayor medida por deuda que por recursos propios, justamente a causa de la fuga de capitales de la empresa.

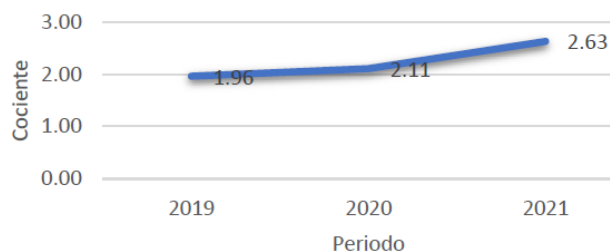
Fig. 3 Ratio de apalancamiento financiero.

## 5. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se estableció como objetivo general determinar el impacto de la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo 2022, donde se encontró que la gestión de créditos y cobranzas tuvo un impacto negativo en la liquidez de la empresa, pues la inexistencia de una política de créditos que regule el otorgamiento de estos ocasionó que la empresa no cuente con recursos suficientes para hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo, pues al no ejecutar una evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los clientes, la liquidación de las cuentas por cobrar se tornó ineficaz. Asimismo, Barrera y Parra [5], obtuvieron, a través del análisis de los resultados de su estudio, que una mala gestión de las cuentas por cobrar genera problemas en la liquidez de la empresa, impidiendo poder cumplir con sus obligaciones con terceros. Por otro lado, Chiriani, et al [6] concluyeron, a través de los mismos medios, que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros. Cabe mencionar que, según Sumathi y Shaju [9] la gestión de créditos y cobranzas es un conjunto de pautas a seguir para determinar si se debe otorgar crédito al cliente y establecer el tiempo del crédito. De manera que la gestión de cobranza comprende el desenvolvimiento de las diversas acciones que ejecuta la entidad para gestionar mejor el proceso de cobranza de los fondos de los clientes con la finalidad de disipar el riesgo de tener clientes morosos. De la misma manera, Ahmeti y Balaj [11] sostiene que la liquidez es la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Habiendo traído a colación los antecedentes pertinentes, se puede decir que los resultados obtenidos en la presente investigación son coincidentes con los que obtuvieron los autores en sus respectivos proyectos; sin embargo, elaboraron un análisis financiero situacional inconcluso, ya que solo consideraron el estudio del presente de la empresa, pero no consideraron las consecuencias que podría generar dicho presente. Ambos autores encontraron que la mala gestión de las cuentas por cobrar produjo que las respectivas empresas no cuenten con recursos para pagar sus deudas de corto plazo, pero no consideraron que este comportamiento de la liquidez en un mediano y largo plazo puede generar la insolvencia de la empresa, detalle que el presente proyecto si precisó.

Con respecto al objetivo uno del presente estudio, se planteó identificar las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo 2022; se observó que: no existen procesos documentados ni

debidamente establecidos, lo cual genera deficiencias en el proceso de evaluación al cliente, retraso en las cobranzas, y dificulta el desarrollo de las actividades en la empresa, sumado a que, en su método de trabajo, no hay políticas definidas, tanto de créditos como de cobranzas lo que genera incertidumbre al momento de la ejecución de actividades y en la toma de decisiones. El personal no está capacitado, se contrató nuevo personal, pero este no ha tenido una inducción y capacitación por parte de la empresa. Se aprecia los colaboradores tienen poca experiencia en el cargo que ocupan y presentan poca capacidad de gestión en sus actividades. En cuanto a la tecnología, cuentan con un software desactualizado el cual data de hace 6 años, por lo tanto, no permite realizar un análisis y control de riesgos acorde a las necesidades actuales de la empresa. Además, los



reportes que se generan están incompletos y adicionalmente tienen que ser trabajados en un Excel. Por último, no existen indicadores establecidos, que permitan identificar si las actividades se están desarrollando adecuadamente, o si es necesario realizar los ajustes y/o cambios correspondientes, de modo parecido, en la tesis de Ahmeti y Balaj [11] encontró que del personal encuestado, el 100% afirmó que el departamentos de créditos y cobranzas no cuenta con un manual de políticas y funciones y que no reciben capacitaciones, como consecuencia, no realizan una evaluación crediticia rigurosa generando retrasos en los cobros y disminuyendo sus finanzas. Caso similar sucedió con la investigación de Farooq, et al [8], se evidenció que la falla más resaltante del problema en el área de créditos y cobranzas es que no basan sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza y ello repercutió principalmente al área de producción porque los proveedores dejaron de enviar mercancías para la fabricación de los zapatos, de esta forma se puede visualizar que los resultados presentados tienen afinidad con la tesis de licenciatura de Ahmeti y Balaj [11] y Farooq, et al [8].

