



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE  
LA EPS SEDACAJ S.A. EN LA CIUDAD DE  
CAJAMARCA, AÑO 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

**Autores:**

Jenny kelita, Rojas Idrogo  
Yuleisy Jhomaly, Vásquez Leiva

**Asesor:**

CPC. Cesar Enrique Rojas Moncada

Cajamarca – Perú  
2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres: **Jenny Kelita, Rojas Idrogo y Yuleisy Jhomaly, Vásquez Leiva**, denominada:

**“GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA  
EN LA LIQUIDEZ DE LA EPS SEDACAJ S.A. EN LA CIUDAD DE  
CAJAMARCA, AÑO 2016”**



---

CPC. Cesar Enrique Rojas Moncada  
**ASESOR**



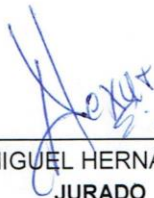
---

CPC. José Ispilco Bolaños  
**JURADO  
PRESIDENTE**



---

MG. Fernando Guerrero Figueroa  
**JURADO**



---

DR. ALEX MIGUEL HERNÁNDEZ TORRES  
**JURADO**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, y a toda mi familia quienes me apoyaron todo el tiempo y en especial a mis padres quienes fueron mi inspiración y mi motivo de superación, ejemplo de vida y perseverancia y a todos los maestros de la universidad por sus consejos y enseñanzas.

**KELITA ROJAS IDROGO**

A Dios y a todos mis familiares en especial a mis queridos padres y hermanito, por darme la mejor herencia del mundo, mi profesión, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento de mi vida, siendo ejemplo de perseverancia y entrega.

**YULEISY VASQUEZ LEIVA**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres por la confianza, puesta en nosotras, por darnos el apoyo moral, espiritual y recursos económicos para desarrollarnos y ser competitivos en la vida profesional.

A todos nuestros maestros en especial a la profesora de Tesis, Inna Rosaura Castillo Castañeda, por su esfuerzo y dedicación, quien con su motivación, experiencia y conocimientos ha logrado que podamos culminar éste trabajo con éxito.

Al Gerente Comercial de la empresa SEDACAJ S.A, por habernos brindado la información necesaria, por su tiempo y apoyo constante para la realización de éste trabajo.

**LOS AUTORES**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	2
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	4
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	2
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	6
<b><u>ÍNDICE DE FIGURAS</u></b> .....	7
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	9
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	10
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	16
a. Definición de Gestión.....	18
b. Gestión de Cuentas por Cobrar .....	18
c. Políticas de Gestión .....	19
d. Definición de Cuentas por Cobrar Comerciales.....	19
e. Políticas de Cuentas por Cobrar .....	19
f. Procesos de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la EPS SEDACAJ. ....	20
g. Definición del Estado de Situación Financiera. ....	21
h. Definición de la Liquidez .....	24
<b>CAPITULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	26
<b>CAPITULO 4. RESULTADOS</b> .....	33
<b>CAPITULO 5. DISCUSIÓN</b> .....	46
<b>CONCLUSIONES</b> .....	48
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	49
<b>REFERENCIAS</b> .....	50
<b>ANEXOS</b> .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de medición del servicio.....	30
TABLA 2: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de medición del servicio por procedimientos.....	31
TABLA 3: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de facturación.....	33
TABLA 4: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de facturación por procedimientos.....	34
TABLA 5: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de cobranza.....	36
TABLA 6: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de cobranza por procedimientos.....	37
TABLA 7: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales.....	39
TABLA 8: Resultado de Aplicar Ratio de Liquidez.....	40
TABLA 9: Resultado de Aplicar el Ratio de Prueba Ácida.....	40
TABLA 10: Resultado de Aplicar el Ratio de Prueba Defensiva.....	41
TABLA 11: Relación de variables - incidencia de la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A	

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de medición del servicio.....	32
FIGURA 2: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de facturación.....	35
FIGURA 3: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para el proceso de cobranza.....	38
FIGURA 4: Consolidado de la gestión de cuentas por cobrar comerciales.....	39





## RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es identificar y analizar la gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2016. Este estudio se enmarca dentro de una investigación no experimental, transversal, explicativo.

Por medio de la observación, investigación bibliográfica y el análisis se ha establecido la relación de las variables; los datos estadísticos que sostienen esta investigación, vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de instrumentos de recolección de datos, como han sido fichas documentales sobre los niveles de cumplimiento en la gestión de los procesos relacionados a las cuentas por cobrar comerciales, estados financieros, específicamente el Estado de Situación Financiera al año 2016 y la aplicación de ratios financieros como fueron liquidez corriente, prueba ácida y prueba defensiva.

Al medir la Gestión de cuentas por cobrar comerciales con la liquidez, se observó que la gestión es deficiente con un nivel de cumplimiento del 45% y si ésta mejora, la liquidez de la empresa va a aumentar; ya que los procesos están relacionados directamente con el activo corriente, siendo éste un indicador para la medición de las ratios de liquidez; por lo tanto, incide directamente.

Finalmente concluimos que la adecuada gestión de cuentas por cobrar comerciales contribuye a una mayor liquidez por parte de la empresa, disminuyendo los problemas de cobranza dudosa y mejorando su activo corriente, para afrontar las diversas obligaciones que tiene la EPS SEDACAJ S.A.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to demonstrate the impact of trade accounts receivable's management in liquidity of EPS SEDACAJ S.A at Cajamarca's city, year 2016. This investigation is a non-experimental, transversal, and correlational.

By means of observation, bibliographical research and analysis have established the relation of variables; statistical data, that support this research, come from results obtained for application of data collection's instruments, such as documentary files about compliance's levels in management of processes related to the trade accounts receivable, financial statement, specifically Financial Position's Statement of period 2016 and application of financial ratios such as current liquidity, acid test and defensive test.

When we measure the trade accounts receivable's management with the liquidity, we have observed that management is deficient with a compliance level of 45% and if it improves, the liquidity of company will increase; because processes are directly related to current assets, it is an indicator for the measurement of liquidity ratios; therefore impact directly.

Finally, we conclude that trade accounts receivable's appropriate management contributes to greatest liquidity by company; reducing doubtful cashing's problems and improving its assets, in order to confront several duties of EPS SEDACAJ S.A.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el Perú, un elevado número de empresas, no cuentan con una adecuada gestión de cuentas por cobrar, debido al alto grado de informalidad por el que atraviesa la economía peruana. La aplicación de gestión de cuentas por cobrar, en todos sus aspectos, es de gran importancia, si se lleva de manera eficiente y eficaz, ya que puede llegar a reducir el riesgo que se produzcan pérdidas, ayudando a asegurar la fiabilidad de los estados financieros y al logro de objetivos, contribuyendo a generar mayor liquidez y disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones, tanto en el corto, mediano y largo plazo.

Para el caso de los activos exigibles, la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, facilita diagnosticar, constantemente, las dificultades que suelen presentarse durante los procesos de ejecución y cobranza de las mismas. La existencia de una eficiente gestión en el departamento de cuentas por cobrar comerciales, juega un papel significativo en las empresas, puesto que, dicho departamento, está relacionado con la liquidez de la entidad. Es importante que las organizaciones cuenten con mecanismos correctores y de gestión, para sus cuentas por cobrar comerciales, diseñado de manera que cubra, por completo, las necesidades de las entidades y de esta manera, evaluar el buen desarrollo de las actividades dentro de la organización, representando un aspecto primordial para garantizar que la misma, pueda alcanzar sus objetivos y metas, siendo indispensable que el rubro de cuentas por cobrar comerciales esté bien definido, ya que de esta manera, mejorará el funcionamiento de los procesos, incrementándose su calidad, fiabilidad y seguridad.

En el Perú, las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS), no están exentas de esta realidad. Según la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento-SUNASS, en nuestro país existen 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado) - EPS. El tamaño de las EPS puede variar desde 3 000 conexiones de agua potable que administran (como EMSAPA CALCA S.R.L. y SEDAPAR RIOJA S.R.L.), hasta más de 1 millón de conexiones de agua potable (SEDAPAL).

SUNASS (2015) El 34% de las EPS administra el 86% del total de conexiones de agua potable reguladas, lo que evidencia la concentración del mercado y la atomización de las EPS medianas y pequeñas, el 66% restante de EPS administra el 14% de conexiones de agua potable reguladas; puesto que los indicadores promedio nacionales, son calculados como promedio ponderado según el número de conexiones totales, el volumen producido, volumen facturado, ingresos operativos y demás variables que intervengan en cada indicador pero que dependen, directamente, del tamaño de la EPS.

SUNASS (2015) Las facturaciones medias de las EPS evolucionaron, desde valores negativos, hasta un máximo del 15% de margen operativo, en el año 2009, alcanzando hasta un 15% al margen operativo. Sin embargo, a partir de esa fecha, a pesar de la mejora en la facturación media, el margen operativo ha venido decreciendo en todos los grupos de EPS, por el incremento en los costos y gastos operativos de las mismas.

SUNASS (2015) Desde el 2014, el margen operativo sólo es positivo en SEDAPAL, mientras que en los años 2011 al 2014, fue positivo también en las EPS grandes (SEDAPAL). En las EPS pequeñas y medianas (SEDACAJ, Aguas Tumbes, y otros), el margen operativo se mantiene en valores menores a cero a lo largo del tiempo, son las que han tardado más en contar con estudios tarifarios aprobados e incluso, no todas han llegado a aplicar los reajustes tarifarios por el Índice de Precios al por Mayor (IPM).

SUNASS (2015) El porcentaje de cuentas por cobrar comerciales, por tamaño de EPS, tiene una tendencia creciente; sin embargo, a nivel individual, existen EPS con cuentas por cobrar comerciales menores a un mes, mientras que otras superan los 2, 3 y hasta 4 meses por lo que, en estos últimos casos, es necesario que se efectúe una revisión de las cuentas por cobrar comerciales, para reducir el alto índice de incobrabilidad.

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS, ente regulador de las EPS de saneamiento y agua potable, ha clasificado a las EPS según su ubicación geográfica, encontrándose que, 17 de ellas se encuentra ubicada en la Costa, representando el 71%, selva representa el 7% y sierra el 22%, de conexiones totales reguladas por la SUNASS.

Igualmente, SUNASS ha clasificado a las EPS según su tamaño (definiendo el tamaño por el número de conexiones de agua potable administradas), según puede verse en el cuadro siguiente.

Clasificación de EPS por su tamaño:

Tipo de EPS	Descripción	% Conexiones agua
<b>SEDAPAL</b>	Más de 1 millón	41,93
<b>Grandes</b>	40 000 y 1 millón	43,63
<b>Medianas</b>	15 000 a 40 000	9,63
<b>Pequeñas</b>	Menos de 15 000	4,80

Fuente: SUNASS - 2015

De las 50 EPS reguladas, se tiene que SEDAPAL, la que administra el mayor número de conexiones de agua potable, es propiedad del Gobierno Nacional; mientras que los 47 restantes, son de propiedad municipal. Estas empresas municipales pueden organizarse como sociedades anónimas o como sociedades de responsabilidad limitada. Pueden ser

sociedades anónimas, cuando tienen bajo su ámbito de administración una población de más de 60 000 habitantes y se les denomina “EPS de mayor tamaño” y son sociedades de responsabilidad limitada, cuando tienen bajo su ámbito de administración una población entre 40,000 a 60 000 habitantes.

La empresa EPS SEDACAJ S.A, es una empresa pública de derecho privado, cuyos accionistas son las municipalidades provinciales de Cajamarca, Contumazá y San Miguel, constituida en el marco de la Ley de Sociedades, con autonomía administrativa, técnica, financiera y económica. SEDACAJ tiene por objetivo ejecutar todas las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, en el ámbito de operación autorizada, de conformidad con el reglamento para la prestación de los servicios y demás disposiciones que emita la entidad reguladora SUNASS.

Los fines de la empresa SEDACAJ son de utilidad y necesidad pública e interés social, a través de la dotación del agua potable y el servicio de evacuación de aguas servidas.

