

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su
Incidencia en la Liquidez de la Empresa Universal SD
S.A.C., Año 2018.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

ELIZABETH, BARBOZA CUBAS (0000-0002-3004-0367)

NATALY ESMERALDA, MORALES LAURA (0000-0002-6402-2108)

YACKELINE GUIANINA, SOPAN MEDINA (0000-0002-6769-4727)

ASESOR:

Dr. LUIS ALBERTO BAZALAR GONZALES (0000-0002-1035-1467)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

SETIEMBRE, 2020

Dedicatoria

Dedicado principalmente a Dios y a mi padre Máximo, quienes desde lo alto me guían y me dan fuerzas para seguir. A mi madre María Imelda por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años. Sin ustedes no habría podido llegar a esta meta profesional. Siempre serán los pilares imprescindibles en el largo camino de mi vida y en el tiempo que aún me falta recorrer.

Eres la mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no habrá forma de devolverte todo lo que me has ofrecido incluso desde antes de nacer. Esta tesis es un logro más que llevo a cabo y, sin lugar a duda, en gran parte ha sido gracias a ti; no sabría decir en donde me ubicaría de no ser por tu ayuda, tu compañía y tu amor. Te doy mis sinceras y especiales gracias, amada madre.

El presente trabajo lo dedico a mis padres Alejandro y Margarita, quienes fueron la base primordial en mi formación profesional, gracias por brindarme vuestro apoyo incondicional desde la iniciación hasta la finalización de la carrera profesional. Finalmente, dedico a mi hijo Lian Fabián por ser mi principal impulsador para seguir adelante y no darme por vencida.

Agradecimiento

A nuestra alma mater, la Universidad Peruana de las Américas, por permitir acogernos en sus instalaciones. A los profesores por orientarnos y exigirnos en sus enseñanzas para permitirnos ser buenos profesionales.

A los Señores Gerentes de la Empresa Universal SD S.A.C, por la confianza y permitirnos acceder a informaciones confidenciales de la empresa.

Resumen

La presente Tesis se titula: “Gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa UNIVERSAL SD SAC, Año 2018” para optar el Título Profesional de Contador Público. Su objetivo es determinar de qué manera la gestión (sistemático y contable) de las cuentas por cobrar comerciales tiene su incidencia en la Liquidez de la Empresa.

En el presente; se utilizó la investigación descriptiva debido a que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Se pretende describir la gestión de las cuentas cobrar comerciales y los resultados del efecto de la Liquidez, para la toma de decisiones efectivas de la Empresa.

La investigación corresponde a un diseño No Experimental y Correlacional ya que no se manipulan las variables para ver su efecto en otras variables y se recolectaron los datos en un solo momento. Se utilizó una población de 47 personas y una muestra de 40 personas de las áreas de administración, finanzas y contabilidad.

El tipo de muestreo aplicado fue probabilístico, las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las encuestas, el instrumento utilizado es el cuestionario, se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, proceso computarizado con Excel y con SPSS. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. El resultado más importante trata de que de los encuestados el 72.50% acepta que la gestión de cuentas por cobrar comerciales son fuentes de información confiable que se refleja en los estados financieros

La presente Tesis nos permitió identificar que la gestión de las cuentas por cobrar tiene su efecto en el Capital de Trabajo, Liquidez Corriente y Liquidez Ácida de la Empresa.

Palabras clave: Gestión, Cuentas por Cobrar Comerciales, Liquidez.

Abstract

This thesis is entitled: "Management of accounts receivable and its impact on the liquidity of the company UNIVERSAL SD SAC, Year 2018" to qualify for the Professional Title of Public Accountant. Its objective is to determine how the management (systematic and accounting) of trade accounts receivable has an impact on the Liquidity of the Company.

In the present; Descriptive research was used because it seeks to specify properties, characteristics and important features of any phenomenon analyzed.

It is intended to describe the management of commercial accounts receivable and the results of the Liquidity effect, for the effective decision making of the Company.

The research corresponds to a Non-Experimental and Correlational design since the variables are not manipulated to see their effect on other variables and the data was collected in a single moment. A population of 47 people and a sample of 40 people from the administration, finance and accounting areas were used.

The type of sampling applied was probabilistic, the techniques used for data collection were the surveys, the instrument used is the questionnaire, the following data processing techniques were applied: ordering and classification, manual registration, computerized process with Excel and with SPSS The following information analysis techniques were applied: documentary analysis, inquiry, data reconciliation, tabulation, understanding of graphics. The most important result is that 72.50% of the respondents accept that the accounts receivable management are sources of reliable information that is reflected in the financial statements

This thesis allowed us to identify that the management of accounts receivable has an effect on Working Capital, Current Liquidity and Acid Liquidity of the Company.

Keywords: Management, Trade Accounts Receivable, Liquidity.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Resumen	IV
Abstract	V
Tabla de Contenidos.....	VI
Lista de Tablas	IX
Lista de Figuras	XII
Introducción	15
Capítulo I: Problema de la Investigación	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.1.1. Casuística.	18
1.1.2. La visión, misión y valores.	19
1.2. Formulación del problema.....	33
1.2.1. Problema general.....	33
1.2.2. Problemas específicos.	33
1.3. Objetivos de la investigación	33
1.3.1. Objetivo general.	33
1.3.2. Objetivos específicos.....	33
1.4. Justificación e importancia de la investigación	33
1.4.1. Justificación metodológica.	34
1.4.2. Justificación teórica.	34
1.4.3. Justificación práctica.	34
1.4.4. Importancia de la investigación.....	34
1.5. Limitaciones de la investigación.	35

Capítulo II: Marco Teórico	36
2.1. Antecedentes de la investigación	36
2.1.1. Internacionales.	36
2.1.2. Nacionales.	39
2.2. Bases teóricas	42
2.2.1. Gestión de cuentas por cobrar.	42
2.2.2. Liquidez.....	43
2.3. Bases teóricas	44
2.3.1. Gestión de cuentas por cobrar.	44
2.3.2. Liquidez.....	53
2.4. Definiciones Términos Básicos.....	61
Capítulo III: Metodología de la Investigación	67
3.1. Enfoque de la Investigación.	67
3.2. Variables.....	68
3.2.1. Operacionalización de las variables.	68
3.3. Hipótesis.....	71
3.3.1. Hipótesis general.	71
3.3.2. Hipótesis específicas.	71
3.4. Diseño de la investigación.....	72
3.5. Población y muestra	73
3.5.1. Población.....	73
3.5.2. Muestra.....	74
3.6. Técnicas para el Instrumento de Recolección de Datos.	75
Capítulo IV: Resultados	78
4.1. Análisis de los Resultados.....	78

4.2. Validación de hipótesis	98
4.3. Discusión	106
Conclusiones	107
Recomendaciones.....	108
Referencias	109
Apéndices	117

Lista de Tablas

Tabla 1. Saldo de las cuentas por cobrar al 31/12/2018.....	24
Tabla 2. Cuentas por cobrar comerciales al 31/12/2017	24
Tabla 3. Ratio de Liquidez General	25
Tabla 4. Ratio de prueba ácida	26
Tabla 5. Ratio de prueba defensiva	27
Tabla 6. Capital de trabajo	29
Tabla 7. Período de cobros por días	30
Tabla 8. Rotación Anual.....	31
Tabla 9. Apalancamiento financiero	32
Tabla 10. Enfoques de la Investigación científica.....	68
Tabla 11. Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar comerciales	69
Tabla 12. Cuadro de distribución de la población.....	74
Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad.....	77
Tabla 14. ¿La ejecución adecuada de un crédito financiero es fundamental para la mejor administración de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?.....	78
Tabla 15. ¿La solicitud apropiada de un crédito hipotecario a largo plazo será óptimo en la gestión de cuentas por cobrar comerciales?	79
Tabla 16. ¿La gestión de cuentas por cobrar comerciales otorga créditos comerciales a distintas empresas en un determinado plazo?.....	80
Tabla 17. ¿Las políticas de crédito están determinadas, según las normas de cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar comerciales de la empresa?	81
Tabla 18. ¿Las condiciones de crédito y sus normas están establecidas por la empresa para determinar si se otorgan créditos para no tener cobranzas dudosas según la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?	82

Tabla 19. ¿Las estrategias utilizadas en la gestión de cuentas por cobrar comerciales tienen por finalidad obtener información fáctica para ser utilizados en la capacitación de la toma de decisiones?	83
Tabla 20. ¿La capacitación se soporta en los procedimientos tácticos y/o técnicos que permiten una conveniente gestión de cuentas por cobrar comerciales?	84
Tabla 21. ¿En la capacitación operativa se permite la evaluación de la capacidad y su voluntad de pago mediante visitas de campo con la finalidad de minimizar el riesgo para la gestión de cuentas por cobrar comerciales?	85
Tabla 22. ¿La liquidez y el flujo del efectivo miden la capacidad del capital de trabajo de la empresa en el corto y largo plazo?	86
Tabla 23. ¿La liquidez es un factor importante que decide la capacidad de pago de un cliente para evitar el riesgo de crédito?	87
Tabla 24. ¿La liquidez corriente disponible se refiere a la fluidez del efectivo con que cuenta un cliente o una empresa?	88
Tabla 25. ¿Los bienes son activos que la empresa posee y que fácilmente se pueden convertir en dinero?	89
Tabla 26. ¿Los derechos, por ser parte de la liquidez corriente, son fáciles de convertir en disponibilidad en el corto y/o largo plazo?	90
Tabla 27. ¿Los cheques bancarios que la empresa emite al área tesorería son parte de la liquidez ácida en caja chica?	91
Tabla 28. ¿La liquidez del área Tesorería cubre los gastos menores de la empresa?	92
Tabla 29. ¿El arqueo de caja sirve como un control de calidad del disponible proveniente de los ingresos en la empresa?	93
Tabla 30. Distribución de Gestión de las cuentas por cobrar, Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.	94

Tabla 31. Distribución de Liquidez, Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.	95
Tabla 32. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Gestión de cuentas por cobrar comerciales.....	96
Tabla 33. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Liquidez.....	96
Tabla 34. Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones	97

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Organigrama Compañía Universal SD SAC.....	20
<i>Figura 2.</i> Estado de situación financiera comparativa.....	22
<i>Figura 3.</i> Estado de resultados integrales comparativo	23
<i>Figura 4.</i> Cuentas por cobrar comerciales al 31/12/2018.	24
<i>Figura 5.</i> Cuentas por cobrar comerciales al 31/12/2017	25
<i>Figura 6.</i> Liquidez general.....	26
<i>Figura 7.</i> Prueba Ácida.	27
<i>Figura 8.</i> Prueba defensiva.	28
<i>Figura 9.</i> Capital de trabajo.	29
<i>Figura 10.</i> Periodo cobros por días.....	30
<i>Figura 11.</i> Rotación anual.....	31
<i>Figura 12.</i> Apalancamiento Financiero.	32
<i>Figura 13.</i> ¿La ejecución adecuada de un crédito financiero es fundamental para la mejor administración de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?.....	78
<i>Figura 14.</i> ¿La solicitud apropiada de un crédito hipotecario a largo plazo será óptimo en la gestión de cuentas por cobrar comerciales?	79
<i>Figura 15.</i> ¿La gestión de cuentas por cobrar comerciales otorga créditos comerciales a distintas empresas en un determinado plazo?.....	80
<i>Figura 16.</i> ¿Las políticas de crédito están determinadas, según las normas de cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar comerciales de la empresa?.....	81
<i>Figura 17.</i> ¿Las condiciones de crédito y sus normas están establecidas por la empresa para determinar si se otorgan créditos para no tener cobranzas dudosas según la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?	82

<i>Figura 18.</i> ¿Las estrategias utilizadas en la gestión de cuentas por cobrar comerciales tienen por finalidad obtener información fáctica para ser utilizados en la capacitación de la toma de decisiones?	83
<i>Figura 19.</i> ¿La capacitación se soporta en los procedimientos tácticos y/o técnicos que permiten una conveniente gestión de cuentas por cobrar comerciales?	84
<i>Figura 20.</i> ¿En la capacitación operativa se permite la evaluación de la capacidad y su voluntad de pago mediante visitas de campo con la finalidad de minimizar el riesgo para la gestión de cuentas por cobrar comerciales?	85
<i>Figura 21.</i> ¿La liquidez y el flujo del efectivo miden la capacidad del capital de trabajo de la empresa en el corto y largo plazo?	86
<i>Figura 22.</i> ¿La liquidez es un factor importante que decide la capacidad de pago de un cliente para evitar el riesgo de crédito?	87
<i>Figura 23.</i> ¿La liquidez corriente disponible se refiere a la fluidez del efectivo con que cuenta un cliente o una empresa?	88
<i>Figura 24.</i> ¿Los bienes son activos que la empresa posee y que fácilmente se pueden convertir en dinero?	89
<i>Figura 25.</i> ¿Los derechos, por ser parte de la liquidez corriente, son fáciles de convertir en disponibilidad en el corto y/o largo plazo?	90
<i>Figura 26.</i> ¿Los cheques bancarios que la empresa emite al área tesorería son parte de la liquidez ácida en caja chica?	91
<i>Figura 27.</i> ¿La liquidez del área Tesorería cubre los gastos menores de la empresa?	92
<i>Figura 28.</i> ¿El arqueo de caja sirve como un control de calidad del disponible proveniente de los ingresos en la empresa?	93
<i>Figura 29.</i> Frecuencia Gestión de las cuentas por cobrar, Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.	94

Figura 30. Frecuencia Liquidez, Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018..... 95

Introducción

La presente tesis denominada: “Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa UNIVERSAL SD S.A.C., Año 2018” tiene como propósito el estudio de las actividades referentes al control, registro y conocimiento de las normas respecto de las cuentas por cobrar comerciales; su influencia en el capital de trabajo y los ratios corrientes para proponer un mejor manejo en el control de los créditos y cobranzas con la finalidad de obtener un resultado beneficioso en la Liquidez que serviría de base para otras entidades con similares operatividades.

Por lo que; por medio de los ratios financieros adquiridos; podemos apreciar cómo el manejo de una deficiente administración financiera, el mal uso del crédito, la falta de capacitación y compromiso por parte de los colaboradores involucrados, la carencia de control interno y la inexistencia de políticas de cobranzas han influenciado en la liquidez de la empresa.

Ante tales situaciones se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales tiene su incidencia en la liquidez de la empresa UNIVERSAL SD S.A.C., Año 2018?; siendo el objetivo general de la presente investigación demostrar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales tiene su incidencia en la liquidez de la empresa UNIVERSAL SD S.A.C., Año 2018.

Por lo que, para una mejor comprensión de la presente investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Problema de Investigación que comprende, la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, y limitaciones.

Capítulo II: Marco Teórico que abarca los antecedentes de investigación, el desarrollo de las bases teóricas correspondiente al tema investigado; así como, las definiciones de términos básicos.

Capítulo III: Metodología de la Investigación que corresponde al enfoque de investigación, variables, hipótesis, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: Resultados obtenidos, así como su análisis y discusión. A continuación, las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se incluyen las referencias utilizadas y se adjuntan los respectivos apéndices.

Nataly Esmeralda Morales Laura

Elizabeth Barboza Cubas

Yackeline Guianina Sopan Medina

Capítulo I:

Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

En realidad, la mayoría de las entidades procuran el mejoramiento continuo, mediante materiales que facilitan una renovación en el desarrollo de sus labores, todo esto, a raíz de las modificaciones que aparecen en el mercado, y esto nos posibilita forzar, corregir y sustentar nuestro negocio en operatividad para satisfacer los requerimientos de nuestro portafolio de clientes. Los ingresos procedentes de las ventas o prestaciones de servicios al crédito, en los últimos años, son unos centros de ingresos fundamentales para muchas empresas, en la cuales se ubica nuestra empresa UNIVERSAL SD S.A.C.

Las cuentas por cobrar comerciales son un activo de suma relevancia, ya que se trata de un activo líquido y en el corto tiempo deberá convertirse de modo rápido en efectivo. Los responsables; de impulsar el cobro; son los representantes de ventas, ellos se dedican a realizar el seguimiento a los clientes y exigir el cobro. Las entidades generalmente deben poseer un apropiado programa de cobranzas con el fin de facilitar el cobro a sus cooperantes (representantes de ventas) y aumentar sus productividades.

Para la empresa UNIVERSAL SD S.A.C, la liquidez es de vital importancia porque permite cubrir sus obligaciones, derechos y compromisos a corto plazo. Asimismo, es el cambio de un activo en efectivo. La liquidez se puede determinar mediante varios indicadores financieros; entre los cuales; la ratio de liquidez que permite medir, verificar y afrontar los compromisos a corto plazo. Si el resultado es mayor que uno, nos indica que la entidad podrá cumplir con sus compromisos de corto plazo (no mayor a 12 meses) y si el resultado es menor a uno, nos indica que la entidad no podrá cubrir sus obligaciones de corto plazo y, por ende, procederá con otras decisiones para poder afrontar los riesgos financieros como, por ejemplo: vender activos fijos tangibles (inmuebles).

UNIVERSAL SD S.A.C. es una empresa peruana cuyas actividades se refieren a la “Importación y venta de reactivos y equipamiento para laboratorio hospitalario” y “Software de interface” ubicada en la Calle Harrington 373 Urb. La Calera de la Merced distrito de Surquillo. Comienza sus actividades en julio del 2000, satisfaciendo todas las necesidades del sector salud durante su fundación, constituida en el mes de marzo de 1994 y creada desde una visión de su fundador, que se inició con el afán de resolver las necesidades y carencias por las que pasaba el sector salud en nuestro país, con la finalidad de otorgar un mejor servicio y veloz atención de los pacientes en los hospitales; por lo que, se conforma en un proveedor del estado.

1.1.1. Casuística.

La compañía fue fundada en 1994 con el nombre de UNIVERSAL SD S.A.C., con el objetivo de comercializar en el mercado peruano reactivos y equipamiento para el diagnóstico de la más alta calidad, bajo un riguroso control de calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contamos con ingenieros y asesores de ventas altamente capacitados, la calidad e innovación de nuestros productos y servicios nos ha permitido desarrollar y alcanzar nuevos mercados, extendiendo nuestros servicios en diferentes departamentos del Perú, la empresa está domiciliada en el distrito de Surquillo, provincia y departamento de Lima, las decisiones son tomadas por la Gerencia. Es una entidad que, el 95% de ventas son por licitaciones públicas. El departamento de Licitaciones son los encargados de preparar toda la documentación necesaria para los procesos. Una vez firmada el “Contrato de Fiel Cumplimiento” (Anexo 01.), el área de cotizaciones recibe las ordenes de compras (Anexo 02) por correo electrónico, en dicha orden nos especifican la fecha de la entrega de la mercadería.

El Área de Logística es el encargado de realizar el despacho y envío de la mercadería, juntamente con el Área de Facturación dan salida de la mercadería. Hay que tener en cuenta que por ser un “Contrato de Fiel Cumplimiento” no especifican la fecha de pago, puede ser en 30 días, 90 días en algunos casos por problemas internos de la entidad pública hasta 1 año a

más. Las disminuciones del efectivo, ocasiona problemas de compromiso de pagos a proveedores, obligaciones con el personal, así con la misma entidad financiera.

1.1.2. La visión, misión y valores.

1.1.2.1. Visión.

Ser el proveedor de soluciones de salud más exitoso.

1.1.2.2. Misión.

Tenemos el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, queremos contribuir un Perú que tenga una salud justa, y nosotros haremos eso posible contribuyendo con la tecnología de vanguardia y ofreciendo las mejores marcas al alcance de todos nuestros clientes del ámbito de la salud.

1.1.2.3. Valores.

En la compañía valoramos la identificación del personal, el comportamiento ético y responsable, fomentando su capacitación y desarrollo. Practicamos una cultura de orden, disciplina, puntualidad y servicio. Promovemos actitudes de cambio e innovación; orientando, su accionar, a las necesidades del mercado, manteniendo una organización ágil, flexible y de permanente innovación tecnológica.

Estructura organizacional de la empresa es:

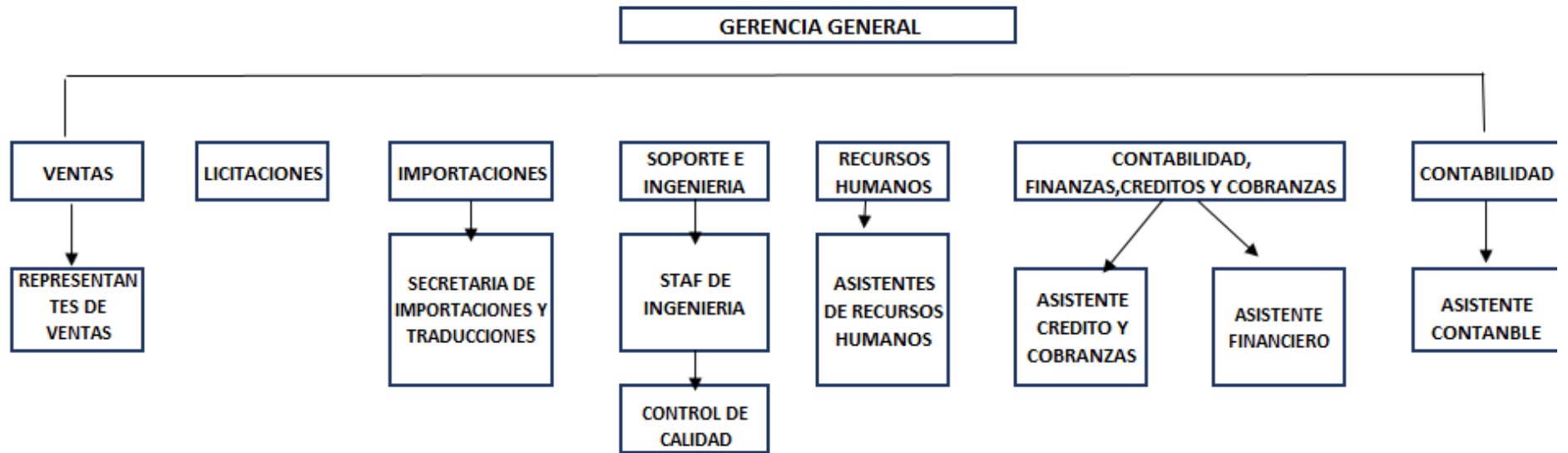


Figura 1. Organigrama Compañía Universal SD SAC.

Fuente: Empresa Universal SD SAC.

Elaboración propia.

Se presentarán un análisis completo del Estado de Situación Financiera del periodo 2017, 2018, para ver el detalle los problemas de demorar en cuentas por cobrar comerciales, así como en la liquidez.

Para el periodo 2018, el activo corriente de la empresa es de s/. 2,640,828 cuyo equivalente asciende al 82.58% del total de los activos, y en el periodo 2017 es de s/. 1,542,621 que representa el 77.01% del total de los activos corrientes.

En primera vista, la cuenta por cobrar comerciales tiene un crecimiento para el periodo 2018 de 44.67% y el efectivo equivalente del efectivo tiene una decadencia en el periodo 2018 de s/. 164,805 soles.

Tener en cuenta que, estas dos partidas son importantes para la entidad, en ella se ve reflejada el futuro de la empresa, la cual se podría ser afectada con respecto al cumplimiento de sus compromisos comerciales.

En el posterior Estado Financiero nos indica el rendimiento económico de la empresa. Examinaremos la comparación del periodo 2018 y 2017.

Para el Estado de Resultado Integrales, examinaremos los ingresos, gastos y de las demás partidas que representan la rentabilidad.

El costo de venta simboliza un 38.94% en el periodo 2018 y el periodo 2017 representa 40.80%.

El costo de venta no refleja una variación.



Universal SD SAC
Estado de situación financiera comparativa
Al 31 de diciembre del 2017 y 2018
(expresado en soles)

	2018	%	2017	%	Diferencia	
					Importe	%
Activos						
Activos corrientes						
Efectivo y equivalente del efectivo	275,933.00	8.63%	440,738.00	22.00%	-	-
Cuentas por cobrar comerciales terceros	1,428,602.00		1,022,234.00			
	0	44.67%	0	51.03%	406,368.00	-6.36%
Cuentas por cobrar al personal, a los acc.	26,819.00	0.84%	31,677.00	1.58%		
Cuentas por cobrar diversas terceras	263,176.00	8.23%	47,603.00	2.38%		
Mercaderías	646,298.00	20.21%	369.00	0.02%		
Total activo corriente	2,640,828.00		1,542,621.00			
	0	82.58%	0	77.01%		
Activo no corriente						
Activos adquiridos en arrend.						
Financiero	41,260.00	1.29%	0.00	0.00%		
Inmueble, maquinaria y equipos(neto)	361,086.00	11.29%	360,079.00	17.98%		
Intangibles	14,131.00	0.44%	13,588.00	0.68%		
Activo diferido	6,496.00	0.20%	28,493.00	1.42%		
Otros activos	134,252.00	4.20%	58,373.00	2.91%		
Total activo no corriente	557,225.00	17.42%	460,533.00	22.99%		
Total activo	3,198,053.00	100.00%	2,003,154.00	100.00%		
	0	%	0	%		
Pasivo y patrimonio						
Pasivo corriente						
Remuneraciones y participación por pagar	300.00	0.01%	9,730.00	0.49%		
Cuentas por pagar comerciales terceros	388,978.00	12.16%	529,367.00	26.43%		
Cuentas por pagar a los accionistas(socios)	83,351.00	2.61%	1,400.00	0.07%		
Cuentas por pagar diversas terceros	18,559.00	0.58%	31,143.00	1.55%		
Total pasivo corriente	491,188.00	15.36%	571,640.00	28.54%		
Pasivo no corriente						
Obligaciones financieras	76,365.00	2.39%	156,394.00	7.81%		
Total pasivo no corriente	76,365.00	2.39%	156,394.00	7.81%		
Total pasivo	567,553.00	17.75%	728,034.00	36.34%		
Patrimonio						
Capital	283,791.00	8.87%	283,791.00	14.17%		
Reservas	25,852.00	0.81%	25,852.00	1.29%		
Resultados acumulados	1,487,216.00					
	0	46.50%	525,207.00	26.22%		
Resultado del ejercicio	833,641.00	26.07%	440,270.00	21.98%		
Total patrimonio	2,630,500.00		1,275,120.00			
	0	82.25%	0	63.66%		
Total pasivo y patrimonio	3,198,053.00	100.00%	2,003,154.00	100.00%		
	0	%	0	%		

Figura 2. Estado de situación financiera comparativa



ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES COMPARATIVO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2018
(EXPRESADO EN SOLES)

	2018	%	2017	%	DIFERENCIA	
					IMPORTE	%
INGRESOS OPERACIONALES						
VENTAS NETAS	5,392,215.00	100.00%	3,210,024.00	100.00%		
COSTO DE VENTAS	<u>-2,099,623.00</u>	<u>-38.94%</u>	<u>-1,309,690.00</u>	<u>-40.80%</u>		
GANANCIA BRUTA	3,292,592.00	61.06%	1,900,334.00	59.20%		
GASTOS DE VENTAS						
GASTOS DE VENTAS	-996,194.00	-18.47%	-533,986.00	-16.63%		
GASTOS DE ADMINISTRACION	-1,433,519.00	-26.58%	-885,148.00	-27.57%		
OTROS INGRESOS			67.00	0.00%		
GANANCIA POR ACTIVIDADES DE OPERACION	862,879.00	16.00%	481,267.00	14.99%		
INGRESOS FINANCIEROS						
INGRESOS FINANCIEROS	3,213.00	5.96%	35.00	0.00%		
GASTOS FINANCIEROS	-32,451.00	-0.60%	-41,032.00	-1.28%	-8581.00	-0.68%
DIFERENCIA DE CAMBIO						
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LAS GANANCIAS	833,641.00	15.46%	440,270.00	13.72%		
IMPUESTO A LA RENTA						
IMPUESTO A LA RENTA	<u>-234,337.00</u>	<u>-4.35%</u>	<u>-131,087.00</u>	<u>-4.08%</u>		
GANANCIA NETA DEL EJERCICIO	599,304.00	11.11%	309,183.00	9.63%		

Figura 3. Estado de resultados integrales comparativo

Las ventas financiadas representan un 95% por el valor de s/. 5, 122,604 y las ventas al contado en 5% por el valor de S/. 269,611. En la empresa Universal SD SAC, la mayoría de sus ventas son al crédito ya que somos proveedores del estado y como tal tenemos que respetar un contrato de por medio.

Análisis de la situación de las cuentas por cobrar comercial al cierre del periodo 2018 - 2017

La empresa UNIVERSAL SD S.A.C al cierre del periodo 2018 presenta un total de S/.1,428,602.00 en cuentas por cobrar. Siendo el Gobierno Regional de Arequipa – Hospital Regional III Honorio Delgado el deudor con un monto más alto que asciende a S/. 533,000 que representa el 37% de la deuda total. Asimismo, la Empresa Usd Corporation SAC es el más bajo con un monto de S/.50,080 que representa un porcentaje de 4% de la deuda total.

