



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR
COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA
LIQUIDEZ DE KALPU S.A.C., CARABAYLLO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Br. Hugo César Neira Sora

Asesor:

Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2019

APROBACION DE LA TESIS

El (La) asesor(a) Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli y los miembros del jurado evaluador asignados, APRUEBAN la tesis desarrollada por el (la) Bachiller Hugo César Neira Sora, denominada:

"CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE KALPU S.A.C., CARABAYLLO, 2018"



Mg. CPC. Ruperto Hernán Arias Fratelli
ASESOR



Dra. Giulliana del Pilar Cisneros Deza
JURADO
PRESIDENTE



Mg. Fredy Balwin Macavilca Capcha
JURADO



Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza
JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fortaleza e iluminarme para vencer los obstáculos que se presentaron en este arduo camino. A mi familia por su gran apoyo.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de la Universidad Privada del Norte por sus enseñanzas y por contribuir a ser un mejor profesional, por su ayuda y orientación; y a todas aquellas personas que han permitido e hicieron posible la culminación de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACION DE LA TESIS.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	5
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.1.1. Control contable de las cuentas por cobrar comerciales.....	11
1.1.2. Control Contable	21
1.1.3. Liquidez	22
1.1.4. Análisis de la liquidez	23
1.1.5. Ratio de Liquidez general o razón corriente.....	23
1.1.6. Ratio prueba ácida	23
1.1.7. Ratio de liquidez absoluta	24
1.1.8. Ventas	24
1.1.9. Estados financieros	25
1.1.10. Capital de trabajo	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	32
2.1 Tipo de investigación.....	32
2.2 Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos).....	33
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	33
Procedimiento y recolección de datos	34
2.4 . Procedimiento de tratamiento y análisis de datos.	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO V. CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Razón corriente	36
Tabla 2 Prueba Ácida	36
Tabla 3 Capital de trabajo	37
Tabla 4 Efectivo y equivalente de efectivo	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ingresos & Gastos.....	25
Figura 2 Efectivo y equivalente de efectivo	27
Figura 3 Ciclo del dinero	28
Figura 4 Capital de trabajo	29
Figura 5 Incidencia del efectivo y equivalente de efectivo	38
Figura 6 Incidencia de las cuentas por cobrar comerciales.....	39

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de Kalpu SAC, Carabayllo, 2018”, pretende demostrar que el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de Kalpu S.A.C., en el año 2018. Es una investigación no experimental, transversal con una muestra censal de 6 personas, con la recolección de datos como es la entrevista y el análisis documental, se procedió al análisis de información en la empresa, para conocer la situación actual del área de finanzas. Los datos financieros que sostienen esta investigación provienen de los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento mencionado. Asimismo, con la información y el procesamiento de los datos recopilados con el instrumento, se logró contrastar la hipótesis: El control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de Kalpu S.A.C. en el año 2018 De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, he confirmado que la empresa Kalpu S.A.C., en el año 2018, posee un nivel de cumplimiento deficiente de la gestión de las cuentas por cobrar, esto se debe a que la empresa presenta un deficiente control contable de las cuentas por cobrar.

Palabras claves: Liquidez, ratios, control contable, ventas, capital de trabajo.

ABSTRACT

This research paper, entitled "Accounting control of trade accounts receivable and their impact on the liquidity of Kalpu SAC, Carabayllo, 2018", aims to demonstrate that the accounting control of trade accounts receivable affects the liquidity of Kalpu SAC, in the year 2018. It is a non-experimental, cross-sectional investigation with a census sample of 6 people, with the data collection such as the interview and the documentary analysis, we proceeded to the analysis of information in the company, to know the current situation from the area of finance. The financial data that support this investigation come from the results obtained by the application of the mentioned instrument. Likewise, with the information and the processing of the data collected with the instrument, the hypothesis was tested: The accounting control of trade accounts receivable affects the liquidity of Kalpu S.A.C. in the year 2018 According to the results obtained in this investigation, I have confirmed that the company Kalpu SAC, in the year 2018, has a poor level of compliance with the management of accounts receivable, this is because the company presents poor accounting control of accounts receivable.

Keywords: Liquidity, ratios, accounting control, sales, working capital.

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Cuando nos referimos a una empresa, Perez-Carballo (2015) nos dice que:

El objetivo básico de cualquier organismo, como es una empresa, pretende asegurar su supervivencia y progreso. Para conseguir ambas metas la empresa precisa:

- Mejorar continuamente, para superar las exigencias del entorno.
- Crecer, para alcanzar un tamaño que le permita competir adecuadamente.
- Acotar el nivel de riesgo, para no poner en juego su continuidad.
- Retribuir satisfactoriamente a sus grupos de interés o partícipes, integrados por los colectivos interesados en su situación y expectativas, como los clientes los trabajadores, los proveedores, los gestores y los propietarios, para lograr su contribución efectiva al proyecto empresarial.

La liquidez en la empresa es importante, así Review (2017) citando también a Charan señala:

El dinero en efectivo es “el oxígeno de una empresa-señala Charan-; es lo que te permite seguir operando”. Aunque tu compañía esté incrementando sus ingresos de forma rentable y consiguiendo una respetable rentabilidad de sus activos, si le falta liquidez –o su flujo de efectivo va a la baja- se verá en apuros. “La generación de efectivo es la diferencia entre todo el dinero en efectivo que entra en el negocio y todo lo que sale de él en un determinado periodo de tiempo”, explica Charan. Puesto que la mayoría de las empresas dan y reciben crédito, el flujo de caja y el beneficio neto pocas veces coinciden. El dinero en efectivo procedente de operaciones depende en gran medida de dos factores: las cuentas por cobrar (el dinero que le deben los clientes) y las cuentas por pagar (el dinero que debe a los proveedores).

En la revista Gestión (2016) publica en un artículo del 20/05/2016 lo siguiente;

"Cuando las políticas de sustentabilidad constituyen un valor fundamental en la organización, el área financiera genera herramientas que dan soporte a los lineamientos definidos, esto se lleva a cabo desde el momento que se realiza la selección de un proveedor hasta en la generación de información que ayude a tomar decisiones", dice Alejandra Torres, del Centro de Sustentabilidad de la Universidad de Siglo 21. Es por ello que, si las definiciones en relación a la sustentabilidad se encuentran alineadas a la estrategia de la entidad, no hay duda que estas tendrán un impacto positivo en el área financiera.

Por ejemplo, desarrollar proveedores locales, que abastezcan de los recursos en las condiciones establecidas tiene beneficios no sólo financieros: minimizan el costo logístico... genera empleo y mejora el impacto en la economía local.

(Hill & Jones, 2009) En su libro administración estratégica nos dice:

“El flujo de efectivo es importante por lo que revela acerca de las necesidades financieras de una compañía. Un flujo de efectivo positivo fuerte permite a una compañía financiar inversiones futuras sin tener que pedir dinero prestado”

Según (Gurriaran, 2010) La situación de falta de liquidez de las empresas y la restricción de la financiación bancaria obligan a las empresas a ser especialmente cautelosas con los recursos líquidos de los que disponen. El autor continúa mencionando que la liquidez garantiza la supervivencia de la empresa en el corto plazo y su ausencia puede comprometerla hasta su desaparición.

A nivel global las cuentas por cobrar en todas las empresas son fundamental ya que de ellos dependerá mucho la liquidez de las mismas. Por este motivo las corporaciones buscan implementar o incorporar políticas de cobranzas que les ayuden a disminuir el riesgo de los créditos brindados.

En la empresa KALPU SAC. Existen problemas con respecto a la gestión de las cuentas por cobrar, los ratios no fueron del todo eficiente y prueba de ello es el ratio de liquidez que en el año pasado mostró un porcentaje de 0.78%, no muy optimo ni apropiado para la empresa.

No se aplicaron procesos oportunos ni políticas de cobro, no se realizaron los análisis financieros, no hay oportunidad en la comunicación entre el jefe de finanzas y el gerente general de la organización, la gerencia general toma decisiones en base a la amistad en vez de aplicar estrategias financieras. Al momento de negociar los precios por el servicio ofrecido muchas veces cobra casi al valor del costo o ganando el mínimo margen (baja los precios), carece de una estrategia financiera adecuada con los principales clientes.

Por consecuencia la empresa no se puede apalancar financieramente debido a todos estos problemas, es por ello que se plantea mejorar la gestión de las cuentas por cobrar que doten de soluciones y aumenten la liquidez de la organización.

Variable independiente

1.1.1. Control contable de las cuentas por cobrar comerciales.

(Gonzales, Paola y Norabuena Paul, 2017) Desarrollaron la tesis titulada “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la empresa de Análisis clínicos Bermanlab S.A.C.”, llegando a las siguientes conclusiones:

“Se ha determinado que la gestión de créditos y cobranzas si tiene incidencia en la liquidez de la empresa BERMANLAB S.A.C.; ya que al hacer un análisis detallado de los periodos 2015 y 2016, se determinó que hubo una inadecuada gestión de créditos y cobranzas e incumplimiento de las políticas de crédito y cobro, lo que ocasionó que la empresa tenga un índice de morosidad muy alto, incrementándose de 48.75% en el 2015 a 88.19% en el 2016, convirtiéndose en capital de trabajo de S/149,119.13 en el 2015 a -S/.69,474.35, lo que generó que la empresa tenga que recurrir a financiamiento externo para que la empresa pueda afrontar sus obligaciones.

En el análisis de la situación de la calidad de la cartera de cuentas por cobrar y de la liquidez para el periodo 2015 de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C. se ha determinado que tiene un índice de morosidad de 48.75%, por un importe de S/ 65,231.00, esto evidencia una mala gestión de créditos y cobranzas, lo que tiene incidencia en la liquidez y se ve reflejado en los ratios, la razón circulante se tiene 1.41 soles, donde la empresa puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo, y un capital de trabajo por S/.149,119.13, que sería el saldo que le daría a la empresa una vez pagada sus deudas inmediatas. Por lo que se concluye que para el periodo 2015 la cartera de las cuentas por cobrar de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., se ha visto deteriorada por la mala gestión de créditos y cobranzas impactando en liquidez de la empresa.

Se ha determinado que el importe de los créditos otorgados para el periodo 2016 es un total S/ 2, 180,655.50, también se hizo un análisis trimestral que dio por resultado que en los meses de octubre a diciembre tuvo la mayor cifra por el monto de S/. 610,535.01, siendo la clínica Sánchez Ferrer S.A la empresa con mayor crédito otorgado. Sin embargo, en el año solo se han recuperado un monto de S/ 1, 545,007.85, dejando a la empresa un saldo por cobrar de S/. 635,647.65, este dinero no cobrado afecta a la liquidez de la empresa generando atrasos en los pagos a los proveedores, según la ratio periodo promedio de cobranza la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C, convierte en efectivo sus cuentas por cobrar en 106.39 días, generando a una cartera morosa. Por lo tanto, es importante realizar una eficiente gestión de créditos y cobranzas para que la empresa no se vea afectada por la falta de liquidez y pueda cumplir con sus obligaciones.