Asimismo, resaltando el marco teórico, un estudio realizado por Barrera y Parra [5] menciona que algunas de las fallas o problemas más comunes dentro del área de crédito y cobranzas es que no cuentan con una política de crédito y cobranza, no realizan seguimientos meticulosos en la gestión de cobro, no actualizan su base de datos y no envían facturas de inmediato. Hay que resaltar que en los antecedentes mencionados el problema principal de las empresas comerciales analizadas es que no cuentan una política y Madaleno, et al [13] señala que todas las actividades comerciales están sujetas a políticas o reglamentos que dirigen las diferentes actividades comerciales que tienen lugar en el mercado desde una perspectiva comercial; por lo tanto, al ser el crédito un proceso organizado de trámites y acciones asociadas al desarrollo económico y financiero, necesita de políticas que encaminen dichas actividades hacia los objetivos. La falla en la que incurrir la mayoría de empresas dentro de sus operaciones comerciales es no contar con una política de créditos y cobranzas, lo que genera incertidumbre al momento de la ejecución de actividades y en la toma de decisiones y eso se evidencia en las empresas analizadas tanto por nuestro estudio como los antecedentes.

Con respecto al objetivo específico dos del presente estudio, planteado como medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de los indicadores de liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022; para ello, se operaron, graficaron e interpretaron dichos ratios, obteniendo como resultado que todos sus ratios de liquidez (razón corriente, capital de trabajo, prueba ácida y ratio de caja) cayeron de una manera sostenida en el año 2020 con respecto al año 2019, ya que, pese a la caída que estos experimentaron, los valores seguían gozando de salud financiera (se mantenían alineados a su respectivo parámetro de referencia); sin embargo, para el año 2021 todos los valores se tornaron sustancialmente negativos, por ejemplo: el ratio de razón circulante fue de S/. 0.77; el ratio de capital de trabajo S/. -208,948; el ratio de prueba ácida fue de 0.39 y el ratio de caja fue de 0.03. Reflejando así un grave problema de liquidez en la empresa pues esta fue incapaz de hacerle frente a sus responsabilidades de corto plazo. Contrastando con las tesis de Barrera y Parra [5], quienes utilizaron solo 2 ratios para su estudio de liquidez, concluyeron que la mala gestión de cuentas por cobrar de Bermanlab S.A.C. incidió en sus ratios de liquidez de razón corriente y capital de trabajo, los cuales fueron S/.1.41 y S/.149,119.13, respectivamente; por otro lado, Sumathi y Shaju [9] quienes solo utilizaron 1 ratio para su análisis de liquidez, concluyeron que la mala gestión de las cuentas por cobrar de Artres S.A.C. tuvo un impacto en su ratio de liquidez de prueba ácida, la cual fue de 0.43 para el año 2017, cabe mencionar que para medir la liquidez de una empresa es de vital importancia acudir a los ratios de liquidez, los cuales Ahmeti y Balaj [11] sostiene que “los ratios de liquidez evalúan la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones y/o responsabilidades a corto plazo”. Como se puede observar, el presente proyecto de tesis hace un estudio más profundo de la liquidez, pues involucra más ratios para su posterior análisis en comparación a los otros estudios mencionados con anterioridad, los cuales solo abordan uno o dos; sin embargo, es válido mencionar que hacen un buen tratamiento de la variable “cuentas por cobrar” con el objetivo otorgarles mayor peso argumental a sus respectivas investigaciones.

