



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES CIELO AZUL E.I.R.L, CAJAMARCA-AÑO 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autores:

Marquina Mantilla Ayde Noemi

Morales Silva Arissa Areli

Asesor:

CPC: Céspedes Ortiz Luis Enrique

Cajamarca – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Ayde Noemi Marquina Mantilla y Morales Silva Arissa Areli**, denominada:

**"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR
COMERCIALES EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES
CIELO AZUL E.I.R.L, CAJAMARCA-AÑO 2016"**



CPC: LUIS ENRIQUE CÉSPEDES ORTIZ
ASESOR



CPC: JOSÉ ISPILCO BOLAÑOS
JURADO
PRESIDENTE



MG: FERNANDO GUERRERO FIGUEROA
JURADO



DR. ALEX MIGUEL HERNÁNDEZ TORRES
JURADO

DEDICATORIA

A DIOS:

Por cuidar y proteger mi vida, por haberme permitido culminar mi carrera profesional, por seguir iluminando mis pasos y por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A MIS PADRES:

Rosmery y Santos por ser fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida y más aún en mis duros años de carrera profesional, por haberme forjado como la persona que soy; muchos de mis logros se los debo a ustedes en especial este que sin su ayuda hubiera sido imposible culminar mi profesión.

A MIS DOCENTES Y ASESOR:

Por haberme brindado su tiempo, dedicación y motivación para seguir adelante ante cualquier adversidad, quienes han sabido encaminarme por camino correcto, y quienes me han ofrecido sabios conocimientos para logara mis objetivos y metas.

MARQUINA MANTILLA AYDE NOEMI

A DIOS:

Quién es el principal apoyo en mi vida diaria;
guía mi camino y es indispensable en la toma
de todas las decisiones que se me
presentan; solo junto a él puedo lograr mis
objetivos, y afrontar cada obstáculo con su
ayuda.

A mis padres y en especial a mi tío Julio:

Gracias a su confianza en mí y su amor hoy por
hoy estoy realizando este proyecto de vida por
su apoyo, consejos, comprensión, ayuda en los
momentos difíciles, y por ayudarme con los
recursos necesarios para estudiar. Por
enseñarme valores, y hacer mejor persona
diariamente.

ARISSA ARELI MORALES SILVA

AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Agradecer a dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo felicidad.

A NUESTROS PADRES:

Gracia a nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas.

Sobre todo, por ser unos excelentes ejemplos de vida a seguir.

A LA UNIVERSIDAD Y DOCENTES:

Agradecer a la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE por habernos aceptado ser parte de ella y abierto sus puertas para poder estudiar, así como también a los docentes que nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

LAS AUTORAS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	viii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	ix
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Justificación	13
1.4 Limitaciones.....	13
1.5 Objetivos	14
1.5.1. Objetivo General	14
1.5.2. Objetivos Específicos	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Internacionales	14
2.1.2 Nacionales	15
2.2 Bases Teóricas.....	16
2.2.1 Gestión de cuentas por cobrar comerciales	16
2.2.2 Cuentas por cobrar	16
2.2.2.1 Definición de cuentas por cobrar	16
2.2.2.2 Definición de cuentas por cobrar comerciales.....	17
2.2.2.3 Procesos de cuentas por cobrar comerciales	17
2.2.2.4 Estados de situación financiera	19
2.2.3 Liquidez.....	20
2.2.3.1 Liquidez de Mercado	20
2.2.3.2 Ratios de liquidez	20
2.3 Hipótesis	22

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	23
3.1 Operacionalización de Variables	23
3.1.1. Variable 1: Gestión de las cuentas por cobrar comerciales	23
3.1.2 Variable 2: Liquidez	25
3.2 Diseño de investigación	26
3.3. Unidad de estudio	26
1.4 Población	26
1.5 Muestra	26
1.6 Métodos	26
1.6.1 Técnicas de recolección de datos	26
1.6.1.1 Análisis de datos	26
1.6.1.2 Procedimientos	27
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	28
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de Medición para la Hipótesis.....	22
Tabla 2: Información recolectada del proceso de selección de clientes.....	29
Tabla 3: Información recolectada del proceso de aprobación de créditos....	30
Tabla 4: Información recolectada del proceso de cobranza.....	31
Tabla 5: Información recolectada del proceso de cartera morosa de clientes.....	32
Tabla 6: Información del Nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar comerciales.....	33
Tabla 7: Información recolectada de la medición de las ratios de Liquidez	35
Tabla 9: Relación de variables.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de cumplimiento del proceso de selección de clientes.....	29
Figura 2: Nivel de cumplimiento del proceso de aprobación de créditos.....	30
Figura 3: Nivel de cumplimiento del proceso de cobranza.....	31
Figura 4: Nivel de cumplimiento del proceso de cartera morosa de clientes.....	32
Figura 5: Resumen de nivel de cumplimiento de la gestión de cuentas por cobrar.....	34

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad evaluar la incidencia de la gestión de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., ubicada en el departamento de Cajamarca, para analizar su incidencia en la liquidez de la empresa, durante el periodo 2016.

Se evaluó a través de cuatro procesos de las cuentas por cobrar, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., ubicado en el departamento de Cajamarca.

Para un efectivo control de gestión de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir. En ese sentido, deben considerarse cada uno de los procesos de las cuentas por cobrar, así como tenerse también en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos. Por lo tanto, las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar con la finalidad de que éstas puedan ser recuperadas en su totalidad, contando así con recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento.

Asimismo, se realizó una investigación de campo acompañado con fichas de observación acerca de las cuentas por cobrar de la empresa, las cuales permitieron identificar una ausencia de patrones y procedimientos que pudieran permitir una buena gestión satisfactoria para la empresa.

PALABRAS CLAVES:

Gestión de cuentas por cobrar: Son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y/o otorgamiento de préstamos.

Cuentas por cobrar comerciales: Presentan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.

Liquidez: Capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation is to evaluate the impact of the management of the administrative procedures of commercial accounts receivable on the liquidity of the company Servicios Múltiples Cielo Azul EIRL, located in the department of Cajamarca, to analyze its impact on the liquidity of the during the 2016 period.

It was evaluated through four processes of accounts receivable, in order to propose improvements in efficiency and management, in the company Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., located in the department of Cajamarca.

For effective management control of accounts receivable, organizations require the implementation and compliance of policies, rules and procedures that regulate the processes that must be followed. In this regard, each of the accounts receivable processes must be considered, as well as a series of controls that ensure effective management of these resources. Therefore, companies must have constant control over accounts receivable in order that they can be recovered in full, with sufficient financial resources for normal development.

In addition, a field investigation was carried out accompanied by observation sheets about the accounts receivable of the company, which allowed to identify an absence of patterns and procedures that could allow good management satisfactory for the company.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La importancia de tener una adecuada gestión en las cuentas por cobrar en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años pues, hoy en día, tanto dirigentes como directivos, tienen elevados niveles de exigencia, promoviendo la realización de aquellas tareas necesarias para mejorar el control sobre las empresas. Dichas tareas, deben favorecer la consecución de los objetivos de rentabilidad de la empresa, el éxito de su misión y la minimización de aquellos obstáculos que puedan aparecer. Cabe destacar, que la empresa que aplique gestión en sus operaciones, tiene mejores posibilidades de llegar a conocer la situación real de las mismas. Ahí radica la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión (Paredes, 2014).

Al respecto, Vásquez y Vega (2016) señalan que en los últimos años de investigación de la gestión de las cuentas por cobrar y su liquidez que representa para las organizaciones, se ha determinado que existe una deficiente gestión de control y políticas de la empresa. La carente gestión de las cuentas por cobrar de las distintas empresas conlleva a la falta de liquidez que ocasiona varios problemas como los saldos con otras entidades que provocan interés de mora, el crédito de la empresa se ve reducido en las entidades financieras, se produce expectativa en el entorno laboral, porque se ve en peligro el no poder cumplir con sus responsabilidades y gastos fijos, disminuye su calidad de servicio de los proveedores, porque se ve en peligro la imagen de la empresa, también en casos extremos, se venden activos por debajo de su precio razonable.

La empresa Servicios Múltiples Cielo Azul EIRL tiene presencia en el mercado cajamarquino hace más de 8 años, pero existen deficiencias que afectan el ámbito financiero y administrativo de la empresa, tales como el retraso de la facturación, la existencia de un solo trabajador en el área administrativa que se encarga de la cobranza a los clientes de la empresa, el incumplimiento con las políticas y procedimientos de crédito dentro del plazo estipulado en la empresa.

De otro lado la carente gestión, control y la falta de procedimientos que viene registrando la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L. al presentar una significativa ineficiencia en la recuperación de sus cuentas por cobrar. Por ello, en numerosas ocasiones se encuentra con situaciones que obstaculizan su desarrollo y le impiden conseguir sus objetivos.