En el análisis de la situación de la calidad de la cartera de cuentas por cobrar y de la liquidez para el periodo 2016 de la empresa de análisis clínicos BERMANLAB S.A.C., en comparación con el periodo anterior el índice de morosidad aumento a 88.19%, por un importe de S/ 560,589.65, donde también se ha visto que el periodo promedio de cobranza en relación al año anterior aumento de 19.76 días a 106.39 días y un capital de trabajo de S/ -69,474.35, la falta de gestión de créditos y cobranzas ha continuado para el periodo 2016, siendo afectada la liquidez de la empresa.

Se determinó que si bien la empresa tiene políticas establecidas, éstas no han sido cumplidas, ya que no se realizaba lo que estaba establecido en el manual de políticas y procedimientos para la cobranza por parte del personal responsable y la administración, y esto pone en desventaja a la empresa al momento del otorgamiento y recuperación de las cuentas por cobrar, por lo que se ve expuesto a que los clientes que no se evalúa su capacidad de pago se conviertan más adelante en potenciales cuentas incobrables, también los procedimientos de cobro se harán más difíciles debido a que muchas veces el cliente no dará respuesta a ninguna de las solicitudes para que realicen el pago, y al final se tendrá que perder el vínculo comercial, para no seguir afectando en la liquidez de la empresa.

En la evaluación de la incidencia de la de la gestión de créditos y cobranzas en el año 2016, en la liquidez se determinó, que en la búsqueda de aumentar su volumen de ventas y tener mayores vínculos comerciales, ha descuidado la gestión de créditos y cobranzas siendo afectada la liquidez, ya que la empresa BERMANLAB S.A.C, presentó un índice de morosidad de 48.75% para el año 2015 y 88.12% para el año 2016 es decir que estos porcentajes corresponden a clientes que no cumplen con el pago, dañando los ingresos que se tenían previstos para esas fechas perjudicando a las áreas de la entidad, también tenemos que el ratio de prueba acida del 2015-2016 nos muestra una disminución de 1.10 a 0.86, lo cual indica que la empresa tiene problemas para poder cumplir con sus compromisos a corto plazo. También se ve reflejado en el estado de situación financiera el cumplimiento de una de las políticas de créditos y cobros que se refiere a la provisión de las cuentas por cobrar, obteniendo un monto de S/ 4,347.60 y S/ 84,884.90 para el 2015 y 2016 respectivamente correspondientes a las cuentas por cobrar dudosas al cierre de cada periodo”.

(Pérez Tatiana y Ramos Marilyn, 2016) En la ciudad de Trujillo, las tesis desarrollaron la tesis titulada “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Bagservis S.A.C.”, llegando a las siguientes conclusiones:

“Se analizó la incidencia de la Implementación del Sistema de Control Interno en la liquidez de Bagservis SAC al 30 junio de 2016 concluimos que, esta influye significativamente en la liquidez porque ha permitido recuperar S/ 257 826 que no pagaron oportunamente los clientes, el cual la liquidez se incrementó a 0.70. Con la recuperación de la cartera vencida se incrementó el saldo en caja y bancos; se pagó obligaciones financieras por S/ 120, 621, así como también las cuentas por comerciales disminuye a S/ 15, 744 y otros pasivos por S/ 13,754.

Se describió los procesos actuales antes de la implementación del Sistema de Control Interno determinando que no existe un control interno de las Cuentas por Cobrar, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, no

existen procedimiento y políticas de cobranza; por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Al evaluar la liquidez actual de BAGSERVIS SAC al 31/03/2016 se determinó que el ratio de liquidez general fue de 0.57 de cada sol adeudado, no han sido recuperados oportunamente. Se estableció e implementó un sistema de control interno de las cuentas por cobrar, se logró mejorar las actividades, procedimientos y formatos, las mismas que son de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento para el Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

Se evaluó el impacto del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez el cual fue positivo o favorable, obteniendo una liquidez general de 0.70, con un incremento de un 35.08% en comparación del 31 de marzo del 2016 el cual fue de 0.57”.

(Mendoza Castillo, 2015) El tesista en el desarrollo de su tesis “Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres”, llegó a las siguientes conclusiones:

“La administración de cuentas por cobrar si incide en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres 2014, a lo cual se concluye que las empresas manejan una deficiente gestión de sus cuentas por cobrar y por consecuencia no generan suficiente flujo de efectivo para cumplir a tiempo con sus deudas y seguir con sus actividades, sin embargo hay algunas empresas que si tienen una política de créditos eficientes y que les permiten obtener la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo y seguir operando en condiciones óptimas.

La hipótesis específica 1 planteada fue validada y aceptada, de forma que las políticas de crédito si impactan en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres, con ello se concluye que las empresas están estableciendo inadecuadamente sus condiciones de crédito, ya sea en límites de crédito o el plazo del crédito por lo cual no se está generando un retorno adecuado de liquidez para seguir con sus actividades.

La hipótesis específica 2 planteada fue validada y aceptada, de forma que la administración de cuentas por cobrar si incide en la capacidad de pago de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres, con lo cual se concluye que las empresas no están analizando la capacidad de pago de sus clientes generándose así una falta de liquidez para que las empresas puedan cubrir a tiempo sus compromisos con sus proveedores, empleados, en el pago de sus impuestos y obtención de nueva mercadería.

La hipótesis específica 3 planteada fue validada y aceptada, de forma que la política de cobros incide en el nivel de liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martin de Porres, con lo cual se concluye que las empresas no cuentan con una política eficiente de cobros, esto debido a que en muchos casos los clientes demoran en hacer efectivo el crédito y también viene condicionado por la determinación del plazo del crédito, generándose así una

baja liquidez y viéndose en la necesidad de recurrir a financiamiento para aumentar su liquidez y seguir operando”

(Arana Mera, 2017) La investigadora en su tesis llegó a las siguientes conclusiones:

“El presente trabajo concluye en que las cuentas por cobrar sí influyen en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley S.A.C. debido a la inexistencia de políticas de créditos y cobranza, lo cual hace que sea liberar y tolerante con ciertos clientes, permitiendo que los vendedores tomen decisiones basándose en el prestigio que estos tienen en el mercado, sin considerar el comportamiento del cliente con respecto a sus pagos, por ello la empresa a pesar de considerar plazos de crédito de 30 días a 90 días como máximo, la realidad es que los clientes cancelan sus créditos a plazos mayores y en algunos casos solo amortizan y no cumplen con la totalidad del pago. En este caso al aplicar las ratios para medir la liquidez y solvencia financiera a corto plazo de la empresa en función de la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones, se obtuvo que como liquidez general la empresa es solvente teniendo 1.14 por cada 1.00 de deuda, sin embargo si consideramos solo los activos más líquidos, sin los inventarios, la empresa deja de ser solvente, ya que solo tiene 0.74 por cada 1.00 de deuda, y si consideramos solo el efectivo, la empresa solo cuenta con el 3.73% como capacidad para operar frente a sus pasivos cortos, estos sin recurrir a más ventas.

Por otro lado, el periodo de promedio de cobranza es de 114 días, y la rotación de las cuentas por cobrar en el periodo analizado es de 1.45 veces, que se refiere a las veces que las cuentas por cobrar se saldan, siendo esto un total de 124 días. Sin embargo, si se analiza las cuentas por cobrar cliente por cliente y la morosidad de estas, obtenemos que del total de las cuentas por cobrar el 28% corresponde a la cartera vencida entre 1 y 60 días, el 12% corresponde a la cartera vencida entre 61 y 120 días y el 2% corresponde la cartera vencida a más de 121 días, lo cual se considera como mora crítica. Todo esto repercute en la liquidez de la empresa, evitando el cumplimiento de las obligaciones que se tiene con el personal y proveedores, e incurriendo en más gastos que afectan a la utilidad de la empresa”

(Marquina Mantilla & Morales Silva, 2016; Marquina Mantilla & Morales Silva, 2016) Las tesisistas investigadoras llegaron a las siguientes conclusiones:

“De la información obtenida en el trabajo de campo, nos permite establecer que la mala gestión de cuentas por cobrar comerciales, ocasionan disminución en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L.

La evaluación del procedimiento administrativo de selección de cliente, da un resultado de manera deficiente (25.30%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado del cumplimiento. La empresa en el proceso de selección de clientes no ha desarrollado un sistema apropiado para evaluar un nivel crediticio, además le falta desarrollar actividades como tener establecido un archivo o documentos con los datos de sus clientes, y una base de datos consolidada de sus mejores clientes; de esta manera se obtuvo una liquidez de

1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y una ratio de capital de trabajo de S/. 423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, analizando nuestro trabajo de investigación hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor por lo tanto la empresa debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento administrativo de aprobación de créditos, da un resultado inadecuado de 10.00%; comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, debido a que en los indicadores se determinó que cumplen de manera baja en las actividades evaluadas; sin embargo, la debilidad más fuerte que se detecto es que no pasan por un comité de créditos, lo cual les ayudaría a respaldar su cartera de clientes, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/. 423,075.10 esto demuestra que hemos podido determinar que la gestión de cuentas por cobrar comerciales incide directamente en la liquidez, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento de cobranza, da un resultado de satisfactorio (54.25%); comprobando que se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, ya que la empresa utiliza los canales de comunicación (llamadas, correos electrónicos), y a la vez carta notarial a la empresa morosa para que tenga una reacción, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y una ratio de capital de trabajo de S/. 423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, analizando hemos podido determinar que la hipótesis se cumple, porque mejor gestión de cuentas por cobrar la liquidez sería mayor, en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

La evaluación del procedimiento administrativo de cartera morosa de clientes, da un resultado inadecuado (10%); comprobando que no se ha logrado el nivel adecuado de cumplimiento, debido a que la empresa no tiene establecido documentos de la relación de clientes morosos, además se pudo evidenciar que los correos electrónicos enviados no estaban disponibles en el momento que se hizo la recolección de datos donde les permita saber la cantidad de cuentas morosas que cuenta la empresa y el orden cronológico de cada cuenta morosa, obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90%

y un ratio de capital de trabajo de S/ 423,075.10 esto demuestra que la hipótesis se cumple ya que mejor gestión de cuentas por cobrar comerciales mayor liquidez para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, en la cual se debería tomar acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las cuentas por cobrar, obteniendo así una liquidez superior y un cubrir en un 100% las deudas.

Después de aplicar las fichas de observación a la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, para evaluar el efecto de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó, que la gestión de las cuentas por cobrar., tiene una valoración de 28.11% del nivel de cumplimiento, correspondiéndole una calificación deficiente, dicha calificación se debió a fallas encontradas en los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa; obteniendo así una liquidez de 1.83%, ratio de prueba ácida de 0.90% y un ratio de capital de trabajo de S/ 423,075.10 esto demuestra que tienen una liquidez regular para sus deudas a corto plazo, pero que no es suficiente para la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, donde hemos podido determinar que la hipótesis planteada se cumple, porque mejor gestión de cuentas por cobrar mayor sería su liquidez para la empresa cumpliendo así sus objetivos futuros”.