SEDACAJ en el año 2016, cuenta con un alto índice de incobrabilidad de las cuentas por cobrar comerciales, los usuarios con conexiones activas son de 431, 750 representando un 88.51% y con conexiones cortadas 56, 066 representando un 11.49% sumando un total de 487, 816 conexiones representando el 100%. En lo referente a lo Facturado y Cobrado las cifras son las siguientes, el número de usuarios son de 430, 934 de categoría residencial (social y doméstico) y categoría no residencial (Comercial, Industrial y Estatal) con un total facturado de S/. 16 269 312.59 y cobrado S/. 12 250 007.92, teniendo un saldo de incobrabilidad de S/. 4 019 304.67, generando una serie de irregularidades y problemas asociados a las operaciones con su respectiva cobranza, teniendo un impacto en la Liquidez.

La eficiente gestión de las cuentas por cobrar comerciales, podría conseguir una disminución en el volumen pendiente de cobro, aumentando la disponibilidad de efectivo, para hacer frente a las obligaciones de la entidad, y a la vez, tener resultados positivos.

## 1.2. Formulación del problema

¿Cómo es la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la Liquidez de la EPS SEDACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016?

## 1.3. Justificación

La gestión, aplicado a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa SEDACAJ S.A, desde el estricto punto de vista de la investigación y al ser una variable cualitativa, resulta poco factible relacionarla con la liquidez o la rentabilidad, que son variables cuantitativas. Sin embargo, desde el punto de vista de la doctrina contable, estas variables pueden llegar a ser una en consecuencia de la mejora de la otra.

La gestión de las cuentas por cobrar comerciales, apoya al cumplimiento de objetivos dentro de la organización, como, por ejemplo, las metas que se quieren alcanzar para las ventas planificadas para el año. Al mismo tiempo, salvaguarda los activos de la organización, como son sus flujos de efectivo, evitando desviaciones y fraudes. De otro lado, asegura la veracidad y exactitud de la información contable, lo que permite tomar decisiones sobre bases más sólidas y eficientes. Es importante recordar que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, lo llevan a cabo personas que actúan en todos los niveles y no se trata sólo de manuales o procedimientos por lo que, es fundamental, que el factor humano esté involucrado, informado y comprometido, con cada una de sus etapas y procesos.

En el presente estudio, considerando como punto de partida la situación presente de la empresa SEDACAJ S.A, en lo que se refiere al comportamiento de ambas variables.

Una vez efectuado este diagnóstico inicial, en un segundo momento, sugeriremos porcentajes de incremento de la eficiencia en el cumplimiento de los procedimientos de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, analizando el efecto que éstos llegarán a tener, en la liquidez de la empresa SEDACAJ S.A.

La medición del cumplimiento de cada proceso de la gestión de las cuentas por cobrar, dentro de la organización, permitirá determinar sus puntos débiles, sus amenazas, los factores de su incumplimiento y las oportunidades de mejora que se pueden implementar, de forma que se convierta en una herramienta útil para la empresa.

Finalmente, se espera que el presente estudio, tal como está enfocado, pueda constituirse en un precedente útil para otros trabajos similares.

#### **1.4. Limitaciones**

Se presentaron algunas restricciones respecto a la obtención de información por parte de los autores, debido a limitaciones en los tiempos, por trabajo. Sin embargo, con la debida coordinación de fechas y horarios, podremos subsanar esta limitación, aunque puede llegar a significar una extensión de tiempo, en relación a lo planificado.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Identificar la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Analizar el proceso de medición del servicio como sustento de las cuentas por cobrar comerciales, y su incidencia en el ratio de liquidez, Prueba Acida y Prueba Defensiva de la empresa.
- Analizar el proceso de facturación como sustento de las cuentas por cobrar comerciales, y su incidencia en el ratio de liquidez, Prueba Acida y Prueba Defensiva de la empresa.
- Analizar el proceso de cobranza de las cuentas por cobrar comerciales, y su incidencia en el ratio de liquidez, Prueba Acida y Prueba Defensiva de la empresa de la empresa.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### a) Antecedentes

#### INTERNACIONAL

Guijarro (2012) En la Investigación titulada “Influencia de la gestión al rubro de cuentas por cobrar-comerciales de una empresa encargada de administrar las actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, en la liquidez para el área de concesión Guayaquil del año 2014” señaló que:

El objetivo primordial del estudio fue, el de verificar la gestión del rubro de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez.

Se elaboraron Fichas Documentales, se aplicaron cuestionarios, entrevistas al personal de diferentes áreas de Red Eléctrica Corporación, con la finalidad de obtener información acerca de las diferentes actividades que realizaron.

En la revisión del sistema contable, se observó que los distintos módulos del sistema no se encontraban integrados entre sí. Esta situación implicó la utilización de procesos manuales para alimentar cada módulo a la contabilidad. Este proceso generaba errores y representaba mayor tiempo de trabajo por parte del personal, en comparación con un proceso automatizado. El resultado de la investigación indicó que era indispensable desarrollar una eficiente gestión de las cuentas por cobrar, para mejorar las actividades y procedimientos que contribuyan a una mayor liquidez de la empresa.

Castañeda (2013) En la investigación titulada: “Análisis de la gestión aplicada al rubro de cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín en el primer semestre del 2013” Señaló que:

En el análisis de la gestión aplicada al rubro de cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín en el I semestre del 2013, se observó que el desarrollo de las actividades dentro de la organización era deficiente; representando éstas actividades un aspecto primordial para garantizar que la misma pueda alcanzar sus objetivos y metas. Para ello, fue de vital importancia que la empresa aplique una gestión eficiente que le permitan proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso inadecuado de los procesos de las cuentas por cobrar.

Por medio del análisis realizado a la gestión de las cuentas por cobrar, se pudo conocer acerca de: la protección de la partida en estudio y obtención de un grado de confiabilidad de los procedimientos utilizados para controlar dicha partida, detectando posibles desviaciones o



por el contrario, corroborando las existentes.

La metodología operó basándose en la información proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo y un tipo de investigación documental y de campo, aplicando una población de 03 empleados relacionados con la partida en estudio. Derivado del análisis, se originaron evaluaciones que generaron conclusiones y recomendaciones que se centran en el departamento de cuentas por cobrar, donde no se detectó que no se cobraban intereses de mora, el cobrador no utilizaba documentos de control como: recibos de cobros, entre otras deficiencias.

Según los resultados el hotel Stauffer Maturín al aplicar una gestión eficiente a las cuentas por cobrar, le permitió a la empresa aumentar su liquidez y utilidades, canalizando y fomentando su imagen frente a terceros y con ello su prestigio y distinción.

### **NACIONAL**

Carrasco (2014) en la Investigación titulada: “Evaluación de la gestión a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina EIRL, para mejorar la eficiencia y liquidez durante el periodo 2014”. Señaló que:

La evaluación de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de transportes Vanina EIRL, ubicada en la ciudad de Chiclayo, contribuyó a mejorar la eficiencia y liquidez, durante el período 2014.

En ésta investigación, se observó que la gestión, no se desarrollaba de manera eficiente y efectiva, debido a la falta de supervisión en el área que era muy limitada, por lo tanto se realizaban procedimientos informales que no permitían el óptimo desarrollo de las actividades, afectando la liquidez de la empresa.

Después de haber evaluado la gestión, se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina EIRL, existió una gestión deficiente, porque no existían supervisión en esa área, el personal no estaba siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realizaba de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, no existían políticas de cobranza adecuadas, por ello, no existían controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Se realizó una investigación de campo, acompañada de un documental de carácter descriptivo, acerca de las cuentas por cobrar de la empresa en cuestión, las cuales permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una liquidez y gestión satisfactoria de este derecho.

Los resultados al evaluar la gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. en el periodo 2014, fueron que: éste influye directa y significativamente en la eficiencia y liquidez de las cuentas por cobrar.

Aguilar (2013) En la investigación titulada: “Gestión de cuentas por cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C – Año 2012” señaló que:

La Gestión en la prestación de servicios a crédito de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C, en los últimos años fue deficiente, ya que dicha empresa no estaba debidamente organizada, en el rubro de cuentas por cobrar no se establecía la fecha de vencimiento de sus facturas, documento mismo que representa el compromiso que los clientes poseen con la empresa que le prestó el servicio, desconocimiento de la modalidad de pago, entre otras actividades que no contribuyen a una eficiente gestión.

En su metodología se elaboraron Fichas Documentales, se aplicaron cuestionarios, entrevistas al personal de diferentes áreas, con la finalidad de obtener información acerca de las diferentes actividades que realizaban, las cuales permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una liquidez satisfactoria.

Se analizaron los temas de: políticas de crédito y políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de ellas, además de representar proporciones considerables de los activos totales, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez.

En este sentido, las organizaciones deben tener una eficiente gestión de cuentas por cobrar, para un adecuado manejo de liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado.

## **b) Bases teóricas**

### **a. Definición de Gestión**

Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua RAE (2016) Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

### **b. Gestión de Cuentas por Cobrar**

Kohler (2014) La Gestión es una rama de la dirección que abarca la inspección, operación y control en una empresa, y por medio de ella, se analizan y resuelven problemas.

No existe una definición precisa de Gestión de cuentas por cobrar, pero puede describirse como la gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito o servicio otorgado a los clientes con el fin de alcanzarlos objetivos financieros con la mayor productividad posible.

### **c. Políticas de Gestión**

Davidson (2013) plantea que en "todas las organizaciones deben establecerse políticas de Gestión orientadas a la concesión de créditos a los clientes". Entre ellas:

Protección de la inversión en partidas a cobrar.

Cobro oportuno de las mismas.

Mantenimiento de registros.

Con la finalidad de dar cumplimiento a estas actividades, es necesario fijar por escrito y como parte del control interno, políticas de créditos, que enmarquen los deberes y responsabilidades del gerente de crédito, condiciones de créditos, procedimientos de cobranzas, cancelación, entre otros.

Tal como lo plantea el autor, las políticas de administración representan un elemento clave para la organización, debido que constituyen lineamientos que se establecen por escrito y cuyo objetivo está dirigido a los créditos concedidos por la misma, manteniendo un registro oportuno del origen del crédito, vigilando su cobro en el momento previsto y protegiendo la inversión.

### **d. Definición de Cuentas por Cobrar Comerciales**

Brito (2012) señala que: "Las Cuentas por cobrar Comerciales son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de servicios mediante la emisión de facturas y otras actividades que realiza la empresa Chillida (2013) "Un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar comerciales es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente".

### **e. Políticas de Cuentas por Cobrar**

Álvarez (2011), "Una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias". Son aplicables en la mayoría de los casos y sus excepciones solo serán autorizadas por alguien

competente. Para tal efecto, las políticas maximizan el nivel de utilidades obtenido por la organización, puesto que evitan retrasos, errores, al igual que pérdida de tiempo durante la ejecución de actividades.

**f. Procesos de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la EPS SEDACAJ.**

- **Proceso de Medición:** Para éste proceso se desarrollan los siguientes procedimientos.
  - Medición del servicio de acuerdo a las categorías (residencial y no residencial).
  - Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría residencial (Social y Doméstico).
  - Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría no residencial (Comercial, Industrial, Estatal).
  - Entrega de reporte de mediciones de las lecturas.
  - Validación de las mediciones de las lecturas de acuerdo al sistema.
  - Ingreso de datos de las lecturas del servicio de acuerdo a las categorías, al sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado).
- **Proceso de Facturación:** Para éste proceso se desarrollan los siguientes procedimientos.
  - Reporte de mediciones para la emisión de recibo de servicios mensuales en las categorías residenciales y no residenciales.
  - Reporte de deudas de meses anteriores de los usuarios.
  - Emisión de recibo de servicios del mes por categorías.
  - Reparto de recibos de los servicios mensual.
  - Devolución de recibos de servicios no entregados.
- **Proceso de Cobranza:** Para éste proceso se desarrollan los siguientes procedimientos.
  - Proceso de corte en el 2do mes si el usuario no ha cumplido con los pagos correspondientes a meses anteriores.
  - Reposición del servicio luego que el usuario regularizara su pago del 2do mes, cobrando interés y mora por los meses incumplidos en el pago.
  - Reporte de los recibos del servicio, de acuerdo a las categorías arrojados en el sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado) llevados a contabilidad.
  - Medios de cobranza CAR (Centros autorizados de recaudación); Caja Piura, Caja Cajamarca, bodegas, Hidrandina y en oficina de SEDACAJ S.A.