Asimismo, se determinó como objetivo específico tres; medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de la solvencia financiera de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022. Con este fin, se operaron, graficaron e interpretaron dichos ratios, obteniendo como resultado que todos sus ratios de solvencia (ratio de endeudamiento, ratio de endeudamiento a largo plazo, ratio de deuda, ratio de deuda a largo plazo, ratio de endeudamiento del activo y ratio de apalancamiento financiero) se han visto afectados de una manera financieramente negativa a lo largo de los años de evaluación (2019-2021). En el año 2019, la empresa era solvente pues estaba financiada, en mayor medida, por sus propios recursos (51%); que, por terceros, lo cual se evidenciaba en un control de las deudas y, sobre todo, de las obligaciones financieras (ratio de deuda = 49% y ratio de apalancamiento financiero = 1.96%). Para el año 2020 y 2021, siendo este último en mención el más crítico en términos de endeudamiento, la empresa se volvió no solvente ya que, por efectos de la caída de la liquidez, esta tuvo que incurrir, evidentemente, al financiamiento externo para cumplir con sus obligaciones de largo plazo (49%;53%; 62% de incurrencia en deuda, entre los años 2019; 2020 y 2021, respectivamente), y hasta, probablemente, a la solicitud de créditos para capital de trabajo, pues, cabe mencionar que en el 2021 se registró un ratio de capital de trabajo negativo, el cual no permitía operar. Es así como la empresa paso a estar financiada,

en mayor medida, por terceros, que por sus propios recursos (51%; 47%; 38% ratio de grado de propiedad entre los años 2019; 2020 y 2021, respectivamente). En materia de investigación acerca de solvencia, se puede encontrar que Farooq et al [8], concluyó que durante los últimos 02 años BIBLOS S.A. tuvo una deficiencia de liquidez, por falta de control en otorgamiento de créditos y la falta de negociación con proveedores, teniendo que recurrir a apalancamiento financiero que ascendieron en 2016 y 2017 a 3% y 4%, respectivamente; es por ello que se decide que los otorgamientos de créditos los analiza y determina el área financiera, previa evaluación. Por otro lado, Mantuana y Peralta [21] concluyeron, a partir de la entrevista y encuesta (técnicas de recojo de datos) que llevaron a cabo, que los resultados de la evaluación de solvencia de la empresa FARMAYALA S.A es preocupante ya que la recuperación de cartera es ineficiente, producto de la inexistencia de políticas de gestión crédito y cobranza. Es importante precisar que para medir la solvencia financiera de una empresa es de vital importancia recurrir al análisis de los ratios de solvencia, los cuales, según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, llamados también ratios de endeudamiento, son indicadores que cuantifican la capacidad que tiene la empresa para generar fondos y cubrir sus deudas a mediano y largo plazo; muestran la participación de los acreedores y socios respecto a los recursos de la empresa. Claramente, este proyecto de tesis es concreto y pertinente con el tratamiento de los indicadores financieros-solvencia en este caso-, a comparación de las investigaciones vertidas con anterioridad, pues, como primera medida, involucra 6 ratios de endeudamiento-no solo 1-que se relacionan entre sí, y como segunda medida, los opera mediante el cálculo matemático, los grafica en histograma y los analiza a partir de la organización de la información recogida, por tal se sostiene que esta es la manera correcta de manejar información financiera, a través de, principalmente, el análisis documental (estados financieros) y no solo de entrevistas y encuestas.

Por último, se determinó como objetivo cuatro; medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas usando los métodos de análisis financiero en la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022, los resultados mostraron que en el año 2019 el activo corriente equivalía a S/. 5, 090,203, al año siguiente, 2020 incrementó en 21% (S/. 6,167,339), logrando un crecimiento en la liquidez; sin embargo, el crecimiento fue por las cuentas por cobrar y la cuenta de mercaderías y no por un ingreso real de dinero en efectivo a las cuentas de la empresa. Para el año 2021, el activo corriente cayó de manera significativa, 89% con respecto al año 2020, lo cual implicó una caída en la liquidez lo que generó que la empresa tenga inconvenientes con sus obligaciones a corto plazo, aunado a ello, para el año 2019 el porcentaje de deuda corriente con respecto a los activos corrientes fue de 9.63%, lo cual generó gran expectativa de capacidad de pago, con respecto al año 2020, el porcentaje creció a 14.95%; sin embargo, para el año 2021, el ratio creció al punto de superar el 100%, lo que provocó un impacto frontal y negativo en la liquidez, finalmente, con respecto al patrimonio, en el año 2019, las inversiones de la empresa estaban financiadas en 51% por recursos propios, resaltando una ligera predominancia de los recursos propios frente al financiamiento de terceros. Para el año 2020, el patrimonio creció en un 11% con respecto al año anterior, a comparación con el periodo 2021 que el patrimonio cayó en un 85%, motivo de fuga de capital de la empresa, porque los accionistas retiraron parte su inversión. Del mismo modo ocurre con la investigación de Barrera y Parra [5], sus resultados arrojaron que, en el año 2016 y 2017 las facturas comerciales por cobrar cayeron de 38% a 20%, con respecto a la utilidad de