(Araujo Torres & Estacio Cerquín, 2017) Las tesis llegaron a las siguientes conclusiones: “Después de aplicar las fichas de observación en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento deficiente (46.9%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134,377.65; y con un nivel de cumplimiento adecuado (100%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales, tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 1.83, prueba ácida de 0.93 y capital de trabajo de 250,000.00; siendo la diferencia en razón corriente de 0.87, prueba ácida de 0.71 y capital de trabajo de 384,377.75; es decir con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales incrementa los ratios de liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., puesto que se va a tener un mejor control de las cuentas por cobrar comerciales y de esta manera se reducirán las facturas vencidas, por lo tanto incrementará el efectivo y disminuirán las obligaciones.

También mencionan que al aplicar la ficha de observación en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento del

procedimiento de las políticas de crédito y su incidencia en la liquidez; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó que las políticas de crédito incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento deficiente (33.8%) de las políticas de crédito, la empresa obtuvo ratios bajos de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134,377.65 para el cumplimiento de sus obligaciones contraídas a corto plazo.

Asimismo afirmaron que al aplicar la ficha de observación en el área de Créditos y Cobranzas de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L, para analizar el nivel de cumplimiento del procedimiento de las políticas de cobranza y su incidencia en la liquidez; se determinó que las políticas de cobranza incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento inadecuado (13.1%) de las políticas de cobranza la empresa obtuvo ratios bajos de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65, para el cumplimiento de sus deudas contraídas a corto plazo. Por lo que la empresa se ve obligada en conseguir financiamiento, por tanto, este financiamiento tiene un costo que influye en el resultado y los que menos se benefician son los socios de la empresa”.

(Bermúdez Desposorio, 2017) La tesista llegó a las siguientes conclusiones:

“La implementación de procesos en la gestión de cobranzas a través de Factoring incide de manera positiva en la liquidez de la empresa de Agroexport Jocejac, por ello en la ratio de liquidez su variación fue del 0.71 con respecto al año 2016, logrando determinar que el 0.11 (ver tabla N°41) representa a lo implantado por los nuevos procesos debido a la nueva gestión de cuentas por cobrar; y el 0.60 representa las actividades ordinarias que realiza la empresa. Debido a los nuevos procesos de las cuentas por cobrar como se observa en la tabla N° 42 el monto fue de S/ 44,042.05, y esto se debe a las llamadas realizadas que refleja un 0.69 la cual es demostrado en el formato de meta de llamadas y se debe también al nuevo proceso de envío de correo como recordatorio por la recuperación de las cuentas por cobrar generadas por factoring mostrando 0.31 el monto de S/ 20,237.28 por el recobro a tiempo del año 2016. Agroexport ha mejorado su posición gracias a que su liquidez actualmente permite cubrir sus obligaciones mensuales. Además, el indicador de prueba acida ha aumentado en 0.56, lo que quiere decir que la empresa cuenta ya con los medios para cubrir su deuda a corto plazo.

Por otro lado, menciona que de acuerdo con el diagnóstico de la empresa antes de la implementación se concluye que no tenían definidos los procesos a realizar para ser factible una cobranza por compromiso de Factoring, es decir solo se basaba sus operaciones en el día a día sin ninguna base de datos que lo respalde. Se encontró, con un retraso en la cobranza muy extenso de (27 días en promedio) que se demoraba en recuperar una cuenta por cobrar por el compromiso de factoring originando una falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones en corto plazo, a la vez se presentaban las duplicaciones de funciones.

Con el nuevo diseño del proceso de cobranzas, se encaminó a mejorar la situación económica de la empresa Agroexport Jocejac S.A.C. Se elaboró nuevos flujogramas, un MOF, MAPRO, así mismo cronograma y formatos, de aviso de cobranza. A la vez se realizó un reporte como proceso final en la gestión de la recuperación de los intereses financieros, especificando todos los datos necesarios para culminar con el cobro. El diseño de estos formatos ayudó a tener un orden y un control más preciso y entendible para ser una cobranza eficiente sin inconvenientes.

La tesista menciona que al implementar el nuevo proceso de cobranzas se logró un costo beneficio para la empresa siendo su variación en su utilidad de S/104, 309.13 y en sus gastos financieros disminuyeron en S/25, 548 con respecto al año 2015 y el importe neto después del IR. Es de S/ 7,153.44, siendo el beneficio obtenido por recuperar los intereses financieros generados por factoring, y disminuyó su costo de implementación (S/ 4,000) del nuevo proceso, teniendo como resultado S/ 3,153.44.

También comenta que, al comprobar el proceso de gestión de cobranza, la liquidez de la empresa mejoró para el mes de enero a marzo del 2016, gracias al orden y control de lo implementado, al corte de diciembre 2016, la utilidad neta resultó de S/. 219,542.13; lo que representa un 5% del total de sus ventas netas, teniendo una variación de S/. 104,309.13 con respecto al año anterior. En el año 2015 se pagaban intereses a diversos proveedores un total de S/ 5,512.85, dicho monto era una pérdida irrecuperable para la empresa, ya que no contaba la suficiente liquidez y sus procesos eran deficientes, es por ello que al evaluar la propuesta de lo implementado para el año 2016 se ejecutó de tal manera que los resultados para dicho año se redujeron a cero. La disminución de sus gastos financieros fue de S/ 25,548.00 gracias a las cobranzas a tiempo; en cuanto a la gestión de activos se consiguió disminuir el ciclo de las cuentas por cobrar de 27 a 8 días (en diciembre 2016). Finalmente cumplieron con los pagos a proveedores planilla etc. Permitiendo de esta manera que el dinero ingrese de una manera más rápida y cumplir sus obligaciones en un corto plazo”.

(Herrera Morales, 2015) La tesista llegó a las siguientes conclusiones:

“La empresa no hace uso práctico de la aplicación de políticas establecidas para venta ni cobranza, porque sólo las conocen de manera verbal, no escrita, debido a esto no se han ajustado correctamente a la necesidad de la empresa, es por ello que no se cumplen a cabalidad las formas de realizar sus ventas a crédito.

Así mismo afirma que la cartera vencida tiende a incrementarse, en el análisis efectuado las ventas a crédito crecen en el año 2013 en un 0.28% en relación al año 2012 y no existe recuperación a tiempo de las cuentas pendientes de períodos anteriores, y lo que se busca es que tenga un decremento y no un aumento en la cartera vencida.

También estableció en su investigación que la empresa no maneja límites de crédito lo que le impide a la empresa realizar un análisis mensual sobre las ventas.

Por otro lado, dice que la empresa no cuenta con una ruta establecida de venta y cobro a sus clientes y lo realiza indistintamente de acuerdo a la necesidad del cliente cuando este lo solicita, siendo también un punto débil a la hora de recaudar su dinero pues por las circunstancias la entidad tiene días en los que los clientes no lo solicitan sus servicios y por ende es un día desperdiciado.

En cuanto a la liquidez, la acumulación de cuentas por cobrar es significativa puesto que representa un 33% de sus activos corrientes a diferencia de bancos 4% con un y caja 9% razón por la cual afecta a la liquidez de comercial Zurita porque es un dinero que se está acumulando y pendiente de cobro, esto puede ocasionar una inestabilidad a la hora de cumplir con los proveedores debido a que es necesario contar con dinero líquido para efectuar cualquier transacción.

Una vez aplicado el índice de liquidez inmediata se puede ver que en la empresa COMERCIAL ZURITA en el año 2012 cada dólar del pasivo corriente puede ser cubierto por 0,34 de dólar de caja, bancos e inversiones temporales mientras que en el año 2013 cada dólar del pasivo corriente puede ser cubierto por 0.37 de dólar de caja, bancos e inversiones temporales que no es un resultado óptimo por lo cual no alcanza a ser un valor relativo para cancelar las obligaciones, al aplicar la fórmula de liquidez inmediata se demuestra que por cada dólar que se encuentre adeudando la empresa solo se puede cubrir con caja 0.37 centavos, además que en la comparación entre el año 2012-2013 solo existe un incremento que no es significativo porque es solo de 0.03 centavos.

La empresa maneja un plazo de cobranza de 30 días, pero por lo general la mayor parte de clientes cancela sus cuentas pendientes en 45 días, siendo un punto crítico ya que los proveedores solo otorgan un plazo máximo de 25 a 28 días lo que significa que la Empresa Comercial Zurita recauda más tarde y tiene que pagar más temprano a sus proveedores.

La empresa no cuenta con políticas de crédito difundidas que permita realizar un análisis a los clientes”.

(Nuela Sisalema, 2016) Nuela llegó a las siguientes conclusiones:

“De la investigación se comprobó que los procesos de gestión de cobro de cartera vencida son defectuosos, lo que afecta en cierto modo a la liquidez de la empresa, sobre todo arriesgando a que la empresa GAMO'S mantenga una alta cartera vencida que influye en el pago de deudas corrientes futuras.

Una de las deficiencias detectadas en la gestión de cuentas por cobrar es que la empresa incurre en gastos de cobranza lo que se concluye que esta percepción se da debido a que no se llevan un control adecuado de sus vencimientos, así como no realizan un seguimiento para verificar que los clientes cancelen dentro de la fecha de vencimiento establecida, ya que la mayoría cancela a destiempo y la empresa debe recurrir a estos gastos de cobranza para tratar de cobrar las cuentas a tiempo.

La investigadora determinó que el índice de morosidad sobrepasa el total de cartera, lo que pone en alto riesgo a este rubro, repercutiendo en que la empresa al no hacer un análisis de vencimiento de sus saldos de cartera, no cuenta con recursos monetarios al momento de cubrir deudas corrientes, y en ciertos casos deben conseguir el dinero de otras fuentes. Por otro lado, halló que existe un valor elevado de cartera en el rubro de liquidez, lo que determina que si no se cobra a tiempo las cuentas se comenzará a tener problemas de pagos, tanto a nivel de proveedores como de empleados, ya que para cubrir estas deudas las empresas en ocasiones tienen que endeudarse haciendo que su nivel de endeudamiento empiece a crecer para pagos futuros, pese a que en el análisis realizado al 2013 existe un decremento en endeudamiento”.

1.1.2. Control Contable

Guajardo & De Guajardo (2014) en su libro mencionan que cada venta a crédito o contado se registran en cuentas por cobrar; por ello, es importante su registro contable a fin de controlar los movimientos por cada cliente de forma detallada.

Cuentas por cobrar

(Araiza, 2005) Considera que las cuentas por cobrar son derechos exigibles y estos están originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos, o cualquier otro concepto análogo, que en un futuro generará beneficios a la empresa.

De acuerdo con lo referido, las cuentas por cobrar es el derecho que la organización posee frente a sus clientes los cuales deberán cumplir con el pago de sus deudas en los plazos establecidos. La organización deberá aplicar políticas de cobranza para lograr los objetivos propuestos.

Según (Suarez, Tineo; Mujica, Eliseo, 2008) menciona que las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas generalmente por facturas.

(Gitman & Zutter, 2012) Según los autores menciona que el objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. El logro de esta meta comprende tres temas:

- a) Estándares de crédito y selección para su otorgamiento.
- b) Términos de crédito.
- c) Supervisión de crédito.

