



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

Autores:

Br. Denny Enjhiber Chacón Jara
Br. Miriam Marleni Villalobos Ruíz

Asesor:

Dr. Timoteo Maza Montalvan

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

De: Miriam Marleni Villalobos Ruíz

Se lo dedico a Dios, por estar siempre presente en mi vida, no dejarme caer ante las dificultades y por permitirme culminar con éxito mi carrera profesional. Al más grande señor dedico mis metas, sueños y este trabajo.

A mis padres, por brindarme sus consejos y hacer de mí una mejor persona, a mis dos hijos que son la razón de mi vida y a mi amado esposo, por todo el apoyo moral brindado, por creer y confiar en mí, el cual hicieron posible culminar con éxito mi carrera profesional. Les dedico este trabajo como nuestra de gratitud y amor.

De: Denny Enjhiber Chacón Jara

Se lo dedico a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y por darme lo principal que es la salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. Por permitirme conducir con éxito mi carrera profesional.

A mis padres y a mi esposa, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor. Les dedico este trabajo como gratitud y amor.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al señor nuestro Dios, por permitirnos llegar a esta etapa de nuestra vida, y poder cumplir un objetivo más en nuestra vida personal.

A nuestros padres les damos las gracias por ser nuestro sustento moral, ante el proceso en la universidad, con consejos que nos sirvieron de mucho para culminar esta etapa de nuestra vida.

A los dueños y jefes de la empresa, por brindarnos la información, documentos, conocimientos y permisos para entrar a sus instalaciones a aplicar los procedimientos de nuestra investigación.

A nuestros asesores, por su asesoramiento íntegro y eficaz, como también las guías y pautas para realizar nuestro proceso de investigación.

Los autores

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS	49
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnicas de investigación.	21
Tabla 2. Instrumento de investigación	22
Tabla 3. Prueba de confiabilidad	23
Tabla 4. Operacionalización de Variables.....	25
Tabla 5. Los clientes dejan alguna garantía por los créditos otorgados	27
Tabla 6. La empresa cuenta con un área de créditos y cobranza.....	27
Tabla 7. Existen contratos por escrito de los créditos otorgados	27
Tabla 8. Las políticas de crédito y cobranza son llevadas de manera verbal	28
Tabla 9. Las políticas de crédito y cobranza se encuentran aprobadas por algún documento.	28
Tabla 10. La empresa evalúa a los clientes antes de otorgar un crédito en el sistema	28
Tabla 11. La empresa cruza información de cuentas por cobrar para conciliar con sus clientes los saldos de créditos.	29
Tabla 12. Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas de cobranza, mejoraría la liquidez de la empresa.	29
Tabla 13. El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando crédito	29
Tabla 14. El área de contabilidad castiga de manera adecuada las cuentas incobrables	30
Tabla 15. El proceso de cobranza se realiza por medio de Envío de correos, notificaciones, llamadas continuamente a los clientes.....	30
Tabla 16. Resumen de la gestión de cuentas por cobrar.	30
Tabla 17. Extracto de clientes que accedieron al crédito	32
Tabla 18. Extracto promedio de los clientes con cartera activa, vencimiento, dudoso y por castigo de la empresa Repuestos EIRL, año 2017.....	32
Tabla 19. Extracto de la Gestión de cobranza en proceso administrativo y Pre jurídica	34
Tabla 20. Extracto de la Gestión de cobranza en proceso Judicial	34
Tabla 21. Créditos otorgados y Ventas realizadas en el año 2017	35
Tabla 22. Gestión de cobranza de enero a diciembre 2017.....	36
Tabla 23. Resumen de la cartera activa, vencida, cobranza dudosa e incobrables.....	38
Tabla 24. Resumen de la morosidad de la empresa en los 12 meses del año 2017.....	38
Tabla 25. Análisis de la aplicación de las políticas de crédito	39
Tabla 26. Análisis de la aplicación de las Políticas de cobranza	40
Tabla 27. Recuperación de cartera	41
Tabla 28. Simulación de la cartera recuperada	42
Tabla 29. Estado de situación financiera de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL	43
Tabla 30. Estado de resultado de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL	44
Tabla 31. Índice Financiero de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica de la empresa	26
Figura 2. Flujograma del proceso de otorgamiento de crédito.....	31
Figura 3. Flujograma del proceso Cobranza	33
Figura 4. Comportamiento de las cuentas por cobrar año 2017	37

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017. La realización de la investigación es tipo descriptiva, no experimental y con un diseño de corte transversal, cuya población es la Empresa Repuestos Elizabeth EIRL, la muestra está conformada por las áreas de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL. El desarrollo de la presente investigación se realizó en base a la información obtenida de las técnicas aplicadas que fueron la encuesta y el análisis documental, donde los resultados obtenidos buscan evaluar la gestión y cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza de la empresa y analizar las cuentas por cobrar, cobranza dudosa y cuentas incobrables. De acuerdo a la investigación se llegó a la siguiente conclusión que las políticas de crédito y cobranza de la empresa no han sido aplicadas, controladas y supervisadas de forma correcta la cual ha conllevado que tenga una cuenta por cobrar por el importe de S/ 553,588 cuentas incobrables castigadas y asumidas como gasto de S/ 12,100 y cobranza dudosa de S/ 69,380; teniendo una repercusión en la liquidez corriente, comparando con el año 2016, de menos S/0.06 , prueba acida de menos S/ 0.65 y capital de trabajo de menos S/ 143,612.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, Liquidez, Políticas de crédito y cobranza, Rentabilidad

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the incidence of the management of accounts receivable in the liquidity of the company Elizabeth EIRL Parts, Year 2017. The conduct of the research is descriptive, non-experimental and with a cross-sectional design, whose population is Elizabeth EIRL Parts Company, the sample is made up of the areas of the company Elizabeth EIRL Parts. The development of the present investigation was carried out based on the information obtained from the applied techniques that were the survey and the documentary analysis, where the results obtained seek to evaluate the management and compliance of the credit and collection policies of the company and analyze the accounts receivable, doubtful collection and bad accounts. According to the investigation, the following conclusion was reached that the credit and collection policies of the company have not been applied, controlled and supervised correctly, which has meant that it has an account receivable for the amount of S / 553,588, bad accounts punished and assumed as an expense of S / 12,100 and doubtful collection of S / 69,380; having an impact on the current liquidity of less S / 0.06, acid test of less S / 0.65 and working capital of less S / 143,612.

Keywords: Accounts receivable, Liquidity, Credit and collection policies, Profitability

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional las grandes corporaciones apostaron por la venta al crédito con el fin de lograr un aumento en su cartera de clientes y a su vez una mayor fluctuación de efectivo, tal es el caso de Toyota, Hyundai, entre otras grandes empresas, sin embargo, la mayoría de empresas que trabaja con este método de ventas inciden en presentar problemas respecto al retorno del efectivo o bien brindado al crédito. Es por ello que es importante y a la vez necesario que las empresas tanto internacionales, nacionales y locales tengan presente que una correcta gestión en las cuentas por cobrar basado en lineamientos y políticas de crédito, tendrá un efecto directo en la liquidez de las empresas.

Al respecto, Vásquez y Vega (2016) Mencionan que los temas de investigación referidos a la gestión de cuentas por cobrar aumentan de manera sorprendente, esto debido a la importancia que viene tomando la gestión de créditos en las organizaciones. Este tema toma importancia en las empresas puesto que en la mayoría de organizaciones que tienen este método de otorgar ventas al crédito se presentan problemas tales como: una deficiente gestión de control y políticas de crédito, una gestión inadecuada de las cuentas por cobrar. Todos estos problemas descritos anteriormente afectan de manera directa a la liquidez de las organizaciones, es por ello la importancia de realizar este tipo de investigación. (p.65).

En la actualidad en el Perú, se vive un crecimiento económico muy bueno, y esto es debido al desarrollo de las empresas y su esfuerzo de querer crecer de manera constante. Esta situación ha llevado que muchas organizaciones consideren vender al crédito a empresas que le garanticen el cobro efectivo, con el fin de seguir creciendo y tener un efectivo que puede ser recuperable a corto o largo plazo, más los intereses pactados con el cliente; de la misma manera han implementado muchas empresas una área que se encarga de gestionar los créditos y de ser el caso hasta tomar medidas legales si es que no hubiera pagado según el contrato establecido, y estas medidas se toman con el fin de no perder ese dinero y tomarlo como gasto tributariamente. Respecto a lo mencionado anteriormente Dorgeris, Yoili y Sandy (2011), mencionan que las entidades que apliquen una adecuada gestión dentro de sus empresas, garantizan conocer la

situación real y actual de la misma, para que de esta forma se tome medidas correctivas que permitan corregir estos errores en el momento oportuno. (p.49).

En la región la libertad, hay muchas empresas que no cuentan con una adecuada gestión de cobranza, y esto es debido a que no tienen capital humano eficiente, políticas de crédito y cobranza establecidas, un control permanente, entre otros factores que han empeorado su situación y su liquidez para seguir trabajando, ocasionando que muchas veces estas instituciones se endeuden con los bancos debido a la falta de liquidez o negocien la cartera de crédito para que otras entidades gestionen las cobranzas; por otro lado el diario Gestión (2018) ha comprobado que todas las empresas que apuesten por gestionar debidamente las cuentas por cobrar de su empresa, se verán menos influenciados por los prestamistas ya sean personales, bancos, financiamiento de terceros (párr,3).

En La Libertad la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, tiene más de 9 años en el mercado trujillano, comprando y vendiendo partes, piezas y accesorios para vehículos Toyota, Nissan, Hino, Mitsubishi, Hyundai entre otros, se destaca en este sector y es una de las empresas que pronostican su futuro empresarial, en el rubro auto motor debido a la posición y el gran conocimiento que se tiene en el rubro que le permitirá aumentar las ventas de manera favorable.

Por otro lado, según la actividad comercial que la empresa se dedica; las ventas que realiza son 55% al crédito; pero sin embargo en el departamento de créditos y cobranzas se observan deficiencias tales como la falta de compromiso de sus trabajadores con el cumplimiento de las políticas y objetivos de la empresa, el cual ha causado incumplimiento de metas trazadas en el plan de trabajo del área de venta; así mismo la falta de seguimiento y control en la gestión de cobranzas y exceso de aprobación de ventas al crédito por cumplir metas mensuales, genera falta de liquidez porque otorgan créditos a clientes con poca capacidad de pago, el cual tiene como efecto que la empresa no cumpla oportunamente los pasivos tales como pago a los proveedores y el cumplimiento de las planillas parte importante de la empresa. Por lo cual es importante entablar un estudio, porque constituyen parte importante en la consolidación de la información de los procesos de créditos y cobranzas y del cumplimiento de una cobranza efectiva lo que a su vez genera que el proceso de recuperación de crédito se vuelva lento,

y con probabilidades de convertirse en una cobranza dudosa originada por los créditos mal otorgados entre otros, lo que en conjunto ocasiona que la empresa, no cuente con liquidez oportuna por falta de recuperación de los créditos otorgados. Por tal motivo la empresa se ve obligada a obtener liquidez con préstamos a instituciones financieras, lo cual indica gastos financieros. De mantenerse esta situación la empresa no podrá recuperar el capital invertido en las ventas al crédito y la utilidad proyectada será menor.

Por otro lado, el trabajo se justifica porque permitirá a las empresas mejorar sus procesos de gestión de las cuentas por cobrar, con el propósito de que su liquidez sea favorable para seguir creciendo económica y financieramente. Las razones por que se toma las cuentas por cobrar como prioridad en una empresa, es que muchas organizaciones otorgan créditos con el propósito de conseguir mercado, pero el gestionarlo de manera deficiente le lleva a pérdidas que no pueden controlar, por otro lado, el tener una buena gestión tiene beneficios, como liquidez, bajo endeudamiento, máxima rentabilidad de las ventas entre otros. Por último, las limitaciones que se presenta en esta investigación es la información actualizada en las teorías y antecedentes, así como los tiempos para poder acceder a los horarios de la empresa.

Esta investigación presenta un trabajo hecho en base a las metodologías de la investigación que aportará a la empresa una base de investigación actualizada y precisa. Por otro lado, aportara esta investigación a la sociedad como base de investigación de manera teórica para futuras investigaciones que se realicen.

Para Hurtado (2017), en su investigación titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del almacén Casa Araujo – Ecuador”, con un tipo de investigación no experimental, descriptiva y de corte transversal, concluye que: Al no desarrollarse los registros diarios del almacén impidió recibir u obtener los saldos no cobrables, teniendo en cuenta lo mencionado en la NIC 37. En donde se considera un porcentaje establecido para determinar la cantidad de deudas incobrables con el fin de no contar a futuro con un activo corriente que no se pueda convertir en el corto plazo en dinero efectivo. Posterior al análisis documental realizado en base a los estados financieros se procedió a presentar los resultados de las cuentas por cobrar discriminando aquellas cuentas consideras incobrables por la empresa, considerando lo mencionado en la NIC 37 (p.60).

Según Domingo (2017), en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de caja rural de ahorro y crédito los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014-2015”, en la que concluye que: se pudo observar que la empresa viene presentando durante varios años consecutivos problemas en lo que respecta a la gestión de cuentas por cobrar, esta deficiencia ha generado problemas en lo que respecta a los resultados económicos de la empresa, según el análisis documental se pudo observar que la empresa cuenta con políticas y lineamientos de otorgamiento de crédito y cobro, sin embargo estos mismos se encuentran desfasados, y muchas de las veces con el afán de conseguir una cartera de clientes más amplia se saltean algunos de los procedimientos establecidos por la empresa. A su vez al analizar el estado de situación financiera y el estado de resultado presentando disminuciones considerables (Pp.76-77).

Por otro lado Marquina y Morales (2017), en su tesis titulada “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”, en la que concluye: Luego de haberse realizado el análisis documental a los estados financieros de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, se vio necesario aplicar fichas de observación para analizar los efectos que conlleva la gestión de las cuentas no cobradas en los resultados financieros en la que se determinó que hay deficiencia, porque no hay una correcta aplicación de los procesos de cuentas por cobrar por parte de la empresa. Las cuentas por cobrar tienen un nivel porcentual del 28.11% pero la empresa solo logra obtener un ingreso de 1.83%, esto demuestra que hay un escaso control de las cuentas por cobrar (p.80).

Así mismo Becerra, Biamonte y Palacios (2017), en su tesis “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C”. En la que concluyo que, luego de haberse realizado el análisis documental a los estados financieros de la empresa Ademinsa S.A.C se pudo observar un mayor incremento en sus estados de resultados con una tasa porcentual del 0,57% equivalente al importe de S/ 160,090.00. Al revisar los estados financieros se observa el incumplimiento de pago a las obligaciones que la empresa adquirió, todo esto debido a la falta de liquidez presentada por la empresa. Al aplicarse letras de descuento dentro de la empresa Ademinsa S.A.C se obtendría un mayor incremento en sus ingresos la cual se vería reflejado en los estados financieros

con una tasa porcentual del 0,46% equivalente al importe de S/ 79,727 entre los años 2014-2015. (p.65).

Para Gonzales y Sanabrias (2016), en su tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, Período 2010-2015”, en la que concluye: Una vez analizada los estados financieros de la facultad de la universidad Particular, Lima, Período 2010-2015. Se puede decir que para obtener una mayor utilidad en la empresa es necesario aplicar la gestión de crédito en sus diferentes dimensiones, al aplicarlas correctamente genera en la empresa una liquidez positiva, sin embargo, si no se tiene en cuenta el procedimiento de cobro de crédito y de análisis financiero constante por intermedio de los ratios la liquidez presenta resultados negativos. Concerniente a los procedimientos de crédito a largo plazo, conlleva a una mejor implicación en el capital de la universidad con respecto al total de ingreso. Es decir, la universidad cuenta con dinero circulante pese a que hay alumnos que no pagan sus cuotas en el tiempo establecido, generando a si cuentas por cobrar. (p.78).

Silva, Vidal & Tasayco (2017) en la tesis titulada “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C.”, por lo cual tiene como objetivo en determinar si las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la organización, se concluye que no se tiene un control y supervisión eficiente, o contar con un buen líder que los oriente al éxito, esto trajo como resultado una morosidad alta y un problema financiero interno alto. Por otro lado, la empresa tiene activos que dan respaldos a una buena gestión de la empresa y un patrimonio que ampara y es mayor que los créditos otorgados, el cual es un punto a favor para poder solucionar los problemas de la organización, así mismo se recomienda que haya una estrecha relación con el crédito que se otorga y la gestión de cobro, para poder tener mejores criterios al momento de dar u otorgar un crédito a un cliente, este punto mencionado mejoraría la liquidez de la empresa. Este antecedente contribuye así la importancia de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia directa en la liquidez de empresa.