Tabla 1.
Saldo de las cuentas por cobrar al 31/12/2018

Cliente	RUC	S/.	%
USD Corporation SAC	20492721469	50,080.00	4%
Seguro social de salud	20131257750	61,726.00	4%
USD Corp. SAC	20601424348	202,946.00	14%
Hospital Regional Cusco	20527180318	221,000.00	15%
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión	20174943924	359,850.00	25%
Gobierno regional de Arequipa - Hospital III Honorario	20167251294	533,000.00	37%
Total		1,428,602.00	100%

Nota: Elaboración propia.

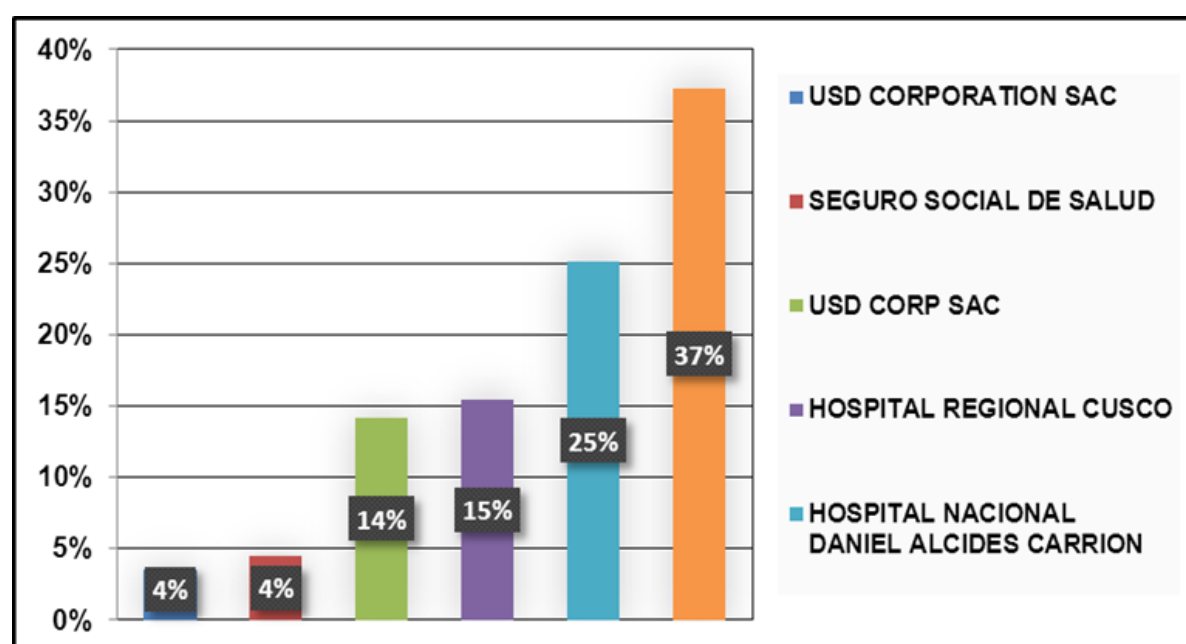


Figura 4. Cuentas por cobrar comerciales al 31/12/2018.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2.
Cuentas por cobrar comerciales al 31/12/2017

Cliente	Ruc	S/.	%
Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón	20174675733	30,680.00	3%
Iafas de la Marina de Guerra del Perú	20555989912	51,000.00	5%
Hospital Regional Cusco	20527180318	61,056.00	6%
USD Corp. SAC	20601424348	157,527.00	15%
Seguro Social de Salud	20131257750	210,537.00	21%
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión	20174943924	237,350.00	23%
USD Corporation SAC	20492721469	274,084.00	27%
Total		1,022,234.00	100%

Nota: Elaboración propia.

Cuadro de las cuentas por cobrar comerciales al finalizar el 2017. Esta tabla nos permite tener en cuenta un reporte para evaluar a los clientes, en su comportamiento de línea de crédito. En el 2017 la deuda sube a S/. 1,022,234 soles, siendo la Empresa USD Corporation SAC el más alto con un porcentaje del 27%. Asimismo, el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón es el más bajo con un de S/.30,680 soles que representa el 3% de la deuda total.

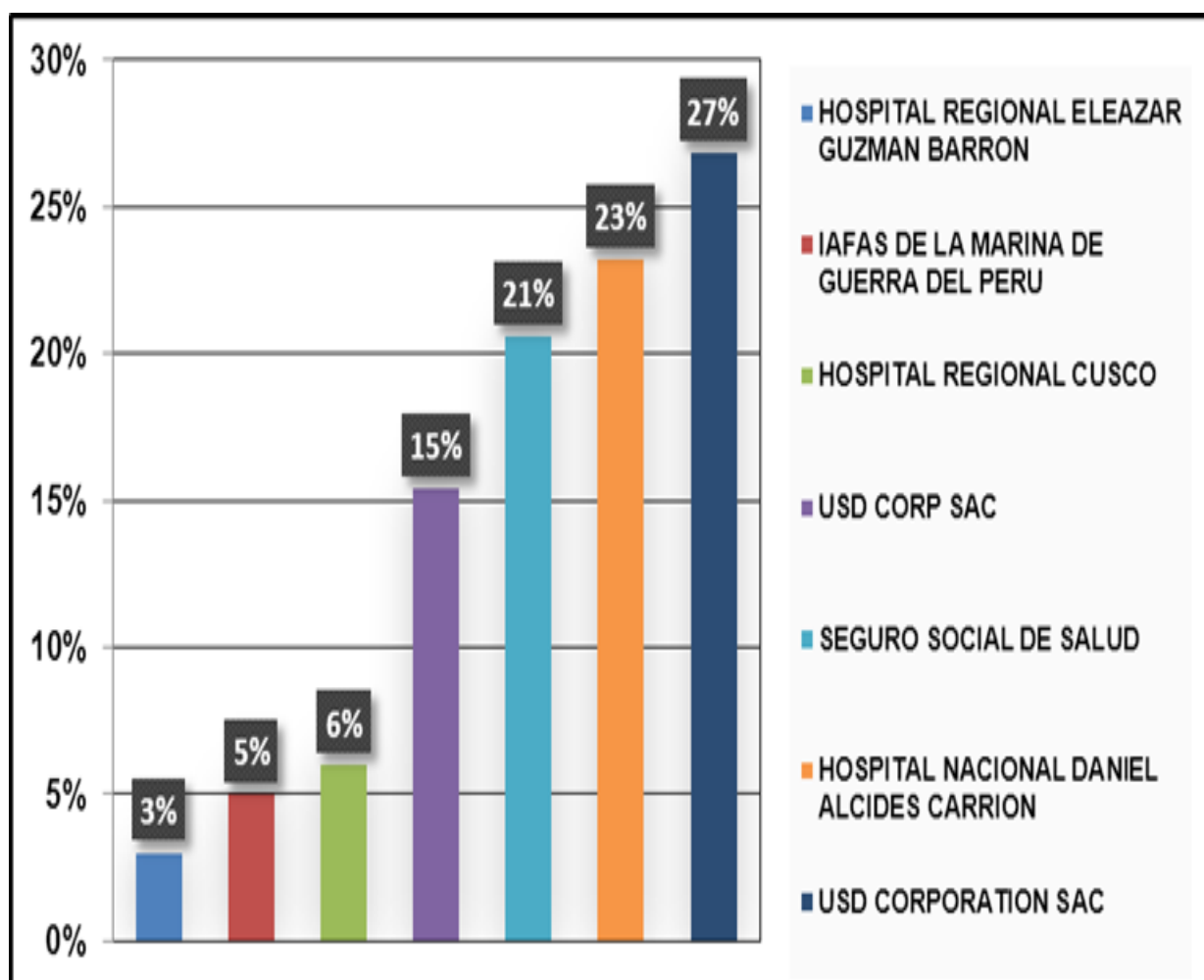


Figura 5. Cuentas por cobrar comerciales al 31/12/2017

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3.
Ratio de Liquidez General

Índice	Formula	Importe	2018	Importe	2017
Liquidez General	Activo Corriente	2,640,828.00	5.38	1,542,621.00	2.70
	Pasivo Corriente	491,188.00		571,640.00	

Nota: Elaboración propia.

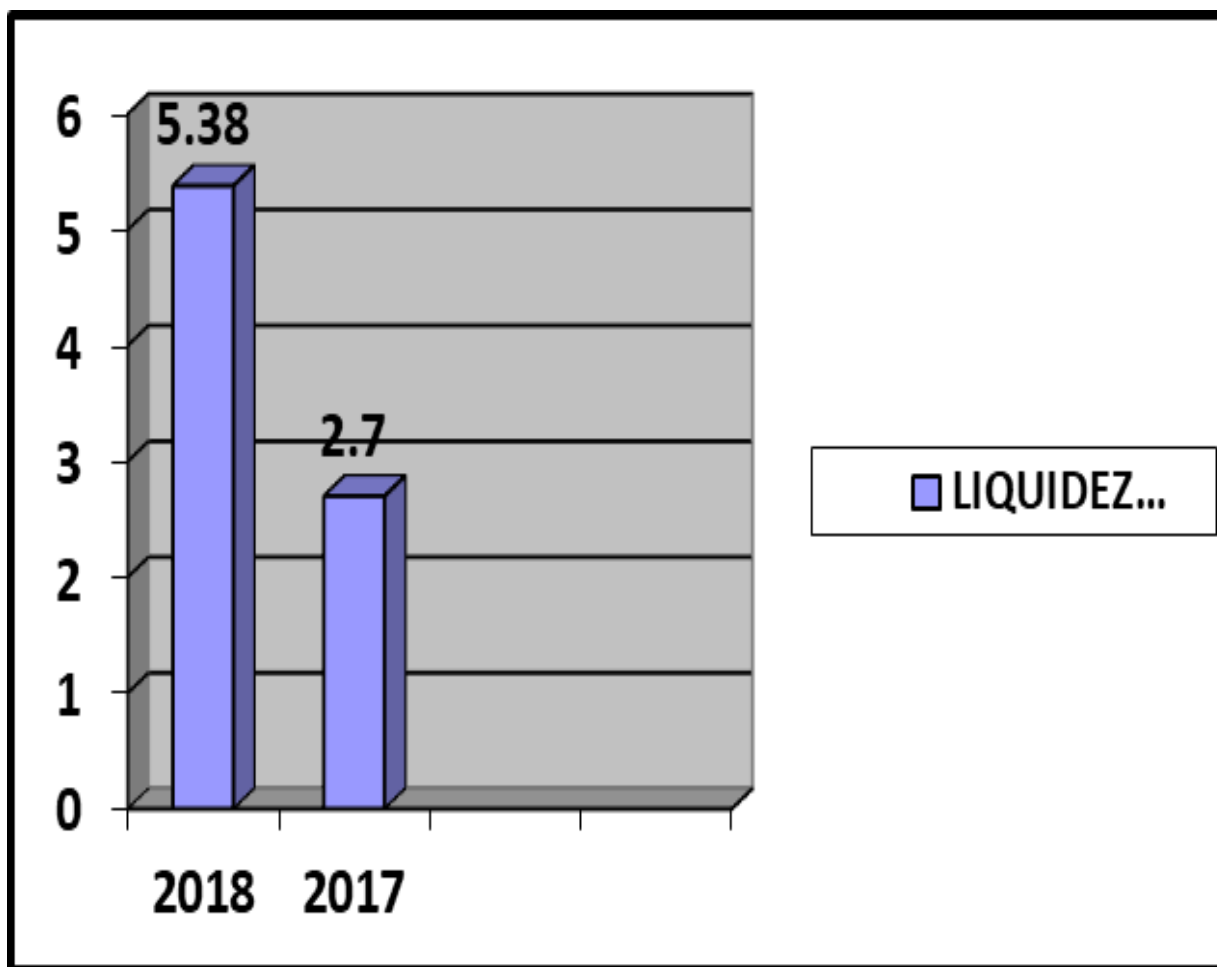


Figura 6. Liquidez general.

Nota: Elaboración propia.

Este indicador financiero nos quiere decir que la empresa UNIVERSAL SD S.A.C, en el periodo 2018 tiene un importe de S/. 5.38 por cada sol de deuda corriente; lo que significa que, la empresa podrá cubrir debidamente sus deberes a un plazo corto. En el año 2017 tiene un importe S/2.70 lo cual es favorable porque la empresa no tiene impedimentos para procurar atender oportunamente sus deberes a corto plazo.

Tabla 4.

Ratio de prueba ácida

Índice	Fórmula	Importe	2018	Importe	2017
Prueba ácida	Act. Corr - Invent. - gas. Con. X ant.	1,994,530.00	4.06	1,542,252.00	2.70
	Pasivo corriente	491,188.00		571,640.00	

Nota: Elaboración propia.

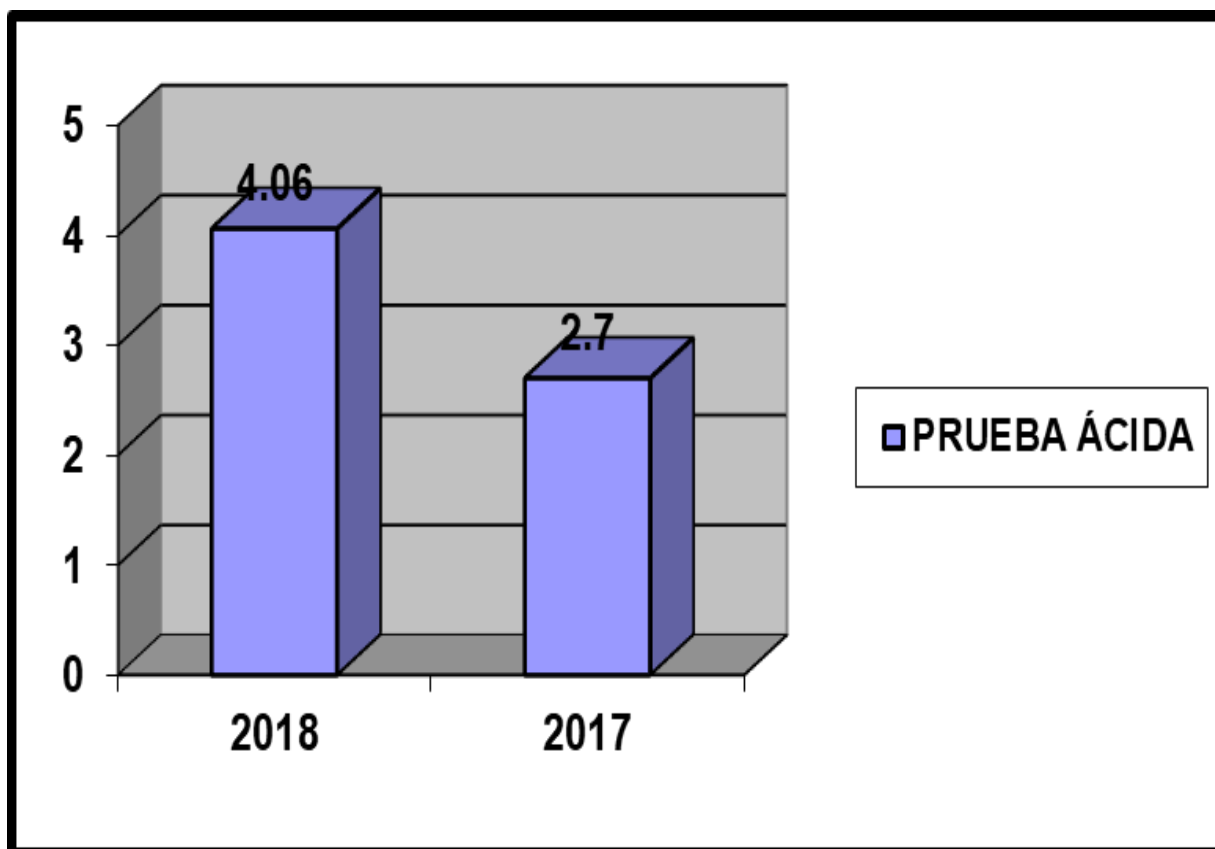


Figura 7. Prueba Ácida.

Nota: Elaboración propia.

Este indicador financiero nos permite saber si la empresa cuenta con activos líquidos; por lo que, la empresa UNIVERSAL SD S.A.C, en el año 2018 tiene un importe de S/4.06 por cada sol de deuda la empresa; por lo que, cuenta con disposición inmediata para enfrentar sus compromisos comunes a corto plazo. En el año 2017 cuenta con S/2.70 y, en general, la empresa dispone de activos líquidos para ejecutarlos frente a sus pasivos.

Tabla 5.

Ratio de prueba defensiva

Índice	Fórmula	Importe	2018	Importe	2017
Prueba Defensiva	Efectivo y Equivalente del efectivo	275,933.0	0.56	440,738.0	0.77
	Pasivo Corriente	491,188.0		571,640.0	
		0		0	

Nota: Elaboración propia.

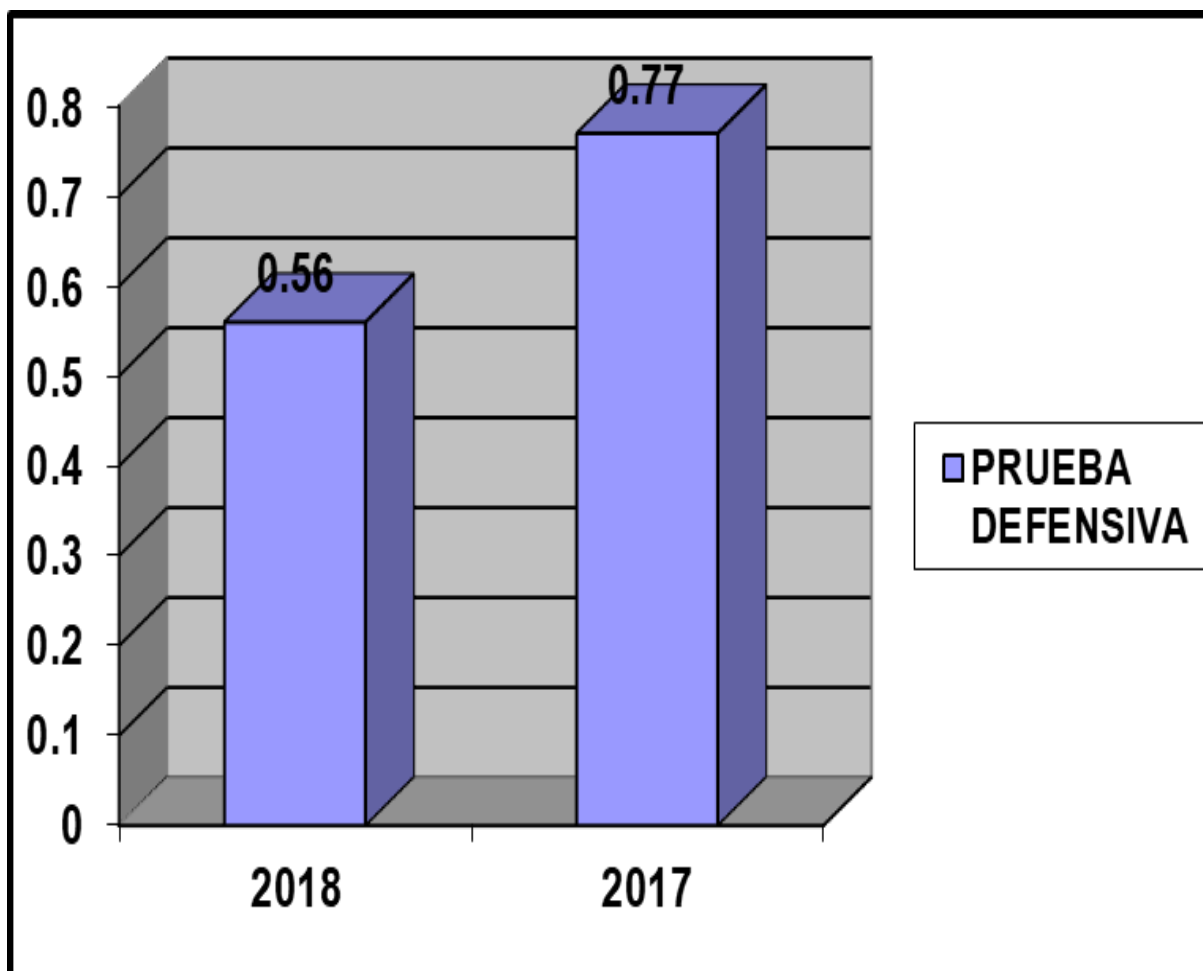


Figura 8. Prueba defensiva.

Nota: Elaboración propia.

Es un indicador que intenta ser más rígido y permite determinar la disposición efectiva de pago de las empresas en concordancia con su pasivo a muy corto plazo. Para este indicador financiero se considera solo el efectivo. En el periodo 2018 es de S/0.56 y en el periodo 2017 es de S/0.77 siendo favorables porque cuenta con cierta liquidez para cumplir sus obligaciones corrientes con sus activos disponibles.

Tabla 6.
Capital de trabajo

Índice	Formula	2018	2017
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	2,149,640.00	970,981.00

Nota: Elaboración propia.

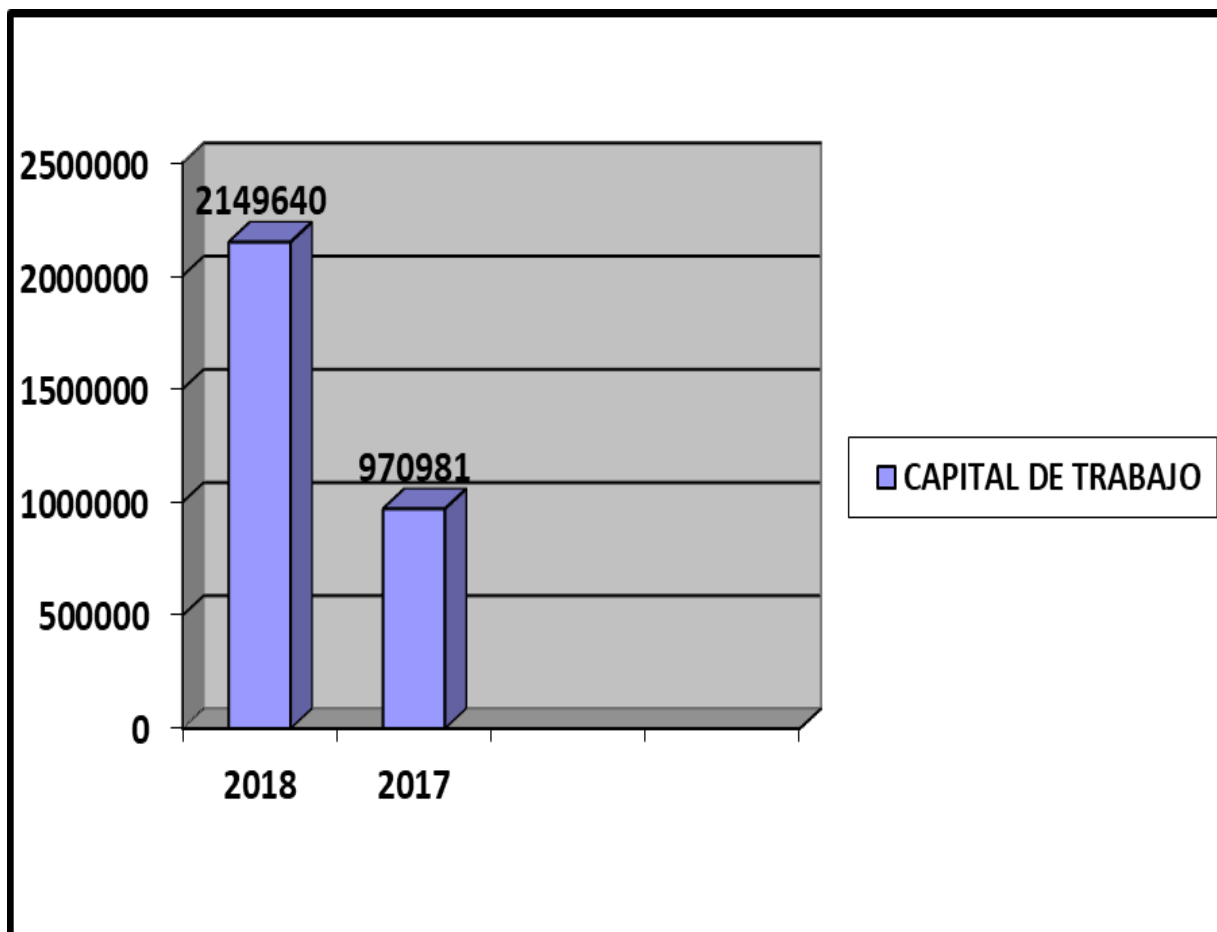


Figura 9. Capital de trabajo.

Nota: Elaboración propia.

La empresa UNIVERSAL SD S.A.C, para el periodo 2018 tiene de capital de trabajo el importe de S/2,149,640.00

A diferencia de los demás indicadores, este ratio se mide por razón monetaria, es la diferencia del activo corriente menos el pasivo corriente. Lo cual nos señala que a mayor sea la diferencia mayor es la disponibilidad monetaria. En el año 2017 el capital de trabajo es de S/ 970,981.00.

Tabla 7.

Período de cobros por días

Índice	Fórmula	Importe	2018	Importe	2017
Período de cobros por días	Ctas por cobrar x 360 de Ventas	514,296,720.00 5,392,215.00	95.38	368,004,240.00	114.6

Nota: Elaboración propia.

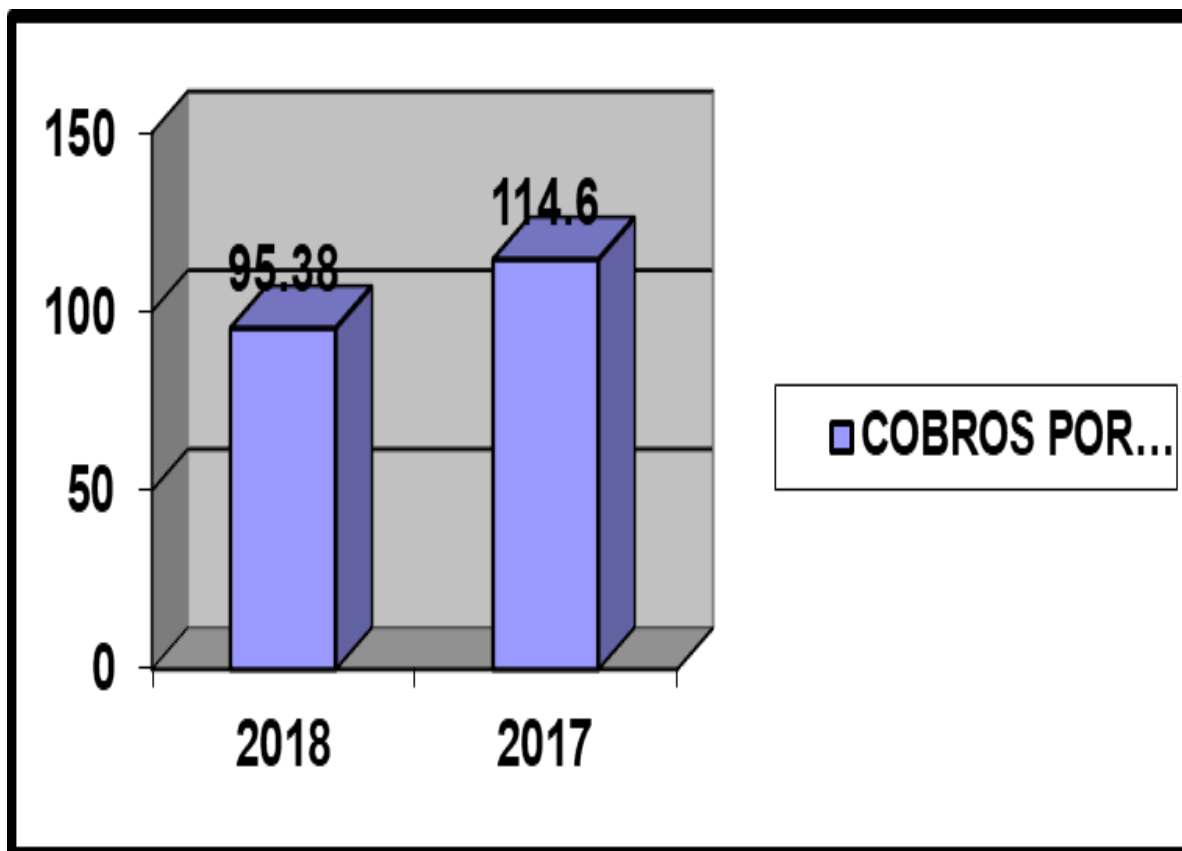


Figura 10. Periodo cobros por días.

Nota: Elaboración propia.