(Haro, 2017) Para el autor el objetivo de la gestión de cuentas por cobrar es disminuir las cifras de dichas cuentas manteniendo la relación comercial de los clientes actuales, y por lo tanto, el periodo medio de cobro. Pero, insertando siempre ventajas de financiación al cliente ya que esto tendrá un impacto positivo en la imagen de la empresa y facilita la diferenciación con el resto de la competencia.

(Warren, Charles; Reeve, Julius; Fess, Patrick, 2000) Concluyeron que la operación más común que genera una cantidad o importe por cobrar es la venta a crédito de mercaderías o servicios. La cantidad por cobrar se registra con un cargo en la cuenta Cuentas por cobrar. Generalmente, se espera que estas cuentas por cobrar se liquiden en un periodo relativamente corto, como 30 o 60 días. En el estado de situación financiera se encuentran clasificadas como activos a corto plazo.

Tal como lo describe el autor las ventas al crédito de mercadería es lo más usual que una organización otorgue a sus clientes, es por ello que es importante que dichas cuentas por cobrar se cancelen dentro del ejercicio económico.

Derecho exigible

(González & Vera, 2011) En su tesis expresan que, desde el punto de vista contable, son los valores que la empresa ha entregado en crédito y espera convertirlo en dinero.

Asimismo, estos derechos se volverán exigibles, mediante la sustentación con documentos, como facturas, letras de cambio, pagarés y contratos de préstamos a favor de la empresa.

Variable dependiente

1.1.3. Liquidez

(Wild, Subramanyan, & Halsey, 2007) Sustentan que la liquidez es fundamental en el análisis de los estados financieros, porque es la cantidad de efectivo que dispone la empresa y la cantidad de efectivo que pueda reunir en un periodo determinado. Disponer de liquidez proporciona seguridad y flexibilidad para actuar ante las condiciones cambiantes del mercado, asimismo nos da ventaja para reaccionar estratégicamente antes las acciones de los competidores. La liquidez es importante porque nos permite invertir en capital para la empresa y poder crecer en el sector donde nos encontramos, pero también es de vital importancia porque se relaciona con la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en los tiempos estipulados.

Como expresan los autores la liquidez es muy importante para la organización puesto que es un indicador que muestra cuanto puede la organización hacer frente a sus obligaciones y realizar proyecciones de inversión que generen rentabilidad.

1.1.4. Análisis de la liquidez

(Aching, 2006) En su libro Ratios financieros y matemáticas del marketing dice que la empresa debe medir la capacidad de pago que tiene para hacer frente a sus obligaciones, como pago a proveedores, empleados o deudas financieras. El análisis que se realiza expresa el manejo de las finanzas y la habilidad gerencial con la que es conducida, facilita el examen de la situación financiera de la empresa frente a otras, así mismo permite ubicar los puntos débiles para la toma de decisiones y comparar el crecimiento o decrecimiento con respecto a años anteriores. La finalidad de la empresa es mantener en equilibrio sus finanzas, tener la liquidez suficiente para afrontar los pagos de sus pasivos y permitir que los procesos operativos de la empresa se desarrollen con normalidad, evitando recurrir a créditos de financiamiento que incurren en gastos adicionales por el pago del interés y comisiones.

1.1.5. Ratio de Liquidez general o razón corriente

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

$$LIQUIDEZ GENERAL = \frac{ACTIVO CORRIENTE}{PASIVO CORRIENTE} = veces$$

1.1.6. Ratio prueba ácida

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporcionan una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa... y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

$$PRUEBA ACIDA = \frac{ACTIVO CORRIENTE - IVENTARIOS}{PASIVO CORRIENTE} = veces$$

1.1.7. Ratio de liquidez absoluta

El ratio de liquidez absoluta, también conocido como ratio de efectividad o prueba súper ácida, es un índice más exacto de liquidez que el anterior, ya que considera solamente el efectivo o disponible, que es el dinero utilizado para pagar las deudas y, a diferencia del ratio anterior, no toma en cuenta las cuentas por cobrar (el dinero que le deben los clientes a la empresa) ya que es dinero que todavía no ha ingresado a la empresa.

$$LIQUIDEZ ABSOLUTA = \frac{CAJA Y BANCO}{PASIVO CORRIENTE}$$

El índice ideal es de 0.5. Un índice menor a 0.5 significa que la empresa no se cumple con sus obligaciones a corto plazo.

1.1.8. Ventas

(De la Parra y Madero, 2011) Plantea que las ventas es la ciencia que se encarga del intercambio de un bien y/o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y nación y, por otro, la generación de liquidez para cumplir con las obligaciones comerciales y financieras que la empresa asume

(Ferrer Quea, 2012) Define a las ventas como los ingresos brutos provenientes de las ventas de bienes o prestación de servicios, según sea el caso, identificados con el giro del negocio, deducidas las devoluciones, descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas.

(Amat, 2008) Nos dice que como consecuencia de las operaciones que realiza una empresa, se producen unos ingresos y unos gastos de cuya diferencia surge el resultado de la empresa. El resultado es la diferencia entre los ingresos y los gastos.

Si los ingresos superan a los gastos, el resultado es positivo (beneficio). En caso contrario, el resultado es negativo (pérdida).

Figura 1 Ingresos & Gastos

$\text{Ingresos} > \text{Gastos} \rightarrow \text{Beneficio}$
$\text{Ingresos} < \text{Gastos} \rightarrow \text{Pérdida}$

Fuente: Oriol Amat

1.1.9. Estados financieros

(Ferrer Quea, 2012) Manifiesta que los estados financieros son cuadros sinópticos, preponderantemente numéricos integrado con los datos extractados de los libros y registros de contabilidad, aclarados con anotaciones adicionales, en su caso, en los cuales se muestra la situación, a una fecha determinada; o el resultado en la gestión, durante un determinado periodo, de una entidad o ente económico.

El autor manifiesta que la contabilidad, como lenguaje de los negocios, cumple un papel importante de auxilio, disponiendo para ello, entre otras fuentes, de los estados financieros, a los cuales recurre frecuentemente el hombre de negocios.

Adicionalmente el autor refiere que los estados financieros deben brindar a sus usuarios información razonable sobre la situación actual de la empresa y su evolución habida durante un periodo determinado, con la finalidad de que puedan tomar las decisiones que le son propias. Entre otras informaciones, el análisis de los estados financieros permite conocer el grado de liquidez de la empresa.

Agrega Ferrer Quea que, de conformidad a lo establecido por las normas contables, dispositivos legales vigentes, concordantes con los usos y costumbres que la contabilidad aplica en el país, los diversos agentes económicos deben elaborar los estados financieros básicos siguientes:

- a) Estado de situación financiera.
- b) Estado de resultados.
- c) Estado de cambios en el patrimonio neto.
- d) Estado de flujos de efectivo.

Condiciones de los estados financieros

Ferrer Quea menciona que los cuatro estados financieros citados deben cumplir con los aspectos siguientes:

- a) **Objetivos:** Brindar a sus usuarios información razonable sobre la situación actual de la empresa y su evolución habida durante un período determinado, con la finalidad de que puedan tomar las decisiones que le son propias.
- b) **Contenido:** La información mínima a ser brindada a los usuarios de incluir:

- c) Descripción cualitativa y cuantitativa de los recursos económicos de la empresa en un momento determinado; así como, de los derechos de los acreedores e inversionistas sobre dichos recursos.
- d) Análisis de los hechos y factores significativos que dieron lugar, durante el período considerado, a aumentos o disminuciones en los recursos económicos netos de la empresa.
- e) Resumen de las actividades financieras y de inversión de la empresa durante cierto período.
- f) Requisitos: La información debe contar con las condiciones generales siguientes:
- g) Integridad: Incluir todos los datos necesarios para que sus objetivos sean logrados.
- h) Comparabilidad: Ser factibles de confrontación entre los ejercicios de una misma empresa y entre ejercicios de diversas empresas.
- i) Imparcialidad: La información debe presentarse de acuerdo a los principios, procedimientos y normas establecidas, prescindiendo de los intereses particulares de los usuarios.
- j) Fecha de formulación de los estados financieros.
- k) La fecha de formulación de los estados financieros es un factor importante para su examen y su consiguiente interpretación.
- l) Generalmente se elige como ejercicio anual el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre, esto obedece a la costumbre de la mayoría de los gobiernos de considerar sus ejercicios fiscales dentro del periodo citado; y al efecto psicológico que produce la terminación de un año calendario. Sin embargo, tal proceder de imitación extra lógica y astrológica, no es en la mayoría de los casos conveniente para las empresas porque traen consigo inconvenientes que se reflejan en sus resultados como es la disminución de sus utilidades.
- m) Limitaciones de los Estados Financieros.
- n) Es usual afirmar que los estados financieros ofrecen el resultado de las operaciones de la empresa durante un período y la situación del negocio en una fecha determinada. Sin embargo, al hacer tal afirmación se debe estar consciente de las limitaciones siguientes:
- o) No muestran la condición o calidad financiera de la empresa toda vez que existen factores que tienen determinante participación en la condición financiera que no constan en las cifras de los estados financieros.
- p) No es posible la precisión matemática de la información que contienen, porque los estados se refieren a cosas y hechos que no pueden ser medidos exactamente.

Efectivo

(Gitman & Zutter, 2012) Mencionan que “El efectivo es el rey”. El efectivo, la parte vital de la empresa, es el ingrediente principal en cualquier modelo de valuación financiera.

Ya sea que el analista desee evaluar una inversión que la empresa está considerando, o evaluar a la empresa misma, el cálculo del flujo de efectivo es el meollo en el proceso de valuación.

(Ferrer Quea, 2012) Argumenta que el efectivo está constituido por las partidas que representan dinero en efectivo, cheques; así como, aquellos otros efectos similares de libre disponibilidad.

Como integrantes de este rubro se tiene del plan contable general empresarial las cuentas siguientes:

Figura 2 Efectivo y equivalente de efectivo

101	Caja	Xxx
102	Fondos fijos	Xxx
103	Efectivo en tránsito	Xxx
104	Cuentas corrientes en instituciones financieras	Xxx
105	Otros equivalentes de efectivo	Xxx
106	Depósitos en instituciones financieras	Xxx
107	Fondos sujetos a restricción	Xxx
	Importe que se expone en el balance	Xxx

Fuente: Ferrer

Adicionalmente podemos indicar los siguientes comentarios:

- Cuando se disponga de fondos en moneda extranjera, el saldo se expresará en moneda nacional a la tasa de cambio que corresponda a la fecha de los estados financieros. La variación en la tasa de cambio será aplicada a resultados.
- En caso que existan fondos en los cuales la empresa no pueda ejercer disponibilidad inmediata, serán mostrados como activo no corriente.
- Las cuentas de bancos que presenten saldo acreedor serán mostradas en el pasivo corriente, como sobregiros bancarios.

Se deben revelar los componentes de efectivo y equivalentes y el criterio adoptado por la empresa para determinar dichos componentes.

Se debe mostrar separadamente los fondos relativos a:

- a) Saldo de libre disposición en efectivo y en bancos.
- b) Depósitos de ahorro.
- c) Depósitos a plazo.
- d) Otras inversiones equivalentes de efectivo.