En el año 2016 la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, presentaba cuentas por cobrar por un monto de S/. 342,283.84 siendo el 36% de sus activos corrientes y representando el 28% del total de sus activos; siendo una cifra elevada considerando que su

disponible en efectivo solo representa el 10% de sus activos, con las políticas de mejora y su influencia en la liquidez podemos dar mejor capacidad de toma de decisiones a los gerentes.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca 2016?

1.3. Justificación

La gestión de cuentas por cobrar comerciales, representa para la empresa, uno de los rubros más importantes del estado de situación financiera y el más susceptible a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia una pérdida no justificada y atrasos en las operaciones. La presente investigación servirá para determinar si la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, tiene deficiencias de gestión de cuentas por cobrar en relación a sus créditos y cobranzas y como éstas afectan los niveles de liquidez de la empresa, para presentar las alternativas más innovadoras posibles, de modo que las empresas de este rubro, pueda alcanzar mejores niveles de eficiencia, eficacia en la generación de liquidez y seguir capitalizándose para un crecimiento empresarial sostenido. Asimismo, la presente investigación constituye un aporte importante en la gestión del departamento de créditos y cobranzas de las empresas de este giro de negocio. Los gerentes podrán disponer de información adecuada de los objetivos de rendimiento y liquidez debido a que una buena gestión de cuentas por cobrar ayuda a la dirección de una organización a tener la seguridad que se cumpla con los objetivos empresariales. Evitando o midiendo las dificultades; permitiendo que la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., pueda implementar, en un futuro, mecanismos de procesos de cuentas por cobrar y de seguridad para una mejora de su liquidez.

1.4. Limitaciones

La limitación del presente trabajo de investigación está relacionado al acceso a la información de la empresa.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, de la ciudad de Cajamarca, año 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- ┘ Analizar el procedimiento de selección de clientes, y su incidencia en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul.

- ┘ Analizar el procedimiento de aprobación de créditos a los clientes, y su incidencia en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul.

- ┘ Analizar el procedimiento de cobranzas y tiempos de pago de las cuentas por cobrar, y su incidencia en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul.

- ┘ Analizar el procedimiento administrativo de reporte de la cartera morosa de clientes de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul.

- ┘ Analizar el nivel de la liquidez de la empresa a través de ratios financieros.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Antecedentes Internacionales

González y Vera (2013), en la tesis: “Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A. periodo 2011”, realizaron una investigación orientada a evaluar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, basándose en el estudio y análisis de las ventas a crédito. De acuerdo al tipo de investigación, estuvo enmarcada en un estudio de campo, ya que la información recopilada fue tomada de fuentes primarias utilizando como instrumentos la entrevista y el cuestionario, que permitió conocer el punto de vista individual de cada empleado y en lo que se refiere al nivel, éste fue descriptivo. Los resultados que obtuvieron demostraron, que los controles enfocados a las cuentas por cobrar comerciales, eran deficientes; y que, no existían procedimientos sobre las cuentas por cobrar, por lo que se vio perjudicada la liquidez y la rentabilidad.

Torres y Avelino (2017), en la tesis “Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA, periodo 2017 de la ciudad de Ecuador”, realizaron una investigación orientada a evaluar las cuentas por cobrar y como inciden en la liquidez de la compañía escogida para esta investigación; basándose en los análisis de los estados financieros y aplicando las ratios financieras pertinentes que permitieron analizar en conjunto el grado de liquidez de este tipo de empresa. El objetivo principal fue establecer de qué manera las cuentas por cobrar incidían en la liquidez de la empresa, de tal manera que permitió obtener resultados sólidos para tomar decisiones acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo. Recopilando información por medio de entrevistas realizadas al Gerente General, Contador, y asistentes de créditos y cobranzas de la compañía.

Para el desarrollo del tema se analizaron los estados financieros de la compañía para examinar sus cuentas por cobrar y como afectaban a los resultados de la misma en un plazo determinado, así mismo se procedió a validar los estados financieros mediante las ratios de gestión y liquidez.

Como solución a las dificultades de liquidez que afrontaba esta empresa, una vez realizado el análisis respectivo, permitió detectar las falencias y formular estrategias y políticas, para mejorar la cartera vencida y disminuir el impacto en la liquidez, lo cual permitió la sostenibilidad de la empresa como negocio.

En conclusión, la adecuada administración de las cuentas por cobrar llevó a resultados favorables en los resultados de la compañía, porque se mantendría una alta rotación de fondos líquidos y eficiencia en sus gastos operacionales.

Tirado (2015), en la tesis titulada: Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza. Trabajo de graduación previo a la obtención del

título de Economista. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría. Concluye: En este aspecto luego de un análisis exhaustivo se puede concluir, que la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza (...) ciertas cuentas por cobrar se vuelvan cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado. En cuanto a la liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual generó atrasos en la producción en el periodo de análisis.

Antecedentes Nacionales

Maicelo y Rodríguez (2013), en la tesis denominada: "Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho", en la que los autores formularon su problema de investigación, orientado a analizar la forma en la que se llevaba a cabo el procedimiento de cobranza y qué era necesario para mejorar el control aplicable de las transacciones de la empresa. Se hizo necesario presentar una propuesta en la cual se establezcan los procedimientos contables para lograr una óptima gestión de las cuentas por cobrar.

En dicha tesis, se llegó a la conclusión de que las medidas adoptadas por la empresa, para la aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranza, eran deficientes y no permitían obtener datos fiables, ni promover la eficiencia de las operaciones.

La responsabilidad de la facturación y cobranza de las cuentas por cobrar, las llevaba una sola persona, actividad que debería ser separada por cada función, para así asegurar el cumplimiento por parte del personal, evitando posibles errores y decisiones apresuradas. Existió, asimismo, una deficiencia en el registro de las transacciones, puesto que se concedían créditos a clientes con cuentas pendientes de cobro. Había también casos en que las cuentas por cobrar vencían porque las facturas no eran cobradas a tiempo, existiendo asimismo límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente.

Loyola (2016), en la tesis "Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo, periodo 2016", en su trabajo de investigación se desarrolla en torno a la evaluación de la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo, basándose en los análisis de estados financieros y aplicando los ratios financieros pertinentes que permitan analizar el conjunto el grado de liquidez de este tipo de empresas.

b) Bases teóricas

b.1 Gestión de cuentas por cobrar comerciales

Para Pérez (2009), define a la gestión de las cuentas de cobrar comerciales como: “Establecer los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuánto se le debe conceder”. La empresa no sólo debe ocuparse de establecer las normas de crédito, sino en aplicar correctamente para la toma de decisiones, la empresa debe impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información.

b.2 Cuentas por Cobrar

b.2.1 Definición de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., por lo tanto, pueden ser cobrados (Revista Administración de Empresas, 2017).

Horgren, Harrison & Oliver (2010), definen que las cuentas por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción, también se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es una realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual.

Es algo que posee el negocio; por lo tanto, se trata de un activo. La transacción de cuentas por cobrar implica dos partes:

- └ El acreedor, quien obtiene la cuenta por cobrar (un activo)
- └ El deudor, quien asume una obligación /cuenta por pagar (un pasivo).

Objetivo de las cuentas por cobrar

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, porque constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

b.3 Definición de cuentas por cobrar comerciales

Para Granados & Ramírez (2003), las cuentas por cobrar comerciales o clientes, se define como un activo porque representa una obligación (para el cliente o deudor) y para la empresa un derecho, el cual queda cancelado en el momento en que el cliente se pone al día con su cuenta.

Las cuentas por cobrar, las cuales se denominan también cuentas comerciales son cantidades de dinero que deben recolectarse de los clientes como resultado de las ventas hechas a crédito.

Las cuentas por cobrar sirven como una cuenta de control, porque resumen el total de todas las cuentas por cobrar de los clientes. Una cuenta de control es una cuenta de mayor general que resume las cuentas auxiliares relacionadas.

b.3.1 Procedimientos administrativos de cuentas por cobrar comerciales

- Procedimiento administrativo de selección de clientes: Lo primero que una empresa u organización tiene que realizar, es saber a quiénes pueden ofrecer sus productos o servicios, para ello se realizan estudios de nichos de mercado y segmentación, el principal objetivo es identificar y seleccionar el grupo de clientes al cual le propondrán productos, es decir harán una propuesta de valor. La propuesta de valor define el producto, precio, servicio, relación e imagen que la empresa u organización les ofrece a sus clientes.

Teniendo los siguientes procesos:

- ✓ Evaluación del nivel crediticio de la empresa solicitante.
 - ✓ Evaluar el perfil general del cliente.
 - ✓ Capacidad financiera de pago.
 - ✓ Proceso de elaboración de cartera de clientes.
 - ✓ Proceso de selección de clientes y evaluación.
- Procedimiento administrativo de aprobación de crédito: Proceso durante el cual los prestamistas analizan los riesgos que presenta un prestatario particular y establecen condiciones apropiadas para el préstamo.
 - ✓ Proceso de evaluación de créditos.
 - ✓ Proceso de determinación de los responsables de la aprobación de créditos.
 - ✓ Términos y tiempo de pago.