Esta ratio de gestión nos manifiesta el movimiento de las cuentas por cobrar en días en la cual la Empresa UNIVERSAL SD S.A.C, convierte sus cuentas por cobrar en efectivo. Para el periodo 2018 se demora 95 días en cobrar, esto es básicamente a los conflictos de cobranzas originadas por un mal planteamiento de políticas de cobranzas. En el 2017 se demoró en cobrar 115 días en cobrar, por tal motivo la empresa UNIVERSAL SD S.A.C en muchas oportunidades requirió de préstamos de terceros.

Tabla 8.
Rotación Anual

Índice	Formula	Importe	2018	Importe	2017
Rotación anual	Ventas	5,392,215.00	3.77	3,210,024.00	3.14
	Cuentas por cobrar	1,428,602.00		1,022,234.00	

Nota: Elaboración propia.

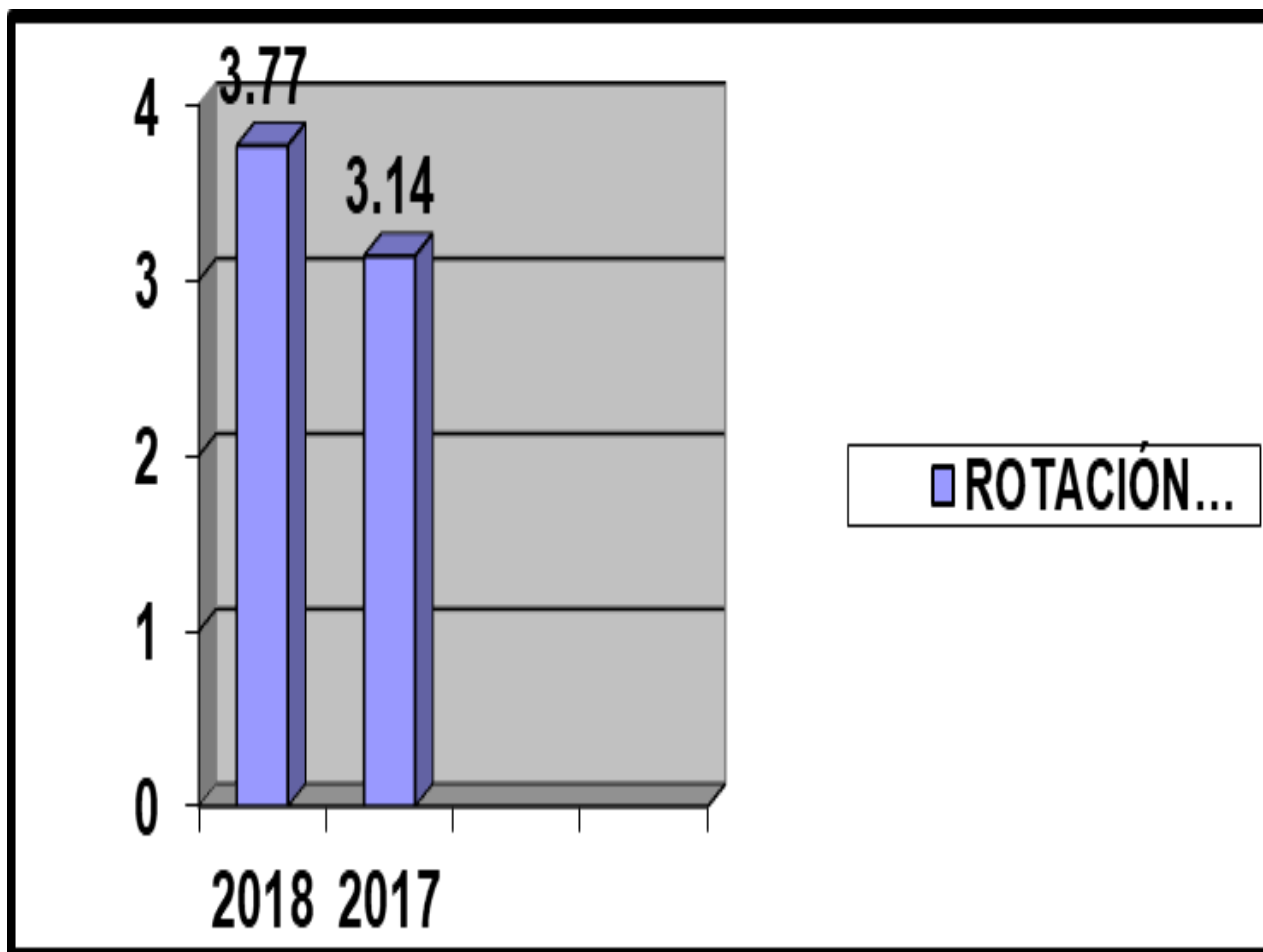


Figura 11. Rotación anual.

Nota: Elaboración propia.

En la empresa UNIVERSAL SD S.A.C, para el periodo 2018, basado a este indicador muestra su cuenta por cobrar que se conforma en efectivo es 3.77 veces, ya que tiene una rotación lenta de cobro. Para el año 2017 nos muestra un indicador de 3.14, estos indicadores producen paralización de fondos; por lo que, se aconseja habitar una buena estrategia de políticas de cobranzas.

Tabla 9.
Apalancamiento financiero

Índice	Fórmula	Importe	2018	Importe	2017
Apalancamiento Financiero	Pasivo Total	567,553.00	0.18	728,034.00	0.36
	Activo Total	3,198,053.00		2,003,154.00	

Nota: Elaboración propia.

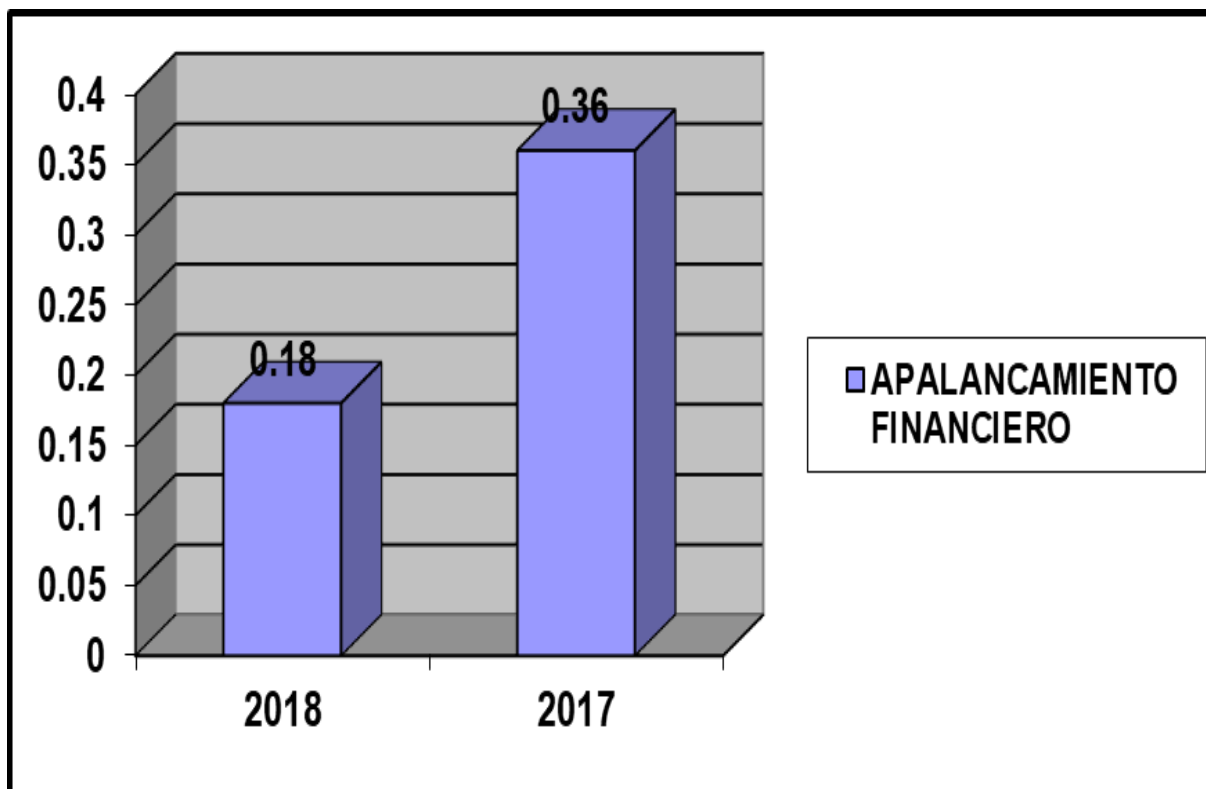


Figura 12. Apalancamiento Financiero.

Nota: Elaboración propia.

Este indicador nos muestra la vinculación entre financiamiento y capital propio invertido en un procedimiento financiero. A mayor financiamiento, mayor apalancamiento y menor inversión de capital propio. En el 2018 se observa un 18% lo cual es favorable porque la empresa no ha necesitado un financiamiento externo. En el año 2017 se aprecia un 36% y hubo una pequeña elevación a comparación del 2018; por lo que, en el periodo 2017 la empresa Universal SD SAC solicitó en muchas oportunidades de financiamiento interno como externo; es decir, préstamos a bancos y socios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) tienen su incidencia en la liquidez de la empresa Universal SD S.A.C. Año 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

¿En qué sentido los trámites y el uso del crédito tienen su efecto en el capital de trabajo de la empresa?

¿De qué manera las políticas y condiciones de las cobranzas influyen en la liquidez corriente de la empresa?

¿En qué medida la falta de capacitación (pericia) en el buen manejo del crédito tiene su consecuencia en la liquidez acida de la empresa?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

1. Demostrar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) tienen su incidencia en la liquidez de la empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

1. Establecer en qué sentido los trámites y el uso del crédito tienen su efecto en el capital de trabajo de la empresa.
2. Demostrar de qué manera las políticas y condiciones de las cobranzas influyen en la liquidez corriente de la empresa.
3. Determinar en qué medida la falta de capacitación para tener pericia en el buen manejo del crédito tiene su consecuencia en la liquidez acida de la empresa

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación metodológica.

La presente investigación aplicó el método científico descriptivo teniendo como centro del estudio la realidad problemática ocurrida en la empresa Universal SD S.A.C., del cual se desprenden el objetivo general y los objetivos específicos, en donde se determinaron las situaciones del proceso de créditos y cobranzas realizados por la empresa. Para ello, se desarrolló el trabajo haciendo uso de técnicas como: Técnicas de la entrevista, análisis de documentación, actividades de observación; así como, el uso de instrumentos tales como: guía de la entrevista y guía del análisis documental; las cuales, al término del trabajo, los contrastaremos con las hipótesis planteadas en la presente tesis.

1.4.2. Justificación teórica.

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, puesto que, la gestión de las cuentas por cobrar comerciales estriba en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; así como, representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo que tiene su influencia en la liquidez de la empresa.

1.4.3. Justificación práctica.

El desarrollo de la presente investigación se hace necesaria debido a que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales es deficiente y no permite cumplir con las obligaciones de corto plazo. Asimismo; con el cumplimiento de los objetivos de la empresa que le permita lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones para obtener la liquidez que necesita con el fin de poder asumir oportunamente con sus compromisos. Por lo tanto, la presente tesis se justifica porque se orientado para exponer y fortalecer los aspectos teóricos como las bases del conocimiento, buscando conseguir un alto nivel de calidad en el resultado esperado.

1.4.4. Importancia de la investigación.

La importancia de la presente tesis está dada porque las cuentas por cobrar comerciales es uno de los activos más importantes dentro de la empresa, debido a que se trata del activo más líquido después del efectivo en una entidad económica. Además, estas cuentas por cobrar comerciales representan la venta de algún bien o la prestación de algún servicio que será recuperado en dinero en sumas parciales. Una cuenta por cobrar comercial se inicia de diversos modos, pero en todas las empresas o entidades económicas se crea un derecho en el cual se compele a un tercero el pago de la misma; caso contrario, la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido al crédito.

Las cuentas por cobrar comerciales son importantes porque representan dinero a corto, mediano y largo plazo, representan parte de la liquidez de la empresa, el saldo y monto presente, es cambiante; es decir, está en constante movimiento que necesita de revisiones y análisis.

1.5. Limitaciones de la investigación.

En el desarrollo de la presente tesis no se han presentado ninguna limitación o dificultades que afecten el desarrollo de la investigación, lo que ha permitido la culminación del trabajo de investigación.

Capítulo II:

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel mundial las Cuentas por Cobrar Comerciales son de gran importancia para las empresas ya que la mayor parte de las ventas, que realizan las empresas o negocios, actualmente son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que se contabilizan dentro de las Cuentas por Cobrar.

Cabe destacar que, las Cuentas por Cobrar o Créditos constituyen hoy en día la clave para el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje. Traslado y colocación con los clientes. En todos los planteamientos expuestos como antecedentes se muestran interrelaciones entre la gestión de cuentas por cobrar comerciales con la liquidez en las empresas. Destacándose al mismo tiempo la importancia que tienen esas experiencias y conocimientos como aportes a esta investigación. Por lo que, a continuación, se presentan en forma crítica esos antecedentes de la siguiente manera:

2.1.1. Internacionales.

Gutiérrez (2015). En su tesis “Gestión de cobranza y la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.”. (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo general evaluar la gestión de Cobranza con respecto a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., con la finalidad de disminuir riesgos. Para que se pueda generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula para poblaciones finitas, es decir población total conocida, la población para nuestro estudio se la conoce y es de un total de 152 personas. Determina las siguientes conclusiones: a) La

Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. No cuenta con una gestión de Cobranza adecuada donde se especifiquen los procesos para una recuperación de cartera que permita minimizar el porcentaje de morosidad. b) No existe un adecuado análisis de crédito lo que conlleva a que la cartera por cobrar sea de difícil recuperación, incrementando los niveles de morosidad. c) La liquidez de la institución se ha visto afectada de manera significativa debido a la morosidad de los socios ya que no están establecidos procesos de recuperación de cartera que permitan disminuir el riesgo crediticio. d) El Reglamento de crédito y Cobranza que la institución mantiene no está definido adecuadamente, por lo que existen falencias tales como: falta de segregación de funciones, capacitación al personal de manera permanente, actualización de procesos en el departamento de crédito y Cobranza lo que a la vez afecta a la situación económica de la institución.

Comentario: La presente investigación permitirá a la Cooperativa de Ahorro de Crédito Unión Popular Ltda., establecer un adecuado reglamento que conduzca al resarcimiento de la cartera morosa, así mismo implementar nuevos procedimientos que permitan a la institución mantener la liquidez adecuada.

Avelino (2017) La presente investigación está encaminada para evaluar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Universidad Laica Vicente, Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – CPA. Rocafuerte de Guayaquil, durante el período 2015, tomando como base el análisis de las ventas a créditos, el cual tiene su funcionamiento en el área de ventas y cobranzas en dicha empresa, lo que permitirá el estudio de la información y su incidencia en los estados financieros mediante indicadores y metodologías totalmente basados en la situación financiera, con el objeto de tener argumentos confiables para la toma de decisiones. Capítulo I: Desarrollo del planeamiento del problema, formulación, sistematización, objetivos (generales y específicos), justificación, delimitación e ideas a defender de la investigación, ya que a través

de este desarrollo se podrá establecer las falencias de la cartera y así emplear los correctivos necesarios enfocados en la propuesta. Capítulo II: Marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas. Capítulo III: Marco metodológico a través del cual se determinó el tipo de investigación, fuentes, enfoque, técnicas de la investigación, población y muestra, instrumentos para la recolección de la información. Capítulo IV: Propuesta, se buscará analizar las políticas y procedimientos al otorgar créditos. Finalmente, se recomienda una serie de controles y estrategias para el apropiado manejo de las cuentas por cobrar evaluados a base de indicadores y riesgos identificados en el proceso, y concluye con la bibliografía consultada mediante el trabajo de tesis, enmarcada en normas APA; así como, los anexos en la que son utilizados para la elaboración de los manuales correspondientes.

Comentario: La presente investigación, permitirá a la entidad tener un buen seguimiento de las cuentas por cobrar, cumplir con sus objetivos y así tener un buen rendimiento de su liquidez.

Carrillo (2015), realizó la siguiente investigación: La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo, Tesis para obtener el grado Académico de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. El objetivo de corregir la dirección financiera de la dirección a la compañía con ciertos inconvenientes que incides en la solvencia de esta. Estos principios que forman parte de la posición financiera de la compañía cumplen aspectos de importancia invaluable en las transacciones contables, financieras como administrativas de una disposición; es por esta causa que se deben resolver las falsedades actuales en dichos métodos para la incorporación dirección obtenga la asesoría contable real y fiable, facilitando la toma de opciones internamente del ámbito administrativo.

Carrillo considera mejorar la dirección de los bienes financieros para una compañía de comercialización, reconoce aspectos importantes como: precisar objetivos financieros, tácticas

contables, y políticas para cada división de la compañía, dará como solución la seguridad y la operatividad en los procedimientos contables – financieras.

Comentario: La presente investigación, concederá a la compañía enmendar aquellas malas decisiones en la dirección financiera, las cuales generaron un impacto negativo en las demás áreas de la compañía.

Macias (2017) en Guayaquil, titulada “Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la 23 ciudad de Guayaquil”. Tuvo como objetivo realizar el análisis financiero, mediante el uso de las razones y estudiar los resultados, se realizó un estudio descriptivo, cualitativo; tanto la población como la muestra estuvieron conformadas por 10 personas de la siguiente manera: en el área contable, 2 personas, área de comercialización y ventas conformadas por 6 personas y en el área de gerencia 2 personas adicionalmente se empleó una base de datos que comprende los estados financieros contables. El análisis concluyó que la empresa estuvo trabajando con capital de trabajo negativo; es decir, necesitó financiarse con proveedores, pero no había recuperado en el mismo periodo de tiempo los flujos para cancelar sus obligaciones, por lo que debió refinanciar sus deudas, así como analizar la forma de concesión de créditos con sus clientes.

Comentario: La presente investigación, admitirá que la empresa Globalolimp S.A. debe realizar un análisis periódico de sus ratios financieros para determinar la situación financiera real, y determinar la financiación proyectada con los intereses adecuados.

2.1.2. Nacionales.

Duran (2015), en su investigación titulada “Cuentas por Cobrar y el Capital de Trabajo en la empresa Masiljo Perú S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2016”, tuvo el objetivo de determinar la relación del crédito a los clientes y el capital de trabajo desde la perspectiva de los colaboradores del área administrativa. Se aplicó el método de la investigación de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal, utilizando el programa SPSS

versión 22; asimismo, se usó una muestra de 30 trabajadores del área administrativa; además, los instrumentos utilizados en la investigación fueron un cuestionario conteniendo una serie de preguntas, donde llegaron a los resultados que existe una relación significativa entre el crédito a los clientes y el capital de trabajo y concluyeron que no era tan eficiente el crédito a los clientes puesto que no se realizaba una evaluación continua al cliente, además, se le otorgaba una línea de crédito sin tener limite, lo que no ayudaba a mantener un buen control del cliente.

Comentario: La presente investigación, proporcionara a la empresa Masiljo Perú S.A.C., establecer límites de crédito según la capacidad de endeudamiento de cada cliente, así mismo implementar un sistema de control de cobranzas eficiente.

Gonzales & Sanabria (2016) realizaron una investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015”. tuvieron como objetivo analizar los procedimientos de cobranza y como afectaba en la liquidez. Realizaron un estudio cuantitativo con un alcance descriptivo explicativo, de diseño no experimental retrospectivo y longitudinal; asimismo, se utilizó el paquete estadístico SPSS 22. La población estuvo conformada por la información contable de los estudiantes de la facultad, la muestra estuvo conformada por el informe financiero de la facultad cumpliendo con las necesidades de la investigación, los resultados mostraron que se realizó un procedimiento de cobranza de cinco armadas, tuvo un porcentaje de 69% en la liquidez corriente y razón acida, concluyendo que la mayoría de estudiantes se acogían a esta modalidad de cobranza; asimismo la morosidad, tuvo un mayor efecto negativo sobre la liquidez, puesto que, las deudas totales se originaban al inicio de la matrícula y durante el ciclo académico.

Comentario: La presente investigación, permitirá a la institución implementar nuevas estrategias de cobranza, que incentiven a los estudiantes cumplir con las fechas estipuladas para mantener controlada la cartera morosa.

En su tesis de grado, Loyola (2016), titulada “Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo”, su objetivo fue analizar la situación económica y financiera de la empresa y reconocer su grado de liquidez. Se utilizó el método estudio descriptivo. La población estuvo conformada por las empresas comercializadoras de agroquímicos del distrito de Trujillo y la muestra fue la empresa agropecuaria Chimú SRL. Se realizó una recopilación de información contable y financiera proporcionada por la empresa de estudio, además una entrevista al gerente financiero con el propósito de obtener información sobre todos los aspectos investigados. Para la obtención de los resultados se realizó cálculos matemáticos y estadísticos SSPS. Se obtuvo como resultado que las cuentas por cobrar inciden significativamente en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos. Se llegó a la conclusión que la empresa carecía de políticas de cobranza, aunque el plazo para el cobro de los clientes era de 15 a 30 días, los clientes no cumplían con su compromiso acordado, demorando así el pago de sus obligaciones, por lo que a mayor tiempo de demora de cancelación se convertía en incobrables, ocasionando un bajo índice de liquidez y rentabilidad para la empresa.

Comentario: La presente investigación, permitirá a la empresa agropecuaria Chimú SRL, establecer estrategias de evaluación crediticia y cobranza, para que los clientes puedan cumplir los plazos establecidos, y así reducir las cuentas incobrables.

Pérez (2015), realizó el trabajo de investigación titulado “Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L.”; durante el año 2013 Tarapoto. Tesis pregrado, universidad nacional san Martin Tarapoto. El objetivo general fue evaluar el proceso de crédito y establecer su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L., durante el año 2013. La metodología de la investigación se emplea el tipo de estudio descriptivo y correlacional, y diseño no experimental la población objeto de estudio estuvo representada por 56 colaboradores de área de créditos de la empresa la empresa Una vez

analizado los resultados se finalizó que en la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L. se encontraba un ineficiente procedimiento de créditos, infringiéndose las actividades de créditos en un 70% según la entrevista realizada, esto a causa de que los encargados de crédito en muy pocas ocasiones revisan el historial de los créditos, cuando un cliente solicita el crédito no se realiza un estudio profundo de los riesgos, muchos de estos dilemas se debe a que el personal de análisis de créditos no cuenta con una base de datos al día, esto se debe a que no se toman en consideración las actividades a desarrollar y las funciones de cada trabajador debido a que estas no están previamente establecidas. Igualmente, las deficiencias de la gestión de créditos y 12 cobranzas actual de la empresa, se desprende que la adquisición de información debió ser de calidad acerca del cliente, asimismo el contacto no fue continuo y fue incorrecto dando como resultado créditos deficientes, por esta razón es que la gerencia no dio la importancia debida a la selección de información en función a su grado de liquidez financiera del cliente tanto como empresa y como persona.

Comentario: De acuerdo al antecedente tiene relación con la variable independiente que estoy investigando este antecedente tiene como objeto de estudio estuvo representada por 56 colaboradores de área de créditos de la empresa la empresa Una vez analizado los resultados se finalizó que en la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L.” se encontraba un ineficiente procedimiento de créditos, infringiéndose las actividades de créditos en un 70% según la entrevista realizada, esto a causa de que los encargados de crédito en muy pocas ocasiones revisan el historial de los créditos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de cuentas por cobrar.

2.2.1.1. Concepto de gestión de cuentas por cobrar.

2.2.1.2. Políticas de crédito.

2.2.1.3. Políticas de cobranza.

2.2.1.4. Administración de las cuentas por cobrar.

2.2.1.5. Proceso de créditos y cobranzas.

2.2.1.6. Proceso de facturación.

2.2.1.7. Ventas al crédito.

2.2.1.8. Procedimiento de las cuentas por cobrar comerciales.

2.2.1.9. Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales.

2.2.1.10. Control de calidad de las cuentas por cobrar comerciales.

2.2.1.11 Riesgo de crédito.

2.2.1.12 Crédito Comercial.

2.2.1.13 Capacitación Estratégicas.

2.2.1.14 Capacitación Tácticas.

2.2.1.15 Capacitación Operativas.

2.2.2. Liquidez.

2.2.2.1. Concepto de Liquidez.

2.2.2.2. Estructura del estado de situación financiera.

2.2.2.3. Estado de flujos del efectivo.

2.2.2.4. Gestión de riesgo de liquidez.

2.2.2.5. Indicadores de liquidez.

2.2.2.6. Rotación de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

2.2.2.7. Riesgo financiero.

2.2.2.8. Riesgo mercado.

2.2.2.9. Riesgo operativo.

2.2.2.10. Liquidez Corriente.

2.2.2.11. Liquidez Ácida.

2.2.2.12. Ingresos.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión de cuentas por cobrar.

2.3.1.1. Concepto de gestión de cuentas por cobrar

Al analizar las conclusiones y según la opinión de Acosta (2013) “Las cuentas por cobrar es aquel dinero que se debe a una empresa económica o algún individuo que puede estar enlazado o no con las actividades comerciales” (p.9)

Las cuentas por cobrar son créditos por cobrar que la empresa genera por las ventas realizadas que puede ser en moneda nacional o extranjera. Pérez (2015) afirma:

Las cuentas por cobrar son aquellas donde se registran las disminuciones y aumentos derivados de los ingresos de conceptos diferentes a mercaderías o prestación de servicios, exclusiva y únicamente a crédito documentado como letras de cambio, pagarés y títulos de créditos a favor de la entidad y para ello hay programas para realizar las transacciones. (p.14)

Por ende, esta cuenta representa el derecho de exigibilidad que tiene la empresa de reclamar a los responsables de los títulos de crédito el pago de la venta debidamente documentada, si en caso hubiere algún remanente acreedor este debe formar parte del pasivo y debe figurar en los estados financieros al cierre de un periodo determinado.

2.3.1.2. Políticas de crédito.

Las políticas de crédito son lineamientos que dispone el gerente financiero de una empresa con la finalidad de otorgar facilidades a un determinado cliente. Morales C. y Morales C. (2014) establecen que:

El bosquejo de una política de crédito debe contar con sucesos que faciliten definirlos con la finalidad de que puedan ser realistas, objetivas, precisas y

comprensibles para evitar inconsistencias y si se llevan a cabo estos puntos, las políticas se convierten en el pilar sobre el cual el área del crédito se basa. La política de crédito se aplica en veintitrés concordancias con los objetivos de la entidad y lo que cada departamento de la entidad desea cumplir, las tendencias que se indican en las políticas son: crédito comercial, investigación de crédito, descuentos por pagar por anticipado, vencimientos, tiempos. (pp. 135-137)

Según Acosta (2013) las entidades tienen políticas que brindan créditos en el corto y largo plazo con descuentos por pronto pago conforme con la evaluación del cliente y la que pasa por la administración bajo algunas pautas de medición de responsabilidad y confiabilidad en el cumplimiento antes del plazo de vencimiento (p. 20). Las políticas de créditos son procesos de criterio que cada empresa establece, para evaluar los riesgos de sus clientes, con la finalidad de extinguir la morosidad, estos criterios deberán ser aprobados por el directorio.

2.3.1.2. Política de cobranza.

Las políticas de cobranza son normas o instrucciones que establece la gerencia de una empresa orientada en el control del crédito otorgado a un determinado sujeto. Carlos (2014) afirma: Son los procedimientos que deben emplear las entidades para realizar la cobranza de los créditos otorgados a sus clientes, monitoreando de forma continua conforme a las necesidades y condiciones de la situación en que se ejecutan las transacciones para lograr el objetivo establecido de cada política. (p.1)

Las políticas de crédito deben ser seleccionadas de acuerdo a la realidad de cada transacción para lograr el resultado esperado, ante esta situación el área encargada deberá tomar acciones y proponer alternativas para la evaluación del directorio, Padilla (2012) refiere a que una entidad brinda créditos a sus clientes con el fin de aumentar sus ingresos, lo que se necesita, emplear condiciones concordantes con la zona donde realiza sus actividades y las características de los clientes. Estas ventas a crédito son el origen de las cuentas por cobrar, por ende, se

necesita una conveniente gestión que reitere el cumplimiento por parte de los deudores la responsabilidad de la deuda obtenida. (p. 203)

2.3.1.4. Administración de cuentas por cobrar

Cada operación debe tener un tratamiento de acuerdo a la situación de cada cliente con un estándar mínimo a cumplir aprobado por el directorio. Longenecker (2012) menciona “Es muy importante para un receso, sobre todo cuando los clientes tienen inconvenientes para cumplir con la cancelación de sus cuentas” (p.35). Cuando esto sucede, se debe evaluar y adecuar un plan de seguimiento o caso contrario realizar una nueva evaluación de crédito ajustando las condiciones presentadas por el deudor.