1.1.10. Capital de trabajo

(Baena, 2014) Define el capital de trabajo como el conjunto de recursos en dinero necesarios para garantizar el funcionamiento del proyecto en su etapa de operación y durante un ciclo o periodo determinado.

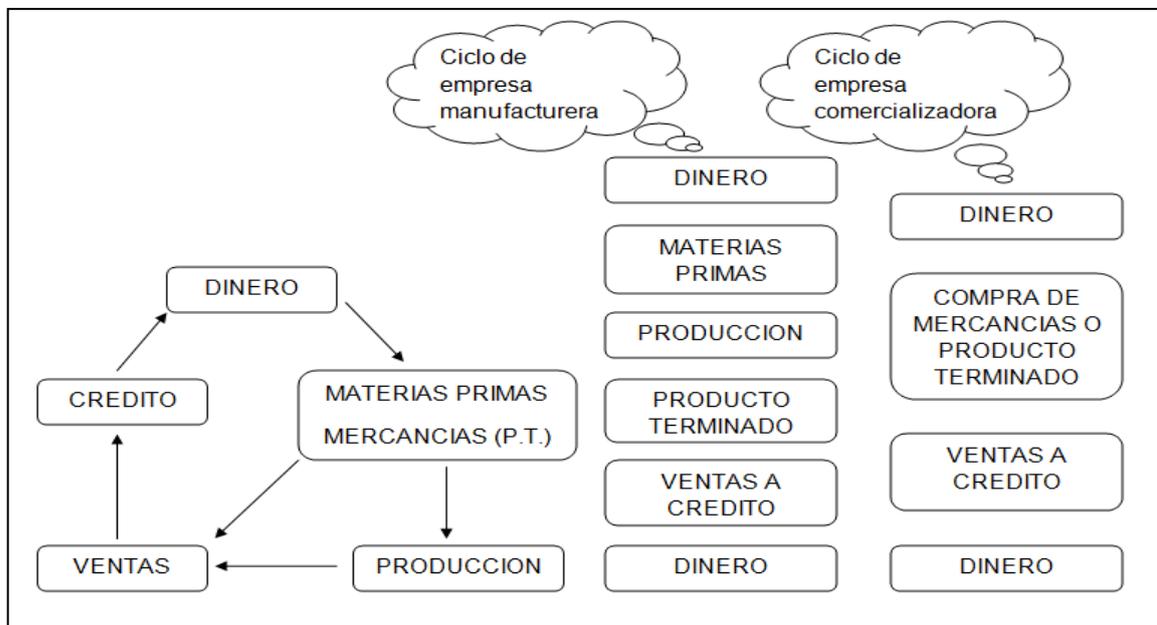


Figura 3 Ciclo del dinero

Fuente: Diego Baena

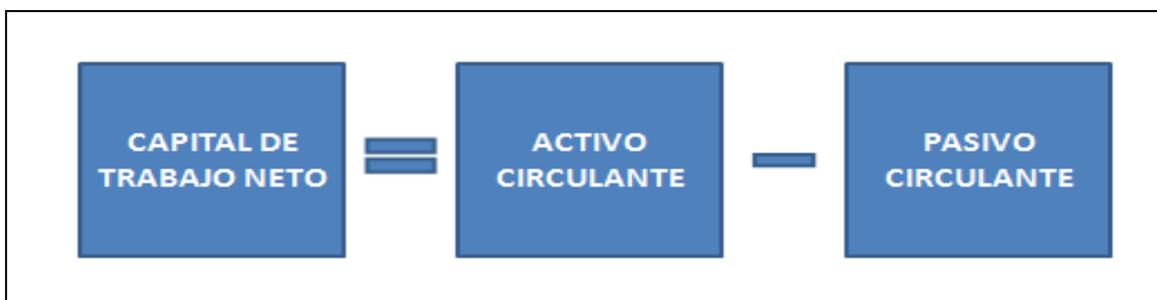
En este ciclo el dinero toma cierto tiempo en convertirse nuevamente en dinero. Esto quiere decir que en este ciclo el dinero es el capital de trabajo con este recurso económico se compra la materia prima para convertirla en producto o servicio o se compra ya el producto terminado, que es la misma mercancía. Si se compra materia prima, continúa el proceso de producción: luego de la transformación de esta en producto, se procede a la venta, igual que con la mercancía. En el proceso de la venta se genera efectivo y cuentas por cobrar (crédito). Así, cuando cada cliente cancela su factura, regresa el dinero en efectivo a partir otro ciclo productivo, con la misma suma de capital de

trabajo si se habla del período de un mes; en caso de ser un período de un año, el capital de trabajo deberá incrementarse en el IPC.

(Gitman & Zutter, 2012) Define el capital de trabajo neto se define como la diferencia entre los activos corrientes de la empresa y sus pasivos corrientes. Cuando los activos corrientes exceden a los pasivos corrientes, la empresa tiene un capital de trabajo neto positivo. Cuando los activos corrientes son menores que los pasivos corrientes, la empresa tiene un capital de trabajo neto negativo.

El capital de trabajo neto se define de esta manera:

Figura 4 Capital de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

(Vasquez, Luis; Vega, Enith, 2016) Los tesisistas llegaron a la conclusión siguiente: que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros.

(Dominguez, 2015) El autor dice en su artículo que la liquidez empresarial ha sido objeto de análisis de estudiosos de todo el mundo. A finales del siglo XX, los investigadores se debatían tratando de solucionar el problema de la acumulación de niveles excesivos de efectivo y su futura utilización. Sin embargo, luego comenzó a preocupar el hecho de que algunas empresas generaran frecuentemente niveles de efectivo insuficientes para satisfacer a tiempo las obligaciones pactadas a corto plazo. Este problema afecta a la mayoría de las empresas cubanas, de ahí la necesidad de su estudio, a partir de un compendio bibliográfico. En este artículo se presenta la sistematización e integración de investigaciones sobre este tópico que aportan beneficios, tanto en el ámbito académico como profesional para la obtención de mayor eficiencia empresarial y el desarrollo económico nacional en el contexto histórico actual.

(Mantilla & Carrillo, 2015) Los autores de su tesis mencionan que su investigación se ejecutó en la empresa „Azulejos Pelileo”, con el objeto de mejorar la gestión financiera que al momento maneja la empresa con ciertos inconvenientes que inciden directamente en la liquidez de la misma. Ellos

amplían la información haciendo mención de que estos elementos que forman parte de la situación financiera de la empresa cumplen aspectos de trascendencia invaluable en las operaciones tanto contables, financieras como administrativas de una organización; es por esta razón que se deben encontrar las falacias existentes en dichos procedimientos para que la alta gerencia obtenga la información contable real y veraz, facilitando la toma de decisiones dentro del ámbito administrativo financiero. Los tesisistas en el desarrollo de su investigación, hicieron el diagnóstico de que la gestión de los recursos financieros aplicados en la empresa "Azulejos Pelileo", coadyuvará a la generación valiosa de la información económica de una manera confiable y oportuna. Para lo cual sustentaron las bases de la investigación con fundamentaciones tanto teóricas como prácticas, tratando de elevar el nivel de dicho proyecto afirmando las bases profesionales consolidadas a lo largo de la carrera universitaria. Por consiguiente, aplicaron una encuesta a los empleados del departamento administrativo – financiero para la obtención de datos reales lo que facilitó el encuentro de las inconveniencias existentes; en efecto de la investigación efectuada, dedujeron que no manejan óptimamente la gestión financiera; para lo cual, proponen una alternativa de solución que permita mejorar la liquidez en los años futuros en la empresa "Azulejos Pelileo".

1.2 Formulación del problema.

1.2.1 Problema general:

¿De qué manera el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018?

1.2.2 Problemas específicos:

1. ¿De qué manera una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo 2018?
2. ¿Cómo la capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Demostrar que el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Determinar que una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018.
2. Demostrar cómo la capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general.

El control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018.

1.4.2 Hipótesis específicas.

1. Una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018.
2. La capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

2.1.1. Según el propósito.

La presente investigación, según el propósito, es aplicada.

Según (Gitman y Zutter, 2012) la investigación básica o investigación fundamental, concepto que puede tener otros significados, es la ciencia o investigación que se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el fin de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad por sí misma.

Según (Valderrama Mendoza 2019) afirma que, “por el contrario, la investigación aplicada está interesada en resolver problemas de naturaleza práctica, aplicando los resultados obtenidos en la investigación teórica”.

2.1.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

En su libro Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2014) define que enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

2.1.3. Alcance de la investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo correlacional.

Por lo general los estudios descriptivos son base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generen un sentido de entendimiento y están muy estructurados.

2.1.4. Diseño de investigación.

(Kerlinger, 2002) la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente manipuladas.

Esta investigación, según el diseño, es no experimental transversal.

2.2 Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos).

2.2.1. Población:

La población motivo del estudio está compuesto por 6 personas.

(Monje Álvarez, 2011) la definición de la población para un proyecto de investigación responde a la necesidad de especificar el grupo a la cual son aplicables los resultados de estudio. La población es el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a los que se puede generalizar los hallazgos encontrados en la muestra.

2.2.2. Muestra:

La muestra es censal por el hecho de que es la misma cantidad de personas de la población.

(López Moreno, 2013) la muestra es una porción representativa que se obtiene de la población de forma tal que puede analizarse para llegar a unos resultados aceptables y cercanos a lo que tendría si se hubiesen tomado todos los datos (la población completa).

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

Según (Arias, 2006) Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información. Son ejemplos de técnicas la observación directa, la encuesta oral o escrita, la entrevista, el análisis documental, el análisis de contenido, entre otras.

De acuerdo con lo mencionado por el autor, para nuestro trabajo de investigación procedimos a utilizar las siguientes técnicas e instrumentos para nuestra recolección y análisis de datos:

2.3.1. Recolección y Análisis Documental.

Se efectuó en base a la documentación oficial existente en la empresa KALPU SAC, física y virtual.

Instrumento: Lista de cotejo

2.3.2. Entrevista

La entrevista es una técnica, primaria, estática, personal y directa que suele aplicarse en investigaciones de naturaleza exploratoria. Una entrevista no es más que una

conversación entre dos personas, frente a frente, para intercambiar información, ideas, opiniones o sentimientos. La entrevista, como técnica cualitativa de información, persigue unos propósitos bien definidos; es más que una simple conversación.

Instrumento: Se utilizó cuestionario tomando como referencia, su aplicación directa con una guía de entrevista.