- Procedimiento administrativo de cobranza: En este proceso se realizará, mediante llamadas telefónicas, por escrito, correos electrónicos o visitas personales por parte del departamento gerencial, una vez la factura se encuentre vencida, es decir a los 30 día de emitida la factura
 - ✓ Notificación por escrito.
 - ✓ Llamadas telefónicas.
 - ✓ Visitas personales.
 - ✓ Correos electrónicos.

- Procedimiento administrativo de determinación de cartera morosa.
 - ✓ Resumen de clientes por rango de deuda.
 - ✓ Resumen de clientes por rango de meses de deuda.

b.4 Estado de Situación Financiera

El Estado de Situación Financiera es un estado financiero básico que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa y está estructurado por el Activo, Pasivo y Patrimonio. Es importante tanto para los accionistas (para saber si los recursos están bien utilizados), para el Estado (es una manera de conocer si los impuestos están siendo determinados correctamente), para los acreedores (para otorgar con seguridad créditos con los recursos que posee la compañía) y para los gerentes (permite decidir sobre la capacidad de endeudamiento de la empresa, acerca de la rotación tanto de inventarios como de las cuentas por cobrar, las medidas que tomarán para cumplir con las obligaciones a corto y largo plazo etc.). periódico Gestión (2013).

b.4.1 Elementos de un Estado de Situación Financiera

Para Kiyosaki (2015), define a los elementos del estado de situación financiera como: Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

- **Activos**: Son los recursos que tiene la entidad y que los controla, producto de acontecimientos pasados, y de los que se espera obtener beneficios económicos en un futuro.

Activo: “Es lo que genera dinero para tus bolsillos”

- **Pasivos:** Son las obligaciones que tiene la entidad, que surgieron producto de acontecimientos pasados, que en cuyo vencimiento y para cancelarlas, se espera desprenderse de recursos que representan beneficios económicos.

Pasivo: “Es lo que te saca dinero de tus bolsillos”

- **Patrimonio:** Lo que verdaderamente se posee, esto es la diferencia entre activos y pasivos.
- **Ingresos:** Representa los aumentos en los beneficios económicos generados durante el ciclo contable, que producen un incremento en el valor de los activos o decrementos de los pasivos.
- **Gastos:** Al contrario de los ingresos, representan las disminuciones en los beneficios económicos generados durante el ciclo contable, que producen un incremento de los pasivos o decrementos de los activos.

b.5 Liquidez

La liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero gastable en el corto plazo sin tener que arriesgar a vender ese activo a un precio más barato. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se mueve mucho dinero y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero. Revista Economipedia (2016).

Para Apaza (2014), la liquidez de una empresa se mide por la capacidad de la misma para cumplir con sus obligaciones a corto plazo en las fechas de su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de las empresas.

La liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería.

b.4.1 Liquidez de Mercado

Según Bernsten (2012), La liquidez de mercado se refiere a la capacidad del mercado de intercambiar dinero por sus activos. Los mercados de valores son mercados muy líquidos, cuánto más volumen de negociación hay sobre una acción más líquido es, ya que más fácil y rápidamente podremos venderla.

La falta de liquidez de una empresa puede causar la quiebra de la misma, puesto que representa la capacidad de cumplir con las obligaciones de pago a corto plazo lo que generalmente se entiende como un plazo menor a un año.

b.4.2 Ratios de liquidez

Para Apaza (2014), define a las ratios de liquidez como un conjunto de indicadores y medidas cuyo objetivo es diagnosticar si una empresa es capaz de generar tesorería, es decir, si tiene capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo.

Por lo tanto, las razones de liquidez se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Si bien resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores dado que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, ello no quita que también sea importante para la administración examinar los futuros flujos de caja.

Principales ratios de liquidez:

Ratio de liquidez general o razón corriente. -Esta 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.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Activo corriente:** El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios.
- **Pasivo corriente:** Es la parte del pasivo que contiene las obligaciones a corto plazo de una empresa, es decir, las deudas y obligaciones que tienen una duración menor a un año. Por ello, también se le conoce como exigible a corto plazo.

Ratio prueba ácida. – Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo, esta excluye los inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra. Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Inventario:** Son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

Ratio capital de trabajo. – 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.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

- **Capital de trabajo:** Es lo que le queda después de pagar sus deudas inmediatas

c) Hipótesis

Existe una incidencia directa entre la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

1.1 Operacionalización de variables

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de las cuentas por cobrar comerciales	Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito en las que se estipula el pago dentro de un número determinado de días, las cuentas por cobrar se consideran como parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta atención a la administración eficiente de las mismas (González y Vera (2013)).	La presente investigación será medida mediante los procesos de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa.	Procedimiento de Selección de clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de cumplimiento del nivel crediticio del cliente. ➤ Nivel de cumplimiento del perfil general del cliente ➤ Nivel de cumplimiento de la capacidad financiera de pago del cliente ➤ Nivel de cumplimiento del proceso de elaboración de cartera de clientes ➤ Nivel de cumplimiento del proceso de selección de clientes y evaluación.
			Procedimiento de Aprobación de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de cumplimiento del proceso de evaluación de créditos. ➤ Nivel de cumplimiento del proceso de determinación de los responsables de la aprobación de créditos. ➤ Nivel de cumplimiento de los Términos de pago

			<p>Procedimiento de Cobranza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de cumplimiento de notificación por escrito al cliente. ➤ Nivel de cumplimiento de llamadas telefónicas al cliente. ➤ Nivel de cumplimiento de Visitas personales al cliente. ➤ Nivel de cumplimiento de envío de correos electrónicos al cliente.
			<p>Procedimiento de Determinación de cartera morosa de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de cumplimiento del Resumen de clientes por rango de deuda. ➤ Nivel de cumplimiento del Resumen de clientes por rango de meses de deuda

VARIABLE 2: LIQUIDEZ

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Liquidez	La liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero gastable en el corto plazo sin tener que arriesgar a vender ese activo a un precio más barato. Revista Economipedia. (2016)	La presente investigación será medida mediante los ratios de liquidez	Ratio de liquidez general o razón corriente	<input type="text"/>
			Ratio prueba ácida.	<input type="text"/>
			Ratio capital de trabajo.	<input type="text"/>

1.2 Diseño de investigación

El presente trabajo es de tipo no experimental – transversal – explicativa, porque no haremos variar de forma intencional la variable independiente, para ver su efecto sobre la otra variable. Las variables serán estudiadas tal como se dan, en su contexto natural para analizarlas, porque recolectaremos datos en un solo momento, describiremos las variables y analizaremos su incidencia e interrelación, en un momento dado y porque describiremos el grado de relación entre las variables en estudio.

Diseño Transversal:

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

1.3 Unidad de estudio

Estado de situación financiera 2016

1.4 Población

Estados Financieros

1.5 Muestra (muestreo o selección)

Estado de situación financiera

1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos:

- ✚ **Fichas de Observación:** descripción detallada y recolección de datos, de las cosas observadas e investigadas de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la empresa,

Técnicas de análisis de datos:

- Análisis y valoración de la información para cada variable e indicador elegido.
- Representación estadística de las variables e indicadores elegidos para el estudio: manejo tabular.
- Valoración y validación de la información a través de la comparación de la hipótesis.

- **Figura de barras:** para poder determinar el nivel de cumplimiento las actividades para cada procedimiento. Determinando así la incidencia de la gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la liquidez, a la escala de medición propuesta.
- **Figura Pastel:** para procesar el resumen de los resultados de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa.

Tabla 1: Escala de medición para evaluar el nivel de cumplimiento de los procedimientos de las cuentas por cobrar comerciales.

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
De 4.1 a 5.0	71% - 100%	Adecuado
De 3.1 a 4.0	51% - 70%	Satisfactorio
De 2.1 a 3.0	21% - 50%	Deficiente
De 0.0 a 2.0	0% - 20%	Inadecuado

Fuente: Memorándum de Control Interno de la Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Piura - Examen Especial a la Gerencia Regional de Infraestructura Período del 01.ENE.2009 al 31.DIC.2009

Donde:

- **Adecuado:** Cumple con la mayoría de procedimientos que permiten tener una seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos del componente de las cuentas por cobrar comerciales.
- **Satisfactorio:** Cumple de manera parcial los procedimientos que permiten asegurar de manera parcial la consecución de los objetivos de las cuentas por cobrar comerciales.
- **Deficiente:** Cumple de manera baja los procedimientos dando la probabilidad de lograr o no la consecución de los objetivos de las cuentas por cobrar comerciales.
- **Inadecuado:** Cumple con algunos procedimientos y no logra la consecución de los objetivos de las cuentas por cobrar comerciales.

1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Procedimientos

1. Recopilación de Información:

Se comenzó con la recolección de información, teniendo como base las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas de diferentes trabajos, tesis, y libros especializados en el tema.

2. Conocimiento de la empresa:

Para conocer las actividades de las empresas y su funcionamiento, se visitó las instalaciones de la empresa enfocándonos en el área de contabilidad; a su vez, se entrevistó al gerente y al contador de la empresa, para que nos pueda dar un informe breve de la empresa.