Las obligaciones contraídas, las cuentas por cobrar, los valores comerciales, la administración del efectivo y otros medios financieros en el corto plazo son responsabilidades que deben asumir el director o gerente financiero. Van Horne (2012) refiere: Estas responsabilidades administrativas necesitan monitoreo diario y continuo. Pero más importante es el efecto de las determinaciones de capital de trabajo sobre el rendimiento, el riesgo y el precio de las acciones de la empresa. La administración del dinero en efectivo presenta la eficacia en la cobranza, los desembolsos y la inversión momentánea. (p. 206)

El departamento de finanzas de una empresa tiene la responsabilidad del correcto funcionamiento de su sistema en el aspecto administrativo. Así, servirá como fundamento para la proyección del flujo del efectivo por cada periodo.

2.3.1.5. Proceso de créditos y cobranzas.

Un proceso de crédito trata de la evaluación exhaustiva que finaliza con el proceso de aprobación o denegación de este. Morales, A. y Morales, J. (2014) afirma que para conceder o negar un crédito se debe saber si los clientes los pagarán, teniendo de esa manera una decisión favorable que no perjudique a la compañía referente al crédito.

Dentro de la investigación se debe tomar en cuenta que la determinación que se tome recaerá dentro de la recuperación, por ende, los analistas de crédito tienen que saber y establecer los lineamientos para otorgar un préstamo. (p.100)

Según Robles (2012) para tener un alto grado de confiabilidad para conceder y recuperar un crédito, podemos emplear el método de las cinco “C” y son las siguientes: 1) Carácter: Actitud de los clientes para cumplir sus obligaciones en el plazo determinado. 2) Capacidad: Es la capacidad que tienen los clientes para realizar el pago, efectuando antes un pequeño análisis de la información financiera para conocer el flujo del efectivo. 3) Capital: Estudio y análisis del capital patrimonial relacionado al crédito, siendo fondos en bienes muebles o inmuebles. 4) Colateral: Es la totalidad de los activos en garantía que presenta el cliente para obtener el crédito. 5) Condiciones: Evaluación del medio, para establecer las situaciones que afectarían a la entidad. (p.118)

2.3.1.6. Proceso de facturación.

Según la opinión de Catacora (1998) “El proceso de facturación tiene como finalidad analizar y registrar todas las operaciones relacionadas o actividades que tiene como objetivo mantener e incrementar los ingresos en una entidad” (p.44).

Este proceso es muy importante y de mucha responsabilidad ya que depende de este para mantener el negocio en marcha.

Según Robles (2012) “Es el procedimiento de la emisión de factura, en la venta de bienes o servicios cuando el cliente lo requiera con la finalidad de sustentar gasto o costo para temas tributarios y su respectivo registro” (p.255).

Estos documentos de índole comercial tienen validez legal y fiscal según sea el caso.

2.3.1.7. Ventas al crédito.

Las transacciones de esta naturaleza se caracterizan generalmente por ser a mediano o largo plazo. Esparza (2017) refiere a que las facturas financiadas a un plazo establecido son

facilidades que se brindan al deudor de contar con liquidez en determinado tiempo ya que no dispone liquidez suficiente para realizar sus compras al contado.

La adquisición de productos al crédito da la facilidad que tener los bienes y tener la producción en determinado plazo para los clientes y cancelar los préstamos financiados que tienen un tiempo establecido para el cumplimiento del pago de los créditos recibidos a través de su gestión mediante el comercio de su giro del negocio. (p.56)

Las ventas a crédito permiten a la empresa buscar otros medios de financiamiento a corto plazo como el factoring bancario, reduciendo así la morosidad de los clientes. Gómez y Lamus (2011) afirman que el área encargada de otorgar y controlar los créditos tiene el objetivo de reducir la morosidad de la empresa, logrando establecer constantemente el monto de los créditos brindados y midiendo el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar (p.283).

Cuando la empresa tiene gran proporción de ventas al crédito se obliga para negociar los términos más adecuados y procurar obtener beneficios entre ambas partes.

2.3.1.8. Procedimientos de cuentas por cobrar comerciales.

Los procedimientos de las cuentas por cobrar están establecidos por el área responsable y son aprobadas por el directorio con la finalidad de generar mayores beneficios para la empresa contemplando las distintas realidades evaluadas. Van Horne y Wachowicz (2010) afirman que vienen a ser una serie de procesos que la empresa realiza para el cobro respectivo, de acuerdo a la metodología que elija, los resultados deben ser iguales.

Esto inicia desde la evaluación del crédito, la emisión de la factura del bien o servicio que se adquirió, asegurar el buen control de la cartera de clientes, mantener actualizado el sistema de cobranzas para conocer con exactitud las fechas de pago e identificar cuáles son las siguientes a vencer, efectuar el proceso de cobro al vencimiento del plazo establecido para no generar molestias en los clientes puntuales (p.255).

Para iniciar un proceso de cobranza primero hay que identificar el problema, para tomar acciones que mejor se ajusten a la realidad de cada caso. Morales. y Morales (2014) señala que son varias proposiciones de acciones que se debe ejecutar para el control y seguimiento de los clientes que no son responsables para cumplir en el plazo y modalidad de pago de los créditos concedidos. El procedimiento para la cobranza de los créditos se aplica con el reconocimiento del problema, actividades de cobro, cartas y llamadas de cobranza, comportamiento evasivo del cliente, hechos de último esfuerzo y paso, negociación y acción judicial (p.155).

2.3.1.9. Morosidad de las cuentas por cobrar comerciales.

Es inevitable el factor cero de morosidad, el área de evaluación de créditos y cobranzas deben tener una buena comunicación para tener el control milimétrico de las cuentas por cobrar. Díaz (2014) afirma que la morosidad se refiere a la falta de compromiso de las obligaciones de pago por parte de los deudores.

En el tema de los créditos otorgados, mostrando como consecuencia la escasez de liquidez a corto y mediano plazo, según el giro del negocio de la entidad.

Se logran diferenciar 4 clases de situaciones en los riesgos pertenecientes a las transacciones financieras: a) Riesgo normal: Son transacciones para las que se muestre de pruebas objetivas y verificables que demuestre una elevada probabilidad la recuperación de todos los montos debidos. b) Riesgo su estándar: Son transacciones que, si en realidad no pueden ser reconocidas como fallidas o dudosas, sí muestran ciertas debilidades que pueden suponer responsabilizarse de las pérdidas de la empresa financiera superiores que las coberturas generales dotadas. c) Riesgo dudoso: Son las que presentan un atraso en la cancelación de la deuda mayor a noventa días (tres meses). Y por último d) Riesgo fallido: Son las transacciones en la que es remota su pronta recuperación, por las que se debe dar de baja del activo.

La probabilidad que se puede identificar de un cliente moroso se realiza con la evaluación exhaustiva de cada cliente antes de otorgar un crédito. Brachfield (2006) define a la morosidad

como la escasa probabilidad de cumplir lo solicitado en la ley o con una obligación contraída previamente. Esta frase se utiliza siempre y cuando el cliente no amortice su deuda o no cumpla con otras obligaciones en la fecha de vencimiento (p.43).

2.3.1.10 Control de calidad de cuentas por cobrar comercial

Para llevar un buen control de calidad el área debe tener auditorias programadas que permitan evaluar su aplicación correcta de los procedimientos. Reyes (2007) nos menciona que el control es una fase principal en la administración, pues, a pesar de que una entidad cuente con espectaculares planes y estrategias, un esquema empresarial adecuado y una dirección eficaz, el ejecutivo no logrará detectar cuál es el estado real de la empresa si no existe un mecanismo que se cerciore o demuestre los hechos que van conforme con las metas establecidas (p.355).

Las cuentas por cobrar representan el grado de solvencia de la empresa para hacer frente sus obligaciones. Según Robbins y Coulter (2005) definen el control como el procedimiento que consta en controlar todos los procesos de la organización para brindar confiabilidad en las operaciones, se lleven a cabo según lo planificado y rectificar cualquier tipo de hallazgo significativo (p.77).

2.3.1.11. Riesgo de crédito.

Es el riesgo que asume un agente financiero ante como consecuencia del incumplimiento entre ambas partes. García (2016) por otro lado, también se considera como el incumplimiento y pérdida de un cliente a sus obligaciones financieras que fueron acordadas en un contrato con una empresa financiera; por razón de que se acordó el dinero, préstamo directo, o financiamiento para la invertir, donde los responsables son ambas partes, el deudor por no ser responsable de sus deudas y la entidad financiera por elaborar de forma incorrecta los créditos concedidos (p.75).

El riesgo crediticio ocurre cuando un inversor no recibe su inversión en la cantidad y tiempo estipulado. Gómez (2015) nos mencionan que es el riesgo posible de caer en pérdidas porque una contrapartida no afronta las responsabilidades de pago expuestas en un tratado que desfavorece a las actividades por una modificación en los requisitos y características del superior número de crisis financiera, es el riesgo de una pérdida de dinero las principales resultados que pueden lograr que una de las partes no cumpla con el aumento en los gastos de recuperación, disminución de los flujos de caja, pérdidas de intereses, obligaciones, y cause una pérdida financiera fortuita (p.37). En tanto podemos afirmar que es una pérdida derivada del incumplimiento de una de las partes vinculadas.

2.3.1.12. Crédito Comercial.

Este crédito nace cuando los proveedores confían en sus clientes, permitiéndoles pagar sus facturas en un plazo determinado. Villaseñor (2013) nos menciona que el crédito comercial es una forma de financiamiento de corto plazo común a casi todos los negocios, de hecho, representa la mayor fuente de fondos de corto plazo. En una economía avanzada, no se exige que los compradores paguen por sus bienes a la entrega, sino que se permite un corto periodo de espera antes de vencerse el pago (p. 128).

El crédito comercial consiste en la relajación de las condiciones de pago extendidas por un proveedor a su cliente. Al poder comprar ahora y pagar más tarde, de alguna manera, las restricciones de financiación a corto plazo del cliente disminuyen. De hecho, el crédito comercial es habitual en casi todos los sectores y, aunque las condiciones de los créditos pueden variar mucho de uno a otro. (Coursen, 2019) esto se reduce a las facilidades de obtener un crédito directo sin intereses a corto plazo, siempre y cuando se cumpla con los plazos de vencimiento.

2.3.1.13 Capacitación Estratégicas.

La capacitación estratégica propone tener un personal más humanizado, con alto potencial de trabajo en equipo y apto para tomar decisiones en el momento oportuno. Chiavenato (2009) señala que, La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral (p. 312).

La capacitación estratégica es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones interfuncionales que permitan a las organizaciones alcanzar sus objetivos (Gambetta, 2015). En tanto podemos aducir que a capacitación estratégica permite a la organización cumplir los objetivos, desarrollando el potencial humano.

2.3.1.14 Capacitación Tácticas.

Es la que se da por niveles o áreas funcionales, incluye determinada unidad organizacional como un departamento o una división específica, se extiende a mediano plazo, el cual abarca el ejercicio de un año. Mendoza (2021) también nos menciona que se desarrolla en el nivel intermedio y hace énfasis en las actividades corrientes de las diversas partes o unidades de la organización para buscar resultados satisfactorios.

2.3.1.15 Capacitación Operativas.

Se concentra a corto plazo y cubre cada una de las tareas u operaciones individuales, se preocupe por el “qué hacer” y por el “cómo hacer” las actividades cotidianas de la organización específicamente orientadas a la optimización y maximización de los resultados. Mendoza (2021) nos menciona que está constituida por infinidad de planes operacionales que proliferan en las diversas áreas y funciones de la organización. Cada plan puede constar de muchos subplanes con diferentes grados de detalle.

2.3.2. Liquidez.

2.3.2.1. Concepto de liquidez.

Este término implica la capacidad metódica de convertir un activo en líquido y a la vez obtener efectivo para hacer frente a las obligaciones inmediatas. Gitman y Zutter (2013) nos mencionan que la liquidez de una entidad es la capacidad que tiene para hacer frente a sus deudas de corto plazo a medida que estas obligaciones alcancen su vencimiento.

La liquidez significa la disposición del efectivo que nos muestra el estado de situación financiera en el primer rubro a un periodo determinado, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas (p.65).

Planteado desde un aspecto económico, la liquidez es la habilidad que poseen los activos de una entidad para transformarse en efectivo de manera oportuna y que esta conversión no modifique en su valor.

Bernal y Amat (2012) afirman que la liquidez es la probabilidad que tiene la entidad para tomar en cuenta sus obligaciones de corto plazo (p.277).

Para medir la liquidez se usan indicadores financieros, como son la razón liquidez corriente, esta mide la habilidad de la empresa para pagar sus deudas de corto plazo.

2.3.2.2. Estructura del estado de situación financiera.

El estado de situación financiera está estructurado de tal manera que nos muestre el extracto obtenido a un periodo determinado. Palomino (2014) menciona que el estado de situación financiera es un cálculo que reporta importes correspondientes a la situación financiera verdadera en un periodo o ejercicio determinado, donde figuran los recursos, información específica de la situación de una entidad. Así mismo de ser el estado de situación que presenta la realidad económica y financiera en que se encuentra y por lo cual se sustenta la contabilidad (p.79).

Este estado nos muestra cifras que deben estar refrendadas por las notas al estado financiero para obtener la información detallada de cada valor plasmado en el documento. Zans (2018) nos menciona que el balance general está conformado por las cuentas del activo, pasivo y patrimonio. En otras palabras, es una información contable resumida de la situación real de una organización que nos dará conocer la situación general en un tiempo determinado (p. 92).

2.3.2.3. Estado de flujos del efectivo.

Este estado nos mantiene informado de todo el movimiento que tiene el efectivo y la proveniente actividad en la cual se ha generado. Ayala (2014) señala que es la rotación del efectivo de las actividades de operación, inversión y de financiamiento de un determinado periodo o ejercicio. Se muestra en el control de la caja o tesorería, depósitos bancarios, transferencias de los ingresos y egresos del efectivo, teniendo un orden y control de la liquidez de la entidad para tomar decisiones siendo un estado financiero de suma importancia (p.103).

Es importante tener en cuenta que las utilidades que nos presenta este estado no es dinero para hacer frente a las obligaciones, ya que en este también refleja las acciones o inversión de los accionistas. Robles (2012) nos menciona que es un método manejado por los administradores de la entidad para detectar si las entidades tienen dinero en efectivo para cumplir con sus actividades, para usar este flujo del efectivo se necesita saber cómo los clientes tienen ingresos, ya sea por las operaciones efectuadas en su negocio o financieras con terceros, además se necesita saber cuáles son los gastos del cliente para respaldar sus operaciones normales o financieras (p.67).

2.3.2.4. Gestión de riesgo de liquidez.

La gestión de riesgo de liquidez exhibe la posibilidad de no alcanzar para hacer frente a las obligaciones a vencer. Partal y Gómez (2011) afirman que el riesgo de liquidez es la poca probabilidad de no poder cubrir las obligaciones a corto plazo con los fondos este riesgo puede ser controlado de manera óptima y planificado con pagos de acuerdo con la inversión que se ha

efectuado con los recursos de financiamiento recibidos por terceros. Si no se ha elaborado una planeación financiera con prelación antes de los préstamos recibidos, el riesgo de liquidez incrementa por no conocer cuál es el pronóstico que presenta referente al retorno de la inversión y de cuánto tarda. De ocurrir ello, la entidad tuviera el desconocimiento de saber si puede o no hacer frente a sus pagos a corto, mediano e inclusive, largo plazo (p.29).

Se debe establecer una tolerancia de riesgo de liquidez, aprobado por el directorio para tener las consideraciones durante las evaluaciones periódicas. Báez (2017) menciona que consiste en el incumplimiento de deudas que se tienen al instante de pagarlas de forma puntual o para cumplirlas, se incurra en costos en exceso. En otros términos, es la imposibilidad que tiene la organización al no llegar a cumplir con sus deudas (p.5). Para evitar el riesgo de liquidez es necesario contar con un plan de contingencia que nos permita contraer las obligaciones próximas.

2.3.2.5. Indicadores de liquidez.

Los indicadores de liquidez son un grupo de señalizadores que tienen como meta dictaminar si una empresa tiene la capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo. Avelino (2017) nos menciona que los indicadores de liquidez son todos aquellos que logran transformarse en el corto plazo en dinero en efectivo sin cambiar su valor de tal manera que se logre cobrar en un momento determinado (p.32).

Estos indicadores nos muestran en qué proporción las deudas de corto plazo son cubiertas por el activo. Coello (2015) nos comenta que las ratios de liquidez es la magnitud de la empresa para cubrir sus pasivos con sus pagos precisos a un plazo determinado, los más usados son la 1). Liquidez General, determina la porción de los activos corrientes de la empresa que son protegidos de manera externa de largo plazo, su fórmula es $(Lg=ac/pc)$, 2). Capital de trabajo, es lo que le queda en la empresa después de saldar sus deudas inmediatas, el dinero del que dispone la empresa para poder operar diariamente, su fórmula es $(Ct=ac-pc)$, Prueba Acida, es

conocida como la parte más minuciosa del proceso de accesibilidad de financiamiento en el corto plazo de la empresa, su fórmula es $(Pa=ac-inv/pc)$ (p.7). Los indicadores definen la situación económica real de la empresa.

2.3.2.6. Rotación de cuentas por cobrar.

Es de vital importancia supervisar muy de cerca la rotación de cuentas por cobrar para conseguir la salud del negocio en marcha. Aranda (2010) hace referencia que la rotación de cuentas se encarga de medir la liquidez de las cuentas por cobrar y se obtiene con la división del total de los ingresos sobre el total de las cuentas por cobrar. El resultado obtenido en número de veces se dividirá entre 12 meses para conocer en cuantos meses tarda la compañía en realizar el cobro del comprobante de pago, es comparable con el plazo entregado, a fin de tomar decisión acorde e inmediata (p.41).

El resultado de este indicador nos muestra el número de veces que las cuentas por cobrar rotan durante un año comercial. Colín (2011) hace mención sobre la rotación de cuentas por cobrar lo siguiente: El análisis por temas financieros apoya para establecer la rotación de las cuentas por cobrar a los clientes, su transformación y el periodo promedio de cobro para que, en función a lo hallado, se modifique total, parcial o reafirme las políticas de cobro y entrega de crédito acordado (p.45). Es bueno tomar en cuenta que mientras menor es el índice de transformación de las cuentas por cobrar, es un indicador de un movimiento económico superior, tal es que puede interpretarse en un aumento en las ganancias. Lo que anima en la entidad a reafirmar sus políticas prácticas.

2.3.2.7. Riesgo financiero.

Todos los negocios o empresas están expuestas a riesgos financieros ya sean externos o internos, en el cual la compañía debe contar con un plan de contingencia en caso ocurra ciertos eventos que puedan afectar las finanzas de la empresa. Gómez (2015) nos comenta en términos generales, el riesgo es la posibilidad de que se presente algo mal vinculado a una situación

definida. Además, se comprende por riesgo financiero como la probabilidad de contar con pérdidas financieras o monetarias en un tiempo determinado, bajo un económico y cambiante contexto e inestable, a futuro, ya sea de corto plazo, mediano plazo o largo plazo (p.27).

El riesgo financiero es la posibilidad de tener pérdidas ante una situación determinada. Moles (2016) nos menciona que las grandes compañías han creado planes estratégicos que les puedan permitir, en tiempo real, los riesgos que pueda obtener, y por eso han diseñado áreas especializadas para la administración y gestionar los riesgos de financiamiento. Estas áreas elaboradas exclusivamente para dicha gestión son de las más últimas, sabiendo que las teorías y prácticas que utilizan pertenecen a las 3 últimas décadas. Usan y enfocan los controles y políticas para moderar de la manera más práctica el riesgo, a través del reconocimiento y supervisión del mismo, para después usar la data recogida como retroalimentación y emplearla en la continua mejora de los procedimientos y transacciones (p.2).

2.3.2.8. *Riesgo de mercado.*

El riesgo de mercado es la amenaza a que un activo disminuya su valor debido a las variaciones del mercado y oscilación en precios de materias primas. Anderson (2013) según el marco de Basilea), en la cual mencionó que: El riesgo de mercado se concentra en los inciertos inherentes respecto los precios del mercado que pueden estar subiendo o bajando.

El riesgo de mercado se emplea a cualquier perplejidad que el valor pueda depender de los precios que no puedan pronosticarse con tiempo.

Por ejemplo, se podría crear una planta para sacar oro de un lugar poco explotado, pero está el riesgo de que el precio del oro baje y ya no sea rentable nuestra planta. Este es un ejemplo de riesgo de commodities. Otras clases de riesgo de mercado es el riesgo accionario (vinculado a los precios de las acciones y su levedad), riesgo de tasa de interés y el riesgo cambiante (vinculado con los tipos de cambio y su levedad) (p. 11).

Es conocido como riesgo sistemático asociado a la pérdida del valor de un activo debido a la fluctuación de su precio en el mercado. Schofield y Bowler (2011) afirma: “Es el riesgo a alguna cosa que se tiene (un derecho) o algo que se adeuda (una obligación) varía de valor como efecto de una modificación en algún precio del mercado” (p. 64). Este riesgo nos da la incertidumbre en la que el valor de un activo dependa de precios que no puedan predecirse con anticipación ya sea por la volatilidad de tipos de cambio o tasa de interés.

2.3.2.9. Riesgo operativo.

Este riesgo se puede prevenir ya que es consecuencia de las fallas en los procesos por lo que la compañía puede estar inmerso en constantes auditorías de control para mantener un marco de información oportuna ante riesgos operativos. Rodríguez (2014) nos hace mención que los riesgos operativos u operacionales, son posibilidades sobre actos referidas a pérdidas financieras de manera que perjudiquen a la entidad, así mismo son originadas por inconsistencias o procesamientos ineficientes, empleados, sistemas internos, tecnología usada por la empresa, inclusive de casos externos independientes al control que lleva la entidad referente a sus existencias.

Este riesgo ha puesto en manifiesto a muchas empresas la importancia de contar con un adecuado marco en la gestión de riesgo empresarial. Rodríguez y Ortiz (2010) define riesgo operativo a todo aquel que se genera por fallas presentadas por información en distintos sistemas que efectúa la entidad, por ende, estas no están adaptadas a las actividades o al giro del negocio de la misma, lo que al pasar del tiempo le causará pérdidas que dañan al movimiento de la empresa. También, esta clase de riesgo no solamente se genera por sistemas inadecuados o los controles, sino en el mismo tiempo ya sea por los errores involuntarios por los trabajadores.

2.2.2.10. Liquidez Corriente.

El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Esta principal medida de liquidez. Muestra que proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas (Aching, 2005, p.16).

2.2.2.11. Liquidez Ácida.

Este indicador nos da a conocer la capacidad que posee frente a los pasivos totales, per sin considerar las existencias o inventario ya que ellas son las menos liquidas para convertirse en efectivo y es considerada lo más liquido porque el dinero ya se encuentra en la empresa o están en documentos, pero el tiempo en que se convierta en efectivo es menor que al de las existencias.

Según Álvarez (2016) lo define como:

La Razón ácida es una razón que demuestra lo más liquido en efectivo con respecto a la liquidez que pueda poseer una empresas, esto consta que al restarle el inventario valorizado (Iv) a los activos corrientes (AC) que se muestran en el EE.FF., pretendiendo descontar los recursos menos líquidos o de menor valor comercial efectivo. El indicador describe el grado de sensibilidad que posee el activo corriente, de ella parte el nivel de análisis que adquiere la liquidez al total del activo corriente y si ella es afectada cuando se divide con el siguiente componente, el pasivo corriente quien engloba las obligaciones más prontas a subsanar.

Al deducir los inventarios a los activos, proporcionar al análisis un resultado más óptimo ya que lo que pretende obtener es la liquidez real que una empresa puede poseer y estas puedan ser medibles con mayor certeza.

Establecer el conjunto de recursos líquidos a corto plazo, las cuales están disponibles por la empresa para suplir sus deudas, pero ello involucre no considerar el recurso de la empresa, como las existencias, están son recursos menos líquidos para transformarse en liquidez. (Esbriano & Jimenez, 2014)

La formula es:

$$RC = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Este análisis disminuye el inventario porque es el menos líquido, pero ayuda a que la empresa pueda observar si su inventario es mayor que su efectivo, caja, o cuentas por cobrar, de ser así la empresa cuenta con una mala gestión en inventarios conocida como Stokeados, o la producción o extracción es muy lenta o muy poca dependiendo del rubro comercial, por ello los gerentes al realizar este análisis deben conocer si el resultado es menor a 1% el volumen de sus inventarios es mayor que a su efectivo y a sus cuentas por cobrar por lo que se deben tomar una medida de gestión para mejorar el efectivo.

2.2.2.12. Ingresos.

Los ingresos pueden definirse como todo aquello que la empresa recibe a causa de la venta de un bien o servicio, tal como lo expresa Olano Assuad, (2012, p.32) “son las compensaciones en dinero que recibe o va a recibir la empresa por el desarrollo de las actividades a las que se compromete en el momento en el que se constituye”.

También se lo considera como la ganancia o pérdida generada por una compañía, a causa de la venta de bienes o servicios ofrecidos, produciendo un aumento en los activos o una disminución en los pasivos.

Tal como lo menciona Romero López, (2010, p.162):

Son el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con un impacto favorable en la utilidad o pérdida neta o, en su caso,

en el cambio neto en el patrimonio contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable, respectivamente.

Los ingresos producen un incremento en el valor de los activos y una disminución en los pasivos como consecuencia de una transacción comercial, a su vez producen un aumento en el patrimonio de los accionistas.

Tal como lo indica Fierro Martínez, (2011, p.206): Son incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de entradas. Son incrementos del valor de los activos Son decrementos de las obligaciones que dan como resultado aumentos en el patrimonio, distintas de las aportaciones de los inversionistas.

2.4. Definiciones Términos Básicos

Financiamiento: “Se denomina financiamiento al acto de hacer uso de recursos económicos para cancelar obligaciones o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular”. (Definición MX, 2014).

Financiamiento al corto plazo: “En este tipo de financiación, el plazo del préstamo es menor a un año”. (conceptodefinicion.com)

Financiación por medio de cuentas por cobrar: “El principal beneficio que la empresa obtiene al contratar el factoring es transformar sus ventas a crédito en operaciones al contado, es decir, que entre dinero líquido en caja. Esto, por extensión, mejora la capacidad de financiación del negocio”. (Martín, 2017).

Cartera Vigente: “Representa a todos los clientes que están dentro del plazo en los pagos del crédito que han solicitado, del importe inicial como de los intereses respectivos”. (Puppio, 2016).

El activo líquido o circulante: “Se puede definir como los bienes y derechos líquidos de una empresa o negocio, es decir, el dinero del que una empresa puede disponer de forma casi inmediata”. (Urbano, 2018).

Administrador de contrato: “Persona nombrada y empoderada por la organización, para liderar y llevar a cabo el trabajo definido, e implementar los cambios aprobados para alcanzar los objetivos del Contrato, proporcionando la dirección general del trabajo del Contrato”. (Iribarren, 2016).

Crédito: Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada acreedor (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado deudor, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada intereses. (De Oca, 2020).

Control interno: Es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (ESAN, 2017)

Políticas contables: Principios específicos, bases de medición y prácticas; indicando que la práctica es una “forma común de actuar, la que usualmente se usa y se practica”. Una dificultad latente que se presenta es que se definen orientaciones donde se representa el deber ser en términos de la contabilidad, pero llevarlo a la práctica genera dificultades. (Moncayo, 2017).

Gestión de cobro: Permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos. Transformando las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible y revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. (Gestión de cobro, 2020).

Gestión de cuentas por cobrar:

Crédito financiero: Es aquel que se consigue a través de las entidades financieras o bancarias, es decir, mediante préstamos y líneas de crédito. Mientras, el crédito comercial es

aquel que ofrecen las empresas a las demás empresas, a través de líneas de crédito particulares. En el crédito financiero existe un costo financiero asociado a la disponibilidad del dinero que son las tasas de interés y otros gastos de índole administrativo. (Impulsa Popular, 2014)

Crédito hipotecario: “Son aquellos otorgados a persona naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de sus viviendas, siempre que tales créditos serán garantizados con hipotecas debidamente inscritas a favor de la empresa del sistema financiero” (Créditos Hipotecarios - Portal del Usuario, s. f.).

Largo plazo: Las cuentas por cobrar a largo plazo generalmente son derechos exigibles producidos por las ventas, autorización de financiamientos, tanto en los adelantos o anticipos que se convertirán en liquidez en menor plazo en un ciclo financiero, la cuentas por cobrar en ocasiones producen intereses al no cumplirse en el plazo establecidos de los vencimientos de las cobranzas se pueden dar en operaciones por la venta bienes y servicios o bienes muebles o inmuebles que se pueden de acuerdo a los rubros de las empresas. (Moreno, 2014, p. 262).

Toma de decisiones: Cuando se hace un negocio se basa en las decisiones. Tiene que decidir qué tarifa cobrar a un cliente, por ejemplo, qué proveedor utilizar, así como cuándo volver a hacer pedidos de stock y realizar una inversión específica. Puede afirmarse que las decisiones controlan su negocio. (Craggs & Safron, 2014, p.3).