ejercicio entre el año 2016 (S/. 34,147.39) y 2017 se presentó una pérdida de -S/. 22, 154.19. El resultado mostró preocupación porque la cuenta efectivo y equivalentes de efectivo crece menos que las cuentas por cobrar y la utilidad del ejercicio presentó una caída a -254% y las ventas cayeron en un 4% respecto al año 2016. De manera semejante sucede con la investigación de Martínez, et al, a través de los métodos de análisis financieros, análisis vertical y horizontal, se evidenció que en el periodo 2018 se observa la disminución de efectivo y equivalentes de efectivo en S/. 263,062 respecto al año 2017. Asimismo, las cuentas por cobrar disminuyeron en un 8.88% respecto al año 2017 y en el 2018 hubo un incremento de S/. 62,792 en las cuentas por cobrar accionistas y personal debido a que se dio por adelantado la liquidación de beneficios sociales, de esta manera se observa que los resultados obtenidos guardan similitud con la tesis de licenciatura de Farhan, et al [10], para finalizar Ahmeti y Balaj [11] resalta los métodos de análisis a los estados financieros, el objetivo del análisis vertical es determinar la participación de cada cuenta dentro del total en cada uno de los estados, estado de situación financiera y el estado de resultado, el propósito de este análisis es evaluar la estructura de los medios de la empresa. Por otro lado, la importancia del análisis horizontal es comparar las cifras de estados financieros en dos o más periodos consecutivos con el propósito de determinar cuál fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado, donde se puede analizar si el comportamiento de la empresa es buena o mala. Evaluar los estados financieros es obligación de las empresas porque en ella identificarán cómo se va comportando el flujo de su negocio, la participación de las cuentas, a fin de tomar medidas correctivas y mejorar el beneficio de la empresa.

## 6. CONCLUSIONES

1. El impacto que tiene la gestión de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa AFA GROUP de la ciudad de Trujillo, 2022 fue negativo en un 50%, el principal causante de la reducción de la liquidez en el año 2020, 2021 se debió a la indiscriminada colocación de ventas a crédito, por lo que recomienda reevaluar la colocación de créditos sin arriesgar el cumplimiento de sus obligaciones de corto plazo.
2. Como objetivo específico uno se identificó que las fallas que presenta la gestión de créditos y cobranzas son: el área no tiene una política de crédito, el personal no recibe capacitación, realizan sus operaciones con base a conocimientos empíricos por lo cual se recomienda elaborar un manual de procedimiento y lineamientos para una eficiente evaluación de los créditos.
3. Respecto al objetivo específico dos, el impacto de la gestión de créditos y cobranzas afectó de manera negativa la liquidez de la empresa en el 2020, pues los ratios cayeron en promedio en un 31%, para el periodo 2021; cayeron en promedio un 91% por lo que se recomienda realizar análisis financieros trimestralmente midiendo a través de ratios la liquidez.
4. Referente al objetivo específico tres, el cual busca medir el impacto de la gestión de créditos y cobranzas a través de la solvencia financiera, se concluye que la inexistencia de políticas de créditos y ventas contribuyeron significativamente a que los ratios de solvencia caigan en los años posteriores al 2019. Por ello, se sugiere al

responsable de la empresa que se puedan tomar medidas regulatorias de crédito y venta.

5. Finalmente, el objetivo específico cuatro, se midió el impacto de la gestión de crédito y cobranzas mediante el análisis financiero, evidenciado que, el comportamiento de las cuentas del activo corriente cayó de manera significativa, impactando frontal y negativamente en la liquidez, el patrimonio cayó en un 85%, motivo por el cual los accionistas retiraron parte de su inversión, por tal razón, se recomienda recuperar la confianza de los accionistas y monitorear la participación y el comportamiento de las cuentas de los estados financieros.
6. No obstante, este estudio tuvo la limitación del acceso a la información contable, el análisis a los ratios financieros, la elaboración de los instrumentos; sin embargo, está investigación presenta una relevancia ya que permite conocer a las empresas el impacto que tiene la gestión de créditos y cobranzas en el indicador de liquidez, cuáles son las causas a lo que lleva la pérdida o disminución del efectivo.