Cobián (2016) “gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro E.I.R.L., Trujillo 2015”. Este trabajo se realizó en un tiempo establecido y fue totalmente descriptiva, se realizó un análisis documental y se aplicó una encuesta. El autor concluye: La administración correcta de las ventas al contado y al crédito de la entidad San Pedro presenta muchas deficiencias, por otro lado, la empresa no cuenta con una planificación efectiva respecto al cobro de sus deudas esto ha generado por ejemplo obtener el monto de S/. 15,600 para el año 2014 y de S/.16,000 para el año 2015 en lo que respecta a las cuentas por cobrar, esto debido a que no existe una adecuada gestión de los créditos cobrados. Luego se realizó un análisis documental a los estados financieros y se pudo observar una rentabilidad patrimonial de 21.32% para el año 2014 y para el 2015 un 24.48% esto es fruto al aumento de la utilidad y el patrimonio; por otro lado, la rentabilidad en función del nivel de ventas para el 2015 obtuvo un 4.09% y 3.64% tomando como base el ejercicio anterior, esto a que en el año 2015 se concretaron una mayor cantidad de ventas al contado y un porcentaje pequeño fue el de las ventas al crédito. La investigación concluye presentando alternativas de solución tomando en cuenta la correcta administración de los créditos y de las cobranzas en los que se ve inmerso la entidad (p.35).

Para Pérez (2009), menciona que la gestión de cuentas por cobrar es la administración correcta que se tiene frente al otorgamiento de crédito y al cobro del mismo. Existen parámetros y lineamientos que las organizaciones deben seguir para poder proporcionar una correcta gestión de cuentas por cobrar. Las organizaciones deberán no solo describir las políticas, normas, lineamientos para el otorgamiento y cobro del crédito, sino que deben aplicar todo lo mencionado en las actividades de la empresa en sus áreas correspondientes. (p.45).

Revista Administración de Empresas (2017), Son activos corrientes factibles de cobro en el corto plazo, esta cuenta aparece en el estado de situación financiera cuando se produce un proceso de ventas al crédito. Las cuentas por cobrar presentan dos personas involucradas en la realización de una venta de un bien o servicio de forma crediticia, es decir existirá un acreedor quien es la persona que desembolsa el dinero a favor del deudor, quien es la persona que recibe el préstamo convirtiéndose en el deudor. (p.35).

Primero hablaremos sobre las políticas de Crédito y Cobranza

Son estrategias que se usan para evaluar si se le brinda el crédito o no a un cliente, basado en lineamientos establecidos por la empresa. Las políticas de crédito vienen a ser la base para el otorgamiento de crédito y las políticas de cobranza determinaran la forma correcta y adecuada de la realización del cobro. Las políticas de crédito y cobranza son importantes en las organizaciones porque permiten tener un mayor control respecto al otorgamiento de créditos y su cobro respectivo basado en políticas, normas, lineamientos, entre otros. Zamora (2013, p.1).

Las políticas de cobranza:

Antes de brindar un crédito a un cliente se deberá evaluar su calidad de pago, su calidad social y su record crediticio; por otro lado, se le debe informar al acreedor del bien o servicio a crédito las condiciones que debe cumplir para no entrar en infracciones con la empresa y con los entes superiores supervisores de créditos. Carlos (2013, p.1).

Como ya se ha venido mencionando las Políticas de cobranza:

El otorgamiento de crédito viene a ser el fruto de un proceso minucioso de evaluación del futuro deudor, la persona encargada de evaluar el otorgamiento de créditos deberá considerar las políticas establecidas por la empresa, velando siempre por el cumplimiento de las mismas. (Valle, 2010, p. 47)

Objetivo de las cuentas por cobrar

Granados & Ramírez (2003), La realización de una prestación de servicio o venta de un bien no solo deberá pasar por un proceso de evaluación, si no que se debe dejar constatado el otorgamiento del mismo mediante los comprobantes aprobados por la Sunat, como boletas y facturas. Estas ventas realizadas al crédito deberán estar detalladas en las notas a los estados financieros de la empresa. (p.18).

Definición de cuentas por cobrar comerciales

Para Granados & Ramírez (2003), menciona que las cuentas por cobrar comerciales, se definen como:

La prestación de un servicio o venta de un bien en modalidades de pago, las ventas al crédito, deberán pasar un proceso de crédito en lo que respecta a las cobranzas. Es por ello que existen procedimientos administrativos vinculados a las cuentas por cobrar;

Procedimientos administrativos de cuentas por cobrar. Los procesos administrativos brindados para el otorgamiento de créditos, tiene una relación directa con la captación de nuevos mercados en donde podemos ofrecer nuestros productos en la manera más conveniente posible.

Procedimiento administrativo de aprobación de crédito: en este proceso se evalúa a fondo al futuro deudor con la finalidad de asegurar el cobro del crédito otorgado.

Procedimiento administrativo de cobranza: en este proceso se incluyen los métodos de cobro, iniciando por enviar correos a los empresarios informándoles sobre su deuda, llamándolos y visitándolos.

Procedimiento de determinación de cartera morosa: Aquí se describen los clientes que no cumplieron con su compromiso de pago.
(pp, 26-27)

Dimensión de gestión de cuentas por cobrar

Para Saldaña (2015) en su investigación utilizo 2 dimensiones de importancia para poder analizar la gestión de cuentas por cobrar las cuales son:

Otorgamiento de crédito: es un proceso que toda organización tiene para poder dar un crédito, donde se analiza al cliente su condición de pago, los indicadores que más resaltan es Políticas de crédito, Proceso de otorgamiento de Crédito, Cartera de clientes morosos y Plazo establecido para los cobros.

Cobro del crédito: es un proceso que toda organización tiene para gestionar el cobro de los créditos otorgados, y sus indicadores son Políticas de cobro, Periodicidad de cobro, Medidas por falta de pago.

Variable dependiente: Liquidez

Liquidez

Bernstein citado por Aguilar (2013), en términos sencillos la liquidez viene a ser la capacidad que tiene una empresa desde el punto de vista del tiempo, calidad y efectividad. Respecto al tiempo se hace referencia a la velocidad de conversión del activo en efectivo, calidad hace referencia al grado de recuperación del valor de un activo sin afectar su valor original y efectividad hace referencia a que tan efectivos son los métodos que usa la empresa para la generación de una mayor liquidez empresarial. (p.45).

García (2014) en economía la liquidez se define como un adjetivo calificativo que es la calidad que tiene la empresa en convertir un activo en dinero en el menor tiempo posible, sin afectar su valor original. El dinero en efectivo es uno de los activos corrientes más líquidos y de fácil uso, así como los depósitos bancarios. Sin embargo, para el autor en mención existen dos dimensiones para los activos corrientes que no son efectivo ni depósito bancario, estos son: el tiempo que se demora el activo en convertirse en efectivo y el grado de seguridad en la conversión del activo en efectivo sin perder el valor original del mismo. (p.65).

Para Castillo (2012) la liquidez viene hacer lo solvente que es una empresa para afrontar sus deudas a corto plazo, con el activo corriente. La liquidez viene a ser el dinero líquido con el que cuenta la empresa, dinero que puede ser usado para futuras inversiones. (p.69).

López citado por Llanes (2012), mencionan la liquidez como la capacidad que tiene una organización para nuevas inversiones, a su vez consideran que la liquidez es un índice financiero muy importante que permite valorar una empresa. A su vez la liquidez viene a formar parte del capital de trabajo, y si no existe un buen capital de trabajo que sea correctamente administrado se corre el riesgo no tener buena liquidez (p. 139).

La liquidez según Gonzales (2012)

La liquidez se define como la calidad de pago que el empresario presenta frente las obligaciones a corto plazo adquiridas. Las economías a nivel del mundo realizan exámenes periódicos respecto a su liquidez, para verificar que

tanto de su activo está comprometido con el pasivo con el que cuenta la empresa. Por otro lado, también se mide que tan viable son las opciones de convertir los activos corrientes, como cuentas por cobrar y mercaderías en efectivo en el menor tiempo posible. (p.1).

Índices financieros de liquidez

Para Gonzales (2012) , menciona ratios de liquidez los cuales son:

Razón del circulante o liquidez corriente este índice indica que tan capaz es la empresa para afrontar sus deudas. Su cálculo es el siguiente Activo Corriente/Pasivo Corriente.

Prueba Ácida Este índice muestra la liquidez desde su punto de vista más puro tomando en cuenta para su cálculo el activo corriente menos la mercadería, todo ello sobre los pasivos corrientes.

Razón de efectivo o liquidez absoluta En este índice se excluyen los servicios pagados por anticipado, puestos que son activos corrientes que no se recuperaran. Es un índice más veraz, pues dan un dato más real de la liquidez en sí. Su cálculo es Disponible en Caja y Bancos / Pasivo a Corto plazo.

Capital de Trabajo: Es la capacidad para llevar a cabo las actividades con normalidad en el corto plazo, se obtiene de la diferencia entre los Activos Corrientes menos los Pasivos Corrientes, la diferencia ayudará a operar en el día a día. (154).

Ratios de gestión

En las ratios de gestión se “mide en qué medida han afectado las decisiones gerenciales respecto a la rotación de activos totales y fijos” Flores (2013, p.94).

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

$$\text{Periodo de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar (360)}}{\text{Ventas}}$$

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.
2. Analizar la relación que existe entre políticas de crédito y cobranza y la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, en la ciudad de Trujillo, año 2017
3. Evaluar la liquidez a través de ratios de liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

1.4. Hipótesis

La gestión de cuentas por cobrar incide negativamente en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Enfoque

Investigación Cualitativa

Es una investigación cualitativa porque se utilizó todos los métodos establecidos por la investigación científica, como son las normas de citados, referencias, entre otros. Por otro lado, considero en este trabajo de investigación todos los lineamientos establecidos por la Universidad Privada del Norte.

2.1.2. Alcance

Descriptiva

Se denomina de esa manera debido a que la investigación presenta toda la información recabada para ambas variables de manera descriptiva sin presentar ningún cambio, cumpliendo así con las normas de la investigación científica. Las variables para esta investigación son gestión de cuentas por cobrar y liquidez. Ambas variables cuentan con muchas definiciones que han sido incluidas en el desarrollo de esta investigación



Donde:

P: Gestión de cuentas por cobrar

Q: Liquidez

2.1.3. Diseño

El diseño es **no experimental**, debido a que no se ha manipulado la variable de investigación como es Gestión de cuentas por cobrar y Liquidez; es decir se ha observado en su contexto que en este caso sería la empresa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

También **de Corte Transversal**, puesto que la investigación se desarrolló en un plazo exacto, contando con una fecha de inicio y otra de término (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Información financiera contable de La Empresa Repuestos Elizabeth EIRL, al 2017.

2.2.2. Muestra

Las áreas de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, al 2017.

2.2.3. Criterio de inclusión

Para poder realizar la investigación, se tomó el área que tiene más responsabilidades en cuanto a la información real para la toma de decisiones de los créditos y cobranzas, en este caso es el área de Gestión de Créditos de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL

2.2.4. Unidad de Análisis

Como unidad de análisis están sumergido los documentos como, reportes e informes sobre las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa, entre otros que permitan llegar a resolver el planteamiento propuesto.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó dos instrumentos y técnicas que son muy importantes para la recolección de datos.

2.3.1. Técnica

Para la presente investigación se tomó en cuenta los siguientes instrumentos, que nos permitió la recolección de datos para el desarrollo de la presente investigación

Tabla 1
Técnicas

Técnicas	Concepto
Entrevista	Esta técnica denominada encuesta es una de las técnicas más usadas para investigaciones descriptivas no experimentales, su principal función en esta investigación fue contribuir con la información que se recoja fruto de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
Análisis Documental	Este tipo de técnica, permite analizar la documentación y plasmarlo de manera sintetizada, con el fin de sustentar los objetivos de la investigación (Navarro, 2014).

Fuente: Investigación y Metodología Científica
Elaboración: Propia

2.3.2. Instrumentos

Tabla 2
Instrumentos

Instrumentos	Proceso
Cuestionario	Para la presente investigación se elaboró un cuestionario, en la cual se determinó la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar y de la liquidez con la que cuenta la empresa. Dentro de este cuestionario se consideró preguntas relacionadas a las variables de la investigación. Por otro lado, este cuestionario fue aplicado a las áreas que se ven afectadas por las cuentas por cobrar de la empresa. De esta manera se recabo información de primera fuente, haciendo de esta investigación una investigación de calidad. Por otro lado las preguntas que se incluyeron en la investigación serán validadas mediante el cuadro de validación, el mismo que estará incluido en los anexos de esta investigación
Guía de análisis documental	Se procedió analizar todos los datos recabados con la finalidad de verificar en qué medida la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa en estudio. La guía de análisis documental se validó mediante el cuadro de validación de variables que se incluirá en esta investigación en la sección de anexos.

Fuente: Investigación y Metodología Científica
Elaboración: Propia

2.3.2. Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

2.3.2.1. Cuestionario

Para la validación del cuestionario se buscó a un estadístico llamado Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier especialista en esta materia, el cual validó el cuestionario para la primera variable que es Gestión de cuentas por cobrar. Por otro lado, para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a los 11 elementos del cuestionario arrojando lo siguiente:

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Tabla 3
Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,865	11

Fuente: Ordenador, SPSS 24

Para la variable Gestión de cuentas por cobrar se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.865$ ($\alpha > 0.70$) lo cual indica que los instrumentos que evalúan la Gestión de cuentas por cobrar son confiables (Ver Anexo 5).

2.3.2.2. Análisis Documental

Para la validación y confiabilidad, se procedió analizar todos los documentos que la empresa entregó, para luego pasarlo en formatos que permitieron el mejor análisis, dichos formatos han sido validados por profesionales expertos en la materia, como Toro Chávez Daily Mail y Paulino Saldaña Marín.

2.4. Procedimiento

Los métodos que se usó para el análisis de los datos son:

- Estadística descriptiva: Por medio del programa SPSS 24, se ha podido procesar la información de las encuestas que resolverá la primera variable, las cuales arrojaron como resultados tablas y gráficos estadísticos, el cual procederá a su respectivo análisis.
- Toda la información que se recoja fruto de esta investigación fue pasada a Excel, para poder procesarlo y brindar una investigación de calidad basado en el análisis descriptivo.
- Como tercer paso se analiza los estados financieros y resúmenes de las cuentas por cobrar brindado por la empresa.
- Por último, se procede analizar una propuesta en caso presente deficiencias.

2.5. Principios Éticos

Esta investigación fue desarrollada respetando los compromisos éticos, a la vez se respetó las identidades de los que participaron en la entrevista y son el responsable del área de contabilidad. La investigación cumple con las normas APA por lo que es confiable y autentica, a la vez cumplen con los reglamentos y normas del proyecto de investigación en desarrollo.