Toma de decisiones operativas:

Es un conjunto de tecnologías y métodos que le permite automatizar sus decisiones empresariales diarias sin poner en riesgo su precisión y eficacia. ODM le permite documentar, llevar a efecto, modificar y regular las decisiones repetitivas que controlan sus operaciones empresariales. (Craggs & Safron, 2014, p.3).

Liquidez:

Capacidad de pago: La capacidad de pago es un indicador que trata de medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para incumplir sus obligaciones financieras

con un acreedor. Capacidad de pago es la probabilidad existente de que una empresa o un individuo puedan incumplir con el pago de sus deudas con uno o varios acreedores. Esta magnitud se usa como un indicador que trata de medir la solvencia de la compañía frente a sus deudas, capacitando para la toma de decisiones en relaciones de endeudamiento. (Morales, 2020).

Voluntad de pago: “Las razones que podría tener un cliente, más allá de que disponga del dinero conforme al flujo del negocio, para cancelar en forma regular la cuota de su crédito” (Capacidad de pago y Voluntad de Pago – Microfinanzas, 2017).

Visitas de campo: Es el proceso de planificación de visitas de ventas es donde se obtiene información de los clientes, sus necesidades básicas y situación en que se encuentran. Existen organizaciones que disponen de un Sistema de Investigación de Marketing que continuamente generan información relevante sobre los clientes y la diseminan por los diferentes departamentos. Vuelcan todo el esfuerzo en su satisfacción y constituye esto una forma de orientarse mejor al mercado. (Proceso de planificación de visitas de ventas y presentación de la venta, 2018).

Corto plazo: Medina (2014), citado por Cruz (2016) Se llama financiamiento al hecho de proporcionar o suministrar dinero o capital a una empresa o individuo para conseguir recursos o medios para la adquisición de algún bien o servicio. Según su plazo de vencimiento una financiación puede dividirse en corto y largo plazo. Siendo la de corto plazo aquella cuyo tiempo de devolución es menor a un año. La de largo plazo es aquella en la que el vencimiento es mayor a un año.

Largo plazo: Aróstegui (2013), en su investigación: Determinación del Comportamiento de las Actividades de Financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, en la Universidad de la Plata, Argentina. La investigación concluyo que los sistemas financieros son una parte necesaria para las pequeñas empresas, para poder fomentar su crecimiento y expansión. Se

identificó que los empresarios frente a su falta de capital han optado por las inversiones en activos fijos y préstamos bancarios, convirtiéndose como su principal fuente de financiamiento para lograr obtener liquidez a corto plazo o largo plazo.

Activo disponible: “El activo disponible incluye caja, bancos y las inversiones temporales de inmediata realización. Esta razón mide la capacidad inmediata de las empresas para cubrir sus obligaciones de corto plazo; la razón financieramente sana es de uno a uno” (Núñez, 2016).

Bienes: “En términos económicos, un bien es un elemento tangible o material destinado a satisfacer alguna necesidad del público. Además, puede ser adquirido en el mercado a cambio de una contraprestación” (Galán 2020, economipedia.com).

Dinero: El dinero hoy es un tipo de pagaré, pero un pagaré especial porque en la economía todos confían en que será aceptado por otras personas a cambio de bienes y servicios. Hay tres tipos principales de dinero: efectivo en circulación, depósitos bancarios y reservas del banco central. Cada tipo representa un pagaré de un sector de la economía a otro. La mayor parte del dinero de la economía moderna está en forma de depósitos bancarios, que son creados por los bancos comerciales. (Mc Leay, 2015).

Derechos: “Permiten a la empresa ejercer una facultad. Por ejemplo, son derechos, los préstamos que tenga concedidos, o las cantidades adeudadas por sus clientes” (Mur Alegre F., 2018)

Calidad crediticia: El riesgo de crédito tiene dos componentes. El primero se conoce como riesgo de impago, o la probabilidad de incumplimiento, es decir, la posibilidad de que un prestatario no pague, incumpliendo con su obligación de hacer los pagos completos y oportunos de principal e intereses, de acuerdo con los términos del contrato de la deuda. El segundo componente es la severidad de la pérdida en caso de incumplimiento, es decir, la parte del valor de un bono (incluyendo intereses no pagados) que el inversionista pierde. Un incumplimiento puede dar lugar a pérdidas de diversas magnitudes. (Sánchez, 2014).

Cheques bancarios: Es un documento mercantil por el que un banco o entidad de crédito se obliga al pago de una determinada cantidad por orden de uno de sus clientes y con cargo a su cuenta bancaria. En los últimos años el cheque ha sido desplazado paulatinamente por los instrumentos electrónicos, y su importancia se está limitando a los llamados cheques de gerencia o giros librados por los Bancos. (Varela, 2017)

Gastos a corto plazo: Es un periodo en el que una economía no tiene el tiempo suficiente para cambiar sus gastos fijos con el fin de alcanzar nuevos niveles de rentabilidad o producción, por lo que debe limitarse a cambios en costos variables. Cabe mencionar que el Corto Plazo no es un periodo de tiempo definido, sino que depende de cada empresa, industria o variable económica. (Contexto Económico, 2017)

Tesorería: Tesorería son todos aquellos procedimientos y acciones destinada a la administración y gestión del dinero en una organización. La operativa de la tesorería abarca multitud de funciones del ámbito financiero y monetario, desde los cobros por ventas y los pagos a acreedores, hasta la negociación con bancos de préstamos y servicios financieros, la gestión de ingresos y gastos surgidos durante las operaciones de venta y negociación, así como la gestión de la caja (dinero en efectivo) en las organizaciones. (Pedrosa, 2020)

Capítulo III:

Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación.

Para desarrollar el presente trabajo se utilizó el enfoque mixto, en virtud de que ambos se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita triangularla. Esta triangulación aparece como alternativa en esta investigación a fin de tener la posibilidad de encontrar diferentes caminos para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia del fenómeno en estudio.

Concluyendo, el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento. En esta investigación el enfoque cuantitativo se aplica al determinar resultados numéricos utilizando la técnica de la encuesta.

De la combinación de ambos enfoques, surge la investigación mixta, misma que incluye las mismas características de cada uno de ellos. Grinnell (1997), citado por Hernández et al (2003:5) señala que los dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) utilizan cinco fases semejantes y conectadas entre sí,

- a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- b) Establecen suposiciones o ideas provenientes de la observación y evaluación realizadas.
- c) Prueban y demuestran el nivel en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, y fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.

Tabla 10.
Enfoques de la Investigación científica.

Cualitativa / inductiva	Cuantitativa / deductiva	Mixta
Inmersión inicial en el campo.	Encuestas.	Incluye las
Interpretación contextual.	Experimentación.	características de
Flexibilidad.	Patrones (relaciones entre variables)	los enfoques
Preguntas.	Preguntas e hipótesis.	cualitativo y
Recolección de datos.	Recolección de datos.	cuantitativo.

Nota: (Hernández, et al., 2006:3-24).

3.2. Variables

3.2.1. Operacionalización de las variables.

3.2.1.1. Definiciones conceptuales de las variables.

Variable 1: Gestión de las cuentas por cobrar

En un estudio reciente Van Horne (2010) establece los parámetros para precisar la factibilidad de un crédito y el plazo a otorgar. La entidad no sólo debe ocuparse a elaborar las normas de crédito, sino en usar apropiadamente dichas normas al tomar decisiones.

Asimismo, la empresa debe de fortalecer el engrandecimiento de fuentes de información de financiación y modalidades de los estudios de dicha información.

Por ello, cada cualidad es indispensable para obtener una gestión eficaz en las cuentas por cobrar (p. 9).

Dimensiones de la Gestión de las cuentas por cobrar.

Primera dimensión: Créditos. El poder para obtener bienes y servicios a cambio de una obligación de pago a una fecha establecida en el futuro. (Johnson, 2009)

Segunda dimensión: Cobranzas. Es la dirección técnica que utiliza la gerencia financiera en la organización, bajo el propósito de conceder viabilidad de pago a un cierto cliente. Esta misma supone la fijación de la elección del crédito, las pautas de crédito y los escenarios del crédito. (Jiménez, 2011)

Tercera dimensión: Capacitación. - Manifiesta el desarrollo de la exposición de adversidades, recolección de datos, creación de disyuntivas y elección de una trayectoria de acción a seguir. (Hellriegel & Slocum, 2004)

3.2.1.2. Matriz de Operacionalización de variables.

Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar comerciales

Tabla 11.

Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar comerciales

Dimensión	Indicadores	Ítems
Crédito	Financieros	1. ¿La ejecución adecuada de un crédito financiero es fundamental para la mejor administración de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?
	Hipotecarios	2. ¿La solicitud apropiada de un crédito hipotecario a largo plazo será óptimo en la gestión de cuentas por cobrar comerciales?
	Comerciales	3. ¿La gestión de cuentas por cobrar otorga créditos comerciales a distintas empresas en un determinado plazo?
Cobranzas	Políticas de crédito	4. ¿Las políticas de crédito están determinadas, según las normas de cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar comerciales de la empresa?
	Condiciones de crédito	5. ¿Las condiciones de crédito y sus normas están establecidas por la empresa para determinar si se otorgan créditos para no tener cobranzas dudosas según la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?
Capacitación	Estratégicas	6. ¿Las estrategias utilizadas en la gestión de cuentas por cobrar comerciales tienen por finalidad obtener información fáctica para ser utilizados en la capacitación de la toma de decisiones?
	Tácticas	7. ¿La capacitación se soporta en los procedimientos tácticos y/o técnicos que permiten una conveniente gestión de cuentas por cobrar comerciales?
	Operativas	8. ¿En la capacitación operativa se permite la evaluación de la capacidad y su voluntad de pago mediante visitas de campo con la finalidad de minimizar el riesgo para la gestión de cuentas por cobrar comerciales?

Fuente: Elaboración propia, a partir de la operacionalización de variables de la investigación.

Variable 2: Liquidez

En un estudio reciente Krugman (2012) nos menciona que, en la era de los milenials es muy notable distinguir liquidez de tesorería. La liquidez en el universo de las Finanzas Corporativas concierne al Capital de Trabajo Neto = Activos corrientes - Pasivos corrientes, es un concepto de causación, es decir se registran las transacciones correspondientes en el momento de su perfeccionamiento y es la capacidad de cubrir las obligaciones de corto plazo con los activos corrientes: Caja, Bancos, Cuentas por Cobrar, Inventarios e inversiones de corto plazo. ¡La liquidez NO es Tesorería! La Tesorería comprende: Dinero en Caja, Saldos en Bancos y las Inversiones de corto plazo que se puedan transformar en dinero de inmediato. Diversos bancos centrales han dicho que la dificultad del tema del crédito no es de liquidez, sino de solvencia. La razón es que los créditos no se guían por la oferta de dinero, sino por la oportunidad de maximizar las ganancias por préstamos e incentivos para minimizar la deuda por el sector oligopólico de los bancos. (s/n)

Dimensiones de la Liquidez:

Primera dimensión: Capital de Trabajo. - Es un pilar que nos accede a entender la expectativa que poseemos de llevar a cabo nuestros compromisos financieros. (Paricio, 2013)

Segunda dimensión: Liquidez corriente. - Es un recurso vigilado en la organización, como producto de acontecimientos remotos, del que se conjetura conseguir rendimientos financieros en el futuro. (NIC/NIIF, 2017)

Tercera dimensión: Liquidez Acida. - López y Nuria (2012), refiere que, es en este sector de la organización donde se liquidan los hechos vinculados con las transacciones monetarias. Incorpora; primordialmente; la realización de pagos y cobros, el administrar la caja y las diferentes transacciones bancarias. El área contable registra las operaciones que generan, cuidando que cada evento sea ejecutado a tiempo y se cuente con los recursos disponibles (p.27).

Variable 2: Liquidez

Tabla 12.
Variable 2: Liquidez

Dimensión	Indicadores	Ítems
Capital de Trabajo	Flujo del efectivo	9. ¿La liquidez y el flujo del efectivo miden la capacidad del capital de trabajo de la empresa en el corto y largo plazo?
	Riesgo de crédito	10. ¿La liquidez es un factor importante que decide la capacidad de pago de un cliente para evitar el riesgo de crédito?
Liquidez Corriente	Disponibles	11. ¿La liquidez corriente disponible se refiere a la fluidez del efectivo con que cuenta un cliente o una empresa?
	Bienes	12. ¿Los bienes son activos que la empresa posee y que fácilmente se pueden convertir en dinero?
	Derechos	13. ¿Los derechos, por ser parte de la liquidez corriente, son fáciles de convertir en disponibilidad en el corto y/o largo plazo?
Liquidez Ácida	Cheques bancarios	14. ¿Los cheques bancarios que la empresa emite al área tesorería son parte de la liquidez ácida en caja chica?
	Gastos	15. ¿La liquidez del área Tesorería cubre los gastos menores de la empresa?
	Ingresos	16. ¿El arqueo de caja sirve como un control de calidad del disponible proveniente de los ingresos en la empresa?

Fuente: Elaboración propia, a partir de la operacionalización de variables de la investigación.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

La gestión de las cuentas por cobrar comerciales (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) tienen su incidencia en la liquidez de la empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas.

Los trámites y el uso de los créditos en la gestión de cuentas por cobrar comerciales tienen su efecto en el capital de trabajo de la empresa.

Las políticas y condiciones de las cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar comerciales, influyen en la liquidez corriente de la empresa.

Las capacitaciones constantes y las buenas prácticas (controles mínimos de calidad para el buen manejo de los créditos) fomentan la pericia en la gestión de cuentas por cobrar comerciales cuya consecuencia se determina en la liquidez acida de la empresa.

3.4. Tipo de Investigación

Según el modelo de investigación, la tesis reúne todos los requisitos metodológicos de un estudio aplicado en virtud de que se benefició de los conocimientos de las Ciencias Contables y Administrativas, a fin de acondicionarlos en la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la Liquidez de la empresa.

Bunge (1971) manifiesta que la Investigación Aplicada tiene como determinación generar conocimiento nuevo sobre un hecho y/o un objeto.

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las peculiaridades de un estudio descriptivo.

Según Tamayo y Tamayo M. (2009) en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones sobresalientes o sobre grupo de personas, grupo y/o cosas, se dirige o funciona en presente” (p.35).

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo no experimental, es fundamentar reconocer que los datos utilizados ya ocurrieron y no pueden ser modificados.

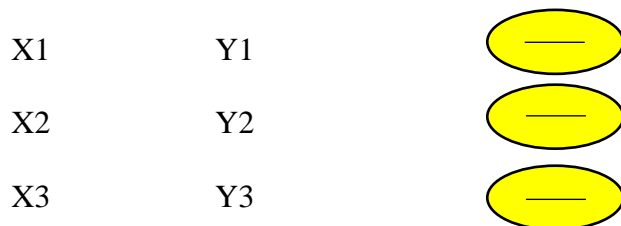
Según los autores Palella y Martins (2010), definen el diseño no experimental como el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un determinado instante o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en

este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que ya existen.

(p.87)

Tiempo único

El interés es la relación entre variables, sea correlación:



X₁ = Gestión de cuentas por cobrar comerciales

Y₁ = Liquidez.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

El universo poblacional estuvo constituido por la empresa Universal SD S.A.C. Las razones de análisis están conformadas por 47 sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad. Arias (1999) afirma. “es el conjunto de elementos con características comunes que son objetos de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”

(p.98).

Según Tamayo (2004) afirma:

La población como: “Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le

denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.” (p.176).

Tabla 12.

Cuadro de distribución de la población

Áreas	Población
Contabilidad	27
Finanzas	15
Administración	5
Total	47

Fuente: Datos obtenidos de Universal SD S.A.C. Elaboración propia.

3.5.2. Muestra.

La muestra estuvo personificada por la organización Universal SD S.A.C. Los elementos de análisis estuvieron constituidos por 40 individuos de los sectores de administración, finanzas y contabilidad, a este grupo se le aplicó un sondeo que conformará el mecanismo de reclamación de información, este mecanismo consta de 16 ítems. Balestrini (1997) Nos menciona que la muestra “es obtenida con el propósito de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (p.138). Hurtado (1998) explica que la muestra consiste: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona ninguna muestra para no afectar la validez de los resultados” (p.77).

Por ello, en la medición de la magnitud de la muestra se utilizó el modelo de variables cualitativas o muestras no paramétricas, según lo siguiente:

$$n = \frac{z^2 (p)(q)N}{\mathcal{E}^2 (N-1) + z^2 (p)(q)}$$

Donde:

z: Equivale a un valor afiliado de un grado de confiabilidad, situado en la Tabla Normal Estándar, cuyo estatus de cambio está entre $(90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%)$ Para una probabilidad del 90% de confiabilidad; el valor vinculado a esta tabla es de $z = 1.64$

- p: Muestra la proporción de profesionales hombres que laboran en los sectores de gestión, economía y contabilidad; para el actual estudio representa un alcance de ($p = 0.6$), en otras palabras, el 60% son varones
- q: Proporción de profesionales femeninas que laboran en las áreas de administración, economía y contabilidad; para el actual estudio representa un valor de ($q = 0.4$), en otras palabras, el 40% son damas.
- ε : Es el máximo error permisible que existe en todo trabajo de investigación el rango de variación del margen de errores es: ($1\% \leq \varepsilon \leq 10\%$). Para el presente trabajo se considera un error del 5% ($\varepsilon = 0.05$)
- n: Tamaño magnífico de la evidencia. Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{30.338688}{0.760504}$$

$$n = 39.892871$$

Redondeando

n = 40

3.6. Técnicas para el Instrumento de Recolección de Datos.

Las técnicas de recolección de datos, son definidas por Tamayo (1999), como la expresión operativa del diseño de investigación y que especifica concretamente como se hizo la investigación (p.126). Por otro lado, Bizquera, R. (1990), define las técnicas como “Aquellos métodos técnicos que se utilizan para registrar comentarios y proporcionar el punto de vista de las mismas” (p.28).

El método por emplear del estudio es la de la encuesta, aplicando como herramienta el interrogatorio escrito, el cual consta de dieciséis (16) interrogantes, estas son cerradas. La Entrevista, para el autor Arias (1.997), es un “Método y/o técnica que se basa en adquirir información acerca de un conjunto de los elementos. Puede ser oral (entrevista) o escrita (cuestionario)” (p.47). Una vía de adquisición de datos es, en un inicio, cualquier instancia del

que se pueda valer el científico para vincularse a los fenómenos y extraer el conocimiento. A través de dicha herramienta pueden diferenciarse dos aspectos, forma y contenido (Sabino, 1986, p.129).

El cuestionario es muy beneficioso en el estudio científico, debido a que constituye una manera precisa del método de observación, logrando que, el científico, fije su interés en ciertas apariencias y se sujete a definidas situaciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, permite separar ciertos problemas que interesan, principalmente, reduce las posibilidades a cierto número de datos esenciales y precisa la meta del estudio (Tamayo & Tamayo, 1998, p.124).

Se utilizó las técnicas e instrumentos siguientes:

Entrevista o encuesta, por medio del uso de un cuestionario conseguido de los colaboradores de la empresa UNIVERSAL SD S.A.C., para recabar información sobre la gestión de cuentas por cobrar comerciales y su incidencia de ésta en la liquidez. A través de los colaboradores de cargos administrativos de la empresa UNIVERSAL SD S.A.C.

Recolección de Información, mediante la ficha de Información, se analizó la información que ayudó a conocer la gestión de cuentas por cobrar comerciales y la liquidez de la empresa UNIVERSAL SD S.A.C. Con la información de: Cuentas por Cobrar y los índices de Liquidez de la empresa.

Técnica de lecturas, fichas de investigación bibliográfica para elaborar el Marco teórico, mediante Libros, revistas, etc.

Confiabilidad del instrumento

En el estudio para estimar la confiabilidad de la investigación se utilizó el Alfa de Cronbach, porque mide la consistencia interna entre los ítems.

Se puede conceptualizar como la continuidad o firmeza de los resultados obtenidos, en un estudio Hernández, Fernández y Baptista (2006) se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
81,1	16

Conclusión: El factor de credibilidad del método es 81.1%, es estimado ACEPTABLE.

Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Herramientas para el tratamiento de datos:

Manuales. Comprendió el relleno de las diversas fichas, cuestionarios, tabulación de algunos datos y digitación en el sistema de cómputo.

Electrónicos. Todo procesamiento se llevó a cabo a través del uso del software SPSS versión 24.

Técnicas para la presentación de datos

Cuadros estadísticos bidimensional. Con la finalidad de presentar datos ordenados y así facilitar su lectura y análisis. Cabe indicar que la presentación de datos será por separado, es decir, para cada variable.

Gráficos lineales por polígono de frecuencia. Ayudaran a conectar las calificaciones con su correspondiente periodicidad, debido a que los parámetros se definen por elegir un grado de valoración por intervalos.

Gráficos de superficie con barras rectangulares. Se elaborará cuando se utilice la frecuencia relativa, toda vez que es el más indicado y técnicamente comprensible.

Se realizaron gráficos estadísticos utilizando los programas Spss y Microsoft Excel.

Capítulo IV:

Resultados

4.1. Análisis de los Resultados

Tabla 14.

¿La ejecución adecuada de un crédito financiero es fundamental para la mejor administración de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	22	55,0%
	De acuerdo	14	35,0%
	En desacuerdo	4	10,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

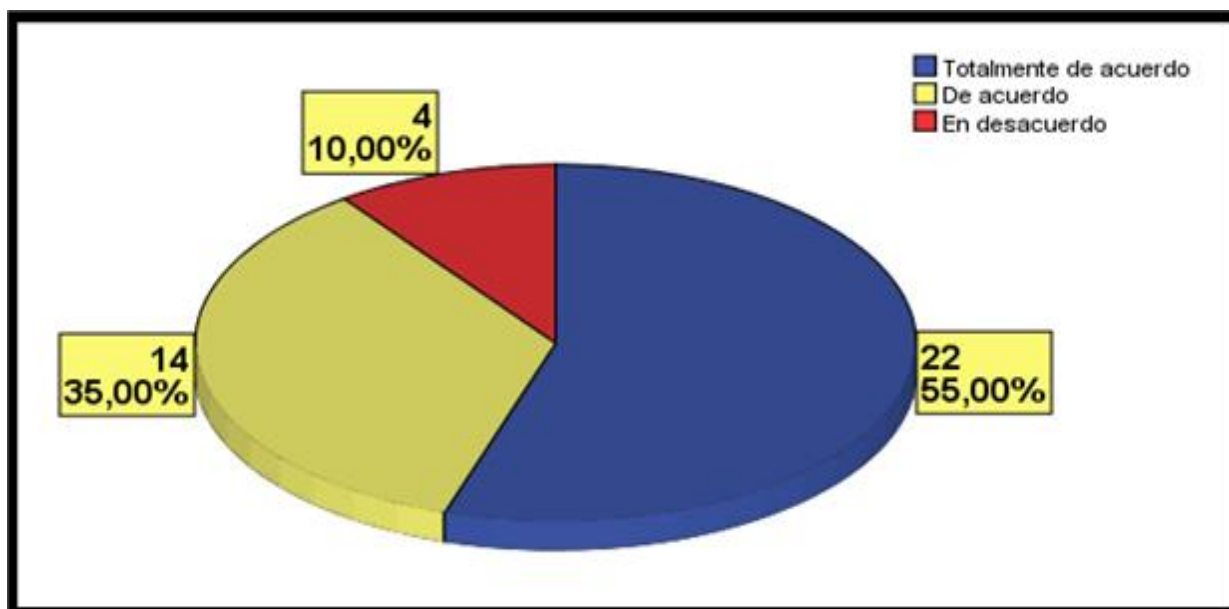


Figura 13. ¿La ejecución adecuada de un crédito financiero es fundamental para la mejor administración de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?

Elaboración propia

En la Figura 13 se puede observar que el 55% de los encuestados considera que se encuentran totalmente de acuerdo sobre la ejecución de solicitar un crédito financiero. Por otro lado, el 35% de los encuestados está de acuerdo con la referida afirmación. Finalmente, sólo un 10% de los informantes asevera no estar de acuerdo con la afirmación planteada por lo cual sugieren capitalizar la deuda.

Tabla 15.

¿La solicitud apropiada de un crédito hipotecario a largo plazo será óptimo en la gestión de cuentas por cobrar comerciales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	14	35,0%
	Totalmente de acuerdo	14	35,0%
	En desacuerdo	8	20,0%
	Indeciso	4	10,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

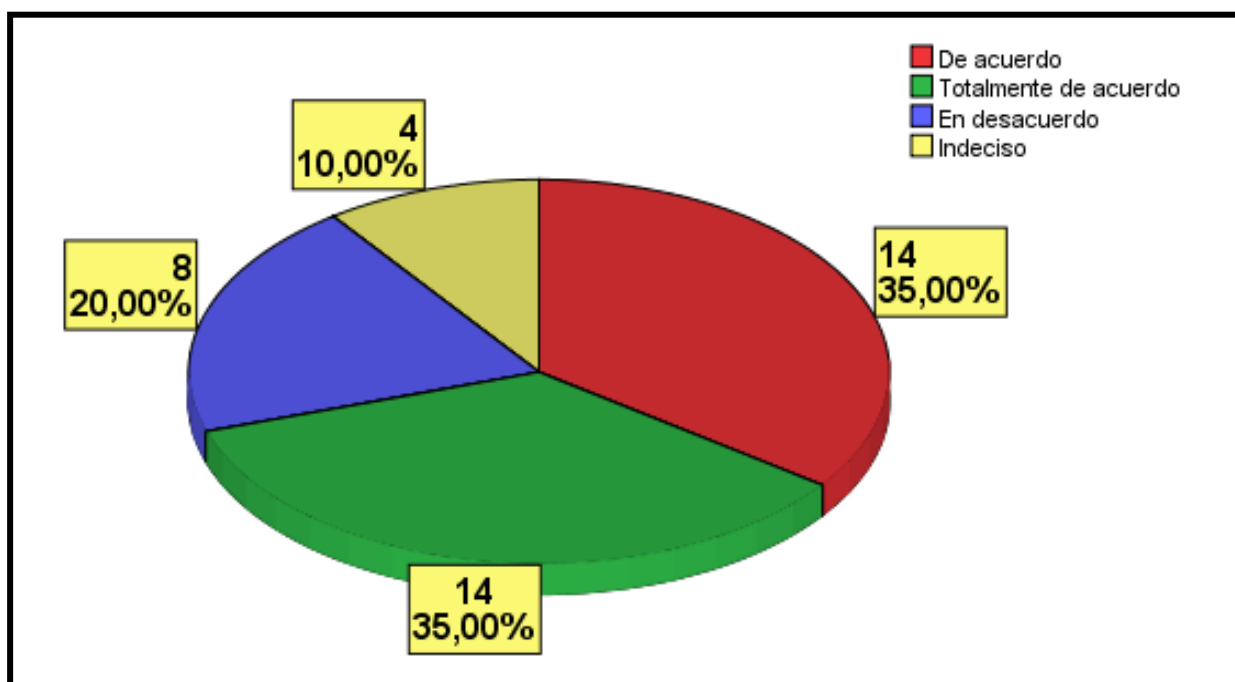


Figura 14. *¿La solicitud apropiada de un crédito hipotecario a largo plazo será óptimo en la gestión de cuentas por cobrar comerciales?*

Elaboración propia

Podemos observar en la Figura 14 que el 35% de los encuestados se encuentra de acuerdo la solicitud de un crédito hipotecario porque facilita, en un momento dado, el tener liquidez. Asimismo, el 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la referida afirmación. En tanto, un 20% de los encuestados afirma estar en desacuerdo por el riesgo de pagar cuotas del crédito hipotecario por las tasas de interés. Finalmente, sólo un 10% de los informantes se mostró indeciso ante la pregunta planteada.

Tabla 16.

¿La gestión de cuentas por cobrar comerciales otorga créditos comerciales a distintas empresas en un determinado plazo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	15	37,5
	Indeciso	13	32,5
	En desacuerdo	8	20,0
	Totalmente de acuerdo	4	10,0
	Total	40	100,0

Nota: Elaboración propia.