- Procedimiento de depósito de ingresos diarios en la cuenta corriente de la empresa SEDACAJ S.A.

#### **g. Definición del Estado de Situación Financiera.**

Paredes (2014) Es un documento que presenta la situación económica y financiera de la empresa. Presenta la situación económica por que muestra el importe de sus recursos (activo) y de sus obligaciones (pasivo y patrimonio). También permite determinar su capacidad de pago, su nivel de endeudamiento y su capital de trabajo, entre otros conceptos financieros. El Estado de Situación Financiera comprende información clasificada y agrupada en tres grupos principales: activos, pasivos y patrimonio.

##### **1. Activo**

Son los recursos controlados por la empresa, como resultados de transacciones y otros eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan beneficios económicos a la empresa El activo se subdivide en:

- **Activo Corriente**

Una entidad clasificará un activo como corriente cuando:

- Espera realizar el activo, o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación;
- Mantiene el activo principalmente con fines de negociación;
- Espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa; o
- El activo es efectivo o equivalente al efectivo (como se define en la NIC 7) a menos que éste se encuentre restringido y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un ejercicio mínimo de doce meses después del ejercicio sobre el que se informa.

- **Activo No Corriente**

Una entidad clasificará todos los demás activos como no corrientes.

- En esta Norma, el término “no corriente” incluye activos tangibles, intangibles y financieros que por su naturaleza son a largo plazo. No está prohibido el uso de descripciones alternativas siempre que su significado sea claro.
- El ciclo normal de la operación de una entidad es el periodo comprendido entre la adquisición de los activos que entran en el proceso productivo, y su realización en efectivo o equivalentes al efectivo. Cuando el ciclo normal de la operación no sea claramente identificable,

se supondrá que su duración es de doce meses. Los activos corrientes incluyen activos (tales como inventarios y deudores comerciales) que se venden, consumen o realizan, dentro del ciclo normal de la operación, incluso cuando no se espere su realización dentro del periodo de doce meses a partir de la fecha del periodo sobre el que se informa.

## 2. Pasivo

Son las obligaciones presentes como resultados de hechos pasados, previéndose que su liquidación produzca para la empresa una salida de recursos. El Pasivo se subdivide en:

- **Pasivo Corriente**

Una entidad clasificará un pasivo como corriente cuando:

- Espera liquidar el pasivo en su ciclo normal de operación;
- Mantiene el pasivo principalmente con fines de negociación;
- El pasivo debe liquidarse dentro de los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa; o
- No tiene un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa (véase el párrafo 73). Las condiciones de un pasivo que puedan dar lugar, a elección de la otra parte, a su liquidación mediante la emisión de instrumentos de patrimonio, no afectan a su clasificación.

- **Pasivo No Corriente**

Una entidad clasificará todos los demás pasivos como no corrientes.

- Algunos pasivos corrientes, tales como las cuentas comerciales por pagar y otros pasivos acumulados (devengados), ya sea por costos de personal o por otros costos de operación, integran el capital de trabajo utilizado en el ciclo normal de operación de la entidad. Una entidad clasificará estas partidas de operación como pasivos corrientes aunque se vayan a liquidar después de los doce meses de la fecha del periodo sobre el que se informa. Para la clasificación de los activos y pasivos de una entidad se aplicará el mismo ciclo normal de operación. Cuando el ciclo normal de la operación no sea claramente identificable, se supondrá que su duración es de doce meses.
- Otros tipos de pasivos corrientes no se cancelan como parte del ciclo normal de la operación, pero deben liquidarse dentro de los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa o se mantienen fundamentalmente con propósitos de negociación.

**3. Inventarios:** Es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, una empresa, una dependencia pública, entre otros, y que se encuentra realizado a partir de mucha precisión y prolijidad en la plasmación de los datos.

#### **h. Cuentas de Cobranza Dudosa:**

**Paredes (2014)** Se denominan cuentas de cobranza dudosa, aquellas que habiéndose realizado las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor.

Cuando se den estas condiciones es necesario reconocer como gasto el incobrable, efectuando una provisión contable y posteriormente castigarla, vale decir eliminar de las cuentas por cobrar.

Provisión de deudas incobrables:

- ✓ Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre las dificultades financieras del deudor.
- ✓ Que se hayan realizado las gestiones de cobranza respectivas o el inicio de procedimientos judiciales.
- ✓ Que hubieran transcurrido más de 12 meses desde la fecha de vencimiento
- ✓ Que la provisión al cierre del ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.
- ✓ No se reconocerá deuda incobrable la deuda entre partes vinculadas.
- ✓ Tampoco las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y garantizados por derechos reales, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad
- ✓ Y tampoco las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa.

#### **Castigo de Cuentas de Cobranza Dudosa:**

- ✓ Para castigar una deuda se requiere que esta haya sido provisionada previamente.
- ✓ Se haya ejercido las acciones judiciales, salvo que se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de 3UIT.
- ✓ Tratándose de deudas que hubieran sido condonadas se emitirá la nota de crédito y el deudor considerarla como un ingreso gravable.

## i. Definición de la Liquidez

Paredes (2014) Señala que: “Es la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas u obligaciones operativas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Normalmente los activos de una empresa son considerados como líquidos cuando están en las partidas de caja o valores cotizables (realizables)”.

“La liquidez o solvencia se refiere a la capacidad que tiene la empresa para cubrir el vencimiento de las deudas de corto plazo y para atender con normalidad sus operaciones, en base a su habilidad para cumplir sin tropiezos las etapas y pasos del ciclo de operación”.

**1. Liquidez Corriente;** éste índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo.

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

- **Interpretación del Ratio:**

- Si es mayor que 1, significa que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, es decir, que la compañía cuenta con una cantidad suficiente de los mencionados recursos líquidos como para pagar todas sus deudas de corto plazo.
- Si es menor que 1, en cambio, significa que las referidas deudas sobrepasan las disponibilidades de pago, y, por lo tanto, la compañía tiene problemas de liquidez, pues la que posee es insuficiente para afrontar sus compromisos.

La liquidez corriente muestra la capacidad de las empresas para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo, estando influenciada por la composición del activo circulante y las deudas a corto plazo, por lo que su análisis periódico permite prevenir situaciones de insolvencia y posteriores problemas de insolvencia en las empresas.



2. **Prueba Ácida;** Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios.

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

3. **Prueba Defensiva;** Mide la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos sin recurrir a la venta en el corto plazo.

A mayor ratio más beneficioso para la empresa pues goza de una mayor capacidad de respuesta frente a imprevistos de pago sin recurrir a la venta. Lo que viene traducido en una mayor solvencia.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### c. Hipótesis

La gestión de las cuentas por Cobrar Comerciales incide de forma directa en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca para el año 2016.

- ❖ **Escala de medición del nivel cumplimiento de la gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez.**

Tabla 1: Escala de Medición.

Porcentaje	Nivel de cumplimiento de Procesos	% De Ratios	Nivel de Incidencia
71% - 100%	Adecuado	6- a más	DIRECTA
51% - 70%	Satisfactorio	3-6	
21% - 50%	Deficiente	1-3	
0% - 20%	Inadecuado	0-1	

- Fuente: Oficina Regional de Control Institucional del Gobierno Regional de Piura

## CAPITULO 3. METODOLOGÍA

### 1.1. Operacionalización de variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR – COMERCIALES</b>  <b>(Variable Independiente)</b>	Kohler (2014) Es la inspección, operación y control en una empresa, por medio de ella, se analizan y resuelven problemas.	Es la medición de cada proceso de las cuentas por cobrar de la empresa.	<b>Medición del servicio</b>	Nivel de Cumplimiento de medición del servicio de acuerdo a las categorías (residencial y no residencial).
				Nivel de Cumplimiento de Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría residencial (Social y Doméstico).
				Nivel de Cumplimiento de Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría no residencial (Comercial, Industrial, Estatal).
				Nivel de Cumplimiento de Entrega de reporte de mediciones de las lecturas.
				Nivel de Cumplimiento de Validación de las mediciones de las lecturas de acuerdo al sistema.
				Nivel de Cumplimiento de Ingreso de datos de las lecturas del servicio de acuerdo a las categorías, al sistema SICI (Sistema

				Informático Comercial Integrado).
			<b>Facturación</b>	Nivel de Cumplimiento de Reporte de mediciones para la emisión de recibo de servicios mensuales en las categorías residenciales y no residenciales.
				Nivel de Cumplimiento de Reporte de deudas de meses anteriores de los usuarios.
				Nivel de Cumplimiento de Emisión de recibo de servicios del mes por categorías.
				Nivel de Cumplimiento de Reparto de recibos del servicio mensual.
				Nivel de Cumplimiento de Devolución de recibos de servicios no entregados.
				Nivel de Cumplimiento de Proceso de corte en el 2 mes si el usuario no ha cumplido con los pagos correspondientes a meses anteriores.
				Nivel de Cumplimiento de Reposición del servicio luego que el usuario regularizara su pago del 2do mes, cobrando interés y

			<b>Cobranza</b>	mora por los meses incumplidos en el pago.
				Nivel de Cumplimiento de Reporte de los recibos del servicio, de acuerdo a las categorías arrojados en el sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado) llevados a contabilidad.
				Nivel de Cumplimiento de Recaudación en los Centros autorizados de recaudación (CAR); Caja Piura, Caja Cajamarca, bodegas, Hidrandina y en oficina de SEDACAJ S.A.
				Nivel de Cumplimiento de Depósito de ingresos diarios en la cuenta corriente de la empresa SEDACAJ S.A.
<b>LIQUIDEZ (Variable Dependiente)</b>	Es la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas u obligaciones operativas de corto plazo. Paredes (2014)	Es La rapidez y facilidad con la que un activo puede convertirse en efectivo.	$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	<p>- Si es mayor que 1, significa que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente.</p> <p>- Si es menor que 1, en cambio, significa que las referidas deudas sobrepasan las disponibilidades de pago.</p>
			$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Es la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de

				sus existencias
			Prueba Defensiva = <u>Efectivo y Equivalente de Efectivo</u> Pasivo Corriente	Mide la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos sin recurrir a la venta en el corto plazo

## 1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo:

**No experimental:** Porque no haremos variar de forma intencional la variable independiente para ver su efecto sobre la otra variable. Las variables serán estudiadas tal como se dan, en su contexto natural para analizarlas, posteriormente.

**Transversal:** Porque recolectaremos datos en un solo momento, describiremos las variables y analizaremos su incidencia e interrelación, en un momento dado.

**Explicativa:** Porque se pretende determinar y establecer las causas de las variables en estudio.

## 1.3. Unidad de estudio

- Cada proceso de las cuentas por cobrar comerciales en la EPS SEDACAJ SA.

## 1.4. Población

- Los procesos de las cuentas por cobrar de EPS SEDACAJ S.A

## 1.5. Muestra (muestreo o selección)

- Los procesos de las cuentas por cobrar comerciales de la EPS SEDACAJ S.A

## 1.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

- **Instrumentos:**

- Fichas de Observación: Los procesos y procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar.
- Ficha de análisis Documental: Reportes de cartera morosa, Fichaje de recibos emitidos, reportes de conexiones mensuales.

- **Procedimientos**

La información obtenida se la utilizó de la siguiente manera:

- En primera instancia se realizó la revisión crítica de la Información recogida; es decir selección de la información, ya sea: contradictoria, incompleta, no pertinente, entre otras.
- Se efectuó la tabulación de cuadros según variables de la hipótesis que se propuso.
- Se realizó la Representación gráfica.
- Luego se analizó los resultados estadísticos de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados, a través de fichas de observación, fichas de análisis documental y cuestionarios.
- Se Interpretó los resultados, con apoyo del marco teórico, en aspectos pertinentes.
- Se realizó la comprobación y verificación de hipótesis.