Tabla 4

Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de Cuentas por Cobrar	Para Pérez (2009), La gestión de cuentas por cobrar es la administración correcta que se tiene frente al otorgamiento de crédito y al cobro del mismo. (p.45).	Otorgamiento de Crédito	Políticas de crédito / % de cumplimiento	Nominal y de Razón
			Proceso de otorgamiento de Crédito/% de cumplimiento	
			Cartera de clientes morosos/cantidad	
			Plazo establecido para los cobros	
		Cobro del Crédito	Políticas de Cobranza	
			Periosidad de cobro	
			Medidas por falta de pago	
Liquidez	Para Castillo (2012) la liquidez viene hacer lo solvente que es una empresa para afrontar sus deudas a corto plazo, con el activo corriente. La liquidez viene a ser el dinero líquido con el que cuenta la empresa, dinero que puede ser usado en el instante. (p.69).	Ratios Liquidez	Liquidez Corriente: Activo Corriente / Pasivos Corrientes	Razón
			Prueba Ácida: (Activo Corriente - Existencia) / Pasivos Corrientes	
			Liquidez Absoluta: Disponible en Efectivo equivalente de efectivo / Pasivos a Corto Plazo	
		Ratios Gestión	Rotación de cuentas por cobrar: (Ventas Anuales)/(cuentas por cobra)	
			Periodo de cobro: (Cuentas por cobrar (360))/Ventas	

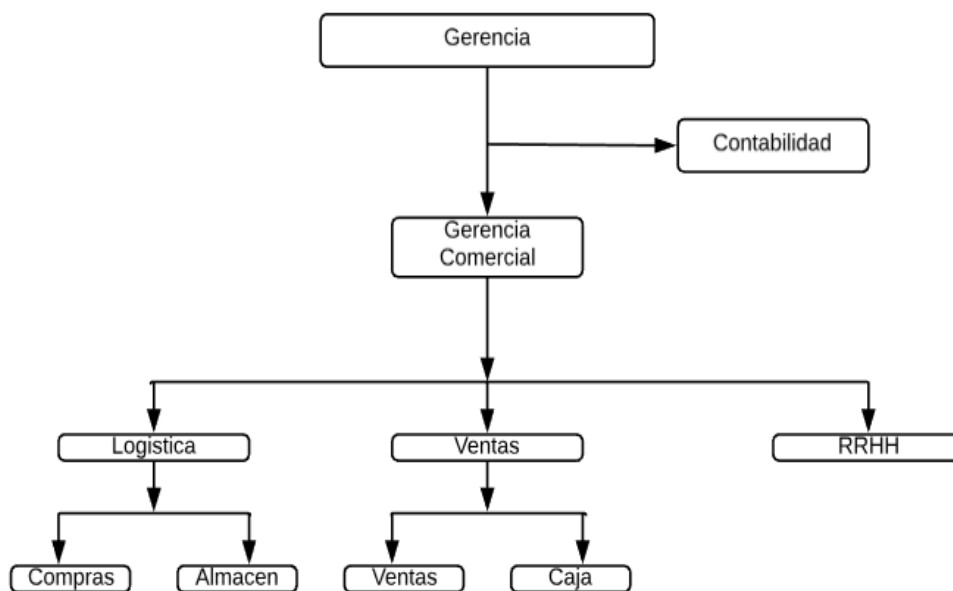
Nota: en la tabla 1 se aprecia la variable que es gestión de cuentas por cobrar y liquidez, la misma que tiene como dimensiones habladas por Saldaña (2015) y Castillo (2012).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Generalidades de la Empresa

La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, es una empresa individual de responsabilidad limitada, la cual tiene como gerente general a la señorita Sotomayor Llanos Elizabeth, quien constituyó la empresa en el 2010, con un capital de 90 000 soles, las cuales fueron aportado en mercadería, la dirección exacta de la empresa es Jr. Puno Nro. 570 Urb. Aranjuez (Frente Al Estadio Puno) La Libertad - Trujillo - Trujillo. Por otro lado, la empresa se acogió al régimen mype tributario se encuentra registrado en El Remye para tener a todos sus trabajadores en planilla y cumplir sus compromisos tributarios y laborales al día. Por otro lado, durante sus 8 años como empresa, Repuestos Elizabeth EIRL, se ha posicionado en el mercado trujillano, logrando competir con tiendas como El Kumpa, San Antonio, Repuesto Malquita entre otras, grandes empresas del sector automotriz. La visión y misión de la empresa está reflejada en la expansión a nivel nacional, y para ello es necesario tener en cuenta los controles, que sean efectivos.

Figura 01: Estructura Organizativa de la Empresa.



Nota: En la figura N° 01 se presenta la estructura orgánica de la empresa.

3.1. Determinar la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

3.1.1. Cuestionario aplicado a las áreas de la empresa

Para el desarrollo del presente objetivo, se procedió aplicar un cuestionario a los 12 trabajadores de las áreas relacionadas al crédito y cobranza, para tener una realidad más exacta de la gestión de cuentas por cobrar, aplicando 11 preguntas que han permitido determinar que la gestión de cuentas por cobrar es ineficiente, el cual se determina a continuación.

Tabla 05

Los clientes dejan alguna garantía por los créditos otorgados.

Orden	Total	%
Alto	7	58%
Medio	3	25%
Bajo	2	17%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: según la tabla 05, del total de trabajadores encuestados en la empresa Repuestos Elizabeth EIRL el 58% conoce que las empresas dejan garantías (letra de cambio) a los créditos solicitados, el 25% está desinformado de este tipo de proceso y el 17% no saben que los clientes dejen alguna garantía.

Tabla 06

La empresa cuenta con un área de créditos y cobranza

Orden	Total	%
Alto	9	75%
Medio	3	25%
Bajo	0	0%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: según la tabla 06, se muestra que del total de trabajadores encuestados el 75% tiene conocimiento de que, si existe un área específica para dar créditos y cobranza, mientras un 25% se muestra indiferente.

Tabla 07

Existen contratos por escrito de los créditos otorgados

Orden	Total	%
Alto	0	0%
Medio	2	17%
Bajo	10	83%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: según la tabla 07, muestra que el 83% de los trabajadores conocen que los créditos no son otorgados por medio de contratos y el 17% no tiene conocimiento.

Tabla 08

Las políticas de crédito y cobranza son llevadas de manera verbal

Orden	Total	%
Alto	8	67%
Medio	4	33%
Bajo	0	0%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 08, se observa que el 67% de los trabajadores mencionan que las políticas son llevadas de manera verbal, por otro lado, el 33% no tiene conocimiento de las políticas que se aplican.

Tabla 09

Las políticas de crédito y cobranza se encuentran aprobadas por algún documento, o reglamento directivo

Orden	Total	%
Alto	0	0%
Medio	2	17%
Bajo	10	83%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 09, se observa que el 83% de trabajadores mencionan que las políticas no han sido aprobadas por gerencia, por otro lado, el 17% no tiene conocimiento de dichas aprobaciones.

Tabla 10

La empresa evalúa a los clientes antes de otorgar un crédito en el sistema financiero.

Orden	Total	%
Alto	0	0%
Medio	4	33%
Bajo	8	67%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 10, se muestra que del total de trabajadores de la empresa encuestados el 67% menciona que no se evalúa al cliente al momento de otorgarle un crédito, por otro lado, el 33% no tiene conocimiento.

Tabla 11

La empresa cruza información de cuentas por cobrar para conciliar con sus clientes los saldos de créditos

Orden	Total	%
Alto	2	17%
Medio	4	33%
Bajo	6	50%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 11, se muestra que el 50% de trabajadores menciona que la empresa no cruza información de cuentas por cobrar con sus clientes, un 33% no tiene conocimiento y un 17% de trabajadores cree que los clientes si conocen de sus saldos de créditos.

Tabla 12

Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas de cobranza, mejoraría la liquidez de la empresa.

Orden	Total	%
Alto	10	83%
Medio	2	17%
Bajo	0	0%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en a tabla 12, se observa que el 83% de los trabajadores mencionan que la liquidez de la empresa mejoraría, si es que se exige el cumplimiento de las políticas al cliente, mientras que un 17% no tiene conocimiento.

Tabla 13

El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando crédito

Orden	Total	%
Alto	11	92%
Medio	1	8%
Bajo	0	0%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 13, se observa que el 92% de trabajadores han presenciado que la empresa otorga créditos a los clientes que son morosos y no tienen buen historial, por otro lado, el 8% no tiene conocimiento.

Tabla 14

El área de contabilidad castiga de manera adecuada las cuentas incobrables.

Orden	Total	%
Alto	2	17%
Medio	3	25%
Bajo	7	58%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 14, se puede observar que el 58% de trabajadores mencionan que la empresa no castiga las cuentas de manera razonable, el 25% desconoce de estos tratamientos y el 17% de trabajadores mencionan que si se castiga de manera eficiente.

Tabla 15

El proceso de cobranza se realiza por medio de Envío de correos, notificaciones, llamadas continuamente a los clientes.

Orden	Total	%
Alto	6	50%
Medio	6	50%
Bajo	0	0%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 15, se observa que el 50% de los trabajadores encuestados mencionan que sí, se realiza un proceso de cobranza, por otro lado, el 50% mencionan no tener conocimiento de la gestión de cuentas por cobrar dentro de la empresa.

Tabla 16

Resumen de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

Orden	Total	%
Alto	2	20%
Medio	4	30%
Bajo	6	50%
Total	12	100%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 16, se observa de manera general que la gestión de las cuentas por cobrar es ineficiente en la empresa, y que requiere de ajustes y un replanteamiento que ayude el crecimiento de la empresa y aumente de la misma forma la liquidez de la organización.

3.1.2. El proceso de crédito y cobranza en la Empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017

Para el desarrollo de la presente investigación, se analizará los procesos de crédito de la empresa, en el cual se evaluará la eficiencia de los mismos que han conllevado a tener resultados no favorables para la empresa.

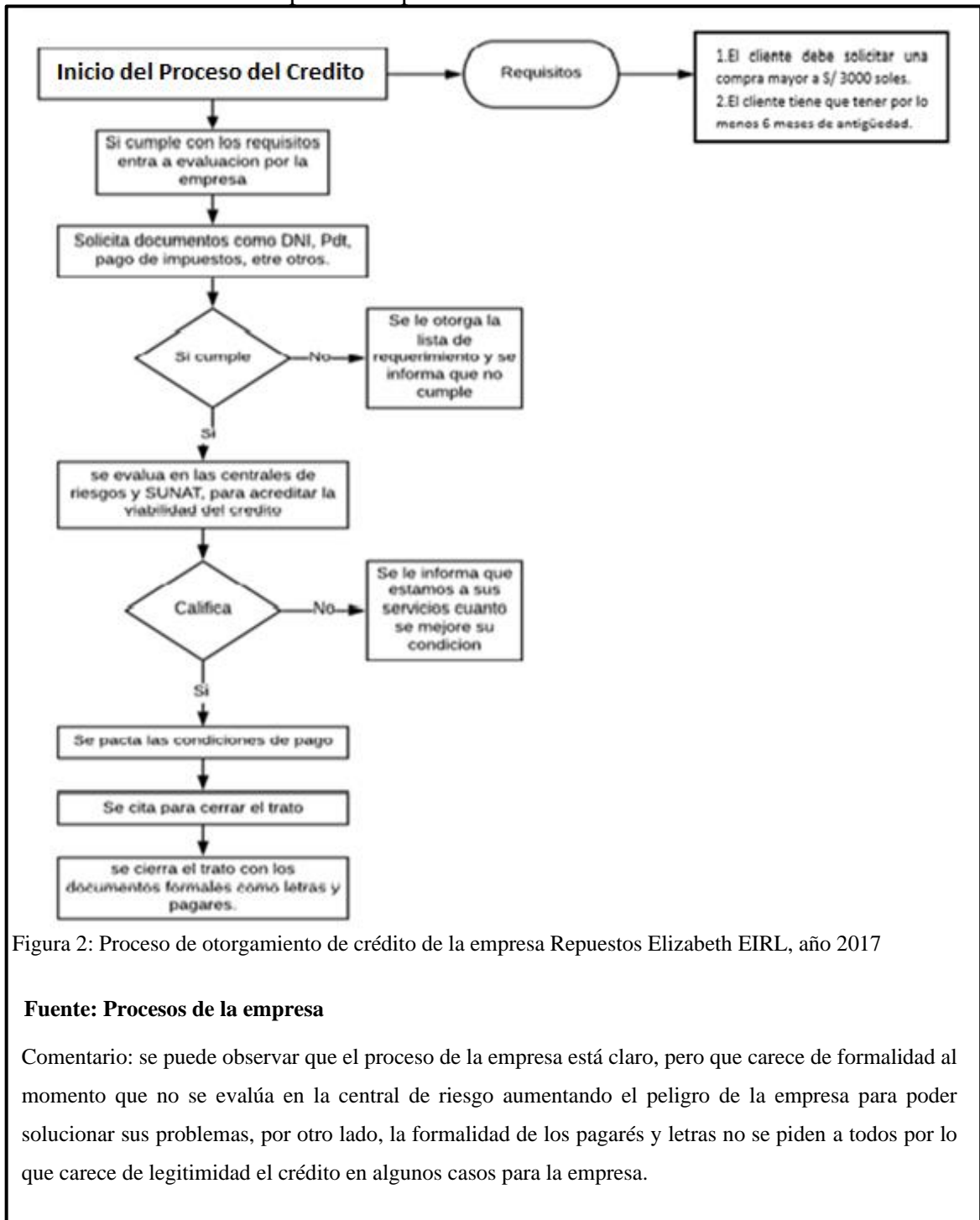


Figura 2: Proceso de otorgamiento de crédito de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017

Fuente: Procesos de la empresa

Comentario: se puede observar que el proceso de la empresa está claro, pero que carece de formalidad al momento que no se evalúa en la central de riesgo aumentando el peligro de la empresa para poder solucionar sus problemas, por otro lado, la formalidad de los pagarés y letras no se piden a todos por lo que carece de legitimidad el crédito en algunos casos para la empresa.

Tabla 17

Extracto de clientes que accedieron al crédito de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017

Fuente: Registro de ventas y Extracto de clientes

Meses	Personas solicitantes de crédito	No Cumplimiento del requisito principal (Ver figura 2)	Incumplimiento Requisitos secundarios	Correcta Evaluación	% Aprobación
Enero	90	25	10	55	11%
Febrero	81	32	25	24	5%
Marzo	95	25	20	50	10%
Abril	62	10	15	37	7%
Mayo	79	20	42	17	3%
Junio	80	20	36	24	5%
Julio	84	7	6	71	14%
Agosto	89	10	10	69	14%
Setiembre	67	33	26	8	1%
Octubre	109	10	10	89	18%
Noviembre	71	10	35	26	5%
Diciembre	44	5	5	34	7%
Total	951	207	240	504	100%

Nota: en la tabla 17 se muestra que la empresa del total de clientes después de una evaluación, la organización da casi el 50% de créditos a los clientes que lo solicitan, con una aprobación del 1% al 18% por mes, siendo uno de los aspectos porque aumentando tanto la cartera, sumando un promedio de 951 clientes captados en los años 2017 y aprobados el 53% obteniendo índices financieros bajos.

Tabla 18

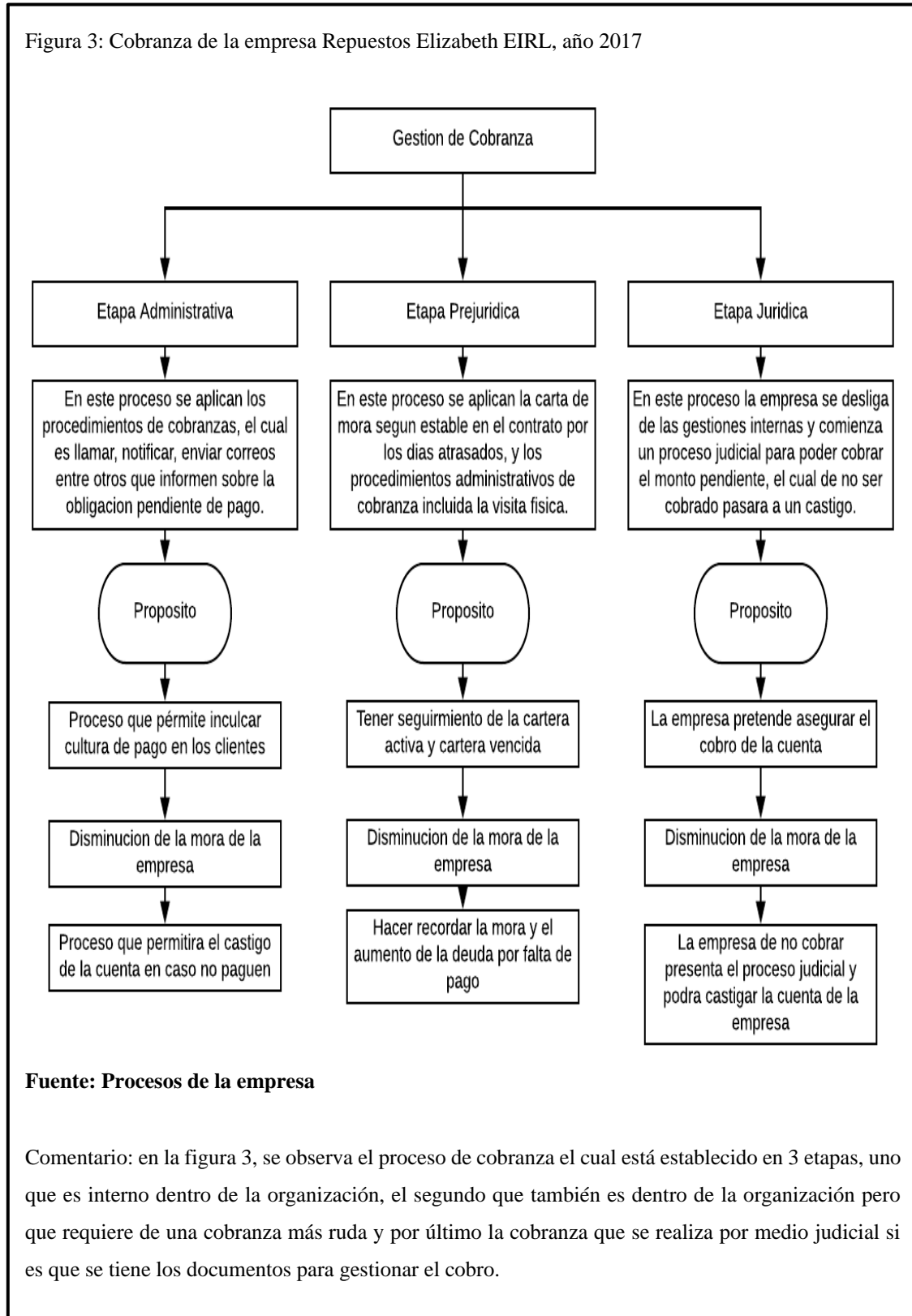
Extracto promedio de los clientes con cartera activa, vencimiento, dudoso y por castigo de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017

Meses	Saldos de Clientes	Clientes 2017	Total de clientes	Clientes Vencimiento	Clientes dudosos	Clientes con Prov. Para castigo	clientes activos
2016		120					
Enero	120	55	175	28	5	3	139
Febrero	139	24	163	16	3	2	142
Marzo	142	50	192	22	4	5	161
Abril	161	37	198	25	3	4	166
Mayo	166	17	183	22	5	5	151
Junio	151	24	175	25	17	5	128
Julio	128	71	199	25	3	2	169
Agosto	169	69	238	5	5	5	223
Setiembre	223	8	231	15	2	5	209
Octubre	209	89	298	5	19	1	273
Noviembre	273	26	299	10	2	2	285
Diciembre	285	34	319	10	10	1	298
Total		624		208	78	40	298

Fuente: Registro de ventas y Extracto de clientes

Nota: en la tabla 18 se muestra que las personas que accedieron créditos en el año 2017 y los que se arrastran del 2016 clasificado como clientes con vencimiento, dudoso, activo y castigados, por otro lado, los castigados suman 40, los clientes dudosos suman 78, con vencimiento suman 208 y los activos suman 298.