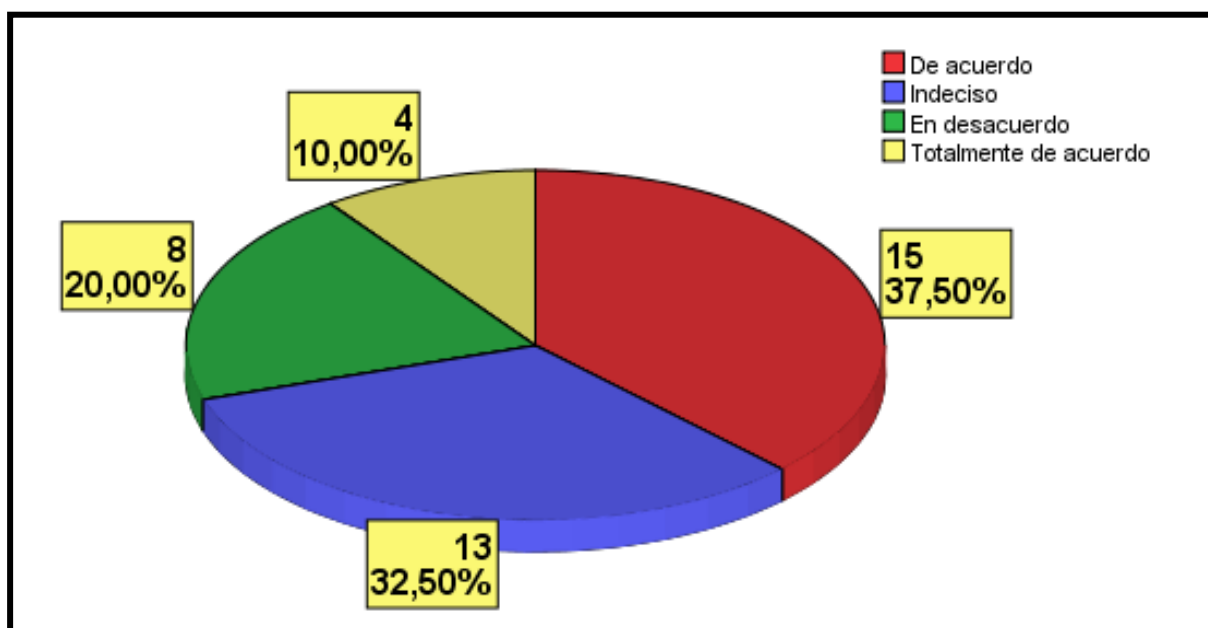


Figura 15. *¿La gestión de cuentas por cobrar comerciales otorga créditos comerciales a distintas empresas en un determinado plazo?*

Elaboración propia

La Figura 15 se puede identificar que la mayoría de las personas encuestadas indican que el 37.50% al otorgar créditos comerciales distintas empresas, pero por política de la empresa se otorgan plazos muy reducidos. Asimismo, el 32.50% de los encuestados se mostró indeciso ante la pregunta planteada. En tanto, un 20% de los encuestados afirma estar en desacuerdo por las consecuencias posibles por futuras pérdidas en cuentas pendientes de cobro. Finalmente, sólo un 10% de los informantes manifestó encontrarse totalmente de acuerdo con lo aseverado en la pregunta planteada.

Tabla 17.

¿Las políticas de crédito están determinadas, según las normas de cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar comerciales de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	21	52,5%
	Totalmente de acuerdo	10	25,0%
	Indeciso	9	22,5%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

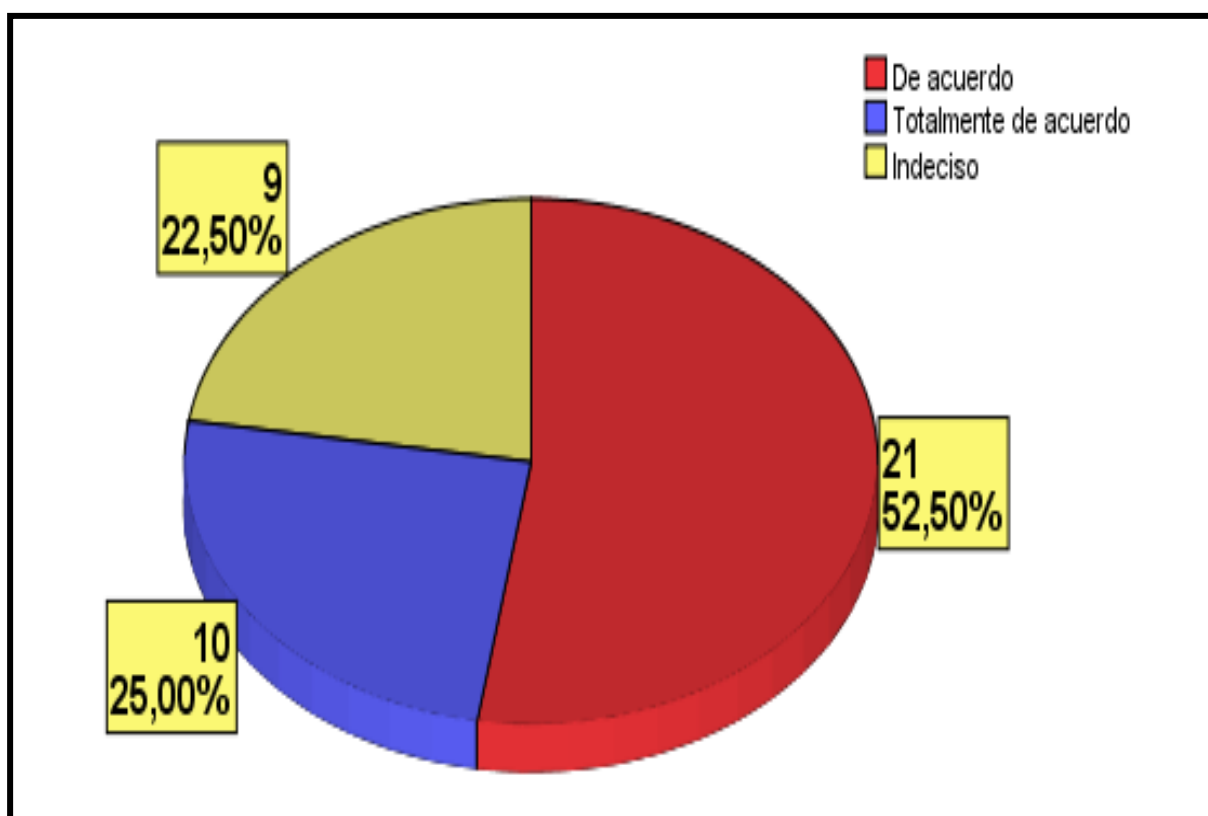


Figura 16. ¿Las políticas de crédito están determinadas, según las normas de cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar comerciales de la empresa?

Elaboración propia

Teniendo en cuenta Figura 16. Los resultados nos indican el 52.50% de las personas encuestas se encuentra de acuerdo a la política de crédito comercial tiene como misión controlar volumen total de saldos clientes. Asimismo, el 25% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. En tanto, un 22.50% de los encuestados se mostró indeciso ante la pregunta formulada por no comprender claramente la importancia a las políticas de crédito.

Tabla 18.

¿Las condiciones de crédito y sus normas están establecidas por la empresa para determinar si se otorgan créditos para no tener cobranzas dudosas según la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	26	65,0%
	Totalmente de acuerdo	10	25,0%
	Indeciso	4	10,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

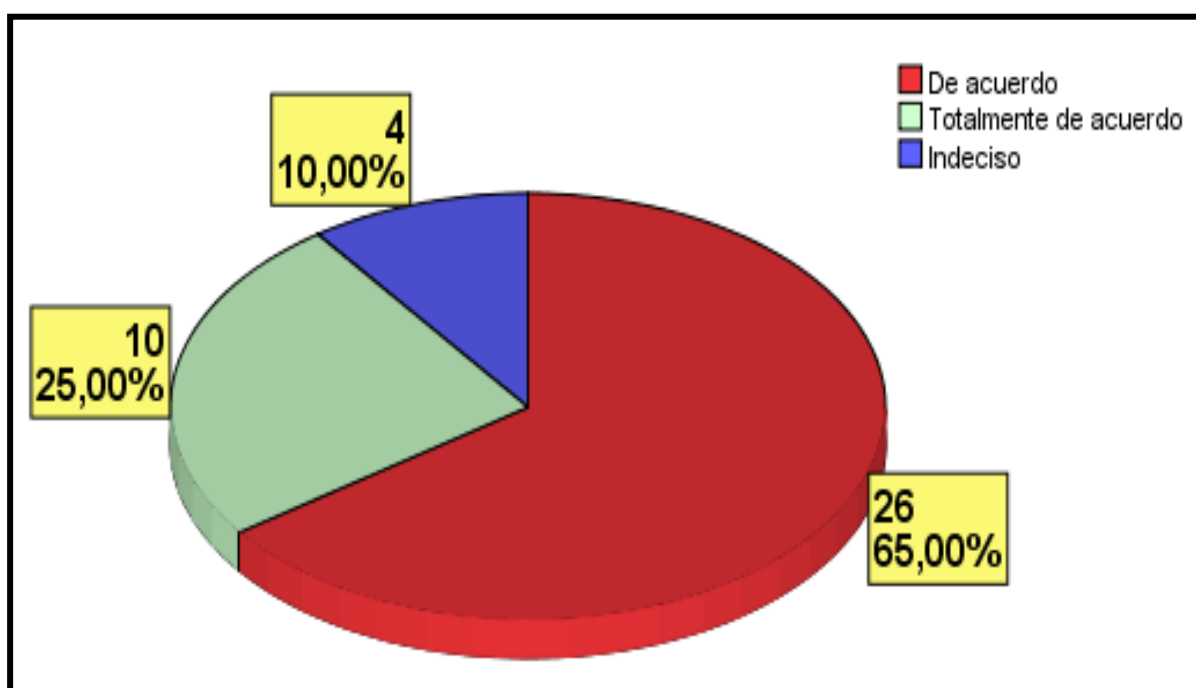


Figura 17. *¿Las condiciones de crédito y sus normas están establecidas por la empresa para determinar si se otorgan créditos para no tener cobranzas dudosas según la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales?*

Elaboración propia

En relación a la pregunta formulada, Figura 18. Que el 65% de las personas encuestas se encuentra de acuerdo con las condiciones de crédito según evaluación de la gestión cuentas por cobrar. Asimismo, el 25% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. En tanto, un 10% de los encuestados se mostró indeciso ante la pregunta formulada, definen que no es importe una evaluación si se otorgan créditos. Se sugieren un diseño de gestión de cobranzas en la cual se propuso tener condiciones de crédito más agresivas y evitar un problema de liquidez.

Tabla 19.

¿Las estrategias utilizadas en la gestión de cuentas por cobrar comerciales tienen por finalidad obtener información fáctica para ser utilizados en la capacitación de la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	36	90,0%
	Totalmente de acuerdo	4	10,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

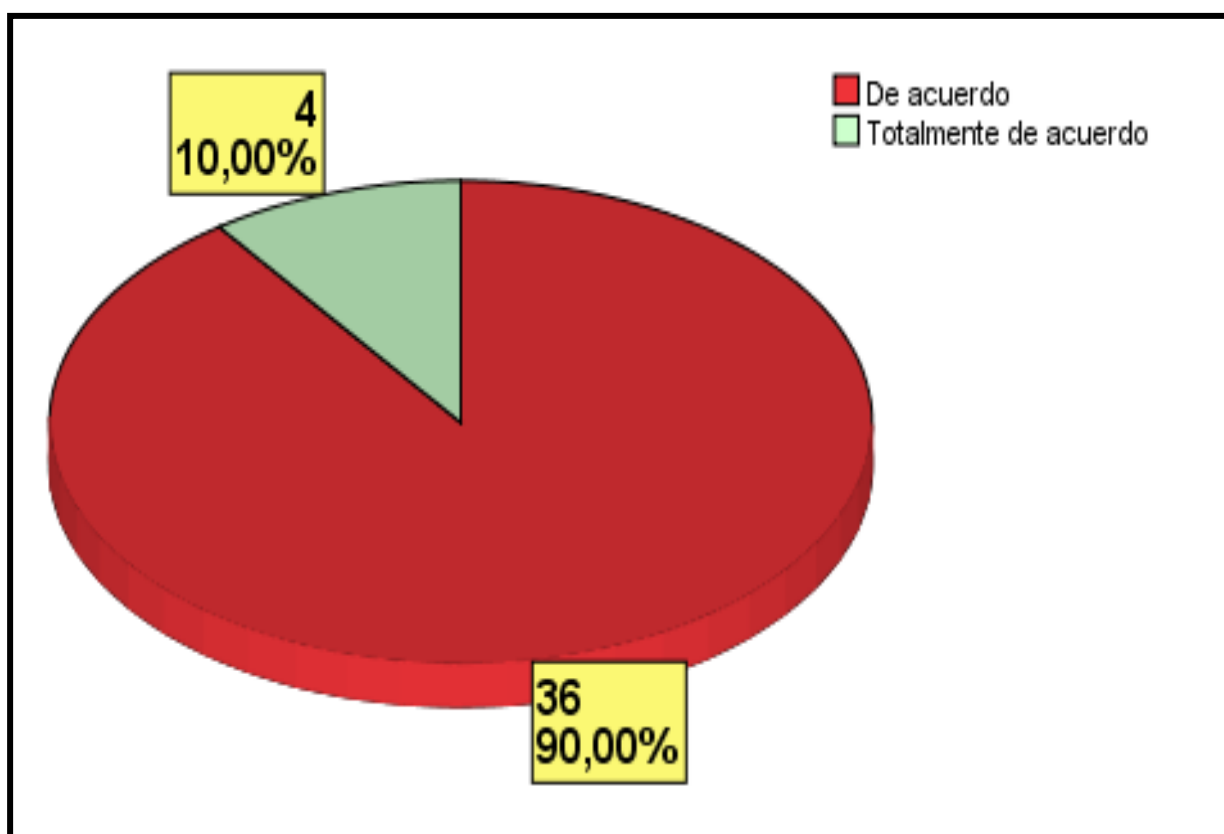


Figura 18. ¿Las estrategias utilizadas en la gestión de cuentas por cobrar comerciales tienen por finalidad obtener información fáctica para ser utilizados en la capacitación de la toma de decisiones?

Elaboración propia

En la Figura 18 podemos observar que el 90% del potencial humano encuestado manifestó estar de acuerdo con las estrategias utilizadas para la información fáctica para la toma de decisiones y no sufrir riesgos posteriores con la empresa al sufrir un déficit de liquidez. Mientras un 10% de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo con las estrategias en la gestión cuentas por cobrar.

Tabla 20.

¿La capacitación se soporta en los procedimientos tácticos y/o técnicos que permiten una conveniente gestión de cuentas por cobrar comerciales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	22	55,0%
	Totalmente de acuerdo	18	45,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

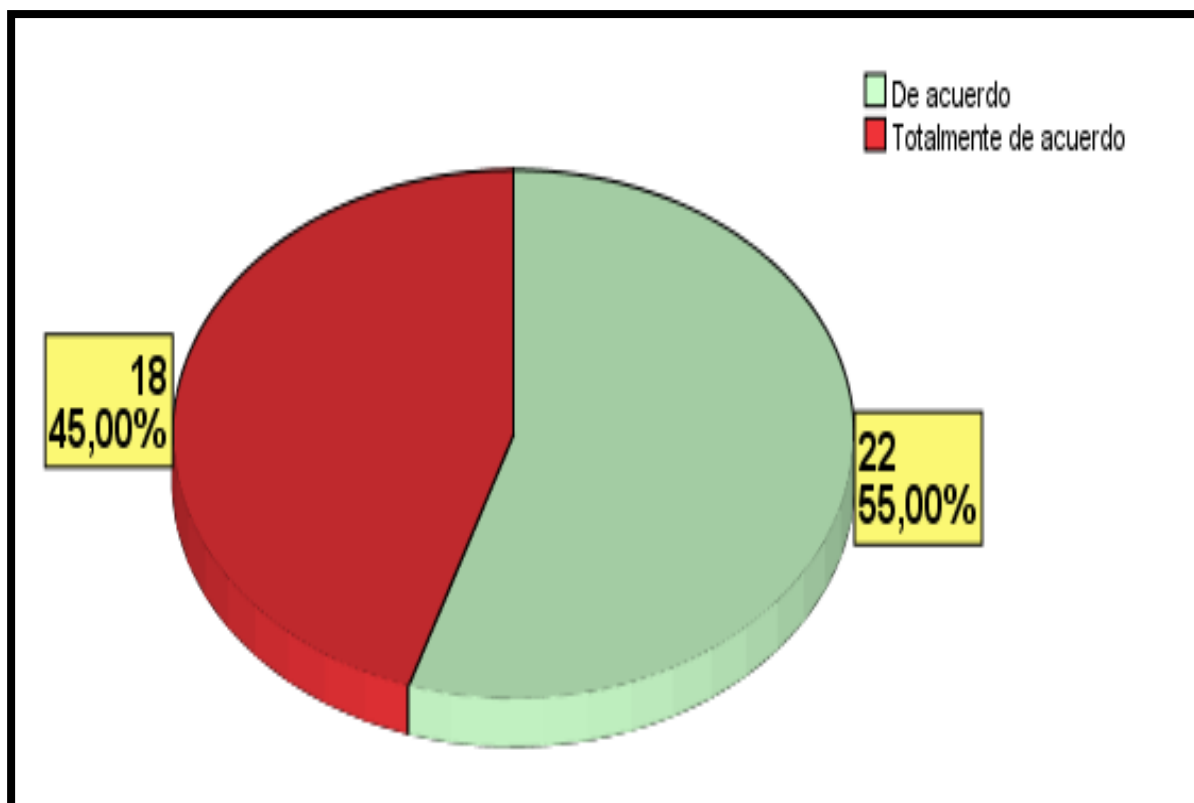


Figura 19. ¿La capacitación se soporta en los procedimientos tácticos y/o técnicos que permiten una conveniente gestión de cuentas por cobrar comerciales?

Elaboración propia

En la Figura 19 los resultados nos indican el 55% los encuestados se encuentra de acuerdo la toma decisiones para los procedimientos tácticos y técnicos para una oportuna gestión cuentas por cobrar. Se observa el 45% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. Tomaremos como base de la información obtenida en la investigación del solicitante de crédito, se debe estimar la probabilidad de que este pague sus cuentas, así como determinar si está o no dentro de los límites de aceptación.

Tabla 21.

¿En la capacitación operativa se permite la evaluación de la capacidad y su voluntad de pago mediante visitas de campo con la finalidad de minimizar el riesgo para la gestión de cuentas por cobrar comerciales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	30	75,0%
	Totalmente de acuerdo	10	25,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

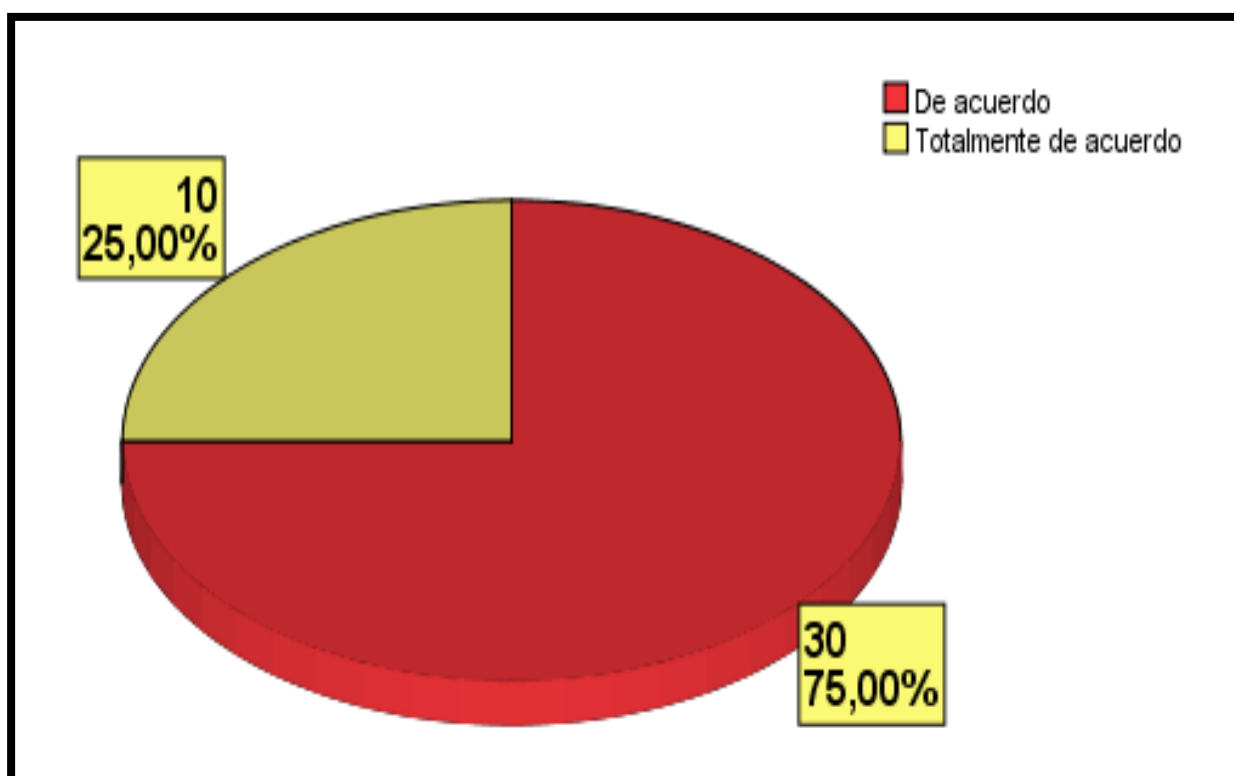


Figura 20. *¿En la capacitación operativa se permite la evaluación de la capacidad y su voluntad de pago mediante visitas de campo con la finalidad de minimizar el riesgo para la gestión de cuentas por cobrar comerciales?*

Elaboración propia

La Figura 20. Los resultados nos indican que el 75% de los encuestados del potencial humano se encuentra de acuerdo en la toma decisiones operativas, permite la evaluación a su capacidad y voluntad de pago. En tanto, el 25% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con lo planteado en la pregunta formulada. Se hará visitas a los clientes para hacer una evaluación crediticia y cruzar información con SBS para minimizar el riesgo que pueda sufrir la empresa.

Tabla 22.

¿La liquidez y el flujo del efectivo miden la capacidad del capital de trabajo de la empresa en el corto y largo plazo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	18	45,0%
	Totalmente de acuerdo	10	25,0%
	No respondió	8	20,0%
	Indeciso	4	10,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

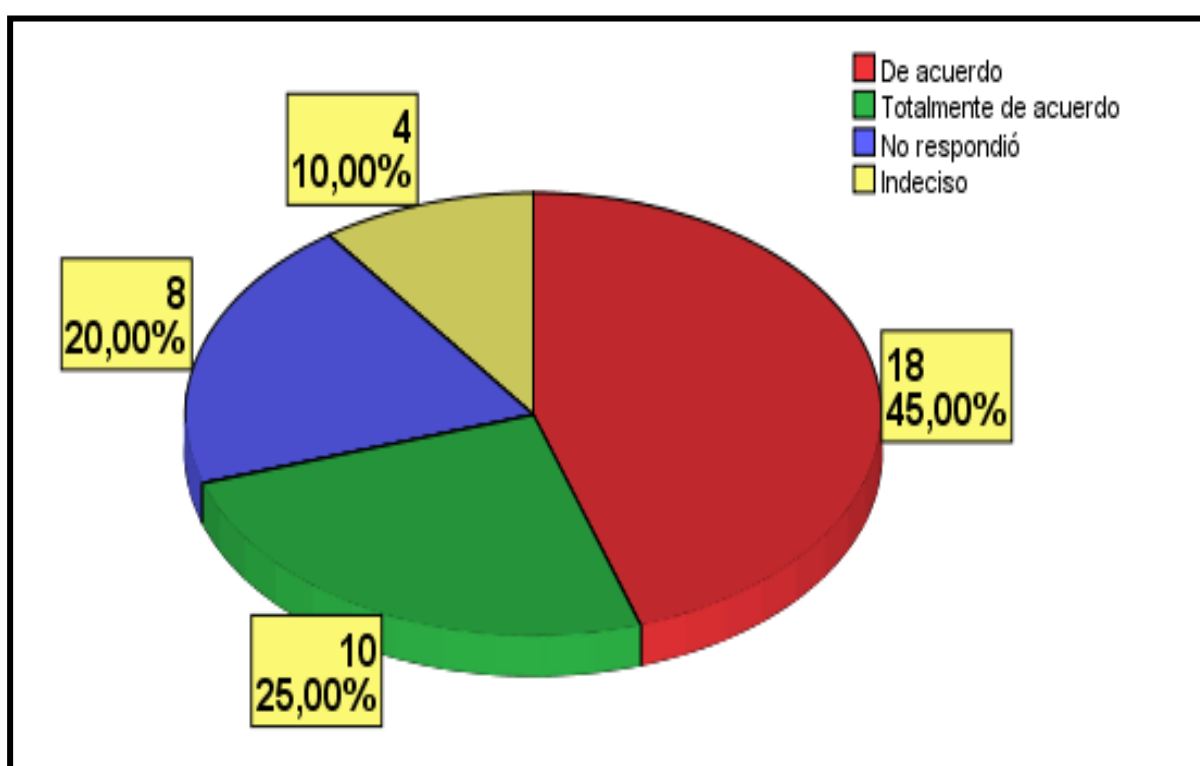


Figura 21. ¿La liquidez y el flujo del efectivo miden la capacidad del capital de trabajo de la empresa en el corto y largo plazo?

Elaboración propia

La Figura 21 Los resultados nos indica que el 45% de los encuestados se encuentra de acuerdo con liquidez y el flujo efectivo para medir capacidad de pago. Por lo tanto, el 25% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. En tanto, un 20% de los encuestados no respondió la interrogante. Por último, el 10% de los informantes se mostró indeciso ante la pregunta formulada.

Tabla 23.

¿La liquidez es un factor importante que decide la capacidad de pago de un cliente para evitar el riesgo de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	21	52,5%
	Totalmente de acuerdo	10	25,0%
	No respondió	8	20,0%
	Indeciso	1	2,5%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

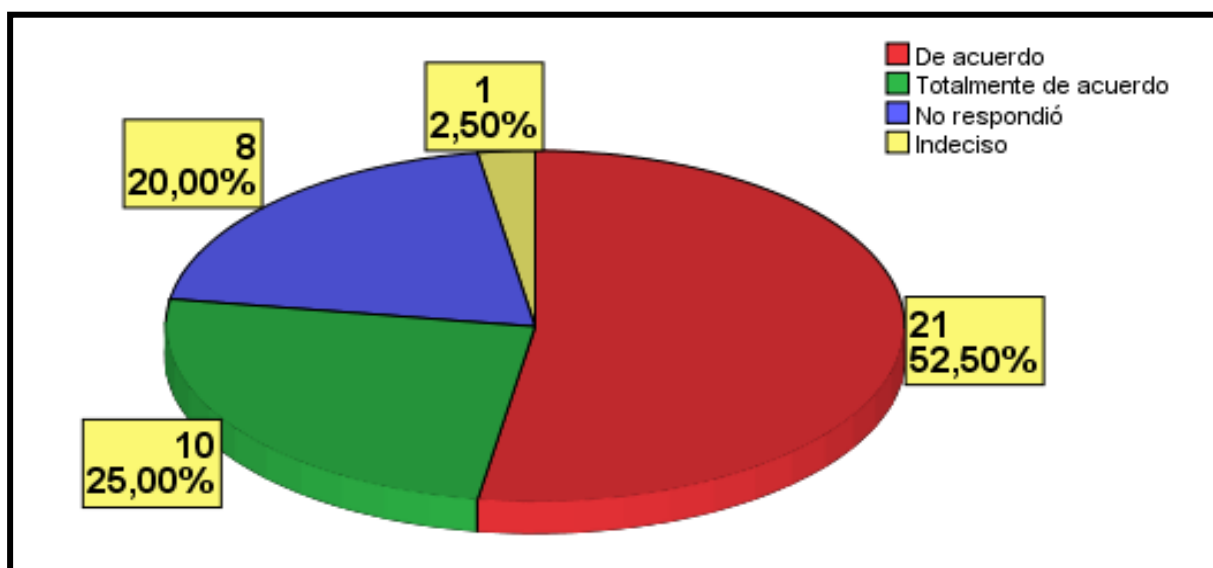


Figura 22. ¿La liquidez es un factor importante que decide la capacidad de pago de un cliente para evitar el riesgo de crédito?

Elaboración propia

La Figura 22. Los resultados nos indican que el 52.50% del potencial humano encuestado se encuentra de acuerdo que la liquidez es un factor importante que decide la capacidad de pago. Asimismo, el 25% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. En tanto, un 20% de los encuestados no respondió la interrogante. Por último, sólo un 2.50% de los informantes se mostró indeciso ante la pregunta formulada.

Un control adecuado de los aspectos en la empresa para gestionar el riesgo de liquidez, mediante reportes diarios y mensuales para verificar si en la empresa hay un incremento de ventas, y que porcentaje de ese monto es el que está pendiente por recuperar.

Tabla 24.