- Finalmente, se estableció conclusiones y recomendaciones.

### **1.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos**

Después de haber planteado las bases teóricas dentro del método, se procedió a la aplicación de la ficha de observación y la ficha documental en el caso a investigar, se comenzó por señalar los pasos a seguir en cada una de las técnicas, de cómo se va a hacer, cómo se va a trabajar y con quién se trabajará; así como, el planteamiento de los instrumentos de medición y discusión según sea el caso.

Visita N° 1:

1. Se observaron y conocieron cada uno de las áreas referente a la gestión de cuentas por cobrar comerciales, con los que cuenta la empresa.
2. Se observó los procesos y procedimientos referentes a la gestión de cuentas por cobrar comerciales.
3. Se tuvo una charla con el gerente comercial de la empresa SEDACAJ S.A.

Visita N° 2:

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS  
DATOS:

1. Seguimiento de cada una de los procedimientos que se realizan según cada Proceso dentro de la empresa.
2. Observación minuciosa del cumplimiento de cada procedimiento.
3. Recolección de los datos en la ficha de observación y ficha documental utilizada para la investigación.
4. Procesamiento de los datos obtenidos en tablas y gráficos según corresponda.
5. Análisis de los resultados obtenidos en el procesamiento de los datos y gráficos.
6. Conversación con el gerente comercial de la empresa, en la cual se mostraron los resultados obtenidos y en donde se encuentran localizadas sus fallas.

Visita N° 3:

1. Seguimiento y observación del cumplimiento correcto de cada una de las actividades con las que cuenta la empresa dentro de sus procedimientos.
2. Verificación de mejoras que se hayan dado dentro de la gestión de cuentas por cobrar comerciales, después de los primeros resultados dados.
3. Recolección de los datos en la ficha de observación y ficha documental.
4. Procesamiento de los datos en tablas y gráficos.
5. Obtención y análisis de los segundos resultados.
6. Presentación de los resultados finales al gerente comercial de la empresa SEDACAJ .A.



## CAPITULO 4. RESULTADOS

**TABLA 1**  
**CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**  
**PARA EL PROCESO DE MEDICIÓN DEL SERVICIO**

PROCEDIMIENTOS / NIVEL DE CUMPLIMIENTO	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	%
Nivel de Cumplimiento de la Medición del servicio de acuerdo a las categorías (residencial y no residencial).		X			0.25
Nivel de Cumplimiento de la Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría residencial (Social y Doméstico).			X		0.52
Nivel de Cumplimiento de la Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría no residencial (Comercial, Industrial, Estatal).		X			0.48
Nivel de Cumplimiento de la Entrega de reporte de mediciones de las lecturas.			X		0.59
Nivel de Cumplimiento de la Validación de las mediciones de las lecturas de acuerdo al sistema.			X		0.59
Nivel de Cumplimiento del Ingreso de datos de las lecturas del servicio de acuerdo a las categorías, al sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado).		X			0.25
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO TOTAL DEL PROCESO DE MEDICION DEL SERVICIO</b>					<b>0.45</b>

Fuente: Elaboración Propia

DATOS	SOLES
Total de Cuentas por cobrar 2016	S/.4,019,304.67
Total de recibos emitidos S/	S/.16,077,520.20
Total recibos Categoría Residencial	S/.7,699,588.44
Total recibos Categoría no Residencial	S/.8,377,931.76
Volumen Facturado	S/.6,821,238.00

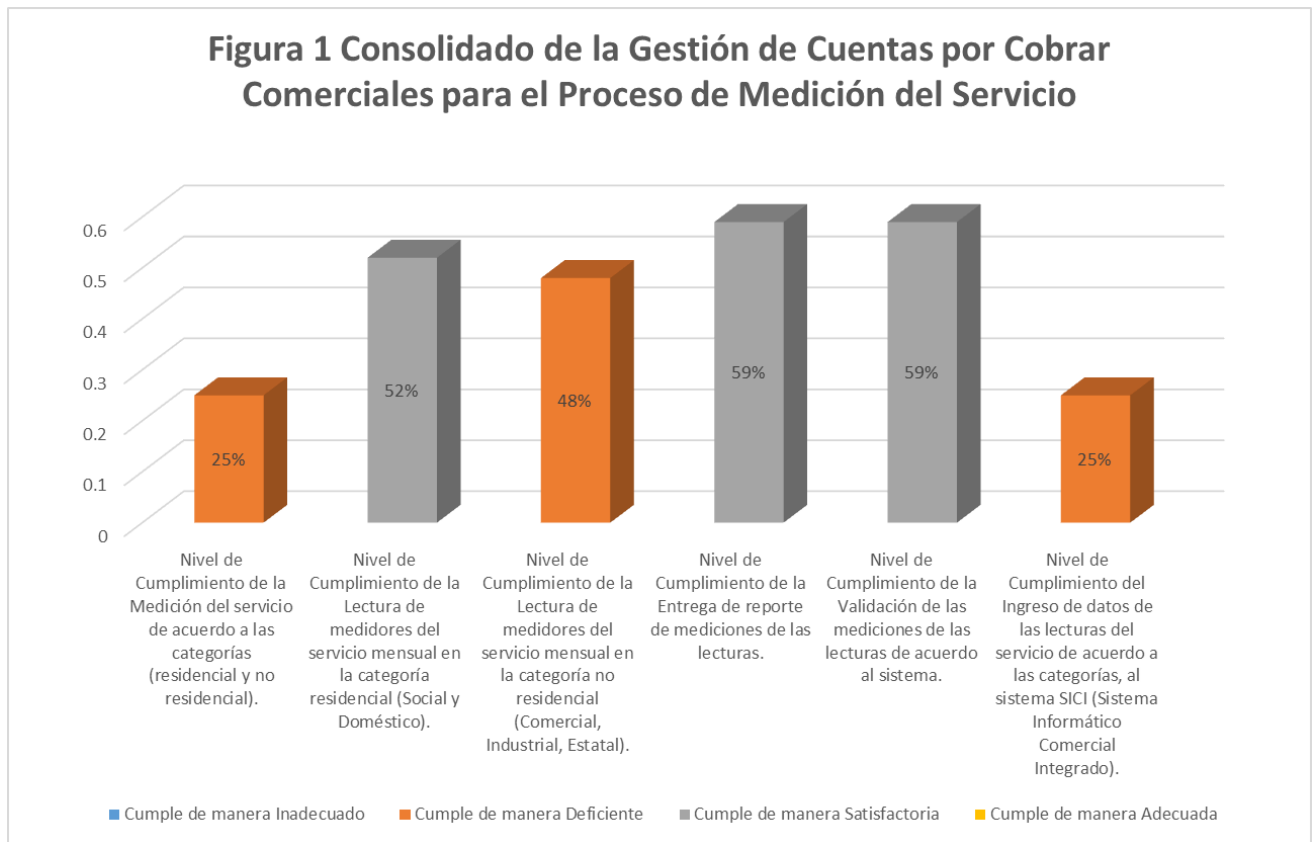
Fuente: Elaboración Propia

**TABLA 2**  
**CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA EL PROCESO DE MEDICION DEL SERVICIO POR PROCEDIMIENTO**

PROCEDIMIENTOS / NIVEL DE CUMPLIMIENTO	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada
Nivel de Cumplimiento de la Medición del servicio de acuerdo a las categorías (residencial y no residencial).		25%		
Nivel de Cumplimiento de la Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría residencial (Social y Doméstico).			52%	
Nivel de Cumplimiento de la Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría no residencial (Comercial, Industrial, Estatal).		48%		
Nivel de Cumplimiento de la Entrega de reporte de mediciones de las lecturas.			59%	
Nivel de Cumplimiento de la Validación de las mediciones de las lecturas de acuerdo al sistema.			59%	
Nivel de Cumplimiento del Ingreso de datos de las lecturas del servicio de acuerdo a las categorías, al sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado).		25%		

Fuente: Tabla 1 Consolidado de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para el Proceso de Medición del Servicio

**Figura 1 Consolidado de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para el Proceso de Medición del Servicio**



Fuente: Tabla 2 Consolidado de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para el Proceso de Medición del Servicio

**Interpretación:**

En la figura 1 se muestra los procedimientos del proceso de medición del servicio según su nivel de cumplimiento, observamos que hay procedimientos que abarcan porcentajes de 25% - 48%, los cuales se encuentran en un nivel deficiente, por lo que no cumplen con las tareas realizada; y hay procedimientos que abarcan porcentajes de 52% - 59%, cumpliendo un nivel de cumplimiento satisfactorio, lo que indica que, si se cumple la actividad, pero aún hay fallas dentro de este procedimiento.

**TABLA 3**  
**CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**  
**PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN**

PROCEDIMIENTOS / NIVEL DE CUMPLIMIENTO	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	%
Nivel de Cumplimiento del Reporte de mediciones para la emisión de recibo de servicios mensuales en las categorías residenciales y no residenciales.		X			0.25
Nivel de Cumplimiento del reporte de deudas de meses anteriores de los usuarios.	X				0.08
Nivel de Cumplimiento de la emisión de recibo de servicios del mes por categorías.		x			0.25
Nivel de Cumplimiento del reparto de recibos del servicio mensual.			X		0.59
Nivel de Cumplimiento de la devolución de recibos de servicios no entregados.				X	0.80
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO TOTAL DEL PROCESO DE FACTURACIÓN</b>					<b>0.39</b>

Fuente: Elaboración Propia

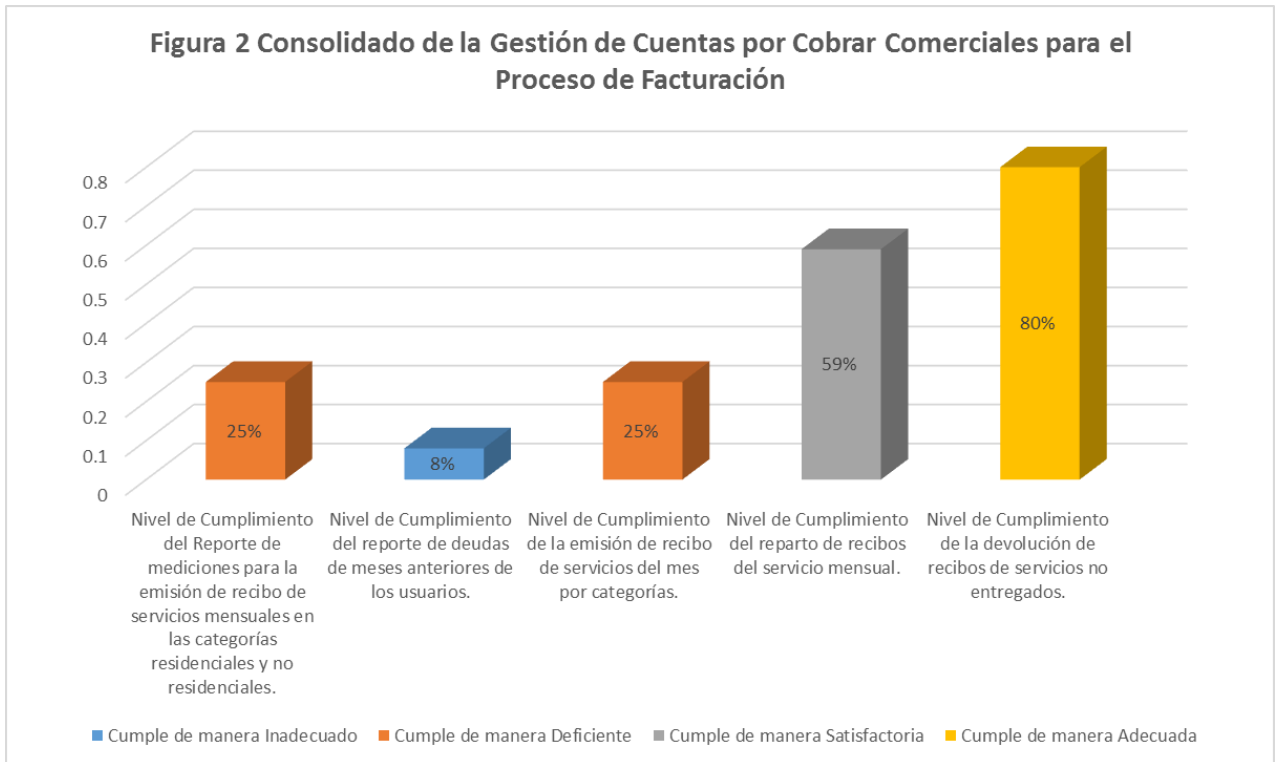
DATOS	SOLES
<b>Total de Cuentas por cobrar 2016</b>	S/.4,019,304.67
<b>Total Volumen facturado</b>	S/.6,821,238.00
<b>Deudas de meses anteriores</b>	S/.334,094.29
<b>Total de recibos emitidos S/</b>	S/.16,077,520.20
<b>Devoluciones de Recibos</b>	S/.3,215,504.04