Figura 3: Cobranza de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017



Fuente: Procesos de la empresa

Comentario: en la figura 3, se observa el proceso de cobranza el cual está establecido en 3 etapas, uno que es interno dentro de la organización, el segundo que también es dentro de la organización pero que requiere de una cobranza más ruda y por último la cobranza que se realiza por medio judicial si es que se tiene los documentos para gestionar el cobro.

Tabla 19

Extracto de la Gestión de cobranza en proceso administrativo y Pre jurídica

Meses	Clientes	Llamadas	%	Correos	%	Visita física	%	Aplicación de políticas
Enero	175	75	43%	125	71%	50	29%	48%
Febrero	163	80	49%	140	86%	60	37%	57%
Marzo	192	95	49%	90	47%	70	36%	44%
Abril	198	120	61%	140	71%	90	45%	59%
Mayo	183	125	68%	145	79%	99	54%	67%
Junio	175	150	86%	123	70%	98	56%	71%
Julio	199	125	63%	145	73%	74	37%	58%
Agosto	238	118	50%	184	77%	64	27%	51%
Setiembre	231	150	65%	120	52%	50	22%	46%
Octubre	298	284	95%	235	79%	40	13%	63%
Noviembre	299	250	84%	140	47%	89	30%	53%
Diciembre	319	150	47%	120	38%	99	31%	39%
Total		1722	63%	1707	66%	883	35%	55%

Fuente: Registro de control de cobro

Nota: en la tabla 19 se observa que la empresa solo realizo llamadas para cobrar al 63% de sus clientes, correo al 66% clientes y visita física con carta al 35% de clientes. Lo cual se determina que la gestión es ineficiente debido a que no se realiza al total de clientes el cobro en promedio solo 55% de los clientes reciben las 3 supervisiones los demás, solo 1 a 2 procedimientos, lo cual lo hace ineficiente, por otro lado, los formatos son ineficientes para su control (Ver Anexo 16, 17 y 18).

Tabla 20

Extracto de la Gestión de cobranza en proceso Judicial

Meses	Clientes castigados	Intereses	Pagares	Garantía	Letras
Enero	3	Si	No	No	Si
Febrero	2	Si	No	No	Si
Marzo	5	Si	No	No	No
Abril	4	Si	No	No	No
Mayo	5	Si	No	No	Si
Junio	5	Si	No	No	No
Julio	2	Si	No	No	Si
Agosto	5	Si	No	No	No
Setiembre	5	Si	No	No	No
Octubre	1	Si	No	No	Si
Noviembre	2	Si	No	No	No
Diciembre	1	Si	No	No	Si
Total	40	Si	No	No	No

Fuente: Registro de control de cobro

Nota: en la tabla 20 se observa que la empresa al momento que otorga el crédito lo da con voluntad y buena fe de que el cliente va pagar, pero que cuando está en un proceso judicial, solo cuenta con letras emitidas en algunos meses el cual lo hace contencioso el proceso para algunos clientes que al momento de castigar cuenta se requiere, por otro lado los intereses toman un rol importante ya que por medio de nota de débito se aumenta los intereses a una factura por el atraso del pago (Ver Anexo 15).

3.1.3. Determinación de las cuentas por cobrar según los registros de la empresa

Luego de determinar de manera cualitativa por medio del cuestionario, se procede a realizar el análisis documental de la situación actual de las cuentas por cobrar dentro de la empresa, para lo cual se procede a determinar las siguientes tablas.

Tabla 21

Créditos otorgados y Ventas realizadas en el año 2017 de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL.

Resumen de las ventas al contado y al crédito (Expresado en soles)							
Meses	Ventas al crédito 2017	IGV	Total Ventas al crédito 2017	Ventas al contado 2017	IGV	Total Ventas al contado 2017	Ventas Totales 2017
Enero	123,553	22,240	145,792	101,089	18,196	119,285	265,077
Febrero	130,142	23,426	153,568	106,480	19,166	125,647	279,215
Marzo	131,790	23,722	155,512	107,828	19,409	127,237	282,749
Abril	135,085	24,315	159,400	110,524	19,894	130,418	289,818
Mayo	140,027	25,205	165,231	114,567	20,622	135,189	300,421
Junio	146,616	26,391	173,007	119,959	21,593	141,551	314,558
Julio	148,263	26,687	174,951	121,306	21,835	143,142	318,093
Agosto	151,558	27,280	178,839	124,002	22,320	146,323	325,161
Setiembre	154,853	27,874	182,727	126,698	22,806	149,504	332,230
Octubre	138,379	24,908	163,288	113,219	20,379	133,599	296,886
Noviembre	131,790	23,722	155,512	107,828	19,409	127,237	282,749
Diciembre	115,316	20,757	136,073	94,349	16,983	111,332	247,405
Total	1,647,372	296,527	1,943,899	1,347,850	242,613	1,590,463	3,534,362

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 21, se puede observar las ventas al crédito y ventas al contado, sumando un total de ventas incluido el IGV que es de S/ 3, 534,362 soles para el año 2017. Demostrando que la empresa otorga del total de sus mercaderías un promedio del 55% al crédito el cual es preocupante debido a que una mala gestión conllevaría a que la empresa tenga una falta de liquidez el cual lo llevaría a endeudarse con entidades financiera, como consecuencia aumentaría su pasivo y los compromisos con terceros.

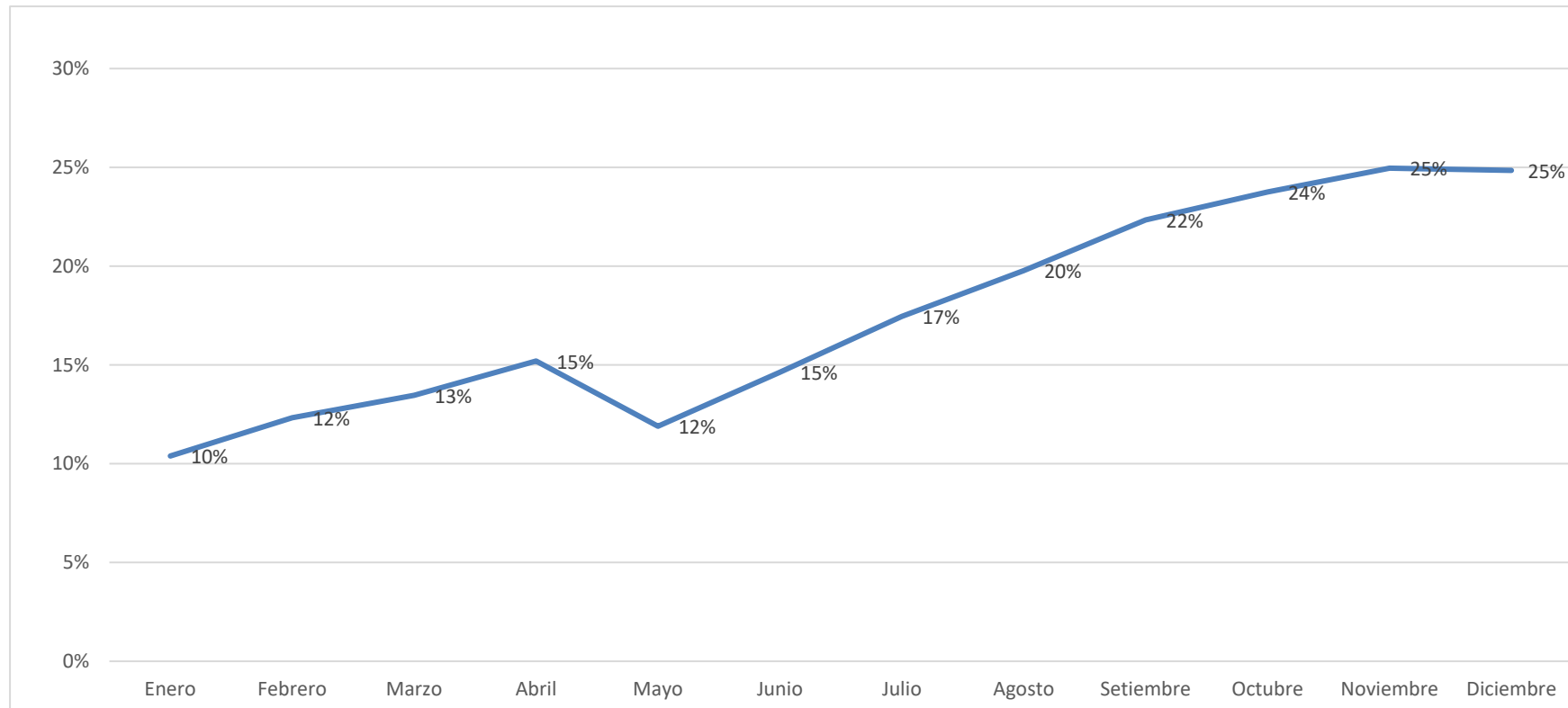
Tabla 22
Gestión de cobranza de enero a diciembre 2017 de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL.

Meses	Saldos	Ventas al Crédito	Total crédito a gestionar	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Por Cobrar 2017	%
Apertura 2016		272,330															
cobranza dudosa		12,100															
Cartera Vencida		15,245															
Enero	299,675	145,792	445,468	213,934												231,534	10%
Febrero	231,534	153,568	385,102		110,348											274,754	12%
Marzo	274,754	155,512	430,266			130,309										299,957	13%
Abril	299,957	159,400	459,357				120,647									338,710	15%
Mayo	338,710	165,231	503,941					238,887								265,054	12%
Junio	265,054	173,007	438,061						112,073							325,988	15%
Julio	325,988	174,951	500,939							111,920						389,019	17%
Agosto	389,019	178,839	567,858								127,290					440,568	20%
Setiembre	440,568	182,727	623,295									125,504				497,791	22%
Octubre	497,791	163,288	661,079										131,832			529,247	24%
Noviembre	529,247	155,512	684,759											128,607		556,152	25%
Diciembre	556,152	136,073	692,225												138,637	553,588	25%
Total		213,934		213,934	110,348	130,309	120,647	238,887	112,073	111,920	127,290	125,504	131,832	128,607	138,637		

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 22 se observa que la empresa no gestiona la totalidad de los créditos en los meses que lo corresponde, dejando siempre un saldo de cuentas por cobrar por mes que es preocupante, teniendo un saldo de S/ 553 588 soles, esto se da por la falta de gestión y el cumplimiento de las políticas dentro de la organización lo que conllevaría a una falta de liquidez que a largo plazo sería perjudicial.

Figura 4: Comportamiento de las cuentas por cobrar de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017



Fuente: Elaboración propia

Comentario: en la figura 4, se puede observar que la empresa tiene un aumento progresivo de sus cuentas por cobrar manteniendo un 10% como inicio y llegando al final del periodo en 25%, el cual es perjudicial para la empresa debido a que no puede mantener un nivel mínimo de cuentas por cobrar el cual durante el tiempo puede ser incontrolable debido a la ineficiente gestión que se tiene actualmente.

Tabla 23
Resumen de la cartera activa, cartera vencida, cobranza dudosa e incobrables.

Meses	Por cobrar	Cartera Activa (CXC)	Cartera Vencida (Anexo 11)	Cobranza dudosa (Anexo 12)	Incobrables (Anexo 10)
Enero	88,574	71,692	3,603	11,101	2,178
Febrero	33,215	26,975	1,351	4,163	726
Marzo	22,144	17,996	901	2,775	472
Abril	44,287	35,955	1,802	5,550	980
Mayo	49,823	40,415	2,027	6,244	1,137
Junio	33,215	26,914	1,351	4,163	787
Julio	44,287	35,882	1,802	5,550	1,053
Agosto	27,679	22,382	1,126	3,469	702
Setiembre	55,359	45,068	2,252	6,938	1,101
Octubre	49,823	40,354	2,027	6,244	1,198
Noviembre	55,359	45,467	2,252	6,938	702
Diciembre	49,823	40,487	2,027	6,245	1,064
Total	553,588	449,587	22,521	69,380	12,100

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 23, se puede observar que la empresa del total que quedo por cobrar que es S/ 553,588, gran parte son cuentas por cobrar reflejadas en el estado financiero por un importe de S/ 449,587, la diferencia de S/ 22 521 es cartera vencida, S/ 69 380 es cobranza dudosa y se castigó S/ 12 100 por tener una Periosidad mayor a de 12 meses después del pago.

Tabla 24
Resumen de la morosidad de la empresa en los 12 meses del año 2017

Meses	Cartera activa	Cartera Vencida	% Morosidad	Cobranza dudosa	% Morosidad
Enero	71,692	3,603	5.03%	11,101	15.48%
Febrero	26,975	1,351	5.01%	4,163	15.43%
Marzo	17,996	901	5.01%	2,775	15.42%
Abril	35,955	1,802	5.01%	5,550	15.44%
Mayo	40,415	2,027	5.02%	6,244	15.45%
Junio	26,914	1,351	5.02%	4,163	15.47%
Julio	35,882	1,802	5.02%	5,550	15.47%
Agosto	22,382	1,126	5.03%	3,469	15.50%
Setiembre	45,068	2,252	5.00%	6,938	15.39%
Octubre	40,354	2,027	5.02%	6,244	15.47%
Noviembre	45,467	2,252	4.95%	6,938	15.26%
Diciembre	40,487	2,027	5.01%	6,245	15.42%
Total	449,587	22,521	5.01%	69,380	15.43%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 24, se muestra que la morosidad para la cartera vencida esta entre 4.95% y 5.03% mayor a lo permitido para la empresa, por otro lado, la morosidad en cobranza dudosa es mucho mayor en 15.26% y 15.50%, reflejando una gestión lenta en la organización.

3.2. Analizar la relación que existe entre políticas de crédito y cobranza y la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, en la ciudad de Trujillo, año 2017.