¿La liquidez corriente disponible se refiere a la fluidez del efectivo con que cuenta un cliente o una empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	18	45,0%
	Totalmente de acuerdo	10	25,0%
	No respondió	8	20,0%
	Indeciso	4	10,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

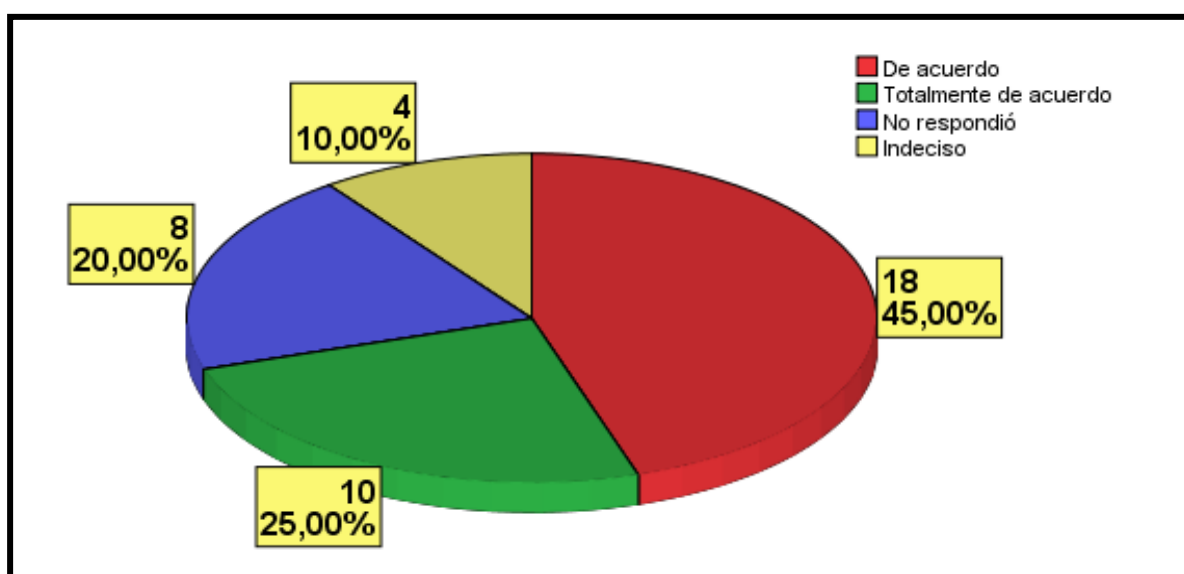


Figura 23. ¿La liquidez corriente disponible se refiere a la fluidez del efectivo con que cuenta un cliente o una empresa?

Elaboración propia

La Figura 23. Los resultados nos indican que el 45% de los encuestado se encuentra de acuerdo referente al activo disponible es la liquidez con la cuenta cliente o empresa. Asimismo, el 25% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. En tanto, un 20% de los encuestados no respondió la interrogante. Por último, sólo un 10% de los informantes se mostró indeciso ante la pregunta formulada.

La liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. Por lo cual cuanto más fácil es convertir un activo en dinero es más líquido.

Tabla 25.

¿Los bienes son activos que la empresa posee y que fácilmente se pueden convertir en dinero?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	29	72,5%
	Totalmente de acuerdo	11	27,5%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

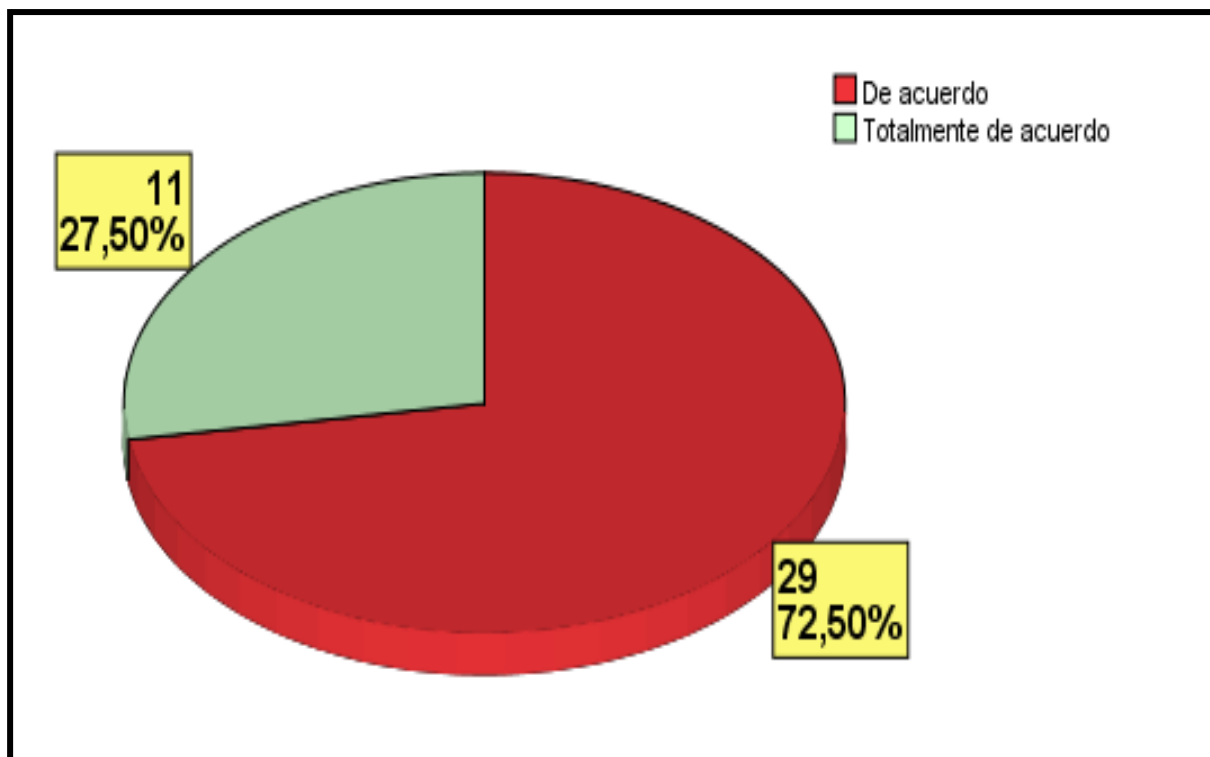


Figura 24. ¿Los bienes son activos que la empresa posee y que fácilmente se pueden convertir en dinero?

Elaboración propia

La Figura 24. Los resultados nos indican que el 72.50% del potencial humano encuestado manifestó de manera categórica que se encuentra de acuerdo que los activos son bienes que la empresa posee y se puede convertir en dinero a corto plazo. De tal manera, el 27.50% de los informantes manifestó estar totalmente de acuerdo con lo planteado en la pregunta formulada. Los activos son los bienes, derechos económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados que se espera obtener beneficios económicos en el futuro.

Tabla 26.

¿Los derechos, por ser parte de la liquidez corriente, son fáciles de convertir en disponibilidad en el corto y/o largo plazo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	25	62,5%
	Totalmente de acuerdo	11	27,5%
	Indeciso	4	10,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

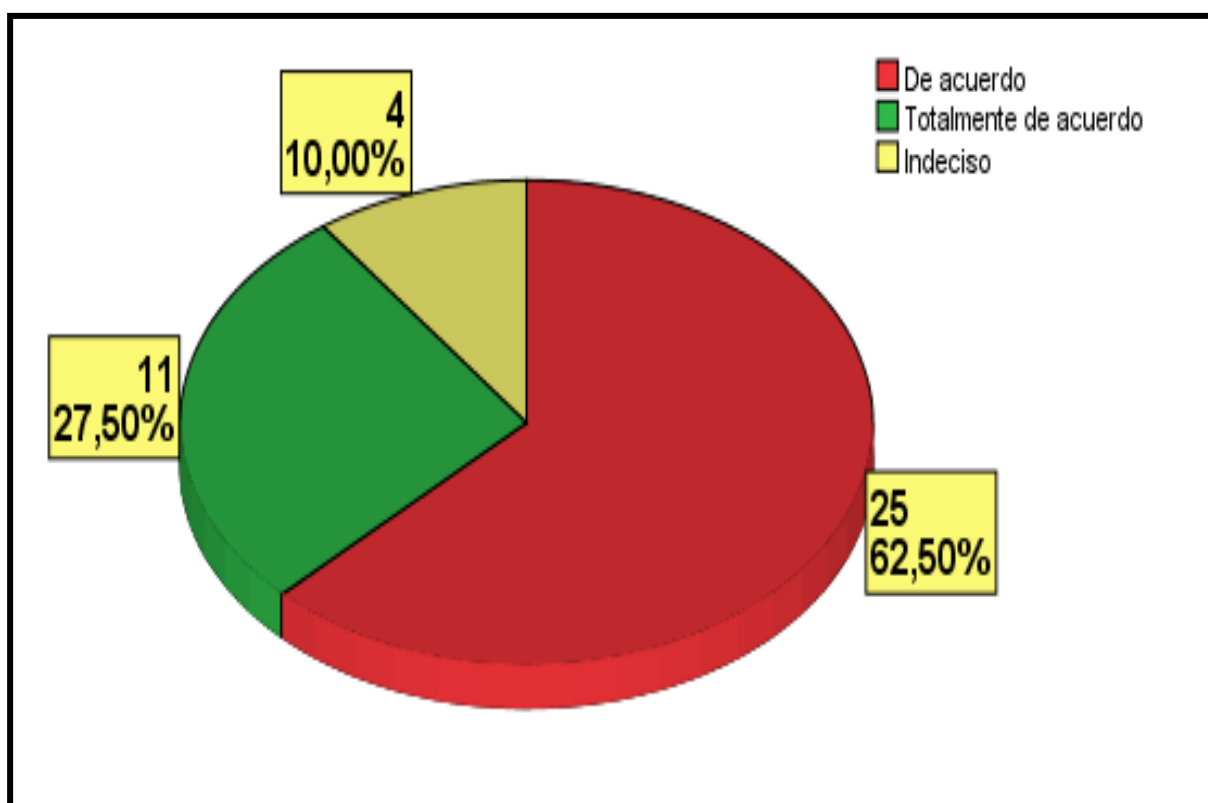


Figura 25. ¿Los derechos, por ser parte de la liquidez corriente, son fáciles de convertir en disponibilidad en el corto y/o largo plazo?

Elaboración propia

La Figura 25. Los resultados nos indican que, el 62.50% de los encuestado están de acuerdo con lo planteado que los derechos porque son parte de las cuentas por cobrar del activo son crediticios. De tal manera el 27.50% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. Por último, un 10% de los informantes se mostró indeciso ante la pregunta formulada.

Tener en cuenta la calidad crediticia de los clientes para obtener un riesgo menor.

Tabla 27.

¿Los cheques bancarios que la empresa emite al área tesorería son parte de la liquidez ácida en caja chica?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Indeciso	18	45,0%
	De acuerdo	10	25,0%
	Totalmente de acuerdo	8	20,0%
	En desacuerdo	4	10,0%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

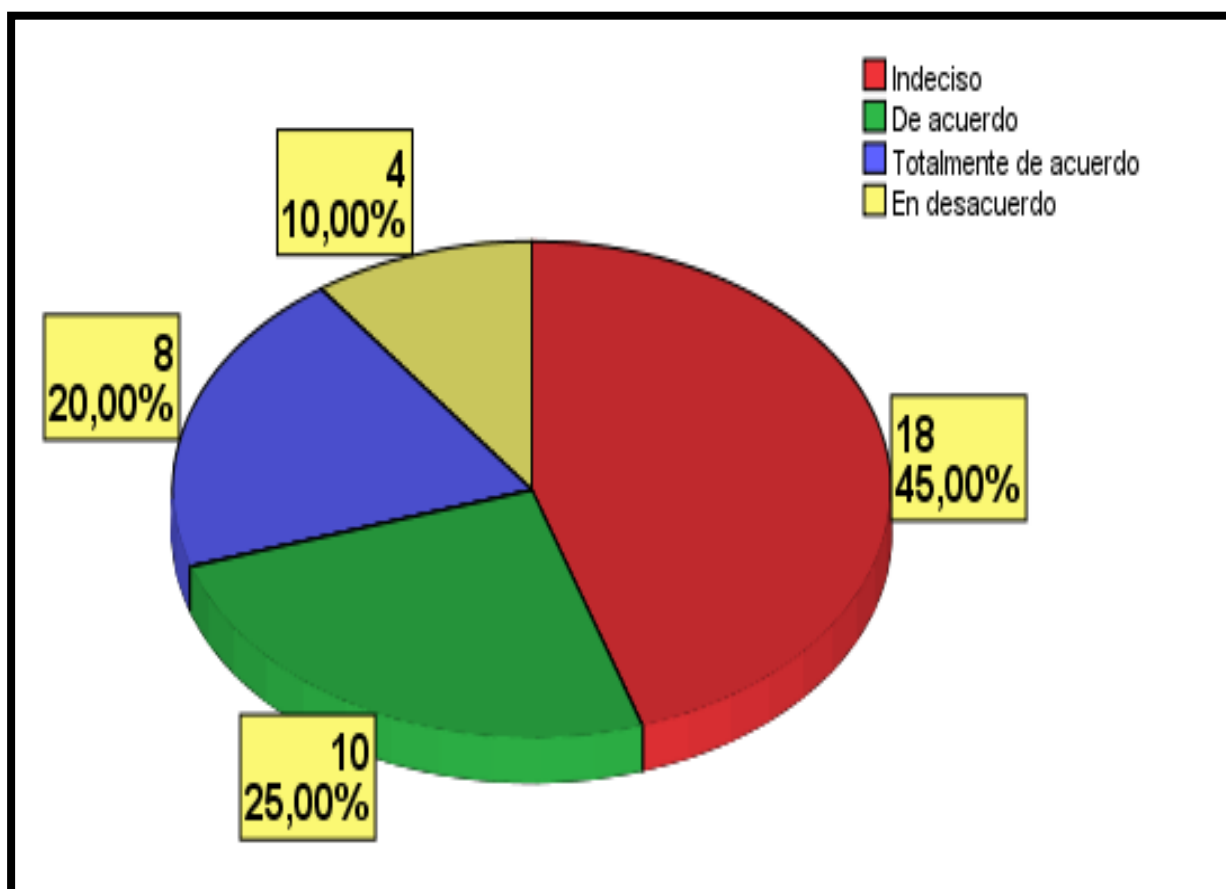


Figura 26. ¿Los cheques bancarios que la empresa emite al área tesorería son parte de la liquidez ácida en caja chica?

Elaboración propia

La Figura 26. Se puede observar en los resultados que el 45% del potencial humano encuestado se mostró indeciso ante la pregunta formulada. El 25% de los informantes señala estar de acuerdo que los cheques bancarios sirven para cubrir los gastos a corto plazo. El 20%

de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo. Por último, sólo un 10% de los informantes se mostró en desacuerdo ante lo propuesto en la pregunta formulada.

Tabla 28.

¿La liquidez del área Tesorería cubre los gastos menores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Indeciso	27	67,5%
	De acuerdo	12	30,0%
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

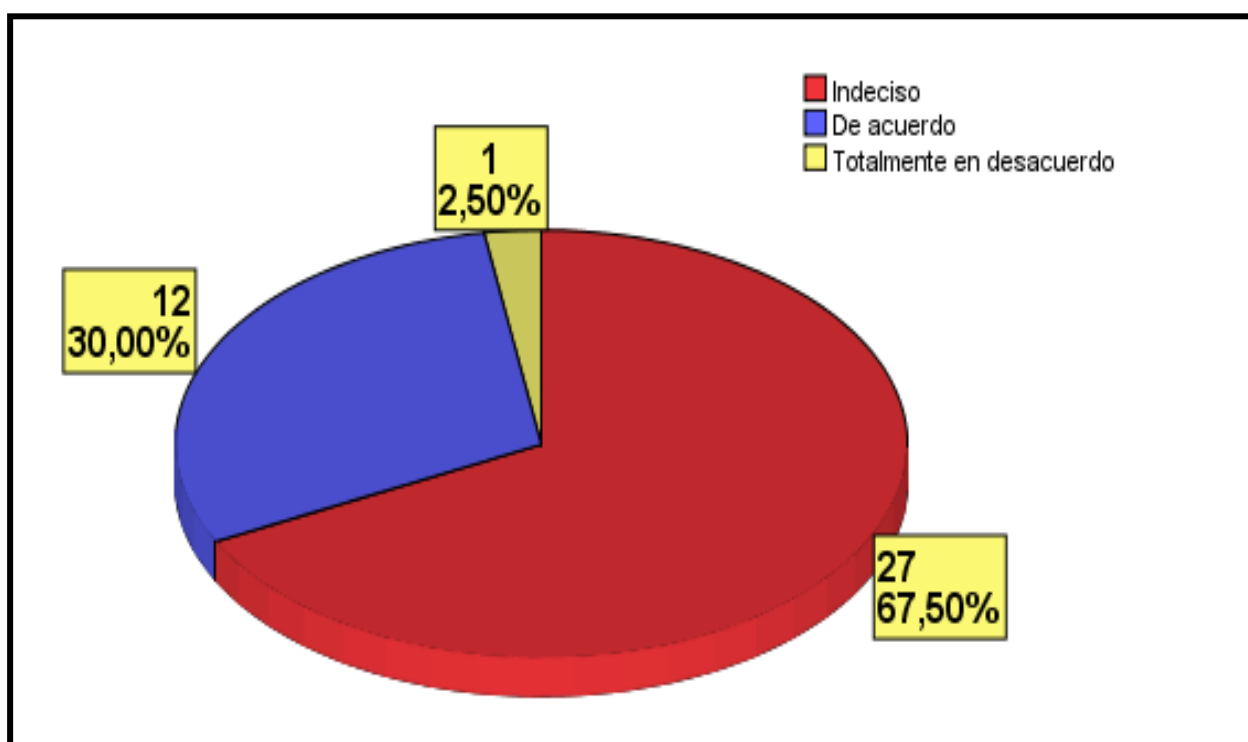


Figura 27. *¿La liquidez del área Tesorería cubre los gastos menores de la empresa?*

Elaboración propia

La Figura 27. El resultado nos indica que el 67.50% de los encuestados se mostró indeciso ante la pregunta formulada. Mientras que, un 30% de los informantes señala estar de acuerdo que los gastos menores de la empresa lo cubren el área de tesorería. En tanto, sólo un 20% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con lo propuesto en la pregunta formulada.

Por lo tanto, los gastos menores de la oficina cubrirán con el dinero que le entregan al área teoría por lo cual se sustentara cada salida de dinero con un comprobante de pago.

Tabla 29.

¿El arqueo de caja sirve como un control de calidad del disponible proveniente de los ingresos en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Indeciso	17	42,5%
	De acuerdo	12	30,0%
	En desacuerdo	10	25,0%
	Totalmente en desacuerdo	1	2,5%
	Total	40	100,0%

Nota: Elaboración propia.

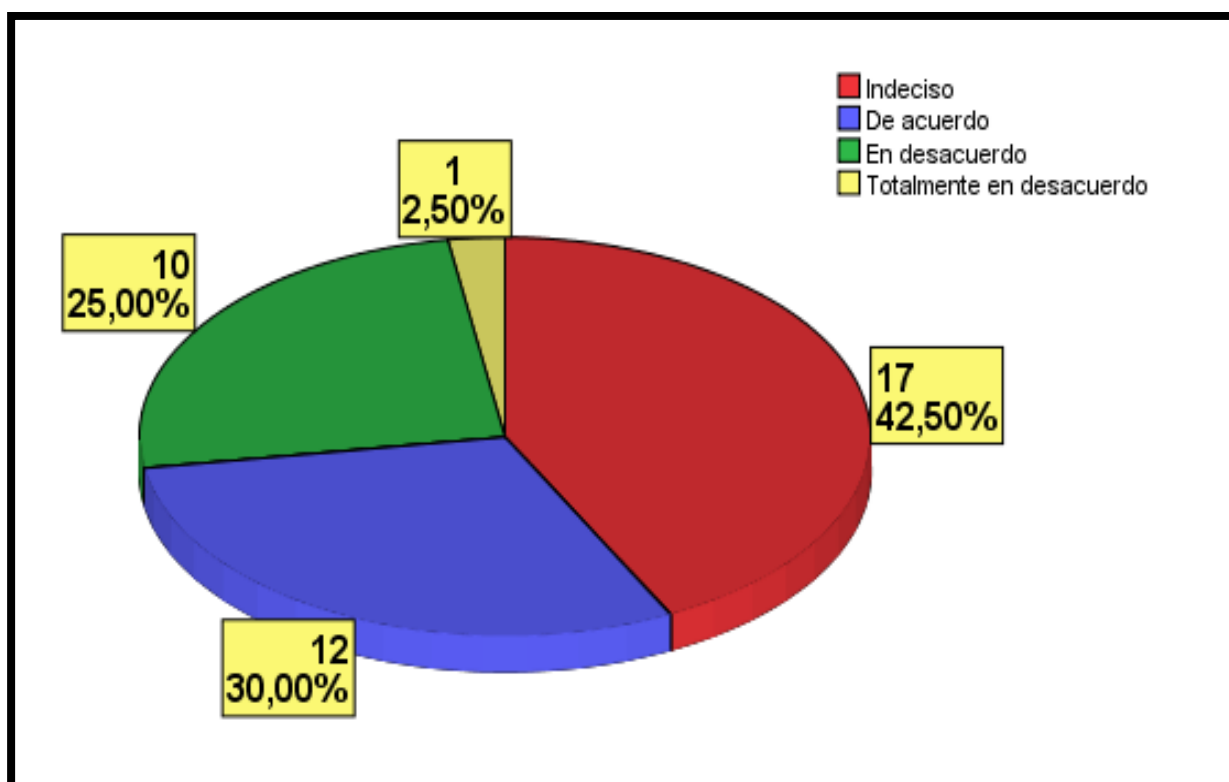


Figura 28. ¿El arqueo de caja sirve como un control de calidad del disponible proveniente de los ingresos en la empresa?

Elaboración propia

La Figura 28. Se puede observar que el 42.50% del potencial humano encuestado se mostró indeciso ante la pregunta formulada. Mientras que, un 30% de los informantes señala estar de acuerdo que el arqueo de caja sirve como control de calidad disponible. En tanto, un

25% de los informantes manifestó estar en desacuerdo con lo propuesto en la pregunta formulada. Por último, sólo un 2.50% de la población informante se muestra totalmente en desacuerdo con la premisa planteada.

Tabla 30.

Distribución de Gestión de las cuentas por cobrar, Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

Gestión de cuentas por cobrar comerciales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	17,5	17,5
	Medio	15	37,5	55,0
	Alto	18	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

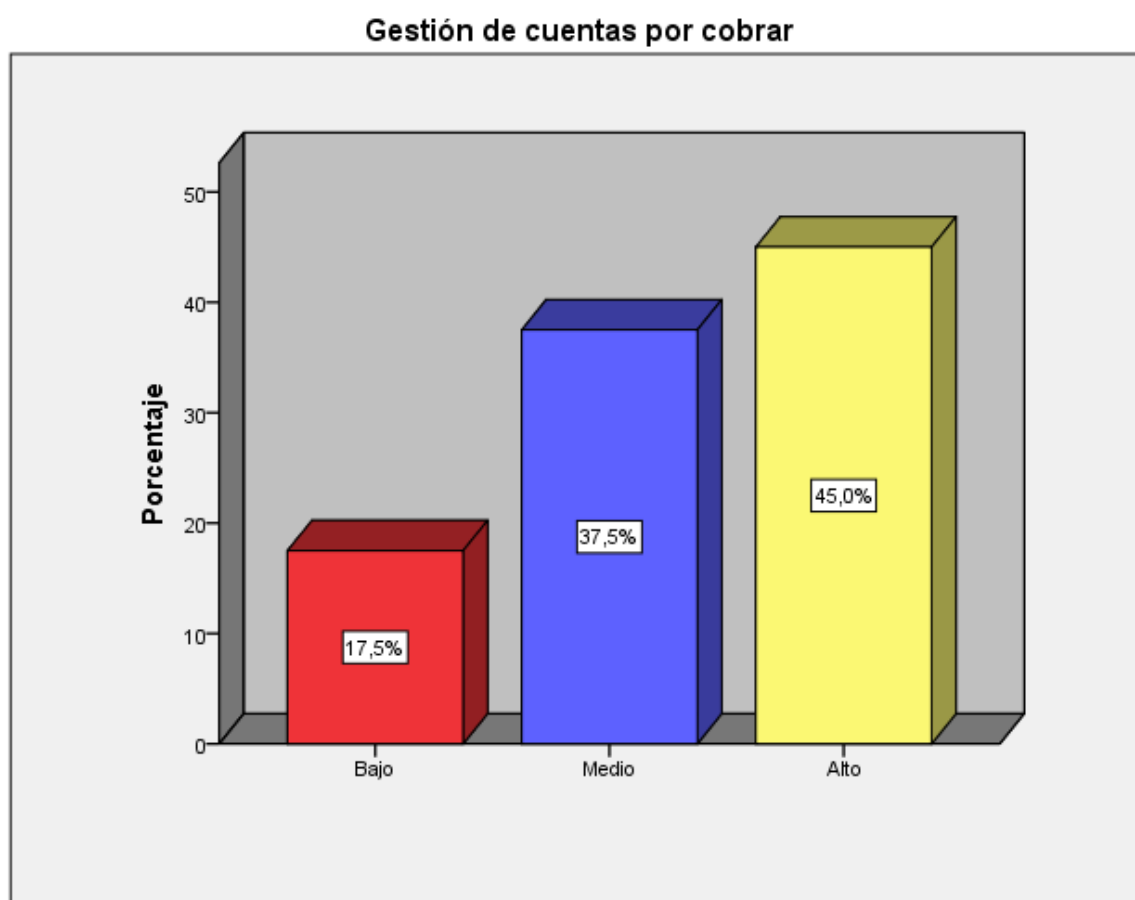


Figura 29. Frecuencia Gestión de las cuentas por cobrar, Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

En la tabla 30 y figura 29 se observa que, respecto a Gestión de las cuentas por cobrar, el 17,5% presenta un nivel Bajo, el 37,5% presenta un nivel Medio, y el 45,0% presenta un nivel Alto en Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

Tabla 31.

Distribución de Liquidez, Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

		Liquidez			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	17,5	17,5	17,5
	Medio	14	35,0	35,0	52,5
	Alto	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

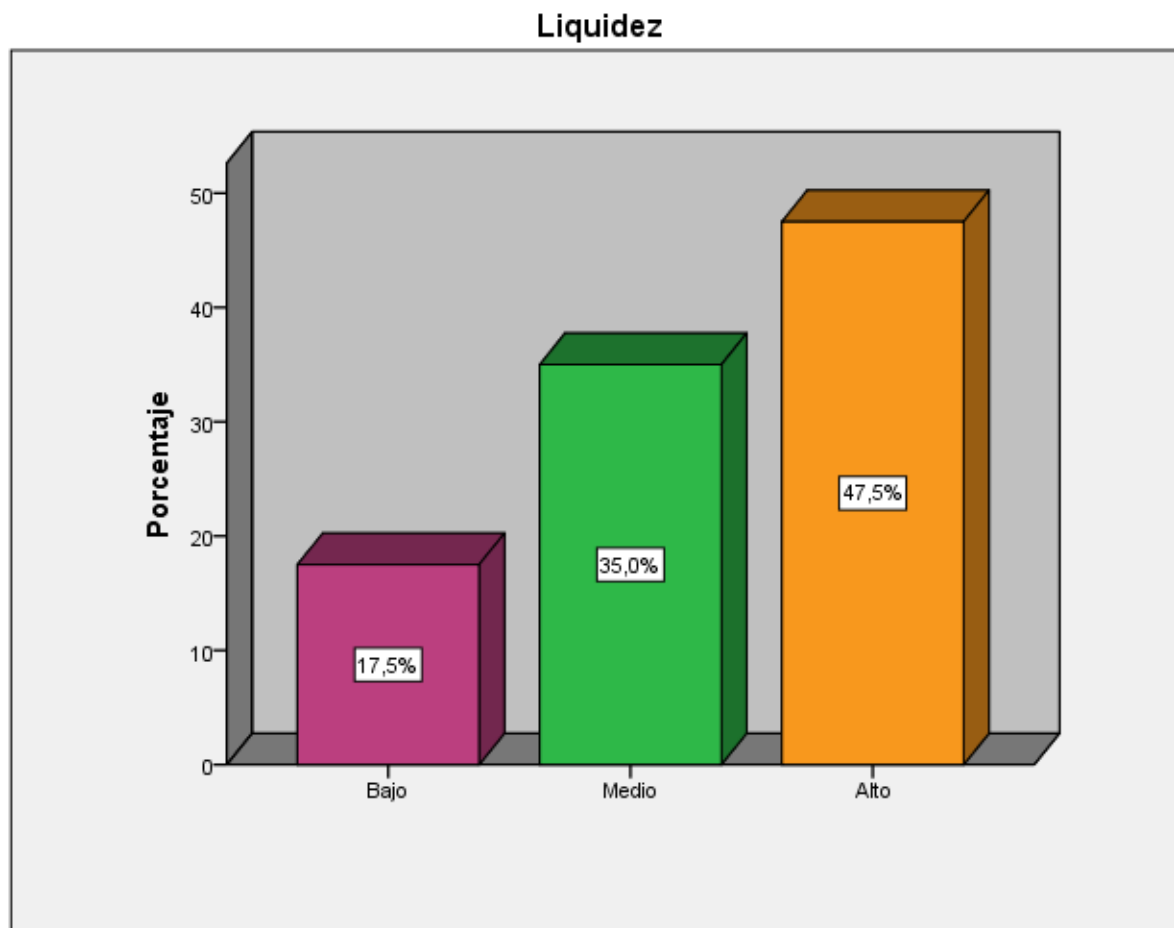


Figura 30. Frecuencia Liquidez, Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

En la tabla 31 y figura 30 se observa que, respecto a Liquidez, el 17,5% presenta un nivel Bajo, el 35,0% presenta un nivel Medio, y el 47,5% presenta un nivel Alto en Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

Tabla 32. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Gestión de cuentas por cobrar comerciales

	Crédito		Cobranzas		Capacitación	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	12,5%	3	7,5%	5	12,5%
Medio	12	30,0%	27	67,5%	12	30,0%
Alto	23	57,5%	10	25,0%	23	57,5%

Se presentaron los niveles de la dimensión 1 Crédito de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018 y se obtuvo que el 12,5% consideró con nivel Bajo, el 30,0% con un nivel Medio y 57,5% con un nivel Alto.