Fuente: Elaboración Propia

**TABLA 4**  
**CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN POR PROCEDIMIENTOS**

PROCEDIMIENTOS / NIVEL DE CUMPLIMIENTO	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada
Nivel de Cumplimiento del Reporte de mediciones para la emisión de recibo de servicios mensuales en las categorías residenciales y no residenciales.		25%		
Nivel de Cumplimiento del reporte de deudas de meses anteriores de los usuarios.	8%			
Nivel de Cumplimiento de la emisión de recibo de servicios del mes por categorías.		25%		
Nivel de Cumplimiento del reparto de recibos del servicio mensual.			59%	
Nivel de Cumplimiento de la devolución de recibos de servicios no entregados.				80%

Fuente: Tabla 3 Consolidado de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para el Proceso de Facturación



Fuente: Tabla 4 Consolidado de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para el Proceso de Facturación

### Interpretación:

En la figura 2 se muestra los procedimientos del proceso de facturación según su nivel de cumplimiento, observamos que hay un procedimiento que abarca un porcentaje de 8% con un nivel de cumplimiento inadecuado, por lo que no hay reportes de deudas de meses anteriores; procedimientos que abarcan porcentajes de 25% con un nivel de cumplimiento deficiente; procedimiento que abarca un porcentaje de 59% con nivel de cumplimiento Satisfactorio; y un procedimiento que abarca un porcentaje de 80% con un nivel de cumplimiento adecuado.

**TABLA 5**  
**CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA EL PROCESO DE COBRANZA**

PROCEDIMIENTOS / NIVEL DE CUMPLIMIENTO	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	%
Nivel de Cumplimiento del Proceso de corte en el 2 mes si el usuario no ha cumplido con los pagos correspondientes a meses anteriores.			X		0.59
Nivel de Cumplimiento de Reposición del servicio luego que el usuario regularizara su pago del 2do mes, cobrando interés y mora por los meses incumplidos en el pago.		X			0.43
Nivel de Cumplimiento del Reporte de los recibos del servicio, de acuerdo a las categorías arrojados en el sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado) llevados a contabilidad.			X		0.59
Nivel de Cumplimiento de los CAR (Centros autorizados de recaudación); Caja Piura, Caja Cajamarca, bodegas, Hidrandina y en oficina de SEDACAJ S.A.		X			0.33
Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de depósito de ingresos diarios en la cuenta corriente de la empresa SEDACAJ S.A.			X		0.56
<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO TOTAL DEL PROCESO DE COBRANZA</b>					<b>0.50</b>

Fuente: Elaboración Propia

DATOS	SOLES
<b>Total de Cuentas por cobrar 2016</b>	S/.4,019,304.67
<b>Total Volumen facturado - nivel de cortes</b>	S/.6,821,238.00
<b>Intereses</b>	S/.1,720,755.00
<b>Ingresos netos 2016</b>	S/.12,250,007.92

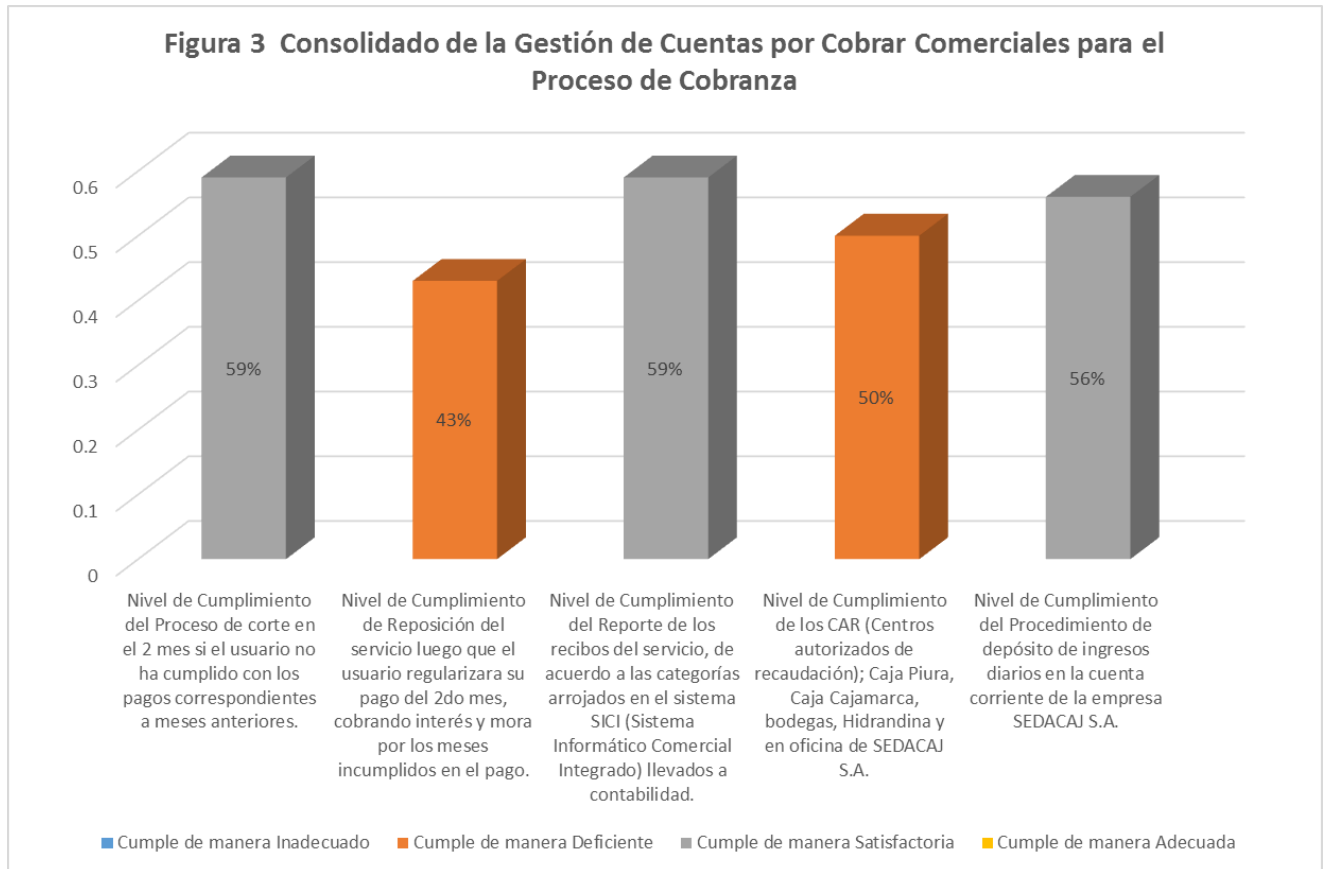
Fuente: Elaboración Propia

**TABLA 6**  
**CONSOLIDADO DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA**  
**EL PROCESO DE COBRANZA**

<b>PROCEDIMIENTOS / NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>Cumple de manera Inadecuado</b>	<b>Cumple de manera Deficiente</b>	<b>Cumple de manera Satisfactoria</b>	<b>Cumple de manera Adecuada</b>
Nivel de Cumplimiento del Proceso de corte en el 2 mes si el usuario no ha cumplido con los pagos correspondientes a meses anteriores.			<b>59%</b>	
Nivel de Cumplimiento de Reposición del servicio luego que el usuario regularizara su pago del 2do mes, cobrando interés y mora por los meses incumplidos en el pago.		<b>43%</b>		
Nivel de Cumplimiento del Reporte de los recibos del servicio, de acuerdo a las categorías arrojados en el sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado) llevados a contabilidad.			<b>59%</b>	
Nivel de Cumplimiento de los CAR (Centros autorizados de recaudación); Caja Piura, Caja Cajamarca, bodegas, Hidrandina y en oficina de SEDACAJ S.A.		<b>50%</b>		
Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de depósito de ingresos diarios en la cuenta corriente de la empresa SEDACAJ S.A.			<b>56%</b>	

Fuente: Tabla 5 Consolidado de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para el Proceso de Cobranza





Fuente: Tabla 6 Consolidado de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para el Proceso de Facturación

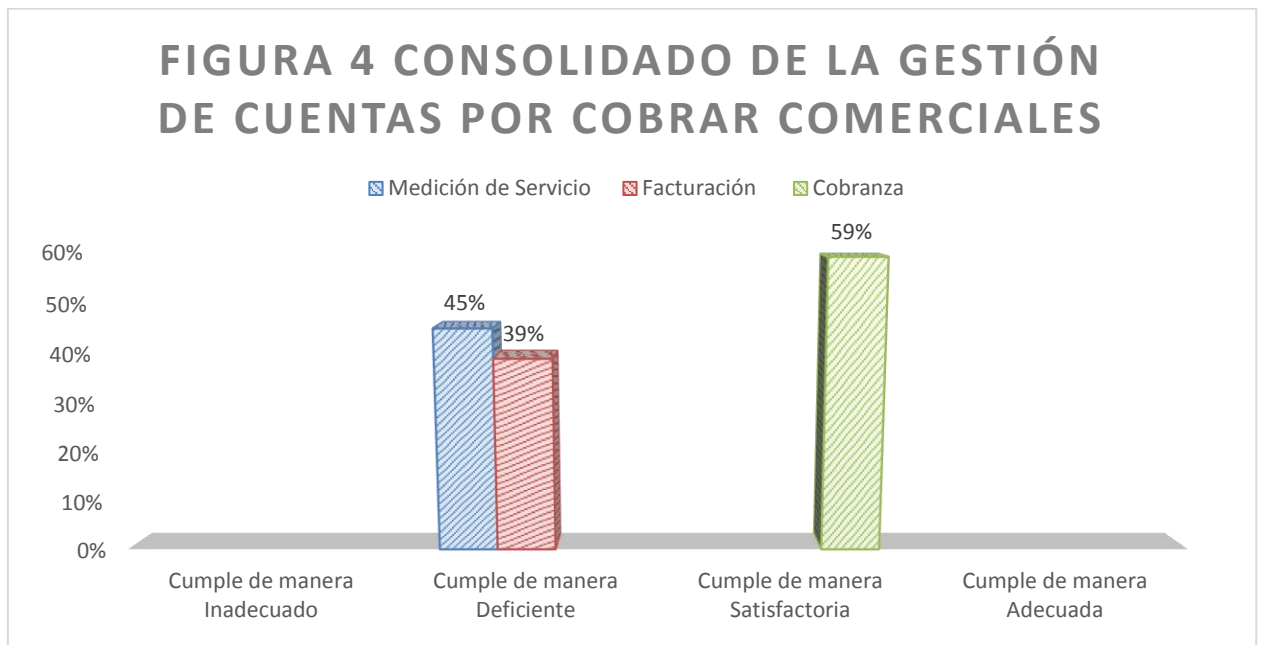
**Interpretación:**

En la figura 3 se muestra los procedimientos del proceso de Cobranza según su nivel de cumplimiento, observamos que hay procedimientos que abarcan porcentajes de 43% - 50% con un nivel de cumplimiento deficiente; y procedimientos que abarcan un porcentaje de 56% - 59% con un nivel de cumplimiento Satisfactorio.