Tabla 25

Análisis de la aplicación de las Políticas de crédito de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL

N°	Políticas de la empresa	Si se cumple		No se cumple		Total		Comentario
		N°	%	N°	%	N°	%	
1	El cliente tiene que contar con DNI, domicilio actual y teléfono fijo	2	17%	10	83%	12	100%	La mayoría de clientes no cumplen con su domicilio actual.
2	La empresa o persona natural tiene que tener sustento de los ingresos por medio de documentos fehacientes	5	42%	7	58%	12	100%	Los documentos que se presentan no tienen sustento que acredite los ingresos reales.
3	El cliente no tiene que estar registrado en la central de riesgo	7	58%	5	42%	12	100%	La empresa no analiza en la central de riesgo por ser costosa.
4	Los clientes tienen que tener una antigüedad de 6 meses con la empresa	2	17%	10	83%	12	100%	Se observa que clientes nuevos sin antigüedad tienen crédito.
5	Los clientes no tienen que tener antecedentes judiciales ni penales	2	17%	10	83%	12	100%	No se cumple esta política.
6	Los créditos tienen que ser respaldados por garantías	2	17%	10	83%	12	100%	Algunos créditos tienen respaldo por medio de garantía
7	Los créditos no pueden ser otorgados en su totalidad, sino solamente el 35% del importe solicitado.	5	42%	7	58%	12	100%	El crédito en muchos casos supera el 35%.
8	Los créditos serán otorgados a 30, 60, es decir un promedio de 2 meses, de los cuales no generara interés alguno	5	42%	7	58%	12	100%	El crédito solamente es otorgado en 2 meses.
9	El cliente puede ser evaluado y el monto mínimo de crédito es de 3000 soles	7	58%	5	42%	12	100%	Muchos de los créditos no superan los 3000 soles.
10	El pago que no se realice a tiempo, generara intereses aumentando el monto de la factura.	7	58%	5	42%	12	100%	La empresa mediante nota de debido aumenta el valor de la deuda
11	El cliente accederá a descuentos si realiza de manera puntual sus pagos	2	17%	10	83%	12	100%	Los créditos si tienen descuentos por pronto pago.
12	Los créditos mayores a 3000 será aprobado por gerencia	2	17%	10	83%	12	100%	Los crédito mayores lo aprueba el gerente
13	Los clientes que tienen mora con la empresa no se le dará nuevamente crédito, al menos deje garantía.	2	17%	10	83%	12	100%	Esta política no se cumple dentro de la empresa
14	Las empresas podrán acceder al crédito si es que tienen más de 1 año en el mercado.	7	58%	5	42%	12	100%	Los créditos son otorgados sin ver la antigüedad de la empresa.
15	La empresa tiene que mostrar su flujo de caja, para determinar la solvencia si los créditos son mayores a 3000 soles	5	42%	7	58%	12	100%	Las empresas muestran su flujo de caja para los créditos otorgados.
Gestión en aplicación de Políticas de crédito		4	34%	8	66%	12	100%	La empresa presenta una mala gestión.

Fuente: Los trabajadores de la empresa

Nota: en la tabla 25 se observa que de las 15 políticas el 34% de los trabajadores menciona que si se cumple mientras el 66% menciona que no se cumple debido a muchos factores externos y por qué prefieren asegurar las ventas que otros aspectos.

Tabla 26

Análisis de la aplicación de las Políticas de cobranza de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL

N°	Políticas de la empresa	Si se cumple		No se cumple		Total		Comentario
		N°	%	N°	%	N°	%	
1	La jefatura de cobranza debe mantener una morosidad total del 3% anual y mensual	0	0%	12	100%	12	100%	La morosidad es alta en 5% más.
2	La Empresa es responsable de emitir comunicados y estados de cuenta con llamadas vía telefónica y correos electrónicos. Se informará al personal de ventas de los problemas de cobro.	7	58%	5	42%	12	100%	La empresa cumple con los comunicados, pero solo el 55% del total lo reciben.
3	Los clientes que presenten morosidad, se limitara en el próximo crédito que soliciten	12	100%	0	0%	12	100%	Los créditos se limitan por la morosidad.
4	Todos los clientes con días de atraso serán contactados por correo electrónico.	7	58%	5	42%	12	100%	No se cumple según los días establecidos
5	Todos los clientes con días de atraso serán contactados por teléfono.	7	58%	5	42%	12	100%	No se cumple según los días establecidos
6	Todos los clientes con días de atraso notificados por parte de la empresa.	7	58%	5	42%	12	100%	No se cumple según los días establecidos
7	El solicitante debe indicar la ubicación de su casa propia para realizar las visitas físicas.	0	0%	12	100%	12	100%	El cliente no especifica en muchas veces su domicilio.
8	El crédito para cuentas con facturas vencidas de más de 45 días será congelado hasta que el pago de las facturas vencidas sean cubiertas en su totalidad.	7	58%	5	42%	12	100%	Si se realiza el congelamiento del crédito.
9	En algunos casos el personal de crédito y cobranza visitarán clientes. Si no se pueden hacer arreglos de pago adecuados, el departamento de crédito puede retener nuevos pedidos.	0	0%	12	100%	12	100%	Las visitas físicas se realizan pero no al total de clientes si no aun 35%.
10	Las cuentas incobrables tendrán que seguir su procedimiento para poder castigarla.	7	58%	5	42%	12	100%	Se castigan las cuentas por cobrar.
11	La empresa debe de mantener actualizado los datos de los clientes, como teléfono, correo y dirección.	5	42%	7	58%	12	100%	La empresa mantiene en cierta parte actualizado los datos.
12	Se programa las visitas de manera diaria con el propósito de tener un mejor control en la cobranza.	0	0%	12	100%	12	100%	Los clientes locales tienen visitas más concurrentes que los que viven de lejos.
13	Después de castigado las cuentas, los pagos de los morosos serán registrados como ingresos extraordinarios.	12	100%	0	0%	12	100%	Los ingresos extraordinarios están sujeto al pago del impuesto a la renta.
14	Los créditos dudosos, deben tener una cobranza especial para evitar la pérdida.	2	17%	10	83%	12	100%	No se tiene un procedimiento correcto
15	La empresa debe de capacitar constantemente a los trabajadores en herramientas de gestión de cobranza.	12	0%	0	100%	12	100%	La empresa no capacita a los trabajadores.
Gestión en aplicación de Políticas de Cobranza		5	41%	7	59%	12	100%	La empresa presenta una mala gestión.

Fuente: Los trabajadores de la empresa

Nota: en la tabla 26 se observa que de las 15 políticas el 41% de los trabajadores menciona que si se cumple mientras el 59% menciona que no se cumple debido a muchos factores externos y por qué prefieren asegurar las ventas que otros aspectos.

Después de analizar las políticas de la empresa por medio de los empleados se propone un organigrama actualizado y unas 10 políticas puntuales de recuperación las cual está enfocada a disminuir la cartera de crédito que está en cuentas por cobrar y las que están en cobranza dudosa.

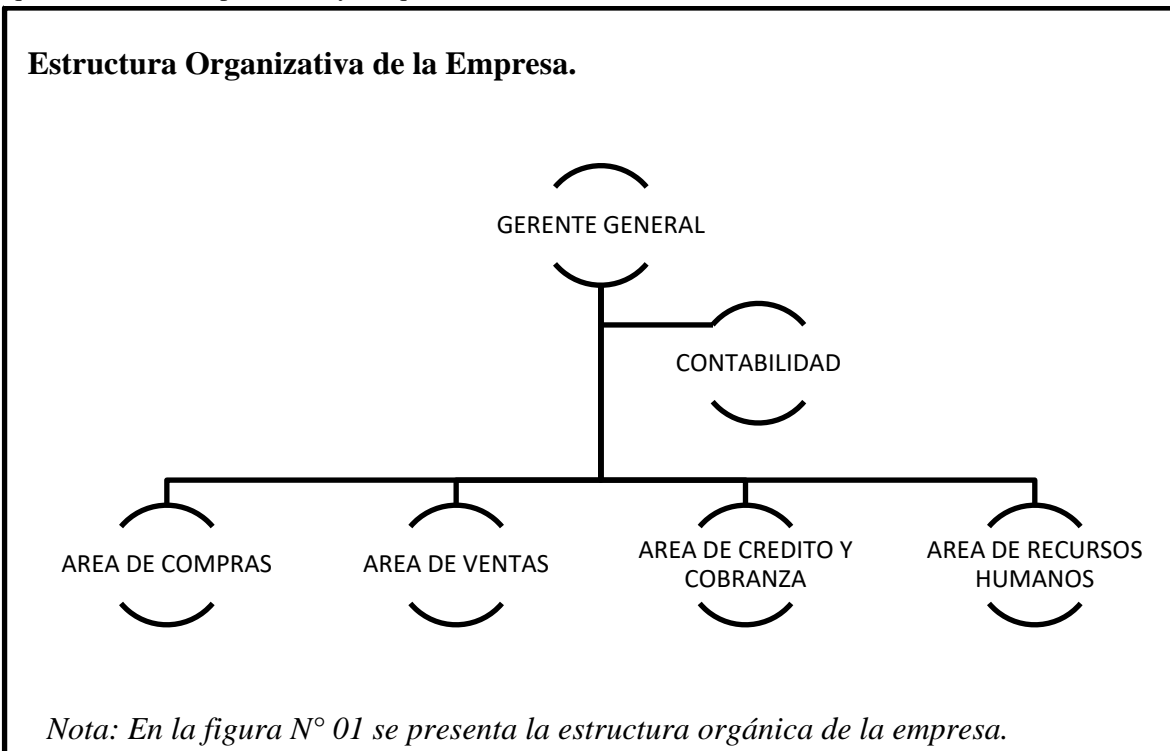


Tabla 27
Recuperación de Cartera

N°	Políticas para recuperación de cartera	Comentario de la Jefatura
1	La empresa con el fin de recuperar el crédito debe realizar una nota de crédito disminuyendo los intereses y recuperando el importe real al cliente	Viable
2	Las cuotas deben de ser reprogramadas con el propósito de dar tiempo a la empresa para saldar el valor del dinero.	Viable
3	La empresa debe otorgar las facilidades al cliente para que pueda pagar los créditos como otorgar la cuenta bancaria para el depósito.	Viable
4	El horario de cobro debe incluir los sábados, debido a la disponibilidad de los clientes.	Viable
5	La empresa debe evaluar la condición del cliente y si es necesario otorgar un crédito para reactivar el dinamismo de su empresa.	Viable
6	La empresa debe mantener contacto siempre con el cliente por medio de llamadas, correos, presencial y diferentes mecanismos que ayuden a saber la condición real de la empresa o cliente.	Viable
7	El sustento de reprogramación se dará siempre y cuando el cliente sustente su condición y capacidad de pago el cual debe estar afectado.	Viable
8	Si el cliente cumple con el pago establecido será nuevamente aceptado como cliente en la empresa.	Viable
9	La empresa debe procurar salvaguardar el cobro de al menos el 75% de la cartera que queda pendiente de cobro	Viable
10	La cartera y la gestión de la misma es responsabilidad de la jefatura y gerente	Viable
Total		

Fuente: Los autores

Nota: en la tabla 27 se observa que el encargado de la jefatura de créditos considera viable las políticas para su aplicación con el propósito de recuperar un 75% de la cartera que está en morosidad y la que está por ser castigada.

Tabla 28
Simulación de la cartera recuperada

Meses	Cartera Vencida	Cobranza dudosa	Incobrables (68/19)	Recuperación
Enero	3,603.36	11,100.86	2,178.00	9,125.00
Febrero	1,351.26	4,162.82	726.00	4,525.00
Marzo	900.84	2,775.21	471.90	3,526.00
Abril	1,801.68	5,550.43	980.10	6,525.00
Mayo	2,026.89	6,244.23	1,137.40	8,752.00
Junio	1,351.26	4,162.82	786.50	2,651.00
Julio	1,801.68	5,550.43	1,052.70	7,784.06
Agosto	1,126.05	3,469.02	701.80	2,852.00
Setiembre	2,252.10	6,938.04	1,101.10	8,566.00
Octubre	2,026.89	6,244.23	1,197.90	8,565.00
Noviembre	2,252.10	6,938.04	701.80	9,891.94
Diciembre	2,026.89	6,244.23	1,064.80	5,572.00
Total	22,521.00	69,380.36	12,100.00	78,335.00

Fuente: Créditos de la empresa

Nota: en la tabla 28 se puede determinar que, si se cumplen las políticas con control y supervisión, la empresa puede mejorar su gestión, pero que es determinante el compromiso y de la misma manera las capacitaciones que puedan recibir con el fin de tener un crecimiento estable.

3.3. Evaluar la liquidez a través de ratios de liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

3.3.1. Estados financieros

Para el desarrollo del presente objetivo se procedió analizar los estados financieros como lo son el estado de situación financiera, el estado de resultados y ratios de la empresa, de los cuales se menciona a continuación.

Tabla 29

Estado de situación financiera de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA						
Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016						
(Expresado en Soles)						
Repuestos Elizabeth EIRL						
ACTIVO CORRIENTE	2,017	Análisis Vertical %	2,016	Análisis Vertical %	2016-2017	%
- Efectivo y Equivalentes de Efectivo	194,761	11.25%	252,555	16.38%	-57,794	-23%
- Cuentas por cobrar comerciales Terce	541,487	31.27%	299,675	19.44%	241,812	81%
- Inventario	242,654	14.01%	234,077	15.18%	8,577	4%
TOTAL ACTIVO CTE.	978,902	56.54%	786,307	51.01%	192,595	24%
ACTIVO NO CORRIENTE						
-Inmueble Maquinaria y Equipo(Neto)	752,526	43.46%	755,319	48.99%	-2,793	0%
TOTAL ACTIVO NO CTE.	752,526	43.46%	755,319	48.99%	-2,793	0%
TOTAL ACTIVO	1,731,428	100.00%	1,541,626	100.00%	189,802	12%
PASIVO CORRIENTE						
- Otras Provisiones Tributos por pagar	63,504	3.67%	56,879	3.69%	6,625	12%
- Cuentas por pagar comerciales y otra:	202,573	11.70%	160,215	10.39%	42,358	26%
TOTAL PASIVO CTE.	266,077	15.37%	217,094	14.08%	48,983	23%
PASIVO NO CORRIENTE						
- Obligaciones Financieras	20,588	1.19%	19,522	1.27%	1,066	5%
- Cuentas por pagas Diversas- Tercero	86,109	4.97%	59,765	3.88%	26,344	44%
TOTAL PASIVO NO CTE.	106,697	6.16%	79,287	5.14%	27,410	35%
TOTAL PASIVO	372,774	21.53%	296,381	19.23%	76,393	26%
PATRIMONIO						
Capital	430,833	24.88%	430,833	27.95%	0	0%
Reserva Legal	86,167	4.98%	86,167	5.59%	0	0%
Resultados Acumulados	89,927	5.19%	89,926	5.83%	1	0%
Determinacion del Resultado del Ejerci	751,727	43.42%	638,319	41.41%	113,408	18%
TOTAL PATRIMONIO	1,358,654	78.47%	1,245,245	80.77%	113,408	9%
TOTAL PAS. Y PATR.	1,731,428	100.00%	1,541,626	100.00%	189,801	12%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 29 la empresa redujo su efectivo y equivalente de efectivo en 23% representando en dinero S/ 57 794, debido a que la gestión de cobranza de las ventas realizadas fue un poco lenta, por lo cual esto perjudico a que se acumulara en 81% que representa S/ 241 812 en cuentas por cobrar de las cuales son cartera activa, cartera vencida, cartera dudosa. Como consecuencia de esta gestión la empresa por falta de liquidez comenzó a recibir créditos de terceros en 26% a corto plazo y 44% a largo plazo, adicional de ello la falta de compromiso tributario en 12%, siendo preocupante para la organización en llegar a un sobre endeudamiento.

Tabla 30
Estado de Resultado de la empresa

ESTADO DE RESULTADOS						
Al 31 de Diciembre del 2017 y 2016						
(Expresado en Soles)						
Repuestos Elizabeth EIRL						
	2017	Análisis Vertical %	2016	Análisis Vertical %	2017-2016	%
Ventas Netas	2,995,222	100%	2,058,522	100%	936,700	46%
Costo de Ventas	1,174,344	39%	733,518	36%	440,826	60%
Utilidad Bruta	1,820,878	61%	1,325,004	64%	495,874	37%
Gastos Operativos						
Gastos Administrativos	363,355	12%	238,574	12%	124,781	52%
Gastos de Ventas	319,934	11%	168,179	8%	151,755	90%
Utilidad de Operación	1,137,589	38%	918,251	45%	219,338	24%
Otros Ingresos y Gastos						
ingresos Financieros	5,822	0%	4,852	0%	970	20%
Otros Gastos de Gestión	1,066	0%	12,430	1%	11,364	100%
Gastos Financieros	10,522	0%	5,256	0%	5,266	100%
Utilidad Antes de Partic. e Imptos.	1,131,823	38%	905,417	44%	226,406	25%
Impuesto a la Renta	380,096	13%	267,098	13%	112,998	42%
UTILIDAD NETA	751,727	25%	638,319	31%	113,408	18%

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 30, se observa el estado de resultados de la empresa, donde se puede observar que la empresa crece en sus ventas en promedio en un 46%, pero a ello se le suma un costo de venta representado por el 60%, GA de 52% y GV de 90% mayor a los ingresos percibidos, y esto es porque la empresa solicita al crédito sus compras, siendo un poco más caro que una compra normal, el cual suma intereses e importes altos de pago, adicional a ello los compromisos con los trabajadores y otros que están algunos pendientes de pago. Por lo que a pesar de tener una utilidad representativa este no es mayor a la obtenida en función de las ventas ya que solamente representa un 25% a diferencia del año 2016 que fue más representativo.