- a) Entrevista al Gerente General.
- b) Entrevista al Jefe de la contabilidad.
- c) Entrevista al jefe de Cobranzas
- d) Entrevista a los dos cobradores
- e) Entrevista al auxiliar contable

Procedimiento y recolección de datos

Para la presente investigación se plantearon las siguientes etapas:

- a) Determinar el tema a investigar.
- b) Planteamiento de la realidad problemática de la empresa.
- c) Búsqueda y exploración de fuentes físicas y virtuales: tesis y libros.
- d) Elaboración del marco teórico que presentaran los antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas de nuestra investigación, con el propósito de sustentar las variables planteadas.
- e) Formulamos el problema general y los problemas específicos.
- f) Establecer el fin de la investigación a través del objetivo general y los objetivos específicos, de manera de orientar las líneas de acción a seguir.
- g) Proponemos las hipótesis, las cuales serán las probables soluciones al problema planteado.
- h) Aplicación de la metodología a seguir durante la investigación.
- i) Validación de instrumento, en nuestro caso será una entrevista.
- j) Elaborar la guía de entrevista para el gerente general y el jefe de finanzas de la empresa KALPU SAC
- k) Ejecutar la entrevista, la cual fue realizada en las oficinas de la empresa KALPU SAC ubicada en el distrito de Carabayllo.

2.4. Procedimiento de tratamiento y análisis de datos.

Elaboración de los Resultados en base a toda la información recolectada.

- a) Como primer punto deseamos mostrar el análisis de la liquidez de la empresa KALPU SAC, para ello utilizaré los ratios de liquidez (Razón corriente, Prueba acida y Capital de trabajo).
- b) Como segundo punto presentaré el análisis de la cuenta 12 (Cuentas por cobrar comerciales).
- c) Como tercer punto revelaré el análisis de la cuenta 42 (Obligaciones comerciales).
- d) Como cuarto punto mostraremos los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas.
- e) Realizamos la Discusión, con el propósito de contrastar nuestros resultados con los resultados de nuestros antecedentes.
- f) Elaboramos nuestras conclusiones y recomendaciones.

2.4.1. Aspectos éticos.

Las consideraciones éticas que seguí para la elaboración del trabajo de investigación fueron las siguientes:

- a) Se pidió autorización a la Gerencia General de la empresa, para utilizar la información financiera.
- b) Se ha citado toda información que se ha utilizado en el trabajo de investigación referenciando el autor o autores y el año.
- c) Las entrevistas realizadas al Gerente General y Jefe de Finanzas son fidedignas, es decir fueron realizadas a cabalidad y las respuestas están anotadas tal y como contestaron los entrevistados.
- d) Los datos utilizados de los Estados Financieros han sido mostrados tal cual, para así tener un mejor panorama de la realidad de la empresa.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Durante la investigación, se aplicaron 2 técnicas de obtención de datos, la entrevista al personal respectivo del área y el análisis documentario de los estados financieros, anexos de los estados financieros y papel de trabajo, para luego determinar mediante los cálculos de ratios de liquidez el resultado e interpretarlo.

Comenzaremos analizando las ratios financieras de liquidez al cierre del 2017 y 2018, para así poder medir la capacidad que tenía la empresa para cumplir con sus compromisos monetarios a un plazo corto. Es decir, veremos el dinero en efectivo con el que cuenta la empresa para pagar sus deudas.

Análisis de las ratios financieras de liquidez.

Tabla 1 Razón corriente

Ratio Financiero	Fórmula	Resultados	
		2017	2018
Razón Corriente	Activo corriente -----		
	Pasivo corriente	0.78	1.57

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La ratio de Razón Corriente aplicado al Estado de Situación Financiera para el año 2017 fue de 0.78, el cual indica que la empresa KALPU SAC, por cada sol de deuda cuenta con 0.78 céntimos para cumplir con su obligación. Asimismo, podemos apreciar que en el año 2018 aumentó a 1.57, el cual indica que la entidad KALPU SAC, por cada sol de deuda cuenta con 1.57 céntimos para cumplir con su obligación. Por lo tanto, a la luz de las evidencias anteriores podemos decir que la compañía cuenta con mejor liquidez que en el periodo del año base.

Tabla 2 Prueba Ácida

Ratio Financiero	Fórmula	Resultados	
		2017	2018
Prueba Ácida	Activo corriente - Inventario -----		
	Pasivo corriente	0.66	1.40

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Este indicador a diferencia del ratio anterior excluye a los inventarios por considerarlo la parte menos líquida en caso de quiebra de la empresa. Para el año 2017 se comportó de forma desfavorable, debido a que el resultado del ratio fue de 0.66, el cual indica que la entidad KALPU SAC, por cada sol de deuda cuenta con 0.66 céntimos para pagar sus deudas corrientes. Asimismo, podemos apreciar que en el año 2018 aumento a 1.40, lo cual nos indica que la compañía KALPU SAC, por cada sol de deuda cuenta con 1.40 céntimos para cumplir con su obligación.

Tabla 3 Capital de trabajo

RATIO FINANCIERO	FORMULA	RESULTADOS	
		2017	2018
Capital de trabajo	Activo corriente - Pasivo corriente	S./ - 729,057	S./ 1,030,949

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En esta ratio podemos observar que el capital de trabajo es negativo para el año 2017, siendo de -729,057 soles y mejorando a 1, 030,949 soles en el año 2018, todo esto debido a una significativa disminución del pasivo corriente, como consecuencia de la disminución de las cuentas por pagar comerciales y las obligaciones financieras.

Análisis del efectivo y equivalente de efectivo.

Tabla 4 Efectivo y equivalente de efectivo

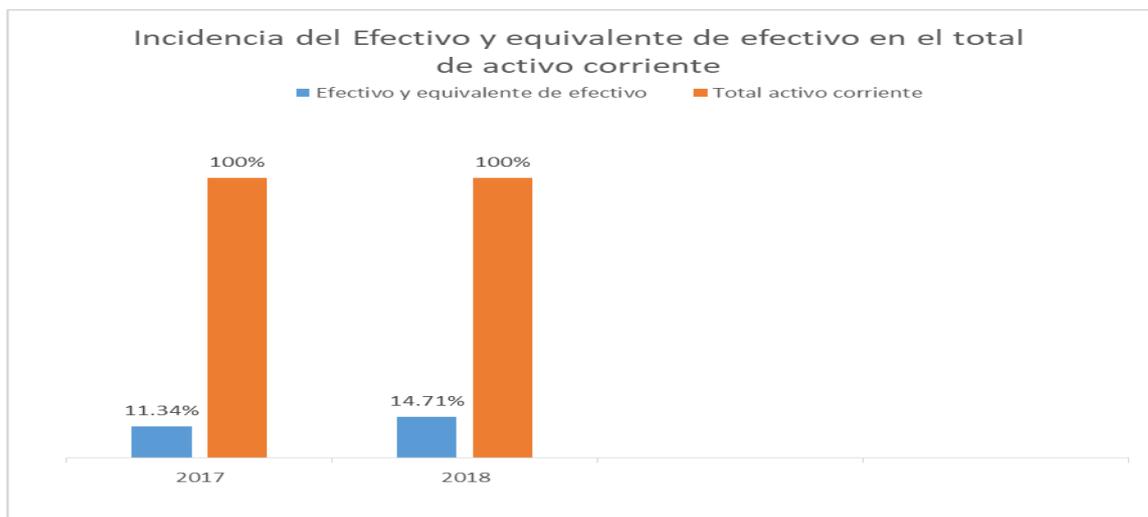
	2017	%	2018	%
Efectivo y equivalente de efectivo	S/ 293,166.19	11.34	S/ 417,617.06	14.71
Total Activo Corriente	S/ 2,584,836.81	100	S/ 2,839,630.88	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En este cuadro voy a analizar la liquidez inmediata con la que cuenta la empresa. Es decir, cuanto efectivo disponible posee la compañía para atender los pagos derivados del funcionamiento operativo. Dicho esto, podemos apreciar en la tabla 4, que la empresa no tuvo una buena disponibilidad de efectivo; ya que, al cierre del 31-12-2017 tenía S/ 293,166.19 soles, que representa el 11.34% del total del Activo corriente; del mismo modo, al cierre del 31-12-2018 contaba con S/ 417,617.06 soles, que representa el 14.71% del total del Activo corriente. En conclusión, si bien hubo un ligero aumento entre el año 2017 al 2018, no fue el óptimo

Figura 5 Incidencia del efectivo y equivalente de efectivo



Fuente: Elaboración propia

Análisis de las cuentas por cobrar comerciales

Tabla 5 Cuentas por cobrar comerciales

	2017	%	2018	%
Cuentas por cobrar comerciales	S/ 1,906,834	73.77	S/ 2,106,984	74.20
Total Activo Corriente	S/ 2,584,836	100	S/ 2,839,630	100

Fuente: Elaboración propia

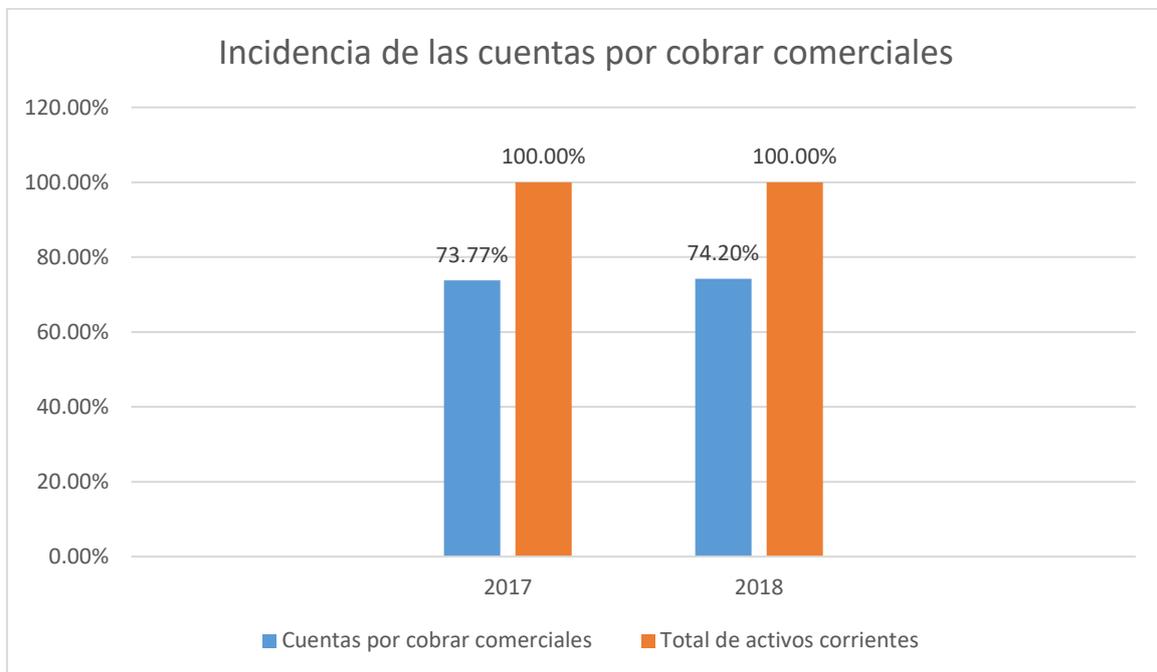
Interpretación:

Podemos apreciar en el cuadro estadístico, que el importe monetario de la partida Cuentas por cobrar comerciales al cierre del 31-12-2017 es de S/ 1, 906,834 y representa el 73.77 % del total de Activos corrientes. Asimismo, podemos visualizar que al cierre del 31-12-2018 hubo un

aumento en dicha partida con respecto al periodo anterior y el importe fue de S/ 2, 106,984 soles que representó el 74.20% del total de Activos corrientes. Por tal motivo, podemos evidenciar que estos altos porcentajes en la partida Cuentas por cobrar inciden negativamente en la liquidez de la compañía, por lo que la aplicación de un control contable como el de la tabla 5 permitirá monitorear el efecto de la aplicación del control contable para aplicar los correctivos necesarios.