**TABLA 7  
CONSOLIDADO DE LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

PROCESOS / NIVEL DE CUMPLIMIENTO	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	TOTALES
Medición de Servicio		45%			0.45
Facturación		39%			0.39
Cobranza			59%		0.50
<b>TOTAL</b>					<b>0.45</b>

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

En la figura 4 se muestra los procesos de la gestión de cuentas por cobrar comerciales, la medición del servicio tiene un nivel de cumplimiento de 45% encontrándose deficiente, el proceso de facturación tiene un nivel del cumplimiento de 39% encontrándose deficiente y el proceso de Cobranza tiene un nivel de cumplimiento de 59% encontrándose satisfactorio.

**TABLA 8**

**Resultado de Aplicar Ratio de Liquidez**

Año	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Resultado de Aplicar Ratio de Liquidez al Estado de Situación Financiera	Fórmula
AÑO 2016	10,626,124.00	6,124,860.00	1.73	<b>Liquidez</b> = Activo Corriente/Pasivo Corriente

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

El ratio de liquidez para el año 2016 es de 1.73; lo cual, nos indica que es bueno y que el activo corriente es mayor al pasivo corriente, por lo tanto, puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo; pero no es lo suficiente para la EPS SEDACAJ S.A, en comparación con el rango de EPS grandes.

**TABLA 9**

**Resultado de Aplicar el Ratio de Prueba Ácida**

Año	Activo Corriente	Inventarios	Pasivo Corriente	Resultado de Aplicar Ratio de Liquidez al Estado de Situación Financiera	Fórmula
AÑO 2016	10,626,124.00	1,663,628.00	6,124,860.00	1.54	<b>Prueba Ácida</b> = (Activo Corriente - Inventarios)/ Pasivo Corriente

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

El ratio de Prueba Ácida para el año 2016 es de 1.54; lo cual, nos indica que está en condiciones de pagar todos sus pasivos a corto plazo sin tocar inventarios, pero no es lo ideal en comparación al rango de las EPS grandes.

**TABLA 10**  
**Resultado de Aplicar el Ratio de Prueba Defensiva**

Año	Activos en Caja y Bancos	Pasivo	Resultado de Aplicar Ratio de Prueba Defensiva al Estado de Situación de Situación Financiera	Fórmula
AÑO 2016	8,069,851.00	6,124,860.00	1.32	Prueba Defensiva = Activos en Cajas y Bancos / Pasivo Corriente

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:**

El ratio de Prueba Defensiva de la empresa SEDACAJ en el año 2016 es de 1.32, quiere decir que goza de una mayor capacidad de respuesta frente a imprevistos de pago sin recurrir a la venta, pero no es el adecuado en comparación al rango de las EPS grandes.

**TABLA 11**  
**RELACIÓN DE VARIABLES - INCIDENCIA DE LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR**  
**COMERCIALES EN LA LIQUIDEZ DE LA EPS SEDACAJ S.A**

	PROCESO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE	RATIO DE LIQUIDEZ	RATIO DE PRUEBA ÁCIDA	PRUEBA DEFENSIVA	RESULTADO
<b>ANUAL</b>	Proceso de Medición del Consumo	Deficiente	45%	1.73	1.54	1.32	AL medir la Gestión de cuentas por cobrar comerciales con la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A, hemos observado que la gestión es deficiente y si ésta mejora la liquidez de la empresa va a aumentar; ya que los procesos están relacionados directamente con el activo corriente, siendo éste un indicador para la medición de las ratios de liquidez; por lo tanto, incide directamente.
	Proceso de Facturación	Deficiente	39%	1.73	1.54	1.32	
	Proceso de Cobranza	Satisfactorio	59%	1.73	1.54	1.32	

Fuente: Elaboración Propia

## CAPITULO 5. DISCUSIÓN

Según Kohler (2014), Las fallas de la gestión de cuentas por cobrar comerciales, pueden ser corregidos, pues afirma que, mediante un manual de políticas y procedimientos, asimilado por los trabajadores de la empresa, se logra un funcionamiento efectivo de la gestión de cuentas por cobrar comerciales, disminuyendo a su vez, los errores en estos procedimientos. Sin embargo, en la EPS SEDACAJ S.A, durante la recolección de información, se observó que la empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos establecidos, pero su ejecución es deficiente, producto de ello, los constantes errores como la falta de interés por parte del personal en cumplir los procesos establecidos por la empresa; por ejemplo varios de los reportes de lectura son entregados tardíamente a los CAR por lo que no son reportados en las fechas establecidas, incumpliendo los plazos; haciendo que el funcionamiento de la gestión de cuentas por cobrar comerciales sea deficiente. Según los resultados obtenidos en el presente estudio se demuestra que el indicador promedio de los procedimientos de gestión de las cuentas por cobrar es de 45%, dicho porcentaje corresponde a un nivel deficiente.

Así tenemos que, en el momento de recolección de información, se ha detectado diversas fallas generadas por una mala gestión de cuentas por cobrar comerciales, trayendo cada una diversos riesgos que impactan a los procesos y procedimientos de la empresa; tales como:

El proceso de medición del servicio, tiene un nivel de cumplimiento de 45% en la gestión de cuentas por cobrar comerciales, Se observó que los procedimientos no se están cumpliendo de manera adecuada; uno de las causas es que las personas encargadas de realizar los procedimientos descritos no conocen con exactitud sus funciones, realizándolos de forma cotidiana, otra de las deficiencias es que existe pérdida de documentos para la entrega de reportes de mediciones del servicio, teniendo una incidencia en la liquidez corriente de 1.73 , prueba Ácida 1.54 y prueba defensiva 1.32 que son ratios relacionados con el estado de Situación Financiera de la empresa en los referente al activo corriente; relacionándose directamente con éste proceso.

El proceso de Facturación, tiene un nivel de cumplimiento de 39% en la gestión de cuentas por cobrar comerciales, Se observó que los procedimientos no se están cumpliendo de manera adecuada; ya que, no existe un buen manejo de la información para la elaboración del recibo en relación al primer proceso y no existe un control en el reporte de deudas de meses anteriores por categorías, teniendo una incidencia en la liquidez corriente de 1.73, prueba Ácida 1.54 y prueba defensiva 1.32 que son ratios relacionados con el estado de Situación Financiera de la empresa en los referente al activo corriente; relacionándose directamente con éste proceso.

El proceso de Cobranza, tiene un nivel de cumplimiento de 50% en la gestión de cuentas por cobrar comerciales, Se observó que los procedimientos no se están cumpliendo de manera adecuada; ya que, los colaboradores no conocen muy bien los procedimientos y lo hacen de una manera cotidiana, el corte si se cumple en las fechas indicadas, pero al regularizar los cortes no lo

hacen de manera adecuada y los CAR (Centros autorizados de recaudación), no depositan el dinero recaudado en las fechas establecidas, teniendo una incidencia en la liquidez corriente de 1.73 , prueba Ácida 1.54 y prueba defensiva 1.32 que son ratios relacionados con el estado de Situación Financiera de la empresa en los referente al activo corriente; relacionándose directamente con éste proceso.

De los tres procesos estudiados dos están deficientes, y uno satisfactorio, ante esta situación hemos determinamos un valor promedio en la calificación de 45%, que corresponde a un nivel de cumplimiento deficiente para la gestión de cuentas por cobrar.

Según Kohler (2014) La gestión debe tener como objetivo, coordinar eficientemente el crédito o servicio otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible.

Esta definición nos indica que la gestión de las empresas de diversos rubros, debe ser eficiente para que los resultados financieros y económicos sean positivos y puedan alcanzar el éxito.

Considerando que SEDACAJ, es una empresa de servicios públicos, sin fines lucro, cuyos capitales corresponden al Estado, por tanto, su comportamiento de las cuentas por cobrar son diferentes, debido a que sus ventas son al contado, no cuenta con una política de ventas al crédito; en consecuencia, los saldos que aparecen en las cuentas por cobrar corresponden a la morosidad de la empresa, la misma que es del 24.70%, para el año 2016; esto implica que de cada S/ 100 de ventas, S/. 24.70 tiene el problema de cobrabilidad, lo cual constituye un factor alto, que incide directamente en la liquidez de la empresa.

Con lo antes mencionado, podemos demostrar que la hipótesis se confirma, teniendo una incidencia directa, la gestión de las cuentas por cobrar comerciales con la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. La adecuada gestión de cuentas por cobrar comerciales contribuye a una mayor liquidez por parte de la empresa, disminuyendo los problemas de cobranza dudosa y mejorando su activo, para afrontar las diversas obligaciones que tiene la empresa.

## CONCLUSIONES

Después de aplicar al gerente comercial y trabajadores de la EPS SEDACAJ S.A., la ficha de observación, ficha de análisis documental y encuestas para medir la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar comerciales en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó, que la gestión de cuentas por cobrar comerciales tiene un nivel de cumplimiento del 45%, correspondiéndole una calificación deficiente dicha calificación se debió a errores en la gestión de cuentas de cuentas por cobrar comerciales en relación a la liquidez.

Al Analizar el proceso de medición del servicio, éste tuvo un nivel de cumplimiento de 45% ubicado en el rango deficiente, lo cual indica que los activos corrientes no están contribuyendo a las ratios de liquidez que la empresa utiliza tales como; ratio de liquidez 1.73, Prueba ácida 1.54 y Prueba defensiva 1.32, estas ratios están relacionados directamente con el activo corriente para su medición y por lo tanto si el activo corriente aumenta, el ratio de liquidez aumenta.

Al Analizar el proceso de facturación, éste tuvo un nivel de cumplimiento del 39% ubicado en el rango deficiente, lo cual indica que los activos corrientes no están contribuyendo a las ratios de liquidez que la empresa utiliza tales como; ratio de liquidez 1.73, Prueba ácida 1.54 y Prueba defensiva 1.32, estas ratios están relacionados directamente con el activo corriente para su medición y por lo tanto si el activo corriente aumenta, el ratio de liquidez aumenta.

Al Analizar el proceso de cobranza, éste tuvo un nivel de cumplimiento del 50% ubicado en el rango deficiente, lo cual indica que los activos corrientes no están contribuyendo a las ratios de liquidez que la empresa utiliza tales como; ratio de liquidez 1.73, Prueba ácida 1.54 y Prueba defensiva 1.32, estas ratios están relacionados directamente con el activo corriente para su medición y por lo tanto si el activo corriente aumenta el ratio de liquidez también aumenta.



## RECOMENDACIONES

El área comercial de la EPS SEDACAJ S.A debería implementar el manual de procesos referente a las cuentas por cobrar-comerciales; ya que al medir ésta área se ha encontrado en un nivel deficiente; y al implementar el manual detallado será un apoyo para que los colaboradores cumplan su función de manera eficiente y de ésta manera mejorar la gestión de cuentas por cobrar comerciales en relación a la liquidez.

Los colaboradores encargados de realizar el proceso de medición del servicio, deben realizar capacitaciones sobre el manual de procesos y un mayor control a las personas que ejecutan los diversos procedimientos para que de ésta manera la gestión de éste proceso sea más eficiente y adecuado; por lo tanto, mejorando la gestión de cuentas por cobrar comerciales la liquidez de la empresa sería mayor.

Los colaboradores encargados de realizar el proceso de facturación, deben realizar un mayor control en el reporte de deudas de meses anteriores por categorías, para el buen manejo de la información para la elaboración del recibo, ya que mejorando la gestión de cuentas por cobrar comerciales la liquidez de la empresa sería mayor.

Los colaboradores encargados de realizar el proceso de cobranza deben registrar sus ingresos el mismo día, depositándoles a los CAR (Centros autorizados de recaudación); Implementando un sistema de cobranza para los pagos en línea, del servicio de agua potable y alcantarillado para un mayor control.

La EPS SEDACAJ que por ente regulador tiene a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS cumplir con todos indicadores de gestión, para que obtenga más beneficios económicos.

## REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.* Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Álvarez, M. (2011). *Políticas de Procesos Administrativos.* Argentina: Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas.
- Brito, C. (2012). *Contabilidad General.* Portugal.
- Carrasco, O. (2014). *Evaluación de la gestión a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina EIRL, para mejorar la eficiencia y liquidez durante el periodo 2014.* Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Castañeda, T. (2013). *Análisis de la gestión aplicada al rubro de cuentas por cobrar en el hotel Stauffer Maturín en el primer semestre del 2013.* Venezuela: Universidad de Oriente Núcleo Monagas.
- Chilida, Y. (2013). *Contabilidad Administrativa.* España: Escuela de Contabilidad.
- Davidson, R. (2013). *Políticas de Gestión.* España: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Guijarro Riera, D. (2012). *Influencia de la Gestión del rubro cuentas por cobrar comerciales de una empresa encargada de administrar las actividades de generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, en la liquidez para el área de concesión Guayaquil 2012.* Ecuador: Universidad Central de Ecuador.
- Kohler, P. (2014). *Gestión de Empresas.* Estados Unidos:
- Paredes, L. (2014). *Estados Financieros.* Perú:
- SUNASS, P. (2015). *BENCHMARKING REGULATORIO DE LAS EPS.* [Versión Adobe Digital Editions]. Lima, Perú: Recuperado de <http://www.sunass.gob.pe/websunass/>
- SEDACAJ (2016). *Memoria Institucional 2016.* Cajamarca – Perú:

# ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Hipótesis	Variables	Objetivos	Diseño de Investigación	Instrumentos
¿Cómo es la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la Liquidez de la EPS SEDACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016?	La gestión de las cuentas por Cobrar Comerciales incide de forma directa en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca para el año 2016.	Variable Dependiente Liquidez  Variable Independiente Gestión de cuentas por cobrar- Comerciales.	Objetivo General Identificar la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A en la ciudad de Cajamarca, año 2016.  Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el proceso de medición del servicio como sustento de las cuentas por cobrar comerciales, y su incidencia en el ratio de liquidez, Prueba Acida y Prueba Defensiva de la empresa.</li> <li>• Analizar el proceso de facturación como sustento de las cuentas por cobrar comerciales, y su incidencia en el ratio de liquidez, Prueba Acida y Prueba Defensiva de la empresa.</li> </ul>	Muestra - Los procesos de la Gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la EPS SEDACAJ S.A.  Población - Los procesos de las cuentas por cobrar de la EPS SEDACAJ S.A.  Unidad de estudio. - Cada proceso de las cuentas por cobrar de la empresa EPS SEDACAJ S.A.	1.Técnicas Observación Instrumentos <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fichas de Observación.</li> <li>○ Matriz Documental.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar el proceso de cobranza de las cuentas por cobrar comerciales, y su incidencia en el ratio de liquidez, Prueba Acida y Prueba Defensiva de la empresa de la empresa.</li> </ul>	<p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental-</p> <p>Transversal-</p> <p>Explicativa.</p>	
--	--	--	--	--	--

**ANEXO 2:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN A LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA  
EL PROCESO DE MEDICIÓN DEL SERVICIO**

Del 15 al 22

**PERIODO: AGOSTO**

**ÁREA: Gerencia General**

**VISITA N° 1**

PROCEDIMIENTOS	0% - 20%	21% - 50%	51% - 70%	71% - 100%	OBSERVACIONES
	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	
<b>PROCESO DE MEDICIÓN DEL CONSUMO</b>					
Nivel de Cumplimiento de la Medición del servicio de acuerdo a las categorías (residencial y no residencial).		X			
Nivel de Cumplimiento de la Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría residencial (Social y Doméstico).			X		
Nivel de Cumplimiento de la Lectura de medidores del servicio mensual en la categoría no residencial (Comercial, Industrial, Estatal).		X			
Nivel de Cumplimiento de la Entrega de reporte de mediciones de las lecturas.			X		Existe pérdida de reportes de medidores de las lecturas
Nivel de Cumplimiento de la Validación de las mediciones de las lecturas de acuerdo al sistema.			X		
Nivel de Cumplimiento del Ingreso de datos de las lecturas del servicio de acuerdo a las categorías, al sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado).		X			

<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
71% - 100%	Adecuado
51% - 70%	Satisfactorio
21% - 50%	Deficiente
0% - 20%	Inadecuado

**ANEXO 3:**

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR  
COBRAR COMERCIALES AL PROCESO DE MEDICIÓN DEL SERVICIO**

**PERIODO:** AGOSTO

Del 15 al 22

**ÁREA:** Gerencia General

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO A OBSERVAR	TIENE		SE REVISÓ	
	SI	NO	SI	NO
Reportes de conexiones mensuales por categorías (residencial y no residencial)	X		X	
Reportes de las lecturas mensuales en la categoría (residencial y no residencial)	X		X	
Reporte de los datos ingresados al Sistema Informático Comercial Integrado	X		X	



**ANEXO 4:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN A LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN**

Del 15 al 22

**PERIODO:** AGOSTO

**ÁREA:** Gerencia General

**VISITA N° 1**

PROCEDIMIENTOS	0% - 20%	21% - 50%	51% - 70%	71% - 100%	OBSERVACIONES
	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	
<b>PROCESO DE FACTURACIÓN</b>					
Nivel de Cumplimiento del Reporte de mediciones para la emisión de recibo de servicios mensuales en las categorías residenciales y no residenciales.		X			
Nivel de Cumplimiento del reporte de deudas de meses anteriores de los usuarios.	X				
Nivel de Cumplimiento de la emisión de recibo de servicios del mes por categorías.		X			
Nivel de Cumplimiento del reparto de recibos del servicio mensual.			X		
Nivel de Cumplimiento de la devolución de recibos de servicios no entregados.				X	

<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
71% - 100%	Adecuado
51% - 70%	Satisfactorio
21% - 50%	Deficiente
0% - 20%	Inadecuado

**ANEXO 5:**

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN**

Del 15 al 22

**PERIODO:** AGOSTO

**ÁREA:** Gerencia General

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO A OBSERVAR	TIENE		SE REVISÓ	
	SI	NO	SI	NO
Reporte de Cartera Morosa	<b>X</b>		<b>X</b>	
Fichaje de los recibos entregados y no entregados	<b>X</b>		<b>X</b>	

**ANEXO 6:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN A LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
PARA EL PROCESO DE COBRANZA**

Del 15 al 22

**PERIODO:** AGOSTO

**ÁREA:** Gerencia General

**VISITA N° 1**

PROCEDIMIENTOS	0% - 20%	21% - 50%	51% - 70%	71% - 100%	OBSERVACIONES
	Cumple de manera Inadecuado	Cumple de manera Deficiente	Cumple de manera Satisfactoria	Cumple de manera Adecuada	
<b>PROCESO DE COBRANZA</b>					
Nivel de Cumplimiento del Proceso de corte en el 2 mes si el usuario no ha cumplido con los pagos correspondientes a meses anteriores.			X		
Nivel de Cumplimiento de Reposición del servicio luego que el usuario regularizara su pago del 2to mes, cobrando interés y mora por los meses incumplidos en el pago.		X			
Nivel de Cumplimiento del Reporte de los recibos del servicio, de acuerdo a las categorías arrojados en el sistema SICI (Sistema Informático Comercial Integrado) llevados a contabilidad.			X		
Nivel de Cumplimiento de los CAR (Centros autorizados de recaudación); Caja Piura, Caja Cajamarca, bodegas, Hidrandina y en oficina de SEDACAJ S.A.		X			
Nivel de Cumplimiento del Proceso de depósito de ingresos diarios en la cuenta corriente de la empresa SEDACAJ S.A.			X		

<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
71% - 100%	Adecuado
51% - 70%	Satisfactorio
21% - 50%	Deficiente
0% - 20%	Inadecuado

**ANEXO 7:**

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR  
COBRAR COMERCIALES PARA EL PROCESO DE COBRANZA**

**PERIODO:** AGOSTO

Del 15 al 22

**ÁREA:** Gerencia General

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO A OBSERVAR	TIENE		SE REVISÓ	
	SI	NO	SI	NO
Sistema Informático Comercial Integrado	X		X	
Estado de Situación Financiera	X		X	
Reporte de ingresos diarios	X		X	

## ANEXO 8:

### FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Datos de la Aplicación del ratio de Liquidez Corriente

Nombre de la Empresa: EPS SEDACAJ S.A

AÑO	Activo Corriente	Pasivo Corriente	Resultado de Aplicar Ratio de Liquidez Estado Situación Financiera	Fórmula
AÑO 2016	10,626,124.00	6,124,860.00	1.73	$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$

## ANEXO 9:

### FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Datos de la Aplicación del ratio de Prueba Ácida

Nombre de la Empresa: EPS SEDACAJ S.A

AÑO	Activo Corriente	Inventarios	Pasivo Corriente	Resultado de Aplicar Ratio de Liquidez al Estado de Situación Financiera	Fórmula
AÑO 2016	10,626,124.00	1,663,628.00	6,124,860.00	1.54	$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$



## ANEXO 10:

### FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Datos de la Aplicación del ratio de Prueba Defensiva

Nombre de la Empresa: EPS SEDACAJ S.A

AÑO	Activos en Caja y Bancos	Pasivo	Resultado de Aplicar Ratio de Prueba Defensiva al Estado de Situación Financiera	Fórmula
AÑO 2016	8,069,851.00	6,124,860.00	1.32	$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Activo en Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$

**ANEXO 11:**

**RELACIÓN DE VARIABLES - INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES EN LA LIQUIDEZ DE LA EPS SEDACAJ S.A**

	PROCESO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE	RATIO DE LIQUIDEZ	RATIO DE PRUEBA ÁCIDA	PRUEBA DEFENSIVA	RESULTADO
<b>ANUAL</b>	Proceso de Medición del Consumo	Deficiente	45%	1.73	1.54	1.32	AL medir la Gestión de cuentas por cobrar comerciales con la liquidez de la EPS SEDACAJ S.A, hemos observado que la gestión es deficiente y si ésta mejora la liquidez de la empresa va a aumentar; ya que los procesos están relacionados directamente con el activo corriente, siendo éste un indicador para la medición de las ratios de liquidez; por lo tanto, incide directamente.
	Proceso de Facturación	Deficiente	39%	1.73	1.54	1.32	
	Proceso de Cobranza	Satisfactorio	59%	1.73	1.54	1.32	

**ANEXO N° 12:**

**CUADRO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DE LA EPS SEDACAJ S.A**

**FACTURACIÓN Y COBRANZA**

EPS SEDACAJ S.A.