3. Elaboración de los instrumentos de medición:

Teniendo el conocimiento de las actividades de la empresa en el área de contabilidad, se procedió a elaborar instrumentos que permitan medir la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, según los procesos indicados (selección de clientes, aprobación de créditos, proceso de cobranza, procedimiento de cartera morosa de clientes).

4. Recolección de Información:

Para la recolección de información, se aplicaron los instrumentos de medición al área de contabilidad y al contador de la empresa.

5. Procesamiento de Información a través de cuadros, gráficos de barras y grafico de pastel:

Se procedió a elaborar cuadros resumen de acuerdo a la información que se recolecto, se asignó pesos de acuerdo al indicador, para obtener de manera porcentual el nivel de cumplimiento de las actividades del área de contabilidad de la empresa. Al finalizar se hizo un cuadro resumen de todos los valores porcentuales de las actividades analizadas, y se asignó un gráfico estadístico de pastel

6. Análisis de los resultados según la hipótesis planteada:

La información recolectada en la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L durante el periodo Enero- Diciembre 2016, fue relacionada con los antecedentes y bases teóricas.

7. Realización de conclusiones y recomendaciones:

Para realización de conclusiones y recomendaciones, se resumió toda la información procesada a lo largo del presente trabajo de investigación.

Posteriormente estas conclusiones se elaboran las recomendaciones que se espera puedan implementarse en la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, para su mejora.

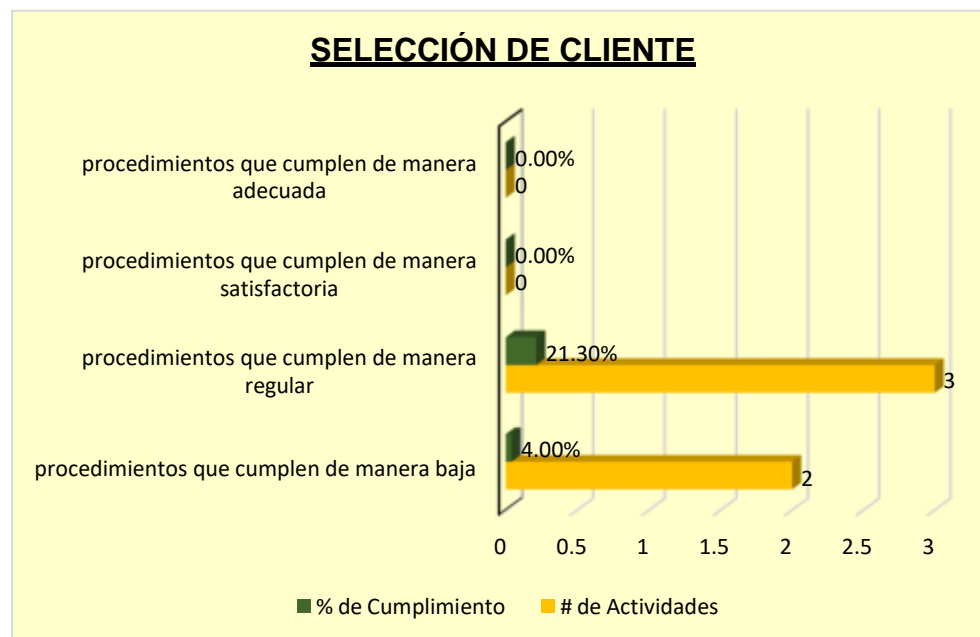
CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Tabla 2: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE CLIENTES

	Valor Porcentual	Promedio (%)	# de Actividades	% de Cumplimiento
procedimientos que cumplen de manera inadecuada	0% - 20%	10%	2	4.00%
procedimientos que cumplen de manera deficiente	21% - 50%	36%	3	21.3%
procedimientos que cumplen de manera satisfactoria	51% - 70%	61%	0	0.00%
procedimientos que cumplen de manera adecuada	71% - 100%	86%	0	0.00%
		TOTAL	5	

Porcentaje de cumplimiento	25.30%	Deficiente
-----------------------------------	---------------	-------------------

Figura 1: Nivel de cumplimiento del proceso de selección de clientes



Fuente: Elaboración Propia

Nota:

El nivel de cumplimiento del proceso de selección de clientes de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L. Solo cuenta con 25.30%. Esto se debe a que la empresa no cuenta con un sistema apropiado para poder evaluar el nivel crediticio, ni tampoco cumple con los requisitos básicos para poder realizar una evaluación crediticia apropiada. El valor promedio es considerado para el procedimiento de resultados.

Tabla 3: PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN APROBACIÓN DE CRÉDITOS

	Valor Porcentual	Promedio (%)	# de Actividades	% de Cumplimiento
procedimientos que cumplen de manera inadecuada	0% - 20%	10%	3	10.00%
procedimientos que cumplen de manera deficiente	21% - 50%	36%	0	0.0%
procedimientos que cumplen de manera satisfactoria	51% - 70%	61%	0	0.00%
procedimientos que cumplen de manera adecuada	71% - 100%	86%	0	0.00%
		TOTAL	3	

Porcentaje de cumplimiento	10.00%	Inadecuado
-----------------------------------	---------------	-------------------

Figura 2: Nivel de cumplimiento del proceso aprobación de créditos



Fuente: Elaboración Propia

Nota:

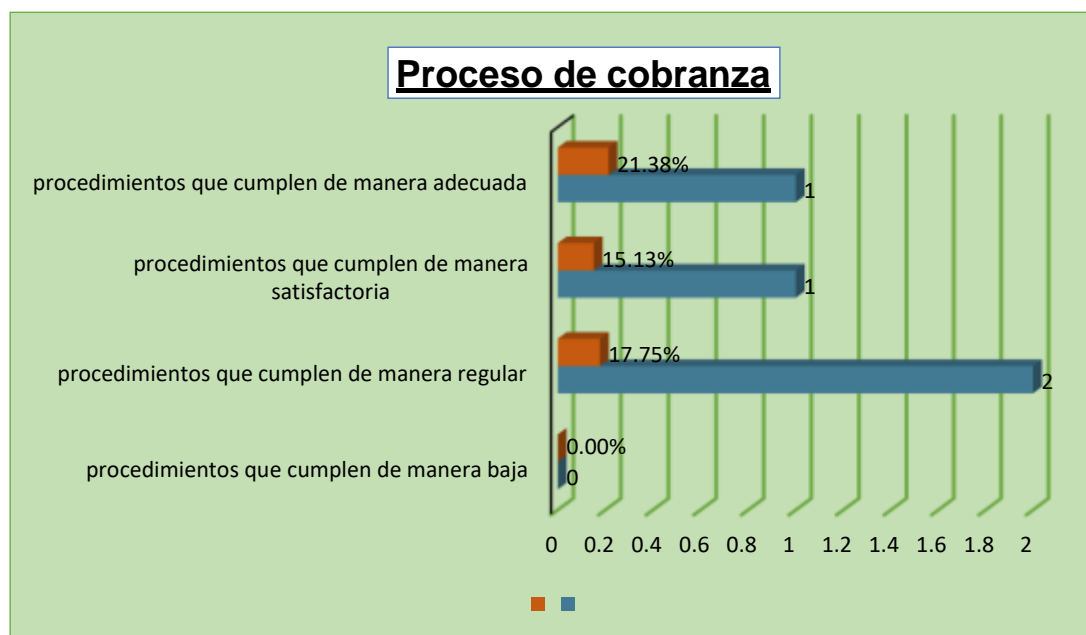
La empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L cuenta con un nivel de cumplimiento de 10% en el proceso de aprobación de créditos. Este resultado se debe a que la empresa no cuenta con un documento impreso donde se establezcan las normas, plazos y la manera de términos de pago para otorgar créditos y a la vez una evaluación exigente mediante un comité de créditos. El valor promedio es considerado para el procedimiento de resultados.