3.3.2. Análisis de ratios

Tabla 31
Índices financieros de la empresa para evaluar la liquidez

ITEM	RATIOS		2017		2016		Diferencia	
Liquidez	Liquidez corriente	Activo Corriente/Pasivo Corriente	978,902	3.68	786,307	3.62	0.06	
			266,077		217,094			
	Prueba Acida	Efectivo Equivalente A Efectivo /Pasivo Corriente	194,761	0.73	299,675	1.38	0.65	
		266,077	217,094					
Gestión	Capital de trabajo	Activo Corriente-Pasivo Corriente	978,902	712,825	786,307	569,213	143,612	
			266,077		217,094			
	Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas/ Cuentas Por Cobrar		2,995,222	5.53	2,058,522	6.87	1.34
				541,487		299,675		
	Periodo de cobro	"Cuentas Por Cobrar*360/ Ventas"		194,935,451	65.08	107,883,155	52.41	12.67
			2,995,222	2,058,522				

Fuente: La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.

Comentario: en la tabla 31, se puede observar que la empresa tiene resultados de aumento en la liquidez corriente y en capital de trabajo de la organización, pero en la liquidez acida disminuye en el año 2017 en S/ 0.65. Se observa claramente que la empresa a pesar de tener una utilidad aparentemente buena, se carece de dinero a corto plazo y se asume una morosidad alta, el cual podría no causar problemas a corto plazo, si no a largo plazo, sobre endeudando a la empresa y no tener dinero para poder trabajar.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión

Se determinó que la gestión de cuentas por cobrar incide negativamente en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017, para lo cual se fundamenta el porqué de la afirmación de la Hipótesis.

Como primer punto se determinó la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, donde se determinó que existen deficiencias de importancia relativa (no existe contratos de créditos otorgados, políticas verbales y no escritas, falta de conocimiento, falta de control y supervisión, otros) que afectan en la liquidez. Por otro lado, esta gestión de forma numérica se determina que las cuentas por cobrar suman un importe de S/ 553,588 soles, las cuentas que se castigaron suman un importe de S/12 100 soles las cuales pasaron más de 12 meses sin ser cobrado después de la última fecha de pago, estos resultados ocasionaron que la morosidad de los clientes supere lo permitido por la empresa que es el 15.26% y 15.50% superior a lo establecido. Así mismo se analizó el proceso de cobranza de la empresa en la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, determinando que solo se aplican 3 dentro de la empresa la cual son los correos electrónicos, llamadas, visita física, dejando de lado otros mecanismos de cobro; por lo cual se analizó y estas 3 etapas del proceso de cobranza tienen una aplicación solo al 55% de clientes.

Estos resultados se contradicen con la teoría de Pérez (2009) existen parámetros y lineamientos que las organizaciones deben seguir para poder proporcionar una correcta gestión de cuentas por cobrar. Las organizaciones deberán no solo describir las políticas, normas, lineamientos para el otorgamiento y cobro del crédito, sino que deben aplicar todo lo mencionado en las actividades de la empresa en sus áreas correspondientes. Por otro lado, antes de brindar un crédito a un cliente se deberá evaluar su calidad de pago, su calidad social y su record crediticio; por otro lado, se le debe informar al acreedor del bien o servicio a crédito las condiciones que debe cumplir para no entrar en infracciones con la empresa y con los entes superiores supervisores de créditos. (Carlos, 2013, p.1).

También se analizó la gestión de cuentas por cobrar mediante las políticas de crédito y cobranza de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, en el cual se ha podido verificar que la empresa cuenta con políticas que son establecidas de manera verbal y de forma empírica; las cuales están establecidos para clientes donde se observa que en el proceso de crédito la empresa solamente cumple un 34% de las políticas de crédito y en cuanto a lo que es cobranza un promedio similar del 41%, volviéndose deficiente este proceso de cobranza, por otro lado la propuesta de recuperar la cartera de cuentas castigadas y cobranza dudosa es de S/ 78 335 soles, si es que se aplica las políticas planteadas y si el personal pone en práctica lo mencionado anteriormente.

Por otro lado, estos resultados coinciden con el autor Silva, Vidal & Tasayco (2017) en su tesis “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C.”, no se tiene un control y supervisión eficiente, un buen líder que los oriente al éxito, esto trajo como prejuicio una morosidad alta y un problema financiero interno alto. Por otro lado, la empresa tiene activos que dan respaldos a una buena gestión de la empresa y un patrimonio que ampara y es mayor que los créditos otorgados. Según Domingo (2017), en su tesis se pudo observar que la empresa viene presentando durante varios años consecutivos problemas en lo que respecta a la gestión de cuentas por cobrar, esta deficiencia ha generado problemas en lo que respecta a los resultados económicos de la empresa, según el análisis documental se pudo observar que la empresa cuenta con políticas y lineamientos de otorgamiento de crédito y cobro, sin embargo estos mismos se encuentran desfasados, y muchas de las veces con el afán de conseguir una cartera de clientes más amplia se saltean algunos de los procedimientos establecidos por la empresa. A su vez al analizar el estado de situación financiero y el estado de resultado presentando disminuciones considerables.

Por otro lado, se analizó la liquidez a través de ratios en la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017, mostrando que se ve afectado entre el periodo 2016-2017, obteniendo una diferencia de liquidez corriente de S/ 0.06, liquidez acida S/ 0.65 y capital de trabajo de S/ 143 612. Dejando de ser una empresa con liquidez a corto plazo para cubrir deudas; así como también los estados de situación financiera y estados de resultados, teniendo aumentos considerables en las deudas con terceros y reducciones en la cuenta efectivo y equivalentes de efectivo, el cual es perjudicial para el crecimiento de la organización, a pesar de contar con resultados positivos se tiene la certeza que caerá si sigue llevando una mala gestión en sus cuentas por cobrar.

Estos resultados coinciden con el autor Becerra, Biamonte y Palacios (2017), en su tesis “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C”. Donde se determina que el mal manejo de las cuentas por cobrar ocasiona que la liquidez y la situación económica disminuyan, afectando a las demás sub cuentas como son efectivo y equivalente de efectivo, cuentas por cobrar, gastos varios, utilidad, proveedores, entre otros. Por otro lado, Becerra, Biamonte y Palacios (2017), se pudo observar un mayor incremento en sus estados de resultados con una tasa porcentual del 0,57% equivalente al importe de S/ 160,090.00. Al revisar los estados financieros se observa el incumplimiento de pago a las obligaciones que la empresa adquirió, todo esto debido a la falta de liquidez presentada por la empresa.

4.2 Conclusiones

- La gestión de cuentas por cobrar incide negativamente en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017, debido a no tener un control y supervisión eficiente en los procesos de créditos y cobranza.
- Se determinó que la gestión de cuentas por cobrar, no obtuvo un resultado positivo obteniendo los siguientes resultados, cuentas por cobrar suman un importe de S/ 553,588, se castigaron es de S/12 100, cartera activa de S/ 449 587, cartera vencida S/22 521 y en proceso de cobranza dudosa es de S/ 69,380; estos resultados ocasionaron que la morosidad de los clientes supere lo permitido por la empresa, llegándose a observar que estos índices están entre 5% a 15.50%. El incumplimiento de todo el paquete de proceso de la empresa ha hecho que aumente sus cuentas por cobrar y las cuentas que se castigan cada vez son más grandes.
- Se llegó a la conclusión que hay una deficiente gestión de control y políticas de crédito, carecen de cumplimiento debido a la falta de control y supervisión por parte de la empresa, quedando claro que la falta de cumplimiento en las políticas de crédito y cobranza inciden de manera negativa en la liquidez de la empresa.
- Se evaluó la Empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017 mediante ratios, mostrándonos una liquidez corriente de S/ 3.68, prueba ácida de S/ 0.73 y capital de trabajo de S/ 712,825, esto debido a contar con cuentas por cobrar demasiadas altas que no suman al capital de trabajo, perjudicando de esta forma que la empresa no cuente con liquidez para hacer frente a compromisos a corto y largo plazo, a pesar de tener resultados positivos

REFERENCIAS

- Aguilar (2013) Análisis financiero. 2da Edición
- Becerra, Biamonte y Palacios (2017). Cuentas por Cobrar y Su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Ademinsa S.A.C.
- Castillo, Y. (2012). Evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Carlos. V. (2013). ¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa? El blog de crédito y cobranzas en las Pymes.
- Cobián S. (2016) Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro E.I.R.L., Trujillo 2015.
- Domingo (2017). Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En Los Resultados Económicos De Caja Rural De Ahorro Y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014-2015.
- Dorgeris, Yoili y Sandy (2011). Estrategia Para la Administración de Las Cuentas Por Cobrar.
- Flores (2013) Ratios de Gestión.
- Gestión (2018). Crecimiento Empresarial de la Libertad.
- García (2014) Análisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M. Palau Agencia de vapores CIA LTDA.
- Gonzales y Sanabrias (2016). Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Sus Efectos En La Liquidez En La Facultad De Una Universidad Particular, Lima, Período 2010-2015.
- Gonzales (2012), La liquidez y sus índices financieros. 1ra Edición.
- Granados & Ramírez (2003). Gestión Financiera
- Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Metodología de la investigación.

Hurtado (2017) Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del almacén Casa Araujo.
Tesis presentada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Para
obtener el grado de Ingeniero en contabilidad.

Llanes (2012), Planificación financiera y estratégica, 1 Edición México

Marquina y Morales (2017), 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.

Pérez (2009) Normas de Información Financiera (NIF) 2019.

Revista Administración de empresas (2016). Liquidez. Perú

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

Saldaña (2015) Administración de Pequeñas Empresas.

Silva, Vidal & Tasayco (2017) Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la
empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C.

Valle (2010), Políticas de Cobranza y Gestión de cobranza.

Zamora, (2013). Administración de Crédito y Cobranza.

ANEXOS 1

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017

Problema General	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población y Muestra	Tipo de Investigación	Técnicas e instrumentos
	Objetivo General						
¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017?	Determinar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.	Gestión de Cuentas por Cobrar Para Pérez (2009), La gestión de cuentas por cobrar es la administración correcta que se tiene frente al otorgamiento de crédito y al cobro del mismo. (p.45).	Otorgamiento de Crédito	Políticas de crédito Proceso de otorgamiento de Crédito Cartera de clientes morosos Plazo establecido para los cobros	Población: Población y financiera contable de La empresa Repuestos Elizabeth EIRL, al 2017.	Enfoque: Investigación cualitativa Alcance: Descriptiva	Técnica Entrevista Análisis Documental
	Objetivos Específicos	Liquidez					
La gestión de cuentas por cobrar incide negativamente en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017	1. Determinar la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017. 2. Analizar la relación que existe entre políticas de crédito y cobranza y la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, año 2017 3. Evaluar la liquidez a través de ratios de liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017.	Para Castillo (2012) la liquidez viene hacer lo solvente que es una empresa para afrontar sus deudas a corto plazo, con el activo corriente. La liquidez viene a ser el dinero líquido con el que cuenta la empresa, dinero que puede ser usado en el estante. (p.69).	Cobro del Crédito Ratios Gestión	Políticas de cobranza Periosidad de cobro Medidas por falta de pago Liquidez corriente: (Activo Corriente / Pasivos Corrientes Prueba Ácida: (Activo Corriente - Existencia) / Pasivos Corrientes Liquidez Absoluta: Efectivo y Equivalente de Efectivo / Pasivos a Corto Plazo Rotación de cuentas por cobrar: (Ventas Anuales)/(cuentas por cobrar) Periodo de cobro: (Cuentas por cobrar (360)) / Ventas	Muestra Documentos, Reportes e informes sobre las cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, al 2017.	Diseño: No experimental Diseño: De corte transversal	Instrumento Cuestionario Guía de Análisis Documental

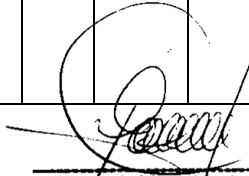
Nota: Se puede observar la Matriz de Consistencia de la Investigación

Anexo 02 Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017

Ficha de validación

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		Observación	
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Gestión de Cuentas por Cobrar	Otorgamiento de Crédito	Políticas de crédito	Los clientes dejan alguna garantía por los créditos otorgados. La empresa cuenta con un área de créditos y cobranza	Abierta										
		Proceso de otorgamiento de Crédito	Existen contratos por escrito de los créditos otorgados	Abierta										
		Cartera de clientes morosos	Las políticas de crédito y cobranza son llevadas de manera verbal	Abierta										
		Plazo establecido para los cobros	Las políticas de al crédito y cobranza se encuentran aprobadas por algún documento, o reglamento directivo La empresa evalúa a los clientes antes de otorgar un crédito en el sistema financiero.	Abierta										
	Cobro del Crédito	Políticas de cobranza	Creo usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas de cobranza, mejoraría la liquidez de la empresa.	Abierta										
		Periodicidad de cobro	La empresa cruza información de cuentas por cobrar para conciliar con sus clientes los saldos de créditos	Abierta										
		Medidas por falta de pago	El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando crédito El área de contabilidad castiga de manera adecuada las cuentas incobrables El proceso de cobranza se realiza por medio de Envío de correos, notificaciones, llamadas continuamente a los clientes.	Abierta										
Liquidez	Ratios Liquidez	Razón Circulante: (Activo Corriente - Pasivo Corriente)	No corresponde	Cerrada										
		Prueba Ácida: (Activo Corriente - Existencia) / Pasivos Corrientes		Cerrada										
		Liquidez Absoluta: Disponible en Caja y Bancos / Pasivos a Corto Plazo												
	Ratios de Gestión	Rotación de Activos Totales: Ventas/(Activos totales)		Cerrada										
		Rotación de cuentas por cobrar: (Ventas Anuales)/(cuentas por cobrar)												
		Periodo de cobro: (Cuentas por cobrar (360))/Ventas												

Nota: Se puede observar la ficha de validación.



Paulino Saldaña Marín
CPC. Mat. 02-8338

Anexo 03: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017

Ficha de validación

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		Observación		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Gestión de Cuentas por Cobrar	Otorgamiento de Crédito	Políticas de crédito	Los clientes dejan alguna garantía por los créditos otorgados.	Abierta											
			La empresa cuenta con un área de créditos y cobranza	Abierta											
		Proceso de otorgamiento de Crédito	Existen contratos por escrito de los créditos otorgados	Abierta											
		Cartera de clientes morosos	Las políticas de crédito y cobranza son llevadas de manera verbal	Abierta											
		Plazo establecido para los cobros	Las políticas de al crédito y cobranza se encuentran aprobadas por algún documento, o reglamento directivo												
	La empresa evalúa a los clientes antes de otorgar un crédito en el sistema financiero.		Abierta												
	Cobro del Crédito	Políticas de crédito	Crees usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas de cobranza, mejoraría la liquidez de la empresa.	Abierta											
			La empresa cruza información de cuentas por cobrar para conciliar con sus clientes los saldos de créditos	Abierta											
		Medidas por falta de pago	El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando crédito												
			El área de contabilidad castiga de manera adecuada las cuentas incobrables El proceso de cobranza se realiza por medio de Envío de correos, notificaciones, llamadas continuamente a los clientes.	Abierta											
Liquidez	Ratios Liquidez	Razón Circulante: (Activo Corriente - Pasivo Corriente)	No corresponde	Cerrada											
		Prueba Ácida: (Activo Corriente - Existencia) / Pasivos Corrientes		Cerrada											
		Liquidez Absoluta: Disponible en Caja y Bancos / Pasivos a Corto Plazo													
	Ratios de Gestión	Rotación de Activos Totales: Ventas/(Activos totales)		Cerrada											
		Rotación de cuentas por cobrar: (Ventas Anuales)/(cuentas por cobra)													
		Periodo de cobro: (Cuentas por cobrar (360))/Ventas													

Nota: Se puede observar la ficha de validación.