MES	F. Final	Diferencia	RECIBOS			COBRANZA NETA		
			Facturados	Cobrados	Diferencia	Cobrado	Saldo	Total (Inc. IGV)
ENE	1,358,960.10	6,088.27	35,558	25,921	9,637	816,016.38	542,943.72	1,003,305.53
FEB	1,267,601.30	3,766.62	35,618	28,321	7,297	971,622.94	295,978.36	1,146,515.07
MAR	1,300,175.77	31,940.36	35,727	29,361	6,366	1,017,377.60	282,798.17	1,200,505.57
ABR	1,369,567.12	59,627.88	35,732	28,821	6,911	1,023,477.58	346,089.54	1,207,703.55
MAY	1,378,229.26	14,952.14	35,811	29,030	6,781	1,060,472.28	317,756.98	1,251,357.29
JUN	1,349,738.17	8,491.23	35,860	28,435	7,425	975,331.20	374,406.97	975,331.20
JUL	1,362,376.37	10,991.11	35,901	29,168	6,733	1,047,785.58	314,590.79	1,236,386.98
AGO	1,342,724.65	32,764.60	36,001	29,422	6,579	1,052,958.20	289,766.45	1,242,490.68
SEP	1,355,074.00	7,841.41	36,076	29,302	6,774	1,063,396.20	291,677.80	1,254,807.52
OCT	1,472,296.79	15,859.74	36,132	29,372	6,760	1,151,004.24	321,292.55	1,358,185.00
NOV	1,372,775.71	8,255.81	36,193	29,098	7,095	1,016,729.66	356,046.05	1,199,741.01
DIC	1,339,793.35	14,011.43	36,325	29,449	6,876	1,053,836.06	285,957.29	1,053,836.06
<b>TOTAL</b>	<b>16,269,312.59</b>		<b>430,934</b>			<b>12,250,007.92</b>	<b>4,019,304.67</b>	<b>14,130,165.46</b>

FUENTE: SEDACAJ S.A

FACTURACIÓN	S/. 16,269,312.59
INCOBRABILIDAD	S/. 4,019,304.67
% DE INCOBRABILIDAD	24.70%

**ANEXO N° 13:**

**Estado de Situación Financiera de la EPS SEDACAJ S.A**

EPS SEDACAJ S. A.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO AÑOS 2015 - 2016  
NUEVOS SOLES

				31/12/2015				31/12/2016			
				%		%		%		%	
<b>ACTIVO:</b>				<b>PASIVO:</b>							
<b>CORRIENTE</b>				<b>CORRIENTE</b>							
Efectivo y Equivalente de Efectivo N° 1	7,318,014	9.71%	8,069,851	4.04%	Cuentas por Pagar Comerciales N° 8	411,637	0.55%	604,551	0.30%		
Cuentas por Cobrar Comerciales N° 2	1,259,577	1.67%	1,028,746	0.51%	Otras Cuentas por Pagar N° 9	8,134,946	10.80%	1,357,467	0.68%		
Provisión Cobranza Dudosa N° 2	-447,362	-0.59%	-195,542	-0.10%	Obligaciones Financieras N° 10 CP	1,968,138	2.61%	1,968,138	0.98%		
Otras Cuentas por Cobrar N° 3	486,443	0.65%	492,158	0.25%	Provisiones diversas N° 11	1,529,198	2.03%	2,194,704	1.10%		
Existencias N° 4	1,231,656	1.63%	1,169,430	0.58%							
Otros Activos N° 5	1,234,217	1.64%	61,481	0.03%							
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>11,082,545</b>	<b>14.71%</b>	<b>10,626,124</b>	<b>5.32%</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>12,043,919</b>	<b>15.99%</b>	<b>6,124,860</b>	<b>3.06%</b>		
<b>NO CORRIENTE</b>				<b>NO CORRIENTE</b>							
Intangibles N° 6	72,182	0.10%	84,528	0.04%	Ganancias Diferidas N° 12	6,635,131	8.81%	38,535,026	19.28%		
Amortización Intangibles N° 6	-40,175	-0.05%	-52,770	-0.03%	Otras Cuentas por Pagar N° 9	0	0.00%	5,324,986	2.66%		
Impuesto a la Renta Diferido N° 6	0	0.00%	1,631,870	0.82%	Obligaciones Financieras N° 13 LP	19,026,755	25.25%	17,867,553	8.94%		
<b>Intangibles Neto</b>	<b>32,007</b>	<b>0.04%</b>	<b>1,663,628</b>	<b>0.83%</b>	Laudos Arbitrales N° 14	10,956,767	14.54%	9,641,064	4.82%		
Inmuebles, Maquinaria Equipo N° 7	89,226,333	118.43%	221,336,670	110.71%	Inmuebles Maquinaria y Equipo N° 15	0	0.00%	9,860,406	4.93%		
Depreciación Acumulada N° 7	-25,001,722	-33.19%	-33,707,375	-16.86%							
<b>Inmuebles, Maquinaria Equipo Neto</b>	<b>64,224,611</b>	<b>85.25%</b>	<b>187,629,295</b>	<b>93.85%</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>36,618,653</b>	<b>48.61%</b>	<b>81,229,036</b>	<b>40.63%</b>		
					<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>48,662,572</b>	<b>64.59%</b>	<b>87,353,896</b>	<b>43.69%</b>		
				<b>PATRIMONIO</b>							
					Capital N° 16	18,447,000	24.49%	18,447,000	9.23%		
					Capitalización en trámite N° 17	2,012,000	2.67%	2,012,000	1.01%		
					Capital Adicional N° 17	6,289,109	8.35%	6,289,109	3.15%		
					Excedente de revaluación N° 18	0	0.00%	89,960,338	45.00%		
					Reservas Legales N° 19	144,176	0.19%	144,176	0.07%		
					Resultados Acumulados N° 20	-695,145	-0.92%	-5,026,059	-2.51%		
					Resultado del Ejercicio N° 21	479,452	0.64%	738,586	0.37%		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>64,256,618</b>	<b>85.29%</b>	<b>189,292,923</b>	<b>94.68%</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO Y UTILIDAD</b>	<b>26,676,592</b>	<b>35.41%</b>	<b>112,565,150</b>	<b>56.31%</b>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>75,339,163</b>	<b>100.00%</b>	<b>199,919,046</b>	<b>100.00%</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>75,339,163</b>	<b>100.00%</b>	<b>199,919,045</b>	<b>100.00%</b>		

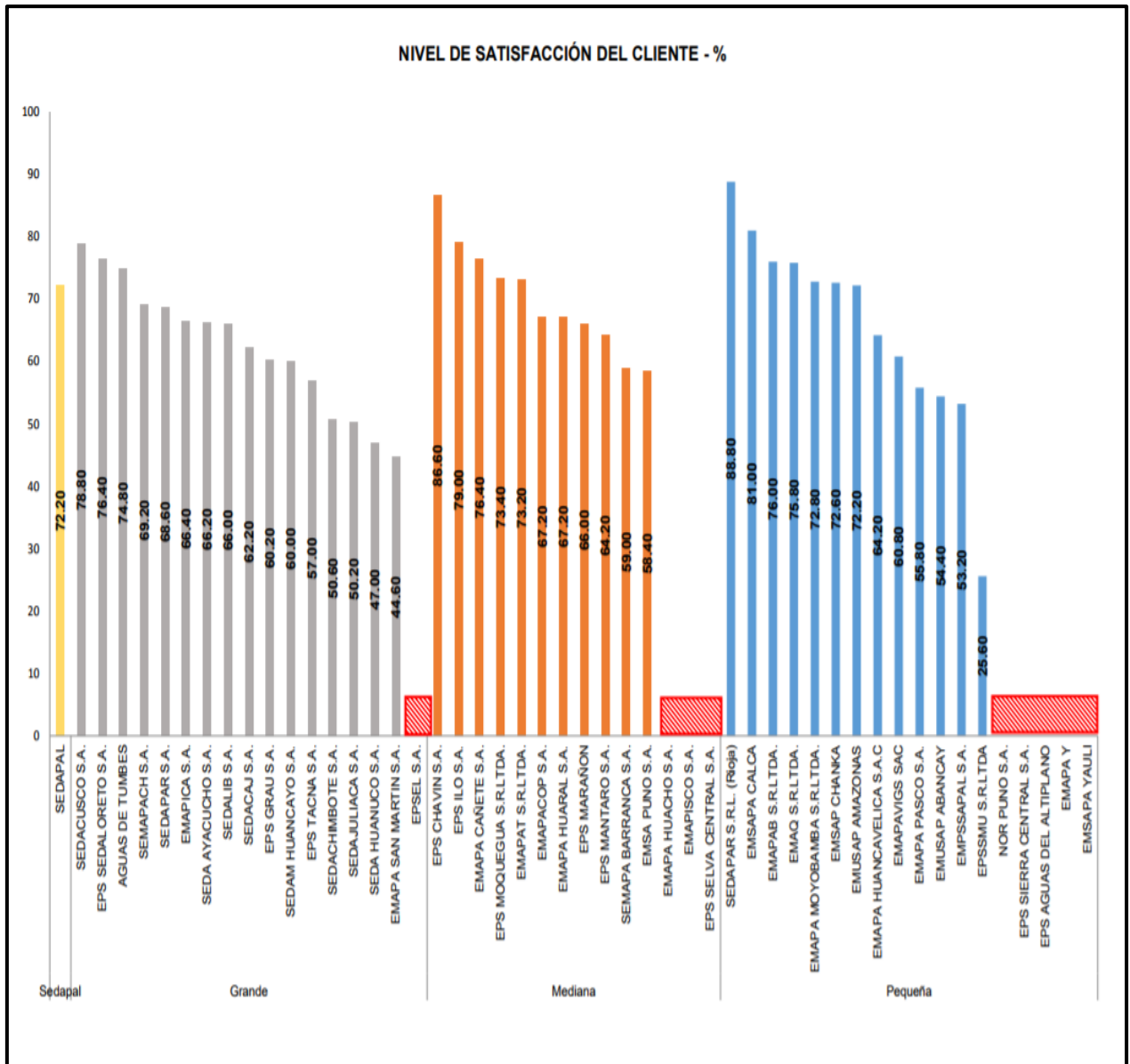
Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas

**NOTA 3: Cuentas por cobrar Comerciales**

Cuentas por cobrar Comerciales 2016	S/. 4,019,305.00
Cuentas Castigadas	S/. 2,795,017.00
Provisión de Cobranza Dudosa	S/. 195,542.00
<b>Total</b>	<b>S/. 1,028,746.00</b>

**ANEXO 14:**

**Nivel de Satisfacción del Cliente de las EPS por tamaños a Nivel Nacional**



## ANEXO 15:

### ENTREVISTA AL PERSONAL QUE REALIZA LOS PROCESOS RELACIONADOS A LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES MEDICIÓN DEL SERVICIO, FACTURACIÓN Y COBRANZA.

Estimado señor, esperamos su colaboración, respondiendo las preguntas que se le van a formular.

**Dirigido:** Área de Medición del Consumo.

**Objetivo:** Recolectar información respecto al cumplimiento de procedimientos del Área de Medición del Servicio de la EPS SEDACAJ

**Fecha:**

**Duración:** 5 minutos

**Ítems:**

1. Usted conoce los procesos y procedimientos de las cuentas por cobrar Comerciales.

SI  NO

2. Usted realiza adecuadamente los procedimientos descritos en el área de Medición del Consumo.

SI  NO

3. Se cumple con la medición de las Lecturas por categorías (residencial y no residencial).

SI  NO

4. Los reportes se entregan en el tiempo establecido por la empresa.

SI  NO

5. Se cumple con la validación de las mediciones e ingreso al sistema SICI.

SI  NO

## ANEXO 16:

Estimado señor, esperamos su colaboración, respondiendo las preguntas que se le van a formular.

**Dirigido:** Área de Facturación.

**Objetivo:** Recolectar información respecto al cumplimiento de procedimientos del Área de Facturación, de la EPS SEDACAJ

**Fecha:**

**Duración:** 5 minutos

**Ítems:**

1. Usted conoce los procesos y procedimientos de las cuentas por cobrar Comerciales.

SI  NO

2. Usted realiza adecuadamente los procedimientos descritos en el área de Facturación.

SI  NO

3. Los reportes de mediciones se reciben en el tiempo establecido por la empresa.

SI  NO

4. Se cumple con la entrega de emisión del recibo por categorías en los periodos establecidos por la empresa.

SI  NO

5. Se explican los motivos por la devolución de recibos no entregados.

SI  NO

**ANEXO 17:**

Estimado señor, esperamos su colaboración, respondiendo las preguntas que se le van a formular.

**Dirigido:** Área de Cobranza.

**Objetivo:** Recolectar información respecto al cumplimiento de procedimientos del Área de Cobranza, de la EPS SEDACAJ

**Fecha:**

**Duración:** 5 minutos

**Ítems:**

1. Usted conoce los procesos y procedimientos de las cuentas por cobrar Comerciales.

SI  NO

2. Usted realiza adecuadamente los procedimientos descritos en el área de Cobranza.

SI  NO

3. Se cumple el proceso de corte a los dos meses acumulados y con la reposición del servicio, luego de ser regularizado el pago.

SI  NO

4. Los reportes de recibos pagados son llevados a contabilidad.

SI  NO

5. Se cumple con el procedimiento de depósito de ingresos diarios en la cuenta corriente de la empresa.

SI  NO