## 7. REFERENCIAS

- [1] Pham T. Trade credit and performance of food production companies in Vietnam. *International Journal of Management and Sustainability - Scopus*. 2021; 10(2): p. 52 - 68.
- [2] Bărbuță-Mișu N. Analysis of factors influencing managerial decision to use trade credit in construction sector. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*. 2018; 31(1).
- [3] Drobotova. Cuentas por cobrar en la economía rusa: tendencias regionales. *Financial Monitoring*. 2021; 25(5).
- [4] Ames A, Vieira R, da Silva T. Cash liquidity and financial constraints in relation to the market performance of Brazilian companies. *Scopus*. 2022; 33(90).
- [5] Barrera J, Parra S. Factores determinantes para el acceso de las MIPYME al crédito gota a gota. *Revista Republicana*. 2020 enero - junio; 28(84): p. 217 - 236.
- [6] Chiriani J, Alegre M, Chung C. Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*. 2020 abril; 7(1): p. 23 - 30.
- [7] Baralla G, Cohen M. La Situación de las Pymes en América Latina. [Online].; 2012. Available from: [http://www.ieralpyme.org/images\\_db/noticias\\_archivos/137.pdf](http://www.ieralpyme.org/images_db/noticias_archivos/137.pdf)
- [8] Farooq U, Ahmed J, Ashfaq, Tabash M. Trade Credit as a Determinant of Firm's Financial Performance: Moderating Role of Bank Financing. *Global Business Review*. 2021.
- [9] Sumathi K, Shaju G. Trade credit management and firm profitability of Saudi manufacturing firms. *Polish journal of management studies*. 2019.
- [10] Farhan N, Tabash M, Yameen M. The relationship between credit policy and firms' profitability: empirical evidence from Indian pharmaceutical sector. *Investment Management and Financial*. 2020.
- [11] Ahmeti A, Balaj D. Influence of Working Capital Management on the SME's Profitability - Evidence from Kosovo. *Quality Access to Success*. 2022.
- [12] Madaleno M, Barbuta N, Deari F. Determinants of net trade credit: A panel var approach based on industry. *Prague Economic Papers*. 2019;: p. 330-347.
- [13] Madaleno M, Bărbuță-Mișu N, Deari F. Determinants of net trade credit: a panel var approach based on industry. *Prague Economic Papers*. 2019; 28(3).
- [14] Al Mahmud A, Shahin M, Uddin M. Does Trade Credit Financing Affect Firm Performance? Evidence from an Emerging Market. *International Journal of Financial Studies*. 2022; 10(85).
- [15] Cárdenas M, Velasco B. Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*. 2014; 32(1): p. 16 - 25.
- [16] Kumaraswamy S, George S. Trade credit management and firm profitability of Saudi manufacturing firms. *Polish Journal of Management Studies*. 2019; 20(1).
- [17] Ali A. Supply chain performance, profitability and Liquidity: An analytical study of Indian pharmaceutical sector. 2020; 7: p. 1479 - 1490.
- [18] Abdul N, Ramakrishnan S, Ahmad S. The Impact of Working Capital Management on Firm Performance across Bumiputera and Non Bumiputera

- Manufacturing Firms in Malaysia. Estudios de Economía Aplicada. 2021; 39(4).
- [19] Nazarova V, Glebov S. Relación entre la gestión del capital de trabajo y el desempeño de la empresa. ФИНАНСЫ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА / FINANCE: THEORY AND PRACTICE. 2018; 22(4).
- [20] Tingbani I, Adjapong A, Tauringana V, Ntim C. Trade credit and corporate growth. International Journal of Finance & Economics. 2022;; p. 1 - 23.
- [21] Mantuano L, Peralta S. Mejora del área de créditos y cobranzas para optimizar el nivel de liquidez y solvencia de la empresa Farmayala Pharmaceutical Company S.A. Tesis presentada como requisito para optar por el Título de Ingeniero Comercial. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas; 2017.