Tabla 4: PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

	Valor Porcentual	Promedio (%)	# de Actividades	% de Cumplimiento
procedimientos que cumplen de manera inadecuada	0% - 20%	10%	0	0.00%
procedimientos que cumplen de manera deficiente	21% - 50%	36%	2	17.75%
procedimientos que cumplen de manera satisfactoria	51% - 70%	61%	1	15.13%
procedimientos que cumplen de manera adecuada	71% - 100%	86%	1	21.38%
		TOTAL	4	

Porcentaje de cumplimiento	54.25%	SATISFACTORIO
-----------------------------------	---------------	----------------------

Figura 3: Nivel de cumplimiento del proceso cobranza



Fuente: Elaboración Propia

Nota:

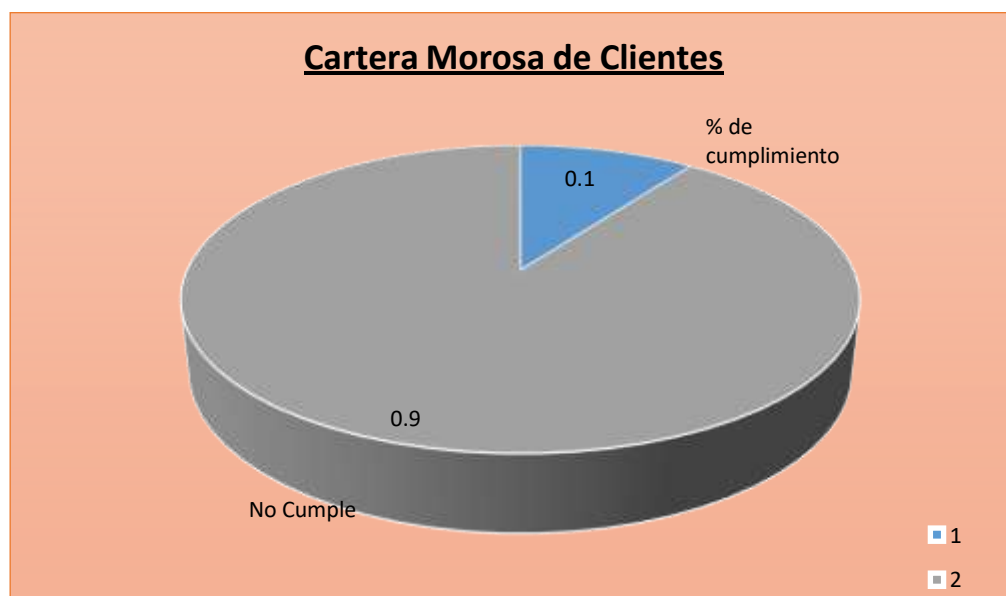
La empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L. posee un nivel de cumplimiento de 54.25 % en el procedimiento administrativo de cobranza. Este resultado se debe a que la empresa cuando un cliente se encuentra atrasado en sus facturas empiezan a visitarlo y a la vez con llamadas cada 15 días, pero al ver que no hay reacción de parte de la empresa contratante se realiza una carta notarial con copia a Coimolache y por finalizado se usa el correo electrónico que es el recurso más fuerte que tiene la empresa para poder recuperar las facturas impagas, teniendo un resultado satisfactorio; y así realizar más eficaz el trabajo de cobranza. El valor promedio es considerado para el procedimiento de resultados.

Tabla 5: PROCEDIMIENTO DE CARTERA MOROSA DE CLIENTES

	Valor Porcentual	Promedio (%)	# de Actividades	% de Cumplimiento
procedimientos que cumplen de manera inadecuada	0% - 20%	10%	2	10.00%
procedimientos que cumplen de manera deficiente	21% - 50%	36%	0	0.00%
procedimientos que cumplen de manera satisfactoria	51% - 70%	61%	0	0.00%
procedimientos que cumplen de manera adecuada	71% - 100%	86%	0	0.00%
		TOTAL	2	

Porcentaje de cumplimiento	10.00%	Inadecuada
-----------------------------------	---------------	-------------------

Figura 4: Nivel de cumplimiento de cartera morosa de clientes



Fuente: Elaboración Propia

Nota:

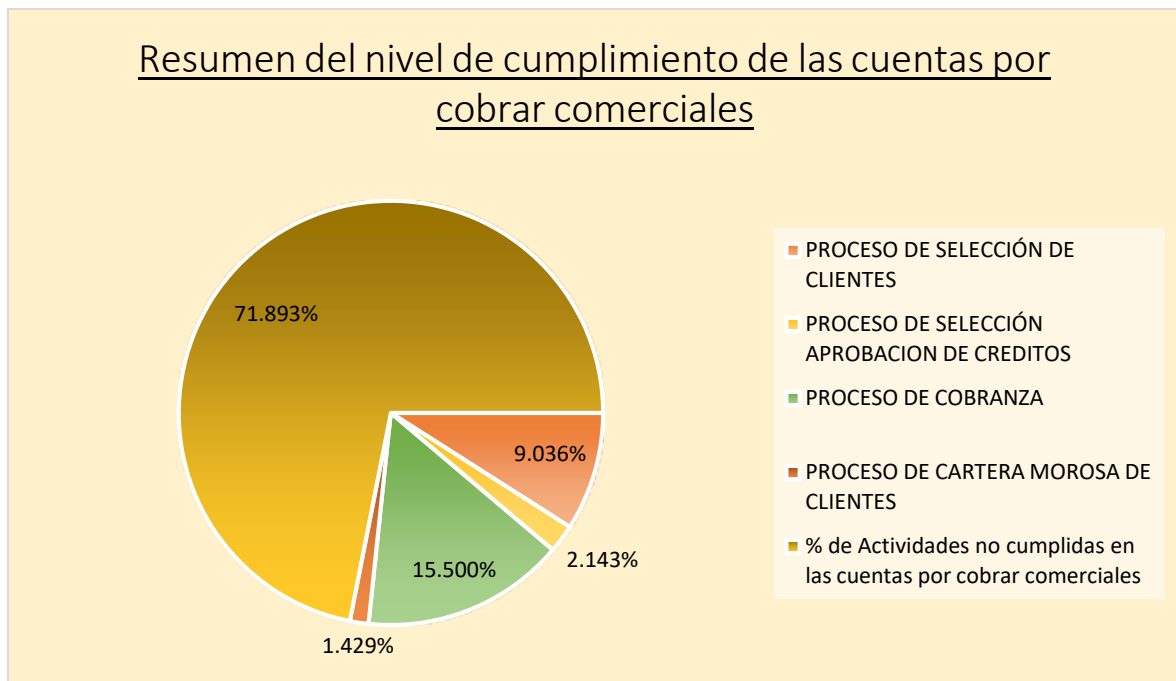
Tal como se muestra al evaluar el procedimiento de las actividades de la cartera morosa de clientes, se observó que no existen formatos de conteo de los clientes morosos, tampoco un cronograma que les permita establecer fechas de pago, no tenían un control adecuado que se pueda evidenciar el seguimiento correspondiente de 10%. El valor promedio es considerado para el procedimiento de resultados.

Tabla 6: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

Nivel de cumplimientos	% cumplimiento	Total de Actividades	Asignación de peso (Importancia)
PROCESO DE SELECCIÓN DE CLIENTES	25.30%	5	35.71%
PROCESO DE SELECCIÓN APROBACION DE CREDITOS	10.00%	3	21.43%
PROCESO DE COBRANZA	54.25%	4	28.57%
PROCESO DE CARTERA MOROSA DE CLIENTES	10.00%	2	14.29%
TOTALES		14	100%

Nivel de cumplimientos	% cumplimiento	Total de Actividades	Asignación de peso (Importancia)
PROCESO DE SELECCIÓN DE CLIENTES	35.71%	25.30%	9.036%
PROCESO DE SELECCIÓN APROBACION DE CREDITOS	21.43%	10.00%	2.14%
PROCESO DE COBRANZA	28.57%	54.25%	15.50%
PROCESO DE CARTERA MOROSA DE CLIENTES	14.29%	10.00%	1.43%
% de Actividades no cumplidas en las cuentas por cobrar comerciales			71.89%
TOTALES	100%		28.11%

Figura 5: Nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar comerciales



Fuente: Elaboración Propia

Nota:

Al obtener todos los resultados, de acuerdo a los 4 procesos de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L. se observa que tienen un cumplimiento de 28.11% del total de actividades de los procedimientos de las cuentas por cobrar comerciales. Esto califica a ello como deficiente, lo cual no es suficiente para la empresa, debido a que deben tener un mayor control y orden en todas las cuentas morosas, y contar con un programa adecuado para evaluar el nivel crediticio de las empresas acreedoras y a la vez manejar una cartera de clientes establecida por la empresa misma y no por la minera Coimolache; y sobre todo tener un respaldo de evaluación como es el comité de créditos y el filtro que debe pasar todas las empresas para poder ser clientes de ellos; de esta manera los riesgos que tiene la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L. disminuirían y las promesas de pago que se obtienen de los clientes se realizarían con mayor cumplimiento.