Daily Mail Toro Chavez
CPC. Mat. 02-8328

Anexo 04: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017

Ficha de validación

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opción de respuesta	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables		Observación		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
Gestión de Cuentas por Cobrar	Otorgamiento de Crédito	Políticas de crédito	Los clientes dejan alguna garantía por los créditos otorgados.	Abierta											
			La empresa cuenta con un área de créditos y cobranza	Abierta											
		Proceso de otorgamiento de Crédito	Existen contratos por escrito de los créditos otorgados	Abierta											
		Cartera de clientes morosos	Las políticas de crédito y cobranza son llevadas de manera verbal	Abierta											
		Plazo establecido para los cobros	Las políticas de al crédito y cobranza se encuentran aprobadas por algún documento, o reglamento directivo												
	La empresa evalúa a los clientes antes de otorgar un crédito en el sistema financiero.		Abierta												
	Cobro del Crédito	Políticas de crédito	Crees usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas de cobranza, mejoraría la liquidez de la empresa.	Abierta											
			La empresa cruza información de cuentas por cobrar para conciliar con sus clientes los saldos de créditos	Abierta											
		Medidas por falta de pago	El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando crédito												
			El área de contabilidad castiga de manera adecuada las cuentas incobrables El proceso de cobranza se realiza por medio de Envío de correos, notificaciones, llamadas continuamente a los clientes.	Abierta											
Liquidez	Ratios Liquidez	Razón Circulante: (Activo Corriente – Pasivo Corriente)	No corresponde	Cerrada											
		Prueba Ácida: (Activo Corriente - Existencia) / Pasivos Corrientes		Cerrada											
		Liquidez Absoluta: Disponible en Caja y Bancos / Pasivos a Corto Plazo													
	Ratios de Gestión	Rotación de Activos Totales: Ventas/(Activos totales)		Cerrada											
		Rotación de cuentas por cobrar: (Ventas Anuales)/(cuentas por cobra)													
		Periodo de cobro: (Cuentas por cobrar (360))/Ventas													

Nota: Se puede observar la ficha de validación.

Anexo 05: Prueba Piloto.



Confiabilidad del instrumento Gestión de cuentas por cobrar.

Título de la investigación: Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017
Línea de investigación: Innovación de procesos, productos y gestión comercial en las Pymes
Apellidos y nombres del experto: Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión de cuentas por cobrar

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 12 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Año 2017", se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.872 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

-Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.879

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.865

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N°01
Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,865	12

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para Gestión de cuentas por cobrar, de la empresa Repuestos Elizabeth EIRL, Trujillo 2017, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.



Anexo 05: Prueba Piloto.



Tabla N°02
Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	79,91	65,478	,396	,766
ITEM02	78,94	65,966	,227	,777
ITEM03	75,35	66,479	,288	,770
ITEM04	74,41	65,219	,377	,765
ITEM05	71,79	66,836	,168	,856
ITEM06	72,26	67,868	,379	,855
ITEM07	73,15	69,859	,185	,826
ITEM08	78,76	65,159	,166	,790
ITEM09	76,06	64,269	,108	,769
ITEM10	78,38	62,338	,263	,756
ITEM11	78,38	62,338	,263	,756
ITEM12	78,91	69,999	,310	,746

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.865 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario.

Tabla N°03
Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,791
		N de elementos	6
	Parte 2	Valor	,715
		N de elementos	6
	N total de elementos		12
Correlación entre formularios			,795
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,879
	Longitud desigual		0,880
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,872

Fuente: Ordenador, SPSS 24

a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5,

b. Los elementos son: ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9, ITEM10, ITEM11.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir nivel de la Gestión de cuentas por cobrar, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.879 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.872, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión. Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir la Gestión de las cuentas por cobrar, instrumento elaborado por el autor, **es altamente confiable para su uso.**

Anexo 06: Base de datos para la confiabilidad

VARIABLE	N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Gestión de cuentas por cobrar	1	1	2	1	2	1	2	1	1	4	5	5
	2	1	5	5	5	2	5	5	5	1	5	3
	3	1	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5
	4	1	5	5	3	3	3	5	1	4	5	3
	5	1	5	3	2	5	2	1	2	2	5	3
	6	1	2	3	4	1	2	3	1	3	5	5
	7	1	4	5	5	5	2	5	2	5	5	1
	8	1	2	1	2	1	2	1	1	4	5	5
	9	1	5	3	1	4	2	1	1	5	5	2
	10	1	5	5	1	5	2	1	1	3	5	1
	11	5	2	1	1	1	5	1	5	1	5	1
	12	1	2	1	2	1	2	1	1	4	5	5

Anexo 06: Base de datos de la encuesta aplicada

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
1	Los clientes dejan alguna garantía por los créditos otorgados.	11	0	0	0	1	12
2	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranza	0	5	0	1	6	12
3	Existen contratos por escrito de los créditos otorgados	4	0	3	0	5	12
4	Las políticas de crédito y cobranza son llevadas de manera verbal	3	4	1	1	3	12
5	Las políticas de crédito y cobranza se encuentran aprobadas por algún documento, o reslamento directivo	5	1	1	2	3	12
6	La empresa evalúa a los clientes antes de otorgar un crédito en el sistema financiero.	0	8	1	1	2	12
7	Creo usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas de cobranza, mejoraría la liquidez de la empresa.	6	1	1	0	4	12
8	La empresa cruza información de cuentas por cobrar para conciliar con sus clientes los saldos de créditos	8	1	2	1	0	12
9	El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando crédito	2	1	2	4	3	12
10	El área de contabilidad castiga de manera adecuada las cuentas incobrables	1	0	0	0	11	12
11	El proceso de cobranza se realiza por medio de Envío de correos, notificaciones, llamadas continuamente a los clientes.	3	1	3	0	5	12

Anexo 06: Nivel del cuestionario aplicado

N°	PREGUNTAS	Alto	Medio	Bajo
1	Los clientes dejan alguna garantía por los créditos otorgados.	7	3	2
2	La empresa cuenta con un área de créditos y cobranza	9	3	-
3	Existen contratos por escrito de los créditos otorgados	-	2	10
4	Las políticas de crédito y cobranza son llevadas de manera verbal	8	4	
5	Las políticas de al crédito y cobranza se encuentran aprobadas por algún documento, o reglamento directivo	-	2	10
6	La empresa evalúa a los clientes antes de otorgar un crédito en el sistema financiero.		4	8
7	Crees usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas de cobranza, mejoraría la liquidez de la empresa.	10	2	
8	La empresa cruza información de cuentas por cobrar para conciliar con sus clientes los saldos de créditos	2	4	6
9	El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando crédito	11	1	-
10	El área de contabilidad castiga de manera adecuada las cuentas incobrables	2	3	7
11	El proceso de cobranza se realiza por medio de Envío de correos, notificaciones, llamadas continuamente a los clientes.	6	6	

Anexo 07: Cuadro resumen de las ventas

Meses	Base de ventas al credito 2017	IGV	Total Ventas Al credito 2017	Ventas al contado 2017	IGV	Total Ventas al contado 2017	Ventas Totales 2017
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Setiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre							
Total							

Anexo 08: Cuadro resumen de las ventas al crédito

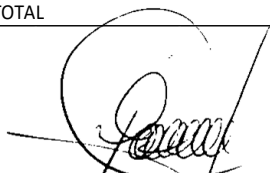
Meses	Cartera activa	Cartera Vencida	% Morosidad
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Setiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
Total			

Anexo 09: Análisis de las cuentas por cobrar e incobrables

Meses	s/.	30 Días	60 Días
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Setiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
Total			

Anexo 10
Extracto de cuentas castigadas

N°	CLIENTES	FECHA DE CREDITO	FECHA DE ULTIMO PAGO	FECHA DE PROVISION A CASTIGAR	MESES DE ATRAZO	Monto	Motivo
1	MADF	15/09/2015	31/01/2016	31/01/2017	12	545	FALTA DE PAGO
2	ADB	12/06/2015	31/01/2016	31/01/2017	12	871	FALTA DE PAGO
3	ARED	15/06/2015	31/12/2015	31/01/2017	13	762	FALTA DE PAGO
4	ADG	18/06/2015	31/01/2016	28/02/2017	13	436	FALTA DE PAGO
5	VGTF	22/06/2015	31/01/2016	28/02/2017	13	290	FALTA DE PAGO
6	HYG	10/10/2015	12/02/2016	31/03/2017	14	94	FALTA DE PAGO
7	RFF	25/10/2015	15/02/2016	31/03/2017	14	142	FALTA DE PAGO
8	SAS	30/10/2015	18/02/2016	31/03/2017	14	71	FALTA DE PAGO
9	EDR	31/10/2015	17/02/2016	31/03/2017	14	71	FALTA DE PAGO
10	MRT	20/11/2015	15/02/2016	31/03/2017	14	94	FALTA DE PAGO
11	ERF	2/02/2015	28/02/2016	30/04/2017	14	441	FALTA DE PAGO
12	SET	15/06/2015	14/02/2016	30/04/2017	15	196	FALTA DE PAGO
13	PRT	20/07/2015	1/02/2016	30/04/2017	15	147	FALTA DE PAGO
14	HETR	29/12/2015	20/02/2016	30/04/2017	15	196	FALTA DE PAGO
15	PDE	25/12/2015	1/03/2016	31/05/2017	15	114	FALTA DE PAGO
16	MUH	15/12/2015	2/03/2016	31/05/2017	15	171	FALTA DE PAGO
17	ERD	2/02/2015	12/03/2016	31/05/2017	15	227	FALTA DE PAGO
18	AWQ	5/12/2015	14/03/2016	31/05/2017	15	341	FALTA DE PAGO
19	SED	12/02/2015	15/03/2016	31/05/2017	15	284	FALTA DE PAGO
20	CVB	1/01/2016	14/04/2016	30/06/2017	15	118	FALTA DE PAGO
21	NHG	15/01/2016	1/04/2016	30/06/2017	15	118	FALTA DE PAGO
22	MJT	5/12/2015	1/03/2016	30/06/2017	16	79	FALTA DE PAGO
23	TYH	7/11/2015	28/03/2016	30/06/2017	15	157	FALTA DE PAGO
24	RTE	15/11/2015	24/03/2016	30/06/2017	15	315	FALTA DE PAGO
25	HJU	12/11/2015	24/05/2016	31/07/2017	14	316	FALTA DE PAGO
26	IKJ	18/11/2015	1/01/2016	31/07/2017	19	737	FALTA DE PAGO
27	FGH	12/12/2015	2/02/2016	31/08/2017	19	70	FALTA DE PAGO
28	MHFG	15/12/2015	3/03/2016	31/08/2017	18	140	FALTA DE PAGO
29	NHET	1/01/2016	3/04/2016	31/08/2017	17	281	FALTA DE PAGO
30	ADR	20/12/2015	2/02/2016	31/08/2017	19	105	FALTA DE PAGO
31	BDR	20/10/2015	5/02/2016	31/08/2017	19	105	FALTA DE PAGO
32	ARD	2/02/2015	1/05/2016	30/09/2017	17	165	FALTA DE PAGO
33	WER	3/03/2016	6/06/2016	30/09/2017	16	220	FALTA DE PAGO
34	TGD	5/05/2016	7/07/2016	30/09/2017	15	165	FALTA DE PAGO
35	MGT	1/01/2016	8/08/2016	30/09/2017	14	275	FALTA DE PAGO
36	DFG	15/02/2016	2/05/2016	30/09/2017	17	275	FALTA DE PAGO
37	BHY	3/02/2016	3/09/2016	31/10/2017	14	1,198	FALTA DE PAGO
38	FGH	4/02/2016	15/05/2016	30/11/2017	19	561.44	FALTA DE PAGO
39	POIU	4/02/2016	30/05/2016	30/11/2017	18	140.36	FALTA DE PAGO
40	TYG	1/02/2015	24/05/2016	31/12/2017	20	1,065	FALTA DE PAGO
TOTAL						12,100	FALTA DE PAGO



Paulino Saldaña Merín
CPC. Mat. 02-8338

Anexo 11

Extracto de cuentas con vencimiento y comportamiento de pago

N° DE CLIENTES	NOMBRE	CLIENTE		
		Días de atraso		
		Nivel Bajo 1-8	Nivel Medio 9-30	Nivel Alto 31 a mas
1	CLIENTE	5		
2	CLIENTE		15	
3	CLIENTE			40
4	CLIENTE	7		
5	CLIENTE	6		
6	CLIENTE	5		
7	CLIENTE		20	
8	CLIENTE	5		
9	CLIENTE	8		
10	CLIENTE	8		
11	CLIENTE		15	
12	CLIENTE		10	
13	CLIENTE	1		
14	CLIENTE			32
15	CLIENTE		15	
16	CLIENTE	7		
17	CLIENTE			33
18	CLIENTE		25	
19	CLIENTE	7		
20	CLIENTE	1		
21	CLIENTE		21	
22	CLIENTE			35
23	CLIENTE		28	
24	CLIENTE	7		
25	CLIENTE		29	
26	CLIENTE			37
27	CLIENTE		14	
28	CLIENTE	3		
29	CLIENTE		11	
30	CLIENTE			34
31	CLIENTE	5		
32	CLIENTE		25	
33	CLIENTE			45
34	CLIENTE		18	
35	CLIENTE	5		
36	CLIENTE	5		
37	CLIENTE	5		
38	CLIENTE	8		
39	CLIENTE		27	
40	CLIENTE		28	



Paulino Saldana Merin
CPC. Mat. 02-8338

41	CLIENTE		22	
42	CLIENTE			39
43	CLIENTE	4		
44	CLIENTE		23	
45	CLIENTE			38
46	CLIENTE		28	
47	CLIENTE	8		
48	CLIENTE		17	
49	CLIENTE			48
50	CLIENTE		22	
51	CLIENTE		18	
52	CLIENTE		19	
53	CLIENTE		16	
54	CLIENTE			35
55	CLIENTE			38
56	CLIENTE			40
57	CLIENTE		18	
58	CLIENTE		18	
59	CLIENTE		17	
60	CLIENTE	4		
61	CLIENTE	6		
62	CLIENTE		21	
63	CLIENTE		22	
64	CLIENTE		28	
65	CLIENTE	7		
66	CLIENTE	1		
67	CLIENTE	1		
68	CLIENTE	1		
69	CLIENTE	1		
70	CLIENTE			35
71	CLIENTE			34
72	CLIENTE			33
73	CLIENTE			48
74	CLIENTE		25	
75	CLIENTE		25	
76	CLIENTE	1		
77	CLIENTE	1		
78	CLIENTE	1		
79	CLIENTE	2		
80	CLIENTE	4		
PROMEDIO DE DIAS		4	21	38
NUMERO CLIENTES		32	31	17