Esta tabla de control debería elaborarse mensualmente para observar las mejoras que se pueden lograr, siendo el control contable un indicador porcentual de dicha mejora.

Figura 6 Incidencia de las cuentas por cobrar comerciales



Fuente: Elaboración propia

Análisis de las entrevistas realizadas al Gerente General y Jefe de Finanzas.

Al realizar las entrevistas al Gerente General y Jefe de finanzas de la empresa KALPU SAC. Se pudo evidenciar que la gestión de cuentas por cobrar no es del todo eficiente, uno de los motivos es debido a que no cuentan con una política establecida sobre la capacitación al personal que tiene la responsabilidad de la recuperación en relación a las cuentas por cobrar. Según lo manifestado por el gerente al contratar al personal de cobranza sólo se pide que tengan experiencia en el área, pero no se comprueba si su conocimiento es suficiente o apropiado para el tipo de negocio de la empresa KALPU SAC.

Además, la empresa tiene una liquidez estacionaria, es decir presenta etapas de estabilidad, así como etapas de carencia; esto debido en gran parte a las decisiones financieras que se toman, las cuales muchas veces no son las más adecuadas. Como por ejemplo dar prioridad muchas veces a la inversión y no se respalda la posición financiera de la empresa, reservando capital de trabajo para futuros sucesos económicos a los que se tenga que someter la organización.

Por todo ello la Gerencia ha tomado la decisión, después de la entrevista, de hacer un cronograma de capacitación permanente cubriendo los siguientes aspectos:

- a) Conocimiento de organización y procedimientos de cobros
- b) Conocimiento de la tipología de clientes
- c) Cálculo de intereses y costo del dinero
- d) Análisis transaccional
- e) Desarrollo personal

Es por ello, que la compañía necesita una mejora en las cuentas por cobrar, teniendo como meta principal una mayor liquidez y la autosuficiencia que deberá alcanzar la empresa ante las entidades financieras que apalancan a la misma.

Acciones tomadas por la empresa

Las acciones tomadas según me manifestó el Gerente, fueron:

- a) Crear un plan de trabajo tendiente a mejorar la liquidez a través de las cuentas por cobrar.
- b) Establecer una política de financiera de las cuentas por cobrar
- c) Capacitar al personal de Contabilidad y del área de cobranzas
- d) Evaluar periódicamente el comportamiento de la liquidez mediante análisis financiero
- e) Establecer un reporte mensual a la gerencia sobre los resultados de las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 DISCUSION

4.1.1. Para la hipótesis general: El control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018

Se acepta la hipótesis de acuerdo al análisis de los ratios de liquidez de la empresa KALPU SAC., se pudo observar que la razón corriente fue de 0.78 y 1.57, para los años 2017 y 2018 respectivamente, debido a ello, podemos evidenciar que la entidad ha mejorado los problemas de liquidez, para un resultado más preciso de la liquidez procedimos a hallar el ratio de prueba acida, el cual excluye a los inventarios, y el resultado fue de 0.66 y 1.40 para los años 2017 y 2018 respectivamente, pudiendo constatar una mejora en la liquidez que tiene la entidad. Ahora realizando la ratio de capital de trabajo, nos da un resultado negativo para el periodo 2017 siendo de S/ -729,057 soles y en el año 2018 S/ 1, 030,949 soles, esto debido a una significativa disminución del pasivo corriente, como consecuencia de la disminución de las cuentas por pagar comerciales y las obligaciones financieras a corto plazo. Adicionalmente, se realizó dos entrevistas, una al Gerente General y otra al Jefe del área de finanzas, en la que se pudo constatar que la empresa carece de un adecuado control contable de las cuentas por cobrar comerciales y de una política de cobranza consistente, porque a pesar de saber las fechas de vencimiento, los clientes suelen demorar más tiempo del programado, generando falta de liquidez en la empresa.

Asimismo, en el antecedente de la tesis titulada, "Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016" (Araujo Torres & Estacio Cerquín, 2017). En la que muestra como resultado en la ratio razón corriente un valor de 0.96, que se interpreta como una liquidez baja, debido a que no ha podido garantizar en su totalidad sus obligaciones a corto plazo; además, se ve obligado a recurrir a entidades financieras para obtener préstamos y así cubrir sus deudas. En el análisis de la ratio de la prueba ácida, se obtuvo como resultado un valor de 0.22, es decir la empresa no puede cumplir con sus obligaciones corrientes a corto plazo, por cada sol de deuda cuenta con 0.22 céntimos.

Es decir, ambas empresas muestran resultados desfavorables con respecto a los ratios de liquidez. Es por ello, que se justifica que el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez en ambas empresas para tener una gestión más eficiente en las cuentas por cobrar comerciales y por ende mayor liquidez para afrontar sus obligaciones a corto plazo y de este modo no estar recurriendo a apalancamientos financieros para cumplir con sus compromisos, como, por ejemplo, con los proveedores.

4.1.2. Para la hipótesis específica 1: Una adecuada política de cobranza incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018

Se acepta la hipótesis de acuerdo a lo obtenido en la entrevista al Gerente General y al Jefe de Finanzas.

Estos resultados coinciden en parte con la tesis tratada como antecedente de título "Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la Liquidez de la Empresa Servicios Múltiples Cielo Azul EIRL Cajamarca año 2016" (Marquina Mantilla & Morales Silva, 2016) puesto que les falta un adecuado nivel de procedimientos de cobranzas y crédito y esto va relacionado con la ausencia de políticas establecidas en relación a las cuentas por cobrar en la empresa.

También se coincide, el hecho de dar privilegios a ciertos clientes con tal de mantenerlos, sobreponiéndolo a los intereses de la compañía, punto crítico en la empresa KALPU SAC.

El resultado de prueba acida de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul EIRL mostró un porcentaje de 0.90 la cual refleja una baja capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes sin contar con la venta de sus existencias, por lo que está por debajo del rango ideal lo cual significa que no estaría en condiciones de pagar la totalidad de sus pasivos a corto plazo sin vender.

El capital de trabajo de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul EIRL nos muestra en unidades monetarias el valor de S/ 423,705.10 en comparación con la empresa KALPU SAC que no cuenta con un capital de trabajo adecuado en el periodo 2017 para seguir sin contratiempo con sus operaciones a corto plazo después de haber saldado sus deudas inmediatas.

Para finalizar Según (Gurriaran, 2010) la situación de falta de liquidez de las empresas y la restricción de la financiación bancaria obligan a las empresas a ser especialmente cautelosas con los recursos líquidos de los que disponen. La liquidez garantiza la supervivencia de la empresa en el corto plazo y su ausencia puede comprometerla hasta su desaparición.

4.1.3. Para la hipótesis específica 2: La capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de KALPU S.A.C., Carabayllo, 2018

De nuestra investigación, también se comprueba que el control contable de las cuentas por cobrar comerciales carece de eficiencia; esto a raíz del análisis de las entrevistas donde se evidencia que no cuenta con una capacitación al personal responsable de recuperación de las cuentas comerciales por cobrar. Además, coincidiendo con las tesis citadas se puede apreciar la necesidad de la capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa.

(Pérez Tatiana y Ramos Marilyn, 2016) Coinciden en su tesis titulada "Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Bagservis S.A.C." que la capacitación al personal del área de cobranza es condición indispensable para que puedan lograr la recuperación de los créditos otorgados a través de ejercer una capacidad de convencimiento en los clientes y mantenerlos identificados con los productos o servicios de la empresa.

4.2 CONCLUSIONES

4.2.1 El presente trabajo de investigación ha demostrado que el control contable de las cuentas por cobrar, incide significativamente en la liquidez de la empresa KALPU SAC. debido a que la carencia de control contable permite que los procesos de créditos y cobranza, sean tolerantes con ciertos clientes, permitiendo que dichos clientes tengan privilegios particulares, todo ello debido a la gran cantidad de servicios que tienen con la entidad y la amistad de años que tienen con el Gerente General de la compañía, sin considerar el comportamiento del cliente con respecto a sus pagos, por ello la empresa a pesar de considerar plazos de crédito de 30 días a 90 días como máximo, la realidad es que los clientes cancelan sus créditos a plazos mayores y en algunos casos solo amortizan y no cumplen con la totalidad del pago. En este caso al aplicar las ratios para medir la liquidez a corto plazo de la empresa en función de la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones, se obtuvo valores por debajo de lo permitido para que la empresa tenga una liquidez aceptable.

4.2.2. Se ha determinado que la falta de una adecuada política de cobranza incide negativamente en la liquidez de la empresa KALPU SAC.

En la investigación basada en los instrumentos de medición , se pudo llegar a la conclusión de que una adecuada política de cobranza provee a la gerencia del indicador para verificar los efectos positivos o negativos como consecuencia de la toma de decisiones, según se observa en la tabla 5 figura 6., también correlativo con lo antes dicho se ha de tomar en cuenta lo dicho por el encargado de las cobranzas que el efecto de tomar decisiones a veces basadas en la amistad con sus clientes, en vez de decisiones comerciales o estratégicas financieramente se refleja en las cifras de los ratios de liquidez en donde se muestra valores por debajo de lo permitido para tener una liquidez que afronte las obligaciones que pueda tener la empresa en un corto y mediano plazo.

4.2.3. Por último el no haberse tomado en cuenta que el conocimiento no es permanente sino que evoluciona, así mismo el no tomarse en cuenta la realidad y entorno actual de la empresa

se demuestra que la capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales al personal a cargo de las cobranzas sea de necesidad obligatoria para evitar las pérdidas por una recuperación lenta de la cobranza lo que trae como efecto inmediato la falta de liquidez adecuada para mantener el cumplimiento de las obligaciones de corto plazo.