Tabla 7: LIQUIDEZ

RATIOS DE LIQUIDEZ							
	Liquidez general o razón corriente		Liquidez Prueba ácida.			Liquidez Capital de Trabajo	
FORMULA	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$		$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$			$\frac{\text{Cap. Trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{\text{Cap. Trabajo}}$	
AÑO 2016	Activo corriente =	S/.938,290.34	Activo corriente	Inventarios	Pasivo Corriente	Activo corriente =	S/.938,290.34
	Pasivo Corriente =	S/.514,585.24	S/.938,290.34	S/.473,629.73	S/.514,585.24	Pasivo Corriente =	S/.514,585.24
RESULTADO	1.82		0.90			423705.10	

Fuente: Estado de Situación Financiera de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L

Tabla 8: RELACIÓN DE VARIABLES

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	RATIOS DE LIQUIDEZ		
	Liquidez general o razón corriente	Liquidez Prueba ácida.	Liquidez Capital de trabajo.
28.11%	1.82	0.90	423705.10

Nota:

La gestión de cuentas por cobrar comerciales registra un 28.11% de nivel de cumplimiento según las 4 actividades evaluadas; obteniendo así una liquidez adecuada, pero que se debería tener un mayor énfasis en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, para tener un aumento en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, de esta manera se tendría una variación para poder alcanzar una liquidez más óptima.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Medina (2009), Las desviaciones o errores de la gestión de cuentas por cobrar pueden ser corregidos, pues afirma que, mediante un manual de políticas y procedimientos, asimilado por los trabajadores de la empresa, se logra un funcionamiento efectivo de gestión de cuentas por cobrar, disminuyendo a su vez, los errores en esta actividad. Sin embargo, en la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Como podemos darnos cuenta la problemática que existe en el área de crédito y cobranza es por falta de un adecuado nivel de procedimientos, es decir, no están definidos los procesos relacionados con las ventas y créditos , producto de ello, son constantes los errores haciendo que el funcionamiento de gestión de cuentas por cobrar sea inadecuado, representado un 28.11% de nivel de cumplimiento de todos los procedimientos evaluadas en la empresa. Otra situación a considerar el proceso de selección al cliente, si bien es cierto lo que debe dejarse de lado, son las “amistades” con los clientes, pues esto nunca va generar una relación comercial sana ya que va a ser motivo de que sean permisibles muchas situaciones que tengan que ver con los plazos de pago. En un negocio las amistades, no deben ser mezcladas con la relación comercial.

Según López y Posilgua (2011), la ausencia de un mal manual, afecta a la toma física de mercadería, pero en nuestro proceso de aprobación de créditos el resultado demuestra que la falta de corrección de nuestro stock, afectan a las cuentas por cobrar comerciales, así como también a la liquidez. La falta de este proceso en la gestión de cuentas por cobrar generaría la pérdida de clientes, por tanto, no han sido concientizados sobre la importancia de tener una adecuada gestión de cuentas por cobrar, y su impacto en la liquidez en el desarrollo de las actividades de la empresa.

En la Cartera morosa de clientes, para que la empresa tenga una buena liquidez, sus cuentas por cobrar no deben tener una antigüedad mayor a los 90 días, es decir se deben cobrar dentro del plazo de crédito establecido o en un periodo considerable, de lo contrario es muy probable que nuestras ventas realmente ya no nos generen una utilidad y nuestro flujo de efectivo sea muy bajo para poder solventar las obligaciones contraídas. El verdadero problema se presenta cuando el cliente no realiza el pago, y aunque se les hacen llamadas de manera regular, visitas, notificaciones por escrito y pocas veces se hace envió de correos realmente el cliente nos da una fecha compromiso para el mismo, generando así que su adeudo vaya incrementándose debido a la acumulación de vencimientos de las facturas.

Por otro lado, a través de los resultados obtenidos, se observa que en la empresa no existen los procesos de cuentas por cobrar comerciales como: selección de cliente, aprobación de créditos, cartera morosa de clientes, o no se tiene conocimiento de la importancia de éstos para la empresa. En el proceso de cobranza, se muestra que la empresa de manera empírica, aplica algunas actividades para controlar la gestión de la empresa; obteniendo resultados de 54.25% respectivamente.

Las actividades realizadas durante los diversos procesos de las cuentas por cobrar, a pesar de no encontrarse formalizadas en manuales de procedimientos, han permitido llevar un control de gestión, enfocándose en el proceso de cobranza, soportan las deficiencias de gestión de cuentas por cobrar, haciendo que la empresa pueda desarrollar sus actividades diarias, pero con un alto riesgo de contingencias futuras.

Con lo antes mencionado, podemos demostrar que la hipótesis se confirma, debido a que la deficiencia de una gestión de las cuentas por cobrar comerciales trae consigo contingencias económicas para la empresa como es la liquidez. Esta investigación servirá para que la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, se concientice a tener una adecuada gestión de cuentas por cobrar y mejore sus evaluaciones crediticias la cual no sólo constituye un buen pilar para la empresa si no que al recuperar las cuentas por cobrar esta serviría para la toma de decisiones y objetivos futuros planteados por la empresa y de esta manera seguir capitalizándose.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación, luego de una evaluación, se concluye en lo siguiente:

1. De la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la mala gestión de cuentas por cobrar comerciales, ocasionan disminución en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L.
2. La evaluación del procedimiento administrativo de selección de cliente, da un resultado de manera deficiente (25.30%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado del cumplimiento. La empresa en el proceso de selección de clientes no ha desarrollado un sistema apropiado para evaluar un nivel crediticio, además le falta desarrollar actividades como tener establecido un archivo o documentos con los datos de sus clientes, y una base de datos consolidada de sus mejores clientes; de esta manera se obtuvo una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, analizando nuestro trabajo de investigación hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez ,porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor por lo tanto la empresa debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.
3. La evaluación del procedimiento administrativo de aprobación de créditos, da un resultado inadecuado de 10.00%; comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, debido a que en los indicadores se determinó que cumplen de manera baja en las actividades evaluadas; sin embargo, la debilidad más fuerte que se detecto es que no pasan por un comité de créditos, lo cual les ayudaría a respaldar su cartera de clientes, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez ,porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.
4. La evaluación del procedimiento de cobranza, da un resultado de satisfactorio (54.25%); comprobando que se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, ya que la empresa utiliza los canales de comunicación (llamadas, correos electrónicos), y a la vez carta notarial a la empresa morosa para que tenga una reacción , obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es

suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, analizando hemos podido determinar que la hipótesis se cumple, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor ,en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

5. La evaluación del procedimiento administrativo de cartera morosa de clientes, da un resultado inadecuado (10%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, debido a que la empresa no tiene establecido documentos de la relación de clientes morosos, además se pudo evidenciar que los correos electrónicos enviados no estaban disponibles en el momento que se hizo la recolección de datos donde les permita saber la cantidad de cuentas morosas que cuenta la empresa y el orden cronológico de cada cuenta morosa, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que la hipótesis se cumple ya que mejor gestión de cuentas por cobrar comerciales mayor liquidez para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.
6. Después de aplicar las fichas de observación a la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, para evaluar el efecto de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó, que la gestión de las cuentas por cobrar., tiene una valoración de 28.11% del nivel de cumplimiento, correspondiéndole una calificación deficiente, dicha calificación se debió a fallas encontradas en los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa; obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/.423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, donde hemos podido determinar que la hipótesis planteada se cumple, porque mejor gestión de cuentas por cobrar mayor sería su liquidez para la empresa cumpliendo así sus objetivos futuros.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el estudio se establecen las siguientes recomendaciones:

1. En la medida se debe considerar que la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L debe hacer un estudio y seguimiento riguroso a la gestión de las cuentas por cobrar comerciales para mejorar la liquidez.
2. Para realizar adecuadamente la gestión de cuentas por cobrar comerciales en el proceso de selección de clientes se debe establecer un formato y/o archivos, donde se detalle los datos del cliente; también, la empresa debe realizar la misma evaluación a todos sus clientes.
3. Para poder realizar un adecuado procedimiento de aprobación de créditos la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., necesita implementar un comité de créditos y de esta manera se refuerza su cartera de clientes.
4. Para poder realizar adecuadamente la gestión de cuentas por cobrar es necesario establecer mecanismos de control y evaluación para mejorar la ejecución de cobranzas; y tener en cuenta en todas las dimensiones, estas medidas nos permitirán mejorar la comunicación con el cliente lo cual tendrá un mejor efecto en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L.
5. Para ejecutar un adecuado procedimiento de cartera morosa de clientes la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., debería tener un mejor cronograma de pagos donde le permita ver las fechas de pago de los clientes morosos, ya que así ayudaría a mejorar en las cuentas por cobrar para que la empresa aumente su liquidez.
6. La empresa debe de cumplir con todos los procesos administrativos de las cuentas por cobrar comerciales para que tenga un buen resultado en la liquidez.
7. Tomar en cuenta las limitaciones de los recursos (humanos, materiales y financieros) para el alcance de las metas de las cuentas por cobrar en las empresas, así como se recomienda para llegar a ser competitivos, implementar programas de capacitación y entrenamiento para actualizar los métodos de trabajo en las actividades de cobranza. Es importante establecer un sistema de comunicación e información eficaz para el personal encargado del proceso de clientes morosos, así como también, la empresa debe tener un manual de procedimientos para mejorar sus cuentas por cobrar comerciales como mecanismo de control interno.