Paulino Saldana Merin
CPC. Mat. 02-8338

Anexo 12

Extracto de cuentas en cobranza dudosa

	CLIENTE	FECHA DE CREDITO	FECHA DE ULTIMO PAGO	FECHA DE PROVISION A CASTIGAR	MESES DE ATRAZO	Monto	Motivo
1	CLIENTE	20/11/2015	1/10/2016	31/01/2017	4	2,775	CPPP (Posible Problemas potenciales)
2	CLIENTE	2/02/2015	15/09/2016	31/01/2017	5	3,330	CPPP (Posible Problemas potenciales)
3	CLIENTE	15/06/2015	13/10/2016	31/01/2017	4	1,665	CPPP (Posible Problemas potenciales)
4	CLIENTE	20/07/2015	12/10/2016	31/01/2017	4	1,110	CPPP (Posible Problemas potenciales)
5	CLIENTE	29/12/2015	15/10/2016	31/01/2017	4	2,220	CPPP (Posible Problemas potenciales)
6	CLIENTE	25/12/2015	30/10/2016	28/02/2017	4	1,873	CPPP (Posible Problemas potenciales)
7	CLIENTE	15/12/2015	18/10/2016	28/02/2017	4	2,081	CPPP (Posible Problemas potenciales)
8	CLIENTE	2/02/2015	15/11/2016	28/02/2017	4	208	CPPP (Posible Problemas potenciales)
9	CLIENTE	5/12/2015	18/11/2016	31/03/2017	4	971	CPPP (Posible Problemas potenciales)
10	CLIENTE	12/02/2015	20/11/2016	31/03/2017	4	278	CPPP (Posible Problemas potenciales)
11	CLIENTE	1/01/2016	24/11/2016	31/03/2017	4	416	CPPP (Posible Problemas potenciales)
12	CLIENTE	12/12/2015	1/12/2016	31/03/2017	4	1,110	CPPP (Posible Problemas potenciales)
13	CLIENTE	15/12/2015	10/12/2016	30/04/2017	5	1,388	CPPP (Posible Problemas potenciales)
14	CLIENTE	1/01/2016	15/12/2016	30/04/2017	5	1,943	CPPP (Posible Problemas potenciales)
15	CLIENTE	20/12/2015	27/12/2016	30/04/2017	4	2,220	CPPP (Posible Problemas potenciales)
16	CLIENTE	20/10/2015	28/12/2016	31/05/2017	5	624	CPPP (Posible Problemas potenciales)
17	CLIENTE	2/02/2015	25/12/2016	31/05/2017	5	937	CPPP (Posible Problemas potenciales)
18	CLIENTE	3/03/2016	1/01/2017	31/05/2017	5	1,249	CPPP (Posible Problemas potenciales)
19	CLIENTE	5/05/2016	15/01/2017	31/05/2017	5	1,873	CPPP (Posible Problemas potenciales)
20	CLIENTE	1/01/2016	18/01/2017	31/05/2017	4	1,561	CPPP (Posible Problemas potenciales)
21	CLIENTE	15/06/2015	1/01/2017	30/06/2017	6	208	CPPP (Posible Problemas potenciales)
22	CLIENTE	20/07/2015	15/01/2017	30/06/2017	6	250	CPPP (Posible Problemas potenciales)
23	CLIENTE	29/12/2015	28/01/2017	30/06/2017	5	291	CPPP (Posible Problemas potenciales)
24	CLIENTE	25/12/2015	1/02/2017	30/06/2017	5	333	CPPP (Posible Problemas potenciales)
25	CLIENTE	15/12/2015	15/02/2017	30/06/2017	5	375	CPPP (Posible Problemas potenciales)
26	CLIENTE	2/02/2015	28/02/2017	30/06/2017	4	333	CPPP (Posible Problemas potenciales)
27	CLIENTE	5/12/2015	13/02/2017	30/06/2017	5	416	CPPP (Posible Problemas potenciales)
28	CLIENTE	3/03/2016	1/01/2017	30/06/2017	6	833	CPPP (Posible Problemas potenciales)
29	CLIENTE	5/05/2016	2/03/2017	30/06/2017	4	416	CPPP (Posible Problemas potenciales)
30	CLIENTE	1/01/2016	28/02/2017	30/06/2017	4	42	CPPP (Posible Problemas potenciales)
31	CLIENTE	15/06/2015	3/02/2017	30/06/2017	5	42	CPPP (Posible Problemas potenciales)
32	CLIENTE	20/07/2015	15/02/2017	30/06/2017	5	83	CPPP (Posible Problemas potenciales)
33	CLIENTE	5/12/2015	18/02/2017	30/06/2017	4	146	CPPP (Posible Problemas potenciales)
34	CLIENTE	12/02/2015	19/02/2017	30/06/2017	4	58	CPPP (Posible Problemas potenciales)
35	CLIENTE	1/01/2016	22/02/2017	30/06/2017	4	171	CPPP (Posible Problemas potenciales)
36	CLIENTE	12/12/2015	28/02/2017	30/06/2017	4	83	CPPP (Posible Problemas potenciales)
37	CLIENTE	15/12/2015	31/01/2017	30/06/2017	5	83	CPPP (Posible Problemas potenciales)
38	CLIENTE	1/01/2016	28/03/2017	31/07/2017	4	2,775	CPPP (Posible Problemas potenciales)
39	CLIENTE	20/12/2015	27/03/2017	31/07/2017	4	1,388	CPPP (Posible Problemas potenciales)
40	CLIENTE	5/05/2016	15/02/2017	31/07/2017	6	1,388	CPPP (Posible Problemas potenciales)



Paulino Saldaña Marín
CPC. Mat. 02-8338

41	CLIENTE	1/01/2016	1/04/2017	31/08/2017	5	694	CPPP (Posible Problemas potenciales)
42	CLIENTE	15/06/2015	3/03/2017	31/08/2017	6	1,041	CPPP (Posible Problemas potenciales)
43	CLIENTE	20/07/2015	4/04/2017	31/08/2017	5	347	CPPP (Posible Problemas potenciales)
44	CLIENTE	29/12/2015	5/05/2017	31/08/2017	4	694	CPPP (Posible Problemas potenciales)
45	CLIENTE	25/12/2015	1/05/2017	31/08/2017	4	694	CPPP (Posible Problemas potenciales)
46	CLIENTE	15/12/2015	25/05/2017	30/09/2017	4	3,816	CPPP (Posible Problemas potenciales)
47	CLIENTE	2/02/2015	28/05/2017	30/09/2017	4	3,122	CPPP (Posible Problemas potenciales)
48	CLIENTE	3/03/2016	30/05/2017	31/10/2017	5	312	CPPP (Posible Problemas potenciales)
49	CLIENTE	5/05/2016	1/06/2017	31/10/2017	5	375	CPPP (Posible Problemas potenciales)
50	CLIENTE	1/01/2016	15/06/2017	31/10/2017	5	437	CPPP (Posible Problemas potenciales)
51	CLIENTE	15/06/2015	14/06/2017	31/10/2017	5	500	CPPP (Posible Problemas potenciales)
52	CLIENTE	20/07/2015	25/06/2017	31/10/2017	4	562	CPPP (Posible Problemas potenciales)
53	CLIENTE	29/12/2015	30/06/2017	31/10/2017	4	500	CPPP (Posible Problemas potenciales)
54	CLIENTE	25/12/2015	1/06/2017	31/10/2017	5	624	CPPP (Posible Problemas potenciales)
55	CLIENTE	15/12/2015	28/06/2017	31/10/2017	4	624	CPPP (Posible Problemas potenciales)
56	CLIENTE	2/02/2015	16/06/2017	31/10/2017	5	624	CPPP (Posible Problemas potenciales)
57	CLIENTE	5/12/2015	17/05/2017	31/10/2017	6	62	CPPP (Posible Problemas potenciales)
58	CLIENTE	3/03/2016	15/05/2017	31/10/2017	6	62	CPPP (Posible Problemas potenciales)
59	CLIENTE	5/05/2016	3/04/2017	31/10/2017	7	125	CPPP (Posible Problemas potenciales)
60	CLIENTE	1/01/2016	30/05/2017	31/10/2017	5	219	CPPP (Posible Problemas potenciales)
61	CLIENTE	15/06/2015	6/06/2017	31/10/2017	5	87	CPPP (Posible Problemas potenciales)
62	CLIENTE	20/07/2015	25/06/2017	31/10/2017	4	256	CPPP (Posible Problemas potenciales)
63	CLIENTE	5/12/2015	30/06/2017	31/10/2017	4	125	CPPP (Posible Problemas potenciales)
64	CLIENTE	12/02/2015	1/06/2017	31/10/2017	5	125	CPPP (Posible Problemas potenciales)
65	CLIENTE	1/01/2016	28/06/2017	31/10/2017	4	312	CPPP (Posible Problemas potenciales)
66	CLIENTE	12/12/2015	16/06/2017	31/10/2017	5	312	CPPP (Posible Problemas potenciales)
67	CLIENTE	15/12/2015	1/08/2017	30/11/2017	4	3,122	CPPP (Posible Problemas potenciales)
68	CLIENTE	1/01/2016	15/08/2017	30/11/2017	4	3,816	CPPP (Posible Problemas potenciales)
69	CLIENTE	20/12/2015	1/09/2017	31/12/2017	4	1,249	CPPP (Posible Problemas potenciales)
70	CLIENTE	5/12/2015	15/09/2017	31/12/2017	4	937	CPPP (Posible Problemas potenciales)
71	CLIENTE	12/02/2015	30/08/2017	31/12/2017	4	437	CPPP (Posible Problemas potenciales)
72	CLIENTE	1/01/2016	1/09/2017	31/12/2017	4	500	CPPP (Posible Problemas potenciales)
73	CLIENTE	12/12/2015	2/09/2017	31/12/2017	4	562	CPPP (Posible Problemas potenciales)
74	CLIENTE	15/12/2015	5/09/2017	31/12/2017	4	500	CPPP (Posible Problemas potenciales)
75	CLIENTE	1/01/2016	15/09/2017	31/12/2017	4	624	CPPP (Posible Problemas potenciales)
76	CLIENTE	20/12/2015	16/09/2017	31/12/2017	4	624	CPPP (Posible Problemas potenciales)
77	CLIENTE	15/12/2015	17/09/2017	31/12/2017	4	624	CPPP (Posible Problemas potenciales)
78	CLIENTE	1/01/2016	20/07/2017	31/12/2017	5	187	CPPP (Posible Problemas potenciales)



Paulino Saldaña Merín
CPC. Mat. 02-8338

Anexo 13

Notas a los Estados Financieros

NOTAS AL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 de Diciembre 2017

NOTA N° 1
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
1011	Caja Chica 1	7,790.43
1041101	Bco Continental Cta Cte 011-200-000100003926-31	52,585.39
1041102	Caja Municipal - Cta Cte 106022321010093320	68,166.25
1041105	Banco Continental Cta Cte 0011-0200-33-0100123980 - Dolares	37,004.53
1042101	Interbank	29,214.11
	TOTAL	194,760.71

Agrupar las sub cuentas que representan el efectivo y equivalente al efectivo que la Institución tiene como parte de su activo disponible.

NOTA N° 02
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
12122	Credito por Mercadería	588,346.72
19121	Credito por Mercadería- dudosa	-69,380.36
12123	Credito por Mercadería- Vencida	22,521.00
	TOTAL	541,487.36

Representa las cuentas comerciales pendientes de cobro del periodo pasado

NOTA N° 3
INVENTARIO

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
20241	Mercadería (Motores)	60,663
20242	Mercadería (Piezas)	48,531
20243	Mercadería (Aceites)	60,663
20244	Mercadería (Otros)	60,663
2511	Otros suministros	12,133
	TOTAL	242,654

Este rubro representa la existencia de materiales y suministros que son destinados a la venta y distribución a los miembros de la orden.

NOTA N° 04
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
33111	TERRENOS	242,964
33211	EDIFICACIONES	145,779
33511	MUEBLES	202,470
33521	ENSERES	137,680
33691	OTROS EQUIPOS DIVERSOS	80,988
39131	DEPRECIACION EDIFICACIONES	-28,677.50
39134	DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	-17,206.50
39135	DEPRECIACION EQUIPOS DIVERSOS	-11,471.00
	TOTAL	752,526.00

TOTAL ACTIVO FIJO (NETO)

Representado por la depreciación efectuada a los bienes del activo fijo.



Paulino Saldana Marin
CPC. Mat. 02-8338

NOTA N° 05
TRIBUTOS POR PAGAR

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
40111	IGV - CUENTA PROPIA	15,876.03
40172	RENTA ANUAL 2016	9,525.62
4031	ESSALUD	10,160.66
4032	ONP	10,795.70
407	ADMINISTRACIÓN DE FONDO DE PENSIONES	11,430.74
40173	Renta de quinta categoría	5,715.37
TOTAL		63,504.13

Representa las obligaciones tributarias que tiene la Institución al presente periodo.

NOTA N° 06
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
4212	EMITIDAS CORTO PLAZO	121,544
424	HONORARIOS POR PAGAR	30,386
429	OTROS DOCUMENTOS POR PAGAR	50,643
TOTAL		202,573

Este rubro respresenta las obligaciones pendientes con los proveedores de bienes y prestación de servicios al periodo.

NOTA N° 07
OBLIGACIONES FINANCIERAS

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
4511	INSTITUCIONES FINANCIERAS PRESTAMO CORRIENTE	12,352.80
45511	INSTITUCIONES FINANCIERAS - INTERESES CORRIENTE	3,088.20
3731	INTERESES NO DEVENGADOS PRESTAMO CMC NO CORRIENTE	5,147.00
TOTAL		20,588.00

Este rubro corresponde al total del capital de la Deuda por pagar a la Caja Y Bancos

NOTA N° 08
OTRAS CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
4654	Inmueble maquinaria y equipo	86,109.00
TOTAL		86,109.00

Este rubro corresponde a las cuentas por pagar a terceros que contrae la entidad, por convenios con otras instituciones.

NOTA N° 09
CAPITAL

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
5013	CAPITAL INSTITUCIONAL	430,833.49
TOTAL		430,833.49

Representa el capital de la institución que incluye la capitalización de los resultados acumulados en ejercicios anteriores.



Paulino Saldaña Merín
CPC. Mat. 02-8338

NOTA N° 10
Reserva legal

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
526	Reserva legal	86,166.70
TOTAL		86,166.70

Incluye reserva al 20% del capital social

NOTA N° 11
RESULTADOS ACUMULADOS

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
5911	UTILIDADES ACUMULADAS	89,926.00
TOTAL		89,926.00

Esta respresentado por los resultados acumulados

NOTA N° 12
UTILIDAD DEL EJERCICIO

CUENTA	DETALLE	IMPORTE
59	UTILIDAD DEL EJERCICIO	751,727.40
TOTAL		751,727.40

Utilidad al finalizar el ejercicio 2017



Paulino Saldana Merin
CPC. Mat. 02-8338

Anexo 14

Información de la empresa

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

Tipo y Número de Documento de Identidad [Refrescar código](#)

Nombre ó Razón Social

Número de RUC:	20482431934 - REPUESTOS AUTOMOTRIZ ELIZABETH E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	07/01/2010	Fecha de Inicio de Actividades:	07/01/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. PUNO NRO. 570 URB. ARANJUEZ (FRENTE AL ESTADIO PUNO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	4530 - VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 21/05/2018 ▼		
Emisor electrónico desde:	21/05/2018		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 21/05/2018),BOLETA (desde 21/05/2018)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2014		
Padrones:	NINGUNO ▼		

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC Ingrese el código que se muestra en la imagen: 

Tipo y Número de Documento de Identidad [Refrescar código](#)

Nombre ó Razón Social

REPRESENTANTES LEGALES DE 20482431934 - REPUESTOS AUTOMOTRIZ ELIZABETH E.I.R.L.

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	18140034	SOTOMAYOR LLANOS ELIZABETH	TITULAR-GERENTE	28/12/2009



e-mail

ANEXO 17. Formato de registro de envío de correo

CONTROL DE CORRESPONDENCIA ENVIADA	A-P-10-V.1
	PAG 1 de 2
	Vigencia: 30/09/2013



CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	CLIENTE	CORREO	DEUDA	TIPO DE MENSAJE	DESCRIPCION DE LA RESPUESTA

Elaboro	Revisó	Aprobó

ANEXO 18. Formato de registro de visita física

Mi Empresa		CONTROL FRECUENCIA VISITA CLIENTES															
Zona		Este				Vendedor				Luis Garcia							
Cliente	FPV	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%		
Pintores SL	1mes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%		
Pedro García	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																
	Termo																

ANEXO 19. Factura.

 <p>REPUESTOS AUTOMOTRIZ Elizabeth E.I.R.L.</p> <p>Jr. Puno N° 570 - Urb. Aranjuez - Trujillo - Trujillo - La Libertad Telefax: 202088 - Celular: 949590891 - Email: elizabeth25774@hotmail.com HORARIO DE ATENCIÓN: L-S 8:30 - 7:00 pm Domingos 9:00 - 1:00 pm</p>		<p>VENTA DE REPUESTOS</p> <p>TOYOTA NISSAN HYUNDAI HINO MITSUBISHI</p>		<p>R.U.C. N° 20482431934</p> <p>FACTURA</p> <p>0001 N° 048678</p>	
<p>Señor (es): <i>Repuestos Elizabeth S.A.C.</i></p> <p>Dirección: <i>Av. Cesar Vallejo N.º 847.</i></p> <p>R.U.C.: <i>20481892296</i></p>		<p>Fecha: <i>02.01.2017</i></p> <p>Guía de Remisión:</p> <p>Código:</p>			
NUMERO DE PARTE	DESCRIPCION	CANT.	P.UNIT.	P. TOTAL	
<i>MS 3889-025</i>	<i>8. fuel filter (MC)</i>	<i>01</i>		<i>77.50</i>	
					
<p>Son: <i>Setenta y siete y 50/100</i></p>				<p>Soles</p>	
<p>Editorial y Servicios Gráficos ELI G.S.A.C. RUC. N° 20481393613 - Cel. 949367357 Jr. Bolívar N° 968 - Trujillo - Trujillo - La Libertad Autorización Sunat: 1161671063 - Fecha Impresión: 27/11/2017</p>		<p>Trujillo, de del 20</p>		<p>SUB-TOTAL <i>61.44</i></p> <p>I.G.V. 18% <i>11.06</i></p> <p>TOTAL S/. <i>72.50</i></p>	
<p>COPIA SIN DERECHO AL CREDITO FISCAL DEL I.G.V. CANCELADO</p>					