REFERENCIAS

- Aching, C. (2006). Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia. Lima: Prociencia y cultura SA.
- Amat, O. (2008). Las ganancias como resultado de una gestión eficaz. Medellín, Colombia: Labruna Editores.
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. Bogotá: Colcultura editorial.
- Arana, J. (2017). La morosidad de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Corporación Green Valley SAC- Trujillo, 2017. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Araujo Torres, K. E., & Estacio Cerquín, E. D. (2017). Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.I., Cajamarca, 2016. Cajamarca. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/12354>
- Baena, D. (2014). Análisis financiero enfoque y proyecciones. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Bermúdez, J. (2016). Implementación de procesos en la gestión de cuentas por cobrar generadas por el factoring para mejorar la liquidez de la empresa Agroexport Jocejac SAC Tujillo 2016. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- De la Parra y Madero, J. (2011). Vender con rentabilidad. Barcelona: La Fontana SPA.
- Dominguez, I. (2015). Evolución de la teoría sobre el análisis y gestión de la liquidez empresarial. Revista Cubana de Contabilidad y finanzas, 1.
- Ferrer Quea, A. (2012). Estados financieros: Análisis e interpretación por sectores económicos. Lima: Pacífico Editores SAC.
- Gestión, R. (Ed.). (2016). Gestion.pe. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-sustentabilidad-contradicciones-121210-noticia/>
- Gitman, L., & Zutter, G. (2012). Principios de administración financiera. México: Pearson Educación de México.
- González, Ariana ; Vera, Edward. (2011). Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix C.A. Guayana, Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Gonzales, Paola y Norabuena Paul. (2017). Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de Análisis Clínicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Guajardo Cantú, G., & De Guajardo, N. E. (2014). Contabilidad Financiera. Mexico, D.F.: McGraw Hill.
- Gurriaran, F. (2010). La Gerencia y las estrategias financieras. Mexico: Larribieri editorial.
- Haro, R. (2017). Gestión financiera. Almería- España: Universidad de Almería.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, M. (2015). Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Hill, C. W., & Jones, G. R. (2009). Administración estratégica. Mexico: Mc Graw Hill.
- Mantilla, L., & Carrillo, G. (2015). La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo. Ambato- Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Marquina, Aydee y Morales, Arissa. (2016). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul EIRL, Cajamarca, 2016. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Mendoza, J. (2015). Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Nuela, J. (2016). La gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de Calzado Gamó's de la ciudad de ambato. Ambato- Ecuador: Universidad de Ambato.

- Pérez Tatiana y Ramos Marylin. (2016). Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Perez-Carballo Veiga, J. F. (2015). La gestión financiera de la empresa (Vol. 1). Madrid: Esic Editorial.
- Review, H. B. (2017). Finanzas básicas. Barcelona: Editorial Reverté.
- Suarez, Tineo; Mujica, Eliseo. (2008). Las cobranzas y su efecto financiero. Mexico: Aguilar Editores.
- Valderrama Mendoza, S. (2019). PASOS PARA ELABORAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. Lima, Lima, Peru: San Marcos E. I. R. L.
- Vasquez, Luis; Vega, Enith. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC, Huanchaco, 2016. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Warren, Charles; Reeve, Julius; Fess, Patrick. (2000). Contabilidad financiera. México: International Thomson Editores S.A.
- wild, J., Subramanyan, K., & Halsey, R. (2007). Análisis de estados financieros. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Araiza (2005), considera que las cuentas por cobrar son derechos exigibles y estos están originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos, o cualquier otro concepto análogo, que un futuro generará beneficios a la empresa.	Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de la empresa provenientes de sus ventas o servicios a sus clientes, generando beneficios para la empresa al momento de ser cancelados.	DERECHO EXIGIBLE	Clientes
				Activos
				Políticas de cobranza
			VENTAS	Comprobantes de pago
				Ingresos económicos
				Descuentos otorgados
			BENEFICIOS DE LA EMPRESA	Rentabilidad
				Solvencia
				Posicionamiento de mercado
VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ	(Wild, Subramanyam, y Halsey, 2007), sustenta que la liquidez es fundamental en el análisis de los estados financieros, porque es la cantidad de efectivo que dispone la empresa y la cantidad de efectivo que pueda reunir en un periodo determinado. Disponer de liquidez proporciona seguridad y flexibilidad para actuar ante las condiciones cambiantes del mercado, asimismo nos da ventaja para reaccionar estratégicamente antes las acciones de los competidores. La liquidez es importante porque nos permite invertir en capital para la empresa y poder crecer en el sector donde nos encontramos, pero también es de vital importancia porque se relaciona con la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en los tiempos estipulados.	Es el efectivo disponible que posee la empresa en un determinado momento para solventar sus obligaciones con sus acreedores, de este modo presentar solvencia en los estados financieros de esta, para así poder obtener apalancamiento de las entidades financieras y contar con capital de trabajo para ejecutar proyectos de inversión.	ESTADOS FINANCIEROS	Presentación
				Preparación
				Ratios Financieros
			EFECTIVO	Recursos financieros
				Flujo de efectivo
				Presupuesto
			CAPITAL DE TRABAJO	Créditos financieros
				Activo corriente
				Inversión

RESUMEN DE LAS ENTREVISTAS: ÁREA DE FINANZAS

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza?
Al jefe de contabilidad: Preparar los estados financieros y supervisar el trabajo contable.
Al jefe de cobranzas: Mantener al día las cobranzas a mi cargo
A los cobradores: Cumplir con las tareas diarias de visitar a los clientes
Al auxiliar contable: Registrar las operaciones en los libros contables
2. ¿Considera que tiene dificultades para realizar su labor?
Al jefe de contabilidad: No tengo el personal idóneo.
Al jefe de cobranzas: Tengo conflicto en las órdenes recibidas de la gerencia
A los cobradores: Me llaman la atención con mucha frecuencia por cosas no conozco bien
Al auxiliar contable: No siempre recibo la orientación debida de parte de mi jefe
3. ¿Cuáles son los problemas que mayormente enfrenta en su área?
En resumen, las respuestas recibidas hablan sobre la falta de políticas de la empresa
4. ¿Cuál es la situación financiera de la empresa de los últimos 3 años?
Algunos periodos se están bien económicamente, y en otros no hay suficiente liquidez
5. ¿Considera que se realizan los procesos financieros de forma adecuada?
Opinan que no se lleva a cabo adecuadamente los procesos financieros
6. ¿Cuenta con políticas financieras en su área? De no ser así ¿Cree que es necesario contar con políticas para su área?
No se cuenta con políticas financieras, pero debería la gerencia preocuparse de ello.
7. ¿El flujo de efectivo de la compañía es lo suficientemente estable para hacer frente a sus obligaciones?
No siempre hay suficiente liquidez para pagar las deudas.
8. ¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?
La empresa tiene periodos buenos de liquidez, pero también hay periodos pésimos.
9. ¿Cómo priorizan los pagos diarios?
Se priorizan según el criterio de la gerencia.
10. ¿Considera usted que la empresa tiene una buena administración de su capital de trabajo?

No creo que tenga una buena administración del capital de trabajo

11. ¿Considera que existe un problema con la cartera de clientes? ¿Por qué?

Sí, tienen muchos morosos

12. ¿Cómo podría solucionar los problemas con la cartera de sus clientes?

Para empezar, debe de haber una buena evaluación de los créditos a otorgar.

13. ¿Considera que la empresa tiene buenos beneficios al término de cada periodo de trabajo?

No tiene buenos beneficios

14. ¿Cree usted que la empresa puede obtener mejores beneficios? Si es así, ¿Cómo podría lograrlo?

Supongo si puede mejorar los beneficios, haciendo una buena política de cobranzas y de créditos.

15. ¿Cuáles son las metas financieras para el siguiente año?

No las conocemos

RESUMEN DE LA ENTREVISTA: GERENTE GENERAL

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las funciones principales que usted realiza?

Organizar, dirigir, planificar y controlar las operaciones de la empresa

2. ¿Cuáles son los problemas que mayormente enfrenta la empresa?

No disponer de personal idóneo y carecer de políticas empresariales.

3. ¿Cuál es la situación financiera de la empresa de los últimos 3 años?

No ha sido tan bueno, debido a los problemas de la competencia y también por falta de políticas y personal capacitado.

4. ¿Considera que hay una buena comunicación con el área de Finanzas para la toma de decisiones?

No es la óptima, pero si hay buena comunicación.

5. ¿Considera que se realizan los procesos financieros de forma adecuada?

Es muy difícil responder tajantemente, algunas veces se debe al problema de liquidez y cuando la hay tenemos priorizar los pagos a los proveedores, pero con eso descuidamos la inversión.

6. ¿El flujo de efectivo de la compañía es lo suficientemente estable para hacer frente a sus obligaciones con los proveedores, bancos y otros?

El flujo de efectivo no es estable. Eso nos obliga a tener que refinanciar deudas y a veces la SUNAT nos amenaza con embargar nuestra cuenta corriente bancaria, con lo que se nos crea más crisis.

7. ¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?

La falta de liquidez se debe a:

- Falta de políticas en la empresa.
- No tener personal bien capacitado
- Clientes morosos

8. ¿Cómo priorizan los pagos diarios?

Lo establecemos según el volumen de liquidez que aporte las cobranzas del día.

9. ¿Considera que existe una buena gestión de la cartera de clientes? ¿Por qué?

No hay una buena gestión de cobranzas. Esto se debe a que no hay una evaluación de los créditos que se aprueban, a que se carece por consiguiente de una política de créditos y a que no tenemos personal altamente calificado para las cobranzas.

10. ¿Cómo podría mejorar la gestión con la cartera de sus clientes?

Primero tener una política de créditos y cobranzas, luego capacitar al personal del área de cobranzas, y planificar los pagos en forma adecuada.

11. ¿Considera usted que la empresa tiene una buena administración de su capital de trabajo?

No, se tiene una buena administración del capital de trabajo.

12. ¿Considera que la empresa tiene buenos beneficios al término de cada periodo de trabajo?

No tiene los adecuados.

13. ¿Cree usted que la empresa puede obtener mejores beneficios? Si es así, ¿Cómo podría lograrlo?

Se podría tener mejores beneficios en la medida que se cumplan con todo lo mencionado anteriormente en la entrevista.

14. ¿Cuáles son las metas financieras y comerciales para el siguiente año?

No las tenemos, porque para ello debería tener implementado lo ya mencionado anteriormente.

KALPU SAC

BALANCE GENERAL

SOLES

ACTIVO	2017	2018	PASIVO	2017	2018
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalente de efectivo	293,166	417,617	Tributos por pagar	35,002	16,504
Cuentas por cobrar terceros	1,906,834	2,106,984	Cuentas por pagar comerciales	3,278,891	1,792,177
Mercaderías	384,836	315,029			
Total activo corriente	2,584,836	2,839,630	Total pasivo corriente	3,313,893	1,808,681
ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO NO CORRIENTE		
Inmuebles maq. Y equipo	1,620,555	1,850,654			
			PATRIMONIO		
			O		
			Capital social	650,000	1,430,224
			Resultado acumulados	134,799	106,699
			Resultados del ejercicio	106,699	1,344,680
Total Activo no corriente	1,620,555	1,850,654	Total Patrimonio	891,498	2,881,603
TOTAL ACTIVO	4,205,391	4,690,284	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4,205,391	4,690,284

KALPU SAC

ESTADO DE RESULTADOS

SOLES

	2017	2018
VENTAS		
Ventas	11,780,977	12,345,090
Descuentos, rebajas y bonificaciones		
Ventas netas	11,780,977	12,345,090
Costo de ventas	9,560,876	8,864,500
UTILIDAD BRUTA	2,220,101	3,480,590
Gastos operativos		
Gastos de Administración	890,655	805,890
Gastos de ventas	989,009	670,890
UTILIDAD DE OPERACIÓN	340,437	2,003,810
Ingresos financieros		
Otros ingresos	8,710	238
Otros egresos	197,800	96,700
Diferencia de cambio		
RESULTADO ANTES DE I.RENTA	151,347	1,907,348
Impuesto a la renta	44,648	562,668
RESULTADO DEL EJERCICIO	106,699	1,344,680