REFERENCIAS

- Apaza, M. (2014). *Finanzas para contadores aplicado a la gestión Empresarial*. Lima: Pacífico Editores.
- Aguilar, V. (2013). *Gestiona de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C- año 2012*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú.
- Bernstein, L. (2012). *Fundamentos de analisis financieros*. España: Mc-Graw-Hill.
- CharlesT,Horngren; Harrinson J, W, y Suzanne Oliver,M (2010). *Contabilidad.Brazil: Prentice Hall*.
- Crisólogo, L. y Romero, V.(2016). *Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos de cuentas por cobrar en el área de Créditos y Cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Carrocerías y Estructuras Metálicas Flores S.A.C en El Milagro, Huanchaco, periodo 2014-2015* .Trujillo- Perú.
- González,A y Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San 2011*. Universidad Nacional Experimental De Guayana, Guayana, Venezuela.
- Loyola, C. (2016). *Gestion de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*. Trujillo- Perú.
- Maicelo , A. y Rodríguez, G. (2013). *Gestiona de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de huacho*. Lima-Peru.
- Medina, A (2009). *Contabilidad financiera*. Mexico: McGraw-Hillz
- Perez, H. (2015). *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Morí E.I.R.L*. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto-Perú.
- Revista Economipedia (2016). *Liquidez*. Perú (pag,8)
- Torres, J y Avelino, M (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar CIA L.T.D.A*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador- Ecuador.
- Tirado ,G (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de calzado Fadicalza*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato- Ecuador.

Vasquez, L y Vega, E. (2016). Gestion de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. *Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo-Perú.*

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Problema	Hipótesis	Variables	Objetivos	Diseño de la Investigación
<p><u>Formulación del problema:</u></p> <p>¿Cómo incide la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca 2016?</p>	<p><u>Hipótesis General:</u></p> <p>Existe una incidencia directa entre la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Múltiples Cielo Azul E.I.R.L.</p>	<p><u>Variable:</u></p> <p><u>Dependiente</u></p> <p>Liquidez.</p> <p><u>Independiente</u></p> <p>Gestión de las cuenta por cobrar comerciales</p>	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>Analizar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, de la ciudad de Cajamarca, año 2016.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar del procedimiento de selección de clientes en la liquidez de la empresa de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul. 	<p><u>Unidad de Estudio</u></p> <p>Estado de situación financiera 2016.</p> <p><u>Diseño de la Investigación:</u></p> <p>No experimental – Explicativa - transversal</p> <p><u>Instrumento de recojo de datos:</u></p> <p>Fichas de observación</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar del procedimiento de aprobación de créditos a los clientes en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul. ○ Analizar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar del procedimiento de cobranzas de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul. ○ Analizar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar del procedimiento administrativo de reporte de la cartera morosa de clientes en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul. 	
--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">○ Analizar el nivel de la liquidez de la empresa a través de ratios.	
--	--	--	--	--

ANEXO 2

FICHAS DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DE CLIENTES DE LAS CUENTAS POR COBRAR
COMERCIALES

PERIODO Del 01-ENE-2016 al 31-Dic-16 ÁREA contabilidad
VISITA N° 1

PROCEDIMIENTOS	0% - 20%	21% - 50%	51% - 70%	71% - 100%	OBSERVACIONES
	Cumple de manera baja	Cumple de manera regular	Cumple de manera satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE CLIENTES					
Nivel de cumplimiento del proceso de evaluación crediticia de la empresa solicitante.		√			La empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L. No cuenta con los procedimientos para poder evaluar el nivel crediticio de la empresa que van a brindar el servicio.
Nivel de cumplimiento de Evaluación del perfil crediticio general del cliente.		√			La empresa no cumple con los requisitos básicos de evaluación para todos los clientes
Nivel de cumplimiento de Capacidad financiera de pago		√			La empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, no toma en cuenta el nivel de ventas para todas las empresa contratante; y la cantidad de trabajadores para evaluar sus ingresos.
Nivel de cumplimiento de Proceso de elaboración de cartera de clientes.	√				No cuenta con una cartera de clientes, para poder así evaluar cuales son sus clientes principales de su entidad.
Nivel de cumplimiento de proceso de selección y evaluación de clientes.	√				No cuenta con un proceso de selección y evaluación de clientes.

ESCALA DE MEDICIÓN

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
4.1 a 5.0	71% - 100%	Adecuado
3.1 a 4.0	51% - 70%	Satisfactorio
2.1 a 3.0	21% - 50%	Deficiente
0.0 a 2.0	0% - 20%	Inadecuado

Fuente: Memorándum de Control Interno de la Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Piura - Examen Especial a la Gerencia Regional de Infraestructura período del 01.ENE.2009 al 31.DIC.2009

ANEXO 3

FICHAS DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL PROCESO APROBACIÓN DE CRÉDITOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR
COMERCIALES

PERIODO Del 01-ENE-2016 al 31-Dic-16 ÁREA contabilidad
VISITA N° 2

PROCEDIMIENTOS	0% - 20%	21% - 50%	51% - 70%	71% - 100%	OBSERVACIONES
	Cumple de manera baja	Cumple de manera regular	Cumple de manera satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	
PROCEDIMIENTO DE APROBACION DE CREDITOS					
Nivel de cumplimiento de evaluación de créditos.	√				El proceso de aprobación de créditos a las empresas Servicios Multiples Cielo Azul E.I.R.L, es deficiente. No cuenta con una evaluación exigente, carece de un comite de créditos y un filtro apropiado para evaluar la empresa contratante.
Nivel de cumplimiento de determinación de los responsables de la aprobación de créditos.	√				
Nivel de cumplimiento de términos de pago.	√				

ESCALA DE MEDICIÓN

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
4.1 a 5.0	71% - 100%	Adecuado
3.1 a 4.0	51% - 70%	Satisfactorio
2.1 a 3.0	21% - 50%	Deficiente
0.0 a 2.0	0% - 20%	Inadecuado

Fuente: Memorándum de Control Interno de la Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Piura - Examen Especial a la Gerencia Regional de Infraestructura período del 01.ENE.2009 al 31.DIC.2009

ANEXO 4

FICHAS DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL PROCESO COBRANZA DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

PERIODO Del 01-ENE-2016 al 31-Dic-16 ÁREA contabilidad
VISITA N° 5

PROCEDIMIENTOS	0% - 20%	21% - 50%	51% - 70%	71% - 100%	OBSERVACIONES
	Cumple de manera baja	Cumple de manera regular	Cumple de manera satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	
PROCEDIMIENTO DE COBRANZA					
Nivel de cumplimiento de Notificación por escrito			√		La empresa Servicios Multiples Cielo Azul E.I.R.L en sus procedimientos de cobranza, deben mejorarse a fin de buscar un nivel de cumplimiento adecuado y de alto impacto.
Nivel del cumplimiento de Llamadas telefónicas.		√			
Nivel del cumplimiento de Visitas personales		√			
Nivel de cumplimiento de Correos electrónicas				√	

ESCALA DE MEDICIÓN

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
4.1 a 5.0	71% - 100%	Adecuado
3.1 a 4.0	51% - 70%	Satisfactorio
2.1 a 3.0	21% - 50%	Deficiente
0.0 a 2.0	0% - 20%	Inadecuado

Fuente: Memorándum de Control Interno de la Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Piura - Examen Especial a la Gerencia Regional de Infraestructura período del 01.ENE.2009 al 31.DIC.2009

ANEXO 5

FICHAS DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL PROCESO CARTERA MOROSA DE CLIENTES DE LAS CUENTAS POR COBRAR
COMERCIALES

PERIODO Del 01-ENE-2016 al 31-Dic-16 ÁREA contabilidad
VISITA N° 6

PROCEDIMIENTOS	0% - 20%	21% - 50%	51% - 70%	71% - 100%	OBSERVACIONES
	Cumple de manera baja	Cumple de manera regular	Cumple de manera satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	
PROCEDIMIENTO DE CARTERA MOROSA DE CLIENTES					
Nivel de cumplimiento de resumen de clientes por rango de deuda.	√				En la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, se observo que no cuentan con documentación en orden para evaluar la cartera morosa de clientes y no tienen un control adecuado que se pueda evidenciar el seguimiento correspondiente.
Nivel de cumplimiento de resumen de clientes por rango de meses de deuda.	√				

ESCALA DE MEDICIÓN

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
4.1 a 5.0	71% - 100%	Adecuado
3.1 a 4.0	51% - 70%	Satisfactorio
2.1 a 3.0	21% - 50%	Deficiente
0.0 a 2.0	0% - 20%	Inadecuado

Fuente: Memorándum de Control Interno de la Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Piura - Examen Especial a la Gerencia Regional de Infraestructura Período del 01.ENE.2009 al 31.DIC.2009

ANEXO 6

FICHAS DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR LA LIQUIDEZ

RATIOS DE LIQUIDEZ							
	Liquidez general o razón corriente		Liquidez Prueba ácida.			Liquidez Capital de Trabajo	
FORMULA	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$		$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$			$\frac{\text{Cap. Trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	
AÑO 2016	Activo corriente =	S/.938,290.34	Activo corriente	Inventarios	Pasivo Corriente	Activo corriente =	S/.938,290.34
	Pasivo Corriente =	S/.514,585.24	S/.938,290.34	S/.473,629.73	S/.514,585.24	Pasivo Corriente =	S/.514,585.24
RESULTADO	1.82		0.90			423,705.10	

ANEXO 7

SERV MULT CIELO AZUL EIRL

R.U.C 20491631342

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

* SOLES *

CTA		ACTIVOS	CTA		PASIVOS Y PATRIMONIO	
		ACTIVOS CORRIENTES			PASIVOS CORRIENTES	
10		Efectivo y Equivalentes de Efectivo	122,376.77	45	Obligaciones Financieras	28,755.90
12		Cuentas por Cobrar Comerciales	342,283.84	43	Cuentas por Pagar Comerciales	483,177.34
28		Existencias	473,629.73	4539	Otras Cuentas por Pagar	2,652.00
		TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	938,290.34		TOTAL PASIVOS CORRIENTES	514,585.24
		ACTIVOS NO CORRIENTES			PASIVOS NO CORRIENTES	
33		Inmuebles, Maquinaria y Equipo	245,792.27		PATRIMONIO NETO	
		TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	245,792.27	50	Capital	21,870.00
				59	Resultados Acumulados	551,641.16
				89	RESULTADO DEL EJERCICIO	95,986.21
					Total Patrimonio Neto Atribuible a la Matriz	669,497.37
		TOTAL ACTIVOS	1,184,082.61		TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	1,184,082.61

ANEXO 8

Formato 3.3 Libro de Inventarios y Balances - Detalle del Saldo de la Cuenta 12 - Clientes
 Periodo DICIEMBRE DE 2016
 RUC 20491631342
 Razon Social SERVICIOS MÚLTIPLES CIELO AZUL E.I.R.L
 Expresado en SOLES

DOCUMENTO IDENTIDAD*		***APellidos y Nombres, Denominación****		Monto Cuenta	Fecha Comp			
TIPO	NUMERO	O Razon Social		Por Cobrar	Pago	TIP.ANEX	ANEXO	CUENTA
6	20570607350	GOLD OF DRILLING SAC	FT 001-468	S/. -0.02	01/01/16	C	20570607350	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1001	S/. 5,610.61	26/01/16	C	20140688640	121202
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1002	S/. 303.79	26/02/16	C	20140688640	121202
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1003	S/. 39.53	26/03/16	C	20140688640	121202
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1004	S/. -195.16	27/04/16	C	20140688640	121202
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1005	S/. 2,185.43	27/05/16	C	20140688640	121202
6	20570607350	GOLD OF DRILLING SAC	FT 001-1292	S/. 1,897.47	27/05/16	C	20570607350	121201
6	20600509170	CONSORCIO HNOS DIAZ	FT 001-1297	S/. 5,494.26	31/05/16	C	20600509170	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1006	S/. -156.93	27/06/16	C	20140688640	121202
6	20600509170	CONSORCIO HNOS DIAZ	FT 001-1306	S/. 242.09	30/06/16	C	20600509170	121201
6	20570607350	GOLD OF DRILLING SAC	FT 001-1305	S/. 941.97	30/06/16	C	20570607350	121201
6	20495994636	SERVICIOS COIMOLACHE SRL	FT 001-1303	S/. 1,233.10	30/06/16	C	20495994636	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1007	S/. -62.31	27/07/16	C	20140688640	121202
6	20495994636	SERVICIOS COIMOLACHE SRL	FT 001-1315	S/. 981.32	31/07/16	C	20495994636	121201
6	20570607350	GOLD OF DRILLING SAC	FT 001-1316	S/. 1,903.34	31/07/16	C	20570607350	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1008	S/. 2,140.44	26/08/16	C	20140688640	121202
6	20431080002	S.G. NATCLAR SAC	FT 001-001335	S/. 520.38	31/08/16	C	20431080002	121201
6	20495994636	SERVICIOS COIMOLACHE SRL	FT 001-001326	S/. 1,086.14	31/08/16	C	20495994636	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1010	S/. 6,772.06	27/09/16	C	20140688640	121202

6	20477478728	CHAYZA SAC	FT 001-1344	S/. 2,164.71	30/09/16	C	20477478728	121201
6	20495994636	SERVICIOS COIMOLACHE SRL	FT 001-1341	S/. 1,051.20	30/09/16	C	20495994636	121201
6	20601080771	CONSORCIO G & D CHUGUR SRL	FT 001-1353	S/. 24,627.02	18/10/16	C	20601080771	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1011	S/. 6,543.87	26/10/16	C	20140688640	121202
6	20431080002	S.G. NATCLAR SAC	FT 001-1361	S/. 297.36	31/10/16	C	20431080002	121201
6	20477478728	CHAYZA SAC	FT 001-1359	S/. 2,298.64	31/10/16	C	20477478728	121201
6	20495994636	SERVICIOS COIMOLACHE SRL	FT 001-1357	S/. 1,207.14	31/10/16	C	20495994636	121201
6	20601203384	CONSORCIO TIWINZA CHUGUR	FT 001-1360	S/. 3,749.92	31/10/16	C	20601203384	121201
6	20100266874	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT 001-1367	S/. 168.62	08/11/16	C	20100266874	121201
6	-1374569605	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT 001-1368	S/. 337.06	08/11/16	C	20100266874	121201
6	-1374569604	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT 001-1369	S/. 1,252.22	08/11/16	C	20100266874	121201
6	-1374569603	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT 001-1370	S/. 479.77	08/11/16	C	20100266874	121201
6	20601080771	CONSORCIO G & D CHUGUR SRL	FT 001-1371	S/. 10,760.35	08/11/16	C	20601080771	121201
6	20414868216	PROGRAMA SUBSECTORIAL DE IRRIGAC	FT 001-1372	S/. 3,000.00	12/11/16	C	20414868216	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 0002-1015	S/. 7,922.92	26/11/16	C	20140688640	121202
6	20495994636	SERVICIOS COIMOLACHE SRL	FT 001-1375	S/. 1,168.20	26/11/16	C	20495994636	121201
6	20266777184	MEGAPACK TRADINK SAC	FT 001-1385	S/. 3,918.78	30/11/16	C	20266777184	121201
6	20266777184	MEGAPACK TRADINK SAC	FT 001-1386	S/. 3,354.74	30/11/16	C	20266777184	121201
6	20431080002	S.G. NATCLAR SAC	FT 001-1380	S/. 265.50	30/11/16	C	20431080002	121201
6	20477478728	CHAYZA SAC	FT 001-1378	S/. 2,247.31	30/11/16	C	20477478728	121201
6	20570607350	GOLD OF DRILLING SAC	FT 001-1377	S/. 28,122.94	30/11/16	C	20570607350	121201
6	20601080771	CONSORCIO G & D CHUGUR SRL	FT 001-1384	S/. 14,940.83	30/11/16	C	20601080771	121201
6	20100266874	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT 001-1388	S/. 402.97	15/12/16	C	20100266874	121201
6	20100266874	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT 001-1389	S/. 572.89	15/12/16	C	20100266874	121201
6	20507828915	GOLDFIELS LA CIMA SA	FT 001-1390	S/. 10,450.08	16/12/16	C	20507828915	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 002-1016	S/. 7,939.09	22/12/16	C	20140688640	121202
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 001-1393	S/. 112,058.82	22/12/16	C	20140688640	121201
6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT 001-1394	S/. 8,095.98	22/12/16	C	20140688640	121201

6	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	FT	001-1395	S/. 14,956.17	22/12/16	C	20140688640	121201
6	20529420049	GRUPO ALVICOM TRADING S.R.L	FT	001-1391	S/. 201.78	22/12/16	C	20529420049	121201
6	20100266874	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT	001-1397	S/. 212.40	27/12/16	C	20100266874	121201
6	20100266874	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT	001-1398	S/. 525.10	27/12/16	C	20100266874	121201
6	20100266874	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT	001-1401	S/. 305.03	27/12/16	C	20100266874	121201
6	20100266874	BUENAVENTURA INGENIEROS SA	FT	001-1402	S/. 63.13	27/12/16	C	20100266874	121201
6	20529651105	CONSORCIO VIRGEN DE FATIMA - CHUG	FT	001-1403	S/. 248.39	27/12/16	C	20529651105	121201
6	20570607350	GOLD OF DRILLING SAC	FT	001-1404	S/. 12,296.19	28/12/16	C	20570607350	121201
6	20431080002	S.G. NATCLAR SAC	FT	001-1407	S/. 201.78	31/12/16	C	20431080002	121201
6	20477478728	CHAYZA SAC	FT	0001-1409	S/. 1,618.37	31/12/16	C	20477478728	121201
6	20495994636	SERVICIOS COIMOLACHE SRL	FT	0001-1408	S/. 1,207.14	31/12/16	C	20495994636	121201
6	20507828915	GOLDFIELS LA CIMA SA	FT	0001-1412	S/. 9,239.40	31/12/16	C	20507828915	121201
6	20600776771	CONSORCIO GUEVARA ALARCON	FT	001-1410	S/. 1,780.03	31/12/16	C	20600776771	121201
6	20601080771	CONSORCIO G & D CHUGUR SRL	FT	001-1411	S/. 9,092.49	31/12/16	C	20601080771	121201
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES					S/. 342,283.84				