En cuanto a la dimensión 2 Cobranzas de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018 y se obtuvo que el 7,5% consideró con nivel Bajo, el 67,5% con un nivel Medio y 25,0% con un nivel Alto.

Así mismo a la dimensión 3 Capacitación de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018 y se obtuvo que el 12,5% consideró con nivel Bajo, el 30,0% con un nivel Medio y 57,5% con un nivel Alto.

Tabla 33.

Distribución de niveles de las dimensiones de la variable Liquidez

	Capital de trabajo		Liquidez corriente		Liquidez acida	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	15,0%	8	20,0%	6	15,0%
Medio	16	40,0%	14	35,0%	16	40,0%
Alto	18	45,0%	18	45,0%	18	45,0%

Se presentaron los niveles de la dimensión 1 Capital de trabajo de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018 y se obtuvo que el 15,0% consideró con nivel Bajo, el 40,0% con un nivel Medio y 45,0% con un nivel Alto.

En cuanto a la dimensión 2 Liquidez corriente de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018 y se obtuvo que el 20,0% consideró con nivel Bajo, el 35,0% con un nivel Medio y 45,0% con un nivel Alto.

Así mismo a la dimensión 3 Liquidez acida de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018 y

se obtuvo que el 15,0% consideró con nivel Bajo, el 40,0% con un nivel Medio y 45,0% con un nivel Alto.

3.3. Relación entre las variables

Tabla 34.

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

Pruebas de normalidad (Muestras menores a 50)			
		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Crédito	,720	40	,000
Cobranzas	,720	40	,000
Capacitación	,720	40	,000
Gestión de cuentas por cobrar comerciales	,779	40	,000
Capital de trabajo	,777	40	,000
Liquidez corriente	,778	40	,000
Liquidez acida	,777	40	,000
Liquidez	,770	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder seleccionar el tipo de la prueba estadística para el análisis de la hipótesis de la investigación, procedemos a determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales; al respecto la muestra asumida presenta un total de 40 individuos es por ello con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente:

Ho: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

H1: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza la Ho.

$p > 0.05$, no se rechaza la Ho.

De acuerdo a la tabla 39 el p _valor de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la Ho y se acepta la Ha lo cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal y por lo tanto no corresponden los estadísticos paramétricos, es decir en este caso se empleó Chi Cuadrado de Pearson.

4.2. Validación de hipótesis

Hipótesis general

H₀ La gestión de las cuentas por cobrar comerciales (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) no tienen su incidencia en la liquidez de la empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

H₁ La gestión de las cuentas por cobrar comerciales (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) tienen su incidencia en la liquidez de la empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativo de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrado se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuestas obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c (chi cuadrado calculado) es mayor que el X^2_t (chi cuadrado teórico) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla cruzada Gestión de cuentas por cobrar*Liquidez
Recuento

		Liquidez			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión de cuentas por cobrar	Bajo	0	7	0	7
	Medio	7	3	5	15
	Alto	0	4	14	18
Total		7	14	19	40

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,353 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	31,703	4	,000
Asociación lineal por lineal	9,071	1	,003
N de casos válidos	40		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.23.

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo:

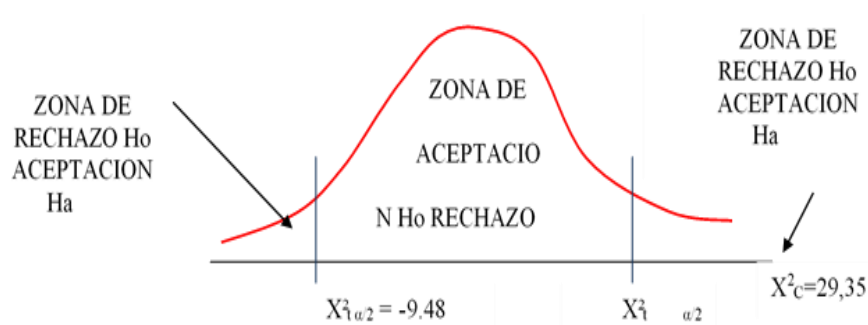
Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de significancia 5% es de 9,48.

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($29,353 > 9,48$), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe incidencia entre Control de las cuentas por cobrar y Liquidez de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

Grafica de chi cuadrado



Hipótesis específica 1

H₀ Los trámites y el uso de los créditos en la gestión de cuentas por cobrar comerciales no tienen su efecto en el capital de trabajo de la empresa.

H₁ Los trámites y el uso de los créditos en la gestión de cuentas por cobrar comerciales tienen su efecto en el capital de trabajo de la empresa.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (x²) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativo de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrado se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X² = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuestas obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X²c (chi cuadrado calculado) es mayor que el X²t (chi cuadrado teórico) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X²t fuese mayor que X²c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla cruzada Crédito*Liquidez					
		Recuento			
		Liquidez			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Crédito	Bajo	0	5	0	5
	Medio	5	5	2	12
	Alto	2	4	17	23
Total		7	14	19	40

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,279 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,368	4	,000
Asociación lineal por lineal	8,063	1	,005
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .88.

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo:

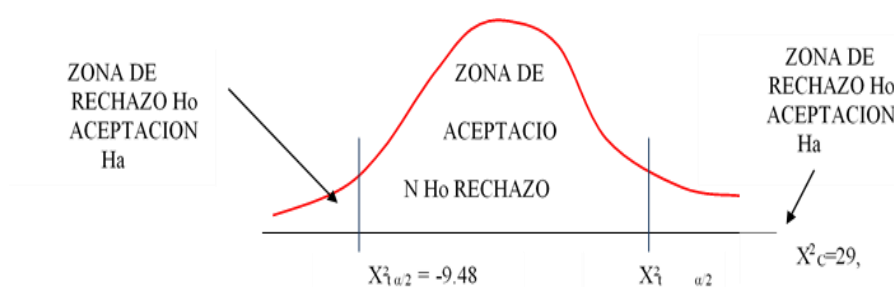
Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de significancia 5% es de 9,48.

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($22,279 > 9,48$), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe incidencia entre Crédito y Liquidez de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

Grafica de chi cuadrado



Hipótesis específica 2

H₀ Las políticas y condiciones de las cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar comerciales, no influyen en la liquidez corriente de la empresa.

H₁ Las políticas y condiciones de las cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar comerciales, influyen en la liquidez corriente de la empresa.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (x²) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativo de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrado se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X² = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuestas obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X²c (chi cuadrado calculado) es mayor que el X²t (chi cuadrado teórico) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X²t fuese mayor que X²c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Tabla cruzada Cobranzas*Liquidez					
		Recuento			
		Liquidez			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Cobranzas	Bajo	0	3	0	3
	Medio	4	7	16	27
	Alto	3	4	3	10
Total		7	14	19	40

Pruebas de chi-cuadrado			Significación asintótica (bilateral)
	Valor	df	
Chi-cuadrado de Pearson	28,713 ^a	4	,009
Razón de verosimilitud	26,388	4	,002
Asociación lineal por lineal	,652	1	,006
N de casos válidos	40		

a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .53.

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo:

Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de significancia 5% es de 9,48.

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($28,713 > 9,48$), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe incidencia entre Cobranzas y Liquidez de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

Grafica de chi cuadrado



Hipótesis específica 3

H₀ Las capacitaciones constantes y las buenas prácticas (controles mínimos de calidad para el buen manejo de los créditos) fomentan la pericia en la gestión de cuentas por cobrar comerciales cuya consecuencia no se determina en la liquidez acida de la empresa.

H₁ Las capacitaciones constantes y las buenas prácticas (controles mínimos de calidad para el buen manejo de los créditos) fomentan la pericia en la gestión de cuentas por cobrar comerciales cuya consecuencia se determina en la liquidez acida de la empresa.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativo de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrado se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuestas obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c (chi cuadrado calculado) es mayor que el X^2_t (chi cuadrado teórico) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

		Liquidez			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Capacitación	Bajo	0	5	0	5
	Medio	5	5	2	12
	Alto	2	4	17	23
Total		7	14	19	40

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,279 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,368	4	,000
Asociación lineal por lineal	8,063	1	,005
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .88.

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo:

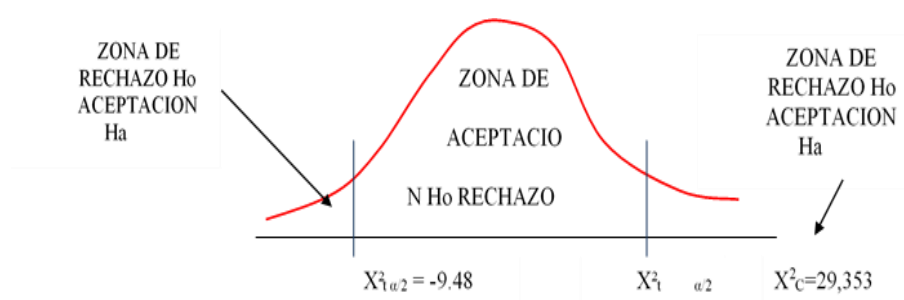
Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de significancia 5% es de 9,48.

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($22,279 > 9,48$), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe incidencia entre Capacitación y Liquidez de la Empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.

Grafica de chi cuadrado



4.3. Discusión

El análisis de las cuentas por cobrar comercial puede ser un factor determinante al momento de tomar una decisión relacionada con la aplicación de políticas de crédito y cobranza. El presente trabajo estuvo enfocado en realizar un análisis técnico de las cuentas por cobrar de la empresa UNIVERSAL SD S.A.C., utilizando metodologías estadísticas y métodos de análisis empleados en una auditoría financiera.

En la actualidad existen normativas de auditoría vinculadas con el uso de métodos de análisis mediante mecanismos informáticos, lo cual puede ser empleado por las empresas medianas del sector comercial para identificar oportunidades de avance en la recuperación de las cuentas por cobrar, y poder generar mayor rentabilidad en sus operaciones.

Con respecto a la liquidez se resume diciendo que sin manejo de solvencia no hay empresa, porque si no hay efectivo o clientes que deban, cómo se podrá cumplir con las obligaciones o deudas.

El manejo de la liquidez se refiere a cómo la empresa afronta sus pagos; es decir, en cuánto tiempo la empresa pudo liquidar sus deudas, solo hablando del corto plazo que por lo regular es de un año.

Sin el empleo de una liquidez adecuada, la empresa se vio en la necesidad de inyectar capital y contraer deudas para realizar pagos atrasados etc. Es por ello que, en ocasiones llega el momento en que los proveedores dejan de surtir por el problema de los pagos atrasados, los bancos no atenderán las necesidades financieras, los inversionistas dejarán de introducir patrimonio porque por el solo hecho de que no haber una reducción adecuada de sus finanzas, la empresa no estará generando activo circulante para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Conclusiones

1. Se ha determinado que la empresa carece de una política de créditos debidamente estructurada con sus respectivos procedimientos que incorporen controles de calidad, lo cual debe incluir como mínimo la evaluación de la capacidad y voluntad de pago de los clientes que minimice el riesgo de crédito y liquidez.
2. Se ha determinado que no se cuenta con una política y procedimientos de cobranzas alineadas a los contratos en la cual menciona que se realizará 15 días calendarios después de la conformidad de los bienes, agregando además que en la práctica la cobranza real se realiza en promedio de 105 días aspectos, en conjunto tiene incidencia en el capital de trabajo de la empresa.
3. Considerando que los procesos burocráticos utilizados por el estado relacionados con la aprobación de las facturas tienen una demora significativa lo cual conlleva que la empresa para solucionar problemas de liquidez se recurre con financiamientos principalmente externos, cuyos costos tienen impacto en la rentabilidad de la empresa, así como también tiene riesgo de tipo de cambio tomando en cuenta que los préstamos son soles para pagar deudas en dólares asociadas a las importaciones.
4. Se concluye que no se cuentan con políticas y uso del crédito para otorgar facilidades de pago y establecer un buen manejo de las cuentas por cobrar comerciales lo que perjudica el capital de trabajo de la empresa.

Recomendaciones

1. Se recomienda que, la gestión de las cuentas por cobrar comerciales sea más efectiva (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) implementando gestiones, políticas, normas, procedimientos, pautas y condiciones para otorgar facilidades de pago, un buen manejo y asegurar la cobranza para mejorar los resultados en la liquidez de la empresa.
2. Se sugiere la implementación de trámites (solicitud, otorgamiento, ejecución) y uso del crédito para otorgar facilidades de pago y establecer un buen manejo de las cuentas por cobrar comerciales evitando el riesgo de crédito y obtener resultados positivos en el capital de trabajo de la empresa.
3. Corregir las deficiencias en la normatividad (políticas y condiciones) o modelo que debe seguirse para que se asegure la cobranza de las partidas vencidas cuyo efecto deberá ser eficaz en la liquidez corriente de la empresa.
4. Implementar capacitaciones (estrategias: información fáctica, tácticas: procedimientos técnicos, operativos: capacidad y voluntad de pago) para el personal involucrado procurando fomentar la pericia (debidamente estructurada y con sus respectivas pautas) en el buen manejo de créditos donde se incorporen los atributos básicos de los controles mínimos de calidad para con los clientes con la finalidad de minimizar el riesgo de liquidez acida de la empresa.

Referencias

- Acosta, J. (2013). *Elementos de administración financiera*. México: Trillas.
- Anderson, C. W. (2013). *La cola larga: por qué el futuro de las empresas vende menos o más*. Basilea.
- Anderson, E. (2013). *Business Risk Management: Models and Analysis*. West sussex, UK: Wiley John y Sons Ltd.
- Aranda, V. (2010). *La Administración de las cuentas por cobrar en la empresa Vivar*. Cuenca.
- Arias (1999). *El Proyecto de Investigación*. Guía para su elaboración (3ª Edic.)
- Arias F. (1.997). *El proyecto de investigación*. (6ª Edic.).
- Arostegui, A. (2013). *Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas*. Universidad Nacional de La Plata. Argentina.
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* (Trabajo de titulación). Guayaquil, Ecuador.
- Ayala, P. (2013). *Nuevo Plan Contable General Empresarial*. Instituto Pacífico. Perú.
- Báez, J. (2017). *Administración de riesgos*. <http://bestpractices.com.py/wp-content/uploads/2012/03/ebook-riesgo-de-liquidez.pdf>
- Bernal, D. y Amat, O. (2012). *Anuario de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial*. Revistas Unam.
- Bizquera, R. (1990). *Métodos de Investigación Educativa*. Editorial CEAC. España.
- Brachfield, M. (2006). *La lucha contra la morosidad*. (Ed. Rev.). España, España: Gestión 2000.
- Bunge, M. (1971). *Teoría y Realidad*. Ariel, Barcelona.

- Capacidad de Pago y Voluntad de Pago - Microfinanzas. (2017). Gestión empresarial. <http://degestionempresarial.blogspot.com/2017/11/capacidad-de-pago-y-voluntad-de-pago.htm>
- Carlos, V. (2014). ¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?. <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- Carrillo, L. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.
- Coello, A. (2015). *Ratios financieras*. Actualidad Empresarial. Recuperado 9 octubre, 2019, de http://aempresarial.com/servicios/revista/336_9_ecqeiwhcpbrbkxjftcqdfrqgyny+cdjhgaloxsrmujoehxkaaa.pdf
- Colín, M. (2011). *Cuentas por cobrar*. Recuperado 9 octubre, 2019, de https://www.academia.edu/17284400/Cuentas_por_cobrar
- Contexto Económico (2017). Memoria. BCRP. Perú.
- Coursen, D. (2019, 31 enero). *El crédito comercial en el nuevo escenario de la financiación*. Recuperado 26 de marzo de 2021, de <https://www.ie.edu/insights/es/articulos/credito-comercial-nuevo-escenario-la-financiacion/>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión Del Talento Humano* (3.^a ed.). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Craggs, S. y Safron, B. (2014). *Gestión de decisiones operacionales para Dummies*. (IBM Limited Edition ed.) (1) [Libro electrónico]. John Wiley y Sons, Inc. http://public.dhe.ibm.com/la/documents/imc/la/mx/common/ODM_para_Dummies.pdf.

Craggs, S. y Safron, B. (2014). *Gestión de decisiones operacionales*. Estados Unidos: IBM Limited.

Créditos Hipotecarios - Portal del Usuario (s.f.). Productos financieros. <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/creditos-hipotecarios>.

Cruz, L. (2016). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro restaurant en el distrito de Juanjuí Provincia de Mariscal Cáceres, periodo 2015 2016*. juanjuí, Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1008/financiamiento_rentabilidad_mypes_cruz_pinedo_liz_angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De Oca, J. (2020). Crédito. <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>

Duran, J. (2015). *Cuentas por Cobrar y el Capital de Trabajo en la empresa Masiljo Perú S.A.C.* San Juan de Lurigancho, 2016.

Esan (2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?*. Esan Graduate School of Business. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

Galán, J. (2020). Bien. <https://economipedia.com/definiciones/bien.html>

Gambetta, M. (2015). Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. Cuadernos De Investigación Educativa, 6(2), 71 - 88. <https://doi.org/10.18861/cied.2015.6.2.37>

Gitman, L. y Zutter, C. (2013). *Principios de administración financiera*. (Ed. Rev.) México: Pearson Education.

Gómez, A. (2015). *Latinoamérica y las obras del estado*. Colombia.

Gómez, G. y Lamus, D. (2011). Universidad Icesi: Identificador inválido. Recuperado 9 octubre, 2019, de

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67485/1/analisis_gestion_credito.pdf

Gonzales, M. y Sanabria, F. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015.*

Grinnell, R. (1997). *Investigación y evaluación del trabajo social: enfoques cuantitativos y cualitativos.* E.E. Peacock Publishers, (5ª Ed. Illinois).

Gutiérrez, M. (2015). *Gestión de cobranza y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito unión popular Ltda.* (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17796/1/T3099i.pdf>.

Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación.* (3ª Edic.) Colombia: Editorial McGraw Hill.

Impulsa Popular (2014). *Diferencias entre el crédito financiero y el crédito comercial.* Banco Popular Dominicano. <https://www.impulsapopular.com/finanzas/diferencias-entre-el-credito-financiero-y-el-credito-comercial>.

Iribarren, A. (2016). *Administrador profesional de contratos.* Revista Técnicos Mineros. <https://www.revistatecnicosmineros.com/2016/06/administrador-profesional-de-contratos/>

Jimenez, J. (2011). *La importancia del ciclo de caja y cálculo del capital de trabajo.* Clío América,

Johnson, G. (2009). *Dirección Estratégica de bienes e inmuebles del estado.* España: Pretince MayInternacional Ltd.Pássim.

Krugman, P. (2012). *Easy Useless Economics.* The New York Times. <http://www.debtdeflation.com/blogs/2012/05/15/paul-krugmans-economic-blinders-by-michael-hudson-2/>

- Longenecker, J., William, J., Palich, L. y Hoy F. (2012). *Administración de pequeñas empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento*. (16ª. Ed.). México: Cengage Learning.
- López, F. y Nuria, S. (2012). *Gestión de Tesorería*. Madrid: Editorial Libros de Cabecera S.L.
- Loyola, R. (2016). *Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo*.
- Macias, L. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A.*
- Martín, L. (2017). ¿Qué es el factoring y por qué elegirlo para financiar tu empresa? <https://www.bbva.com/es/factoring-elegirlo-financiar-empresa/>.
- Mendoza, F. (2021). Planeación Táctica y Operativa. Retrieved 22 March 2021, from http://132.248.48.64/repositorio/moodle/pluginfile.php/1297/mod_resource/content/1/contenido/index.html
- Mc Leay, M. (2015). *El dinero en la economía moderna: una introducción*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962015000200015.
- Moles, P. (2016). *Financial Risk Management Sources of Financial Risk and Risk Assessment*. (5ª Ed.). Edinburgh, United Kingdom: Edinburgh Business School.
- Moncayo, C. (2017). *Políticas Contables*. <https://www.incp.org.co/politicas-contables-2/>
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. (Ed. Rev.). D. F., México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, F. (2020). *Capacidad de pago*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- Moreno, J. (2014). *Los Ciclos Financieros a corto y largo plazos de la empresa*. (1ª Ed.) Grupo Editorial Patria.

- Mur, F. (2018). *Qué es el patrimonio*.
https://www.gabilos.com/cursos/curso_de_contabilidad/1_que_es_el_patrimonio.html
- NIC/NIIF (2017). Resoluciones del Consejo Normativo de Contabilidad.
- Núñez, L. (2016). *Finanzas I*. Contabilidad. Planeación y Administración Financiera. (1ª. ed.). México: Instituto mexicano de Contadores Públicos.
- Padilla, M. (2012). *Gestión financiera* (Ed. Rev.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Palella, L. y Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa*. (3ª. Ed.)
Recuperado 13 de agosto de 2020, de
<https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-y-feliberto-martins-pestana-2/>
- Palella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. (2ª Edic.). ISBN 980-273-445-4.
- Palomino, C. (2014). *Análisis a los Estados Financieros* (Ed. Rev.). Lima, Perú: Editorial Calpa SAC.
- Partal, A. y Gómez, P. (2015). *Gestión de riesgos financieros en la banca internacional*. España: Editorial Pirámide.
- Partal, A. y Gómez, P. (2015). *Gestión de riesgos financieros en la banca internacional*. (Ed. Rev.). España, España: Ediciones Pirámide.
- Pedrosa, S. (2020). *Tesorería*. <https://economipedia.com/definiciones/tesoreria.html>
- Pérez, L. (2015). *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa "Juan Pablo Mori e.i.r.l."; durante el año 2013 Tarapoto*. (Tesis pregrado) Universidad Nacional San Martín Tarapoto.
- Proceso de planificación de visitas de ventas y presentación de la venta (2018). La administración de ventas. Conceptos Clave en el Siglo XXI. ISBN: 978-84-948257-2-9. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

- Puppio, V. (2016). Significado de Finanzas. Diccionario Social. Enciclopedia Jurídica Online.
<https://diccionario.leyderecho.org/category/significado-de-finanzas/>
- Reyes, A. (2007). Administración de empresas/ Business Administration (Ed. Rev.). Noriega: Editorial Limusa S.A. De C.V.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración (8ª. ed.). México: Pearson Education.
- Robles, C. (2012). Cultura tributaria libro de consulta. (2ª ed.). Callao, Perú: Editorial del Iata Sunat.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. (1ª Ed.). México: Red Tercer Milenio S.C.
- Robles, R. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. (Ed. Rev.). D. F., México: Red Tercer Milenio.
- Rodríguez, F. y Ortiz, W. (2010). Riesgo Operativo.
https://www.ccpm.org.mx/veritas/diciembre2010/images/Riesgo_Operativo.pdf
- Rodríguez, I. (2014). ¿Qué es el riesgo operativo?. <https://www.audito-ol.org/blog/control-interno/3101-que-es-el-riesgo-operativo>
- Sabino, C. (1986). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Editorial Lumen/Humanitas.
- Sánchez, V. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-4312014000200002
- Schofield, N. y Bowler, T. (2011). Trading the Fixed Income, Inflation and Credit Markets (Ed. rev.) West Sussex. United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.
- Tamayo y Tamayo, M. (1998). El proceso de la investigación científica. (3ª Edic.). México, Limusa.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). El Proceso de la Investigación Científica.

- Tamayo, M. (1999). *Aprender a investigar*. Módulo 5: El proyecto de investigación. Aprender a Investigar (3ra ed.). Santa Fe de Bogotá, D.C., Colombia: ARFO Editores Ltda.
- Urbano, S. (2018). *Activo circulante*. <https://www.economiafinanzas.com/activo-circulante/>
- Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. (13ª. Ed.). México, México: Pearson Educación.
- Varela, E. (2017). *El Cheque*. <https://aquirehabladerecho.com/2017/05/23/el-cheque/>
- Villaseñor Emilio (2013). *Elementos de Administración de Crédito y Cobranza*. (4ta ed.) Editorial Trillas. México.
- Zans, W. (2018). *Estados Financieros*. (2ª. Ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Marco Teórico	Variables e Indicadores	Metodología	Niveles y Rangos
<p>Problema General ¿De qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) tienen su incidencia en la liquidez de la empresa Universal SD S.A.C. Año 2018?</p>	<p>Objetivos General Demostrar de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar comerciales (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) tienen su incidencia en la liquidez de la empresa Universal SD S.A.C., Año 2018.</p>	<p>Hipótesis General La gestión de las cuentas por cobrar comerciales (crédito: trámites y uso, cobranza: políticas y capacitación: pericia) tienen su incidencia en la liquidez de la empresa Universal SD S.A.C., Año 2018</p>	<p>Gestión de cuentas por cobrar comerciales Definición Importancia Tipos Función Efectos Grados</p>	<p>Variable Independiente (X) X. Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales Dimensiones: Créditos: trámites y uso Cobranzas: políticas Capacitación: pericia</p>	<p>Tipo de investigación aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Técnicas de Recolección de Información Se utilizó la Encuesta</p>	<p>Bajo 8-18</p> <p>Medio 19-29</p> <p>Alto 30-40</p>
<p>Problemas específicos ¿En qué sentido los trámites y el uso del crédito tienen su efecto en el capital de trabajo de la empresa?</p> <p>¿De qué manera las políticas y condiciones de las cobranzas influyen en la liquidez corriente de la empresa?</p> <p>¿En qué medida la falta de capacitación (pericia) en el buen manejo del crédito tiene su consecuencia en la liquidez ácida de la empresa?</p>	<p>Objetivos específicos Establecer en qué sentido los trámites y el uso del crédito tienen su efecto en el capital de trabajo de la empresa.</p> <p>Demostrar de qué manera las políticas y condiciones de las cobranzas influyen en la liquidez corriente de la empresa.</p> <p>Determinar en qué medida la falta de capacitación para tener pericia en el buen manejo del crédito tiene su consecuencia en la liquidez ácida de la empresa</p>	<p>Hipótesis específicas Los trámites y el uso de los créditos en la gestión de cuentas por cobrar tienen su efecto en el capital de trabajo de la empresa. Las políticas y condiciones de las cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar, influyen en la liquidez corriente de la empresa. Las capacitaciones constantes y las buenas prácticas (controles mínimos de calidad para el buen manejo de los créditos) fomentan la pericia en la gestión de cuentas por cobrar cuya consecuencia se determina en la liquidez ácida de la empresa</p>	<p>Liquidez Definición Tipos Indicadores Ratios Análisis Interpretación</p>	<p>Variable Dependiente (Y) Y. Liquidez Dimensiones: Capital de Trabajo Liquidez Corriente Liquidez Ácida</p>	<p>Instrumento de Recolección de datos Se utilizó el cuestionario que consta de 20 ítems</p> <p>Escala Ordinal tipo lickert</p> <p>Fuentes Bibliográficas Investigadores</p> <p>Procesamiento de datos Spss v.25 Excel</p>	<p>Bajo 8-18</p> <p>Medio 19-29</p> <p>Alto 30-40</p>

Apéndice 2: Contrato de fiel cumplimiento de una licitación pública

CONTRATO N° 16-2019-HRHD

Conste por el presente documento, la contratación de Insumos y Reactivos para Tamizaje con Equipos en Cesión en uso para el Departamento de Patología Clínica del Hospital Regional Honorio Delgado, que celebra de una parte el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, en adelante LA ENTIDAD, con RUC N° 20167251294, con domicilio legal en Av. Alcides Carrión N° 505 Cercado Arequipa representada por su Director General Dr. Octavio Enrique Chirinos Apaza, identificado con DNI N° 29429954, designado mediante Resolución Gerencial General Regional N° 059-2019-GR/GGR. Quien en adelante se le denominara la ENTIDAD, y de otra parte la empresa UNIVERSAL SD S.A.C., con Ruc N° 20472172701, con domicilio legal en Calle Harrington 373 Urb La Calera De La Merced - Surquillo - Lima con partida electrónica N° 0011194215 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima asiento N° A00001, debidamente representado por su Gerente General, Luis Wilfredo Li Hung con DNI 07323388 según poder inscrito en la ficha N° 0011194215, asiento N° A00001, a quien en adelante se le denominará EL CONTRATISTA en los términos y condiciones siguientes:


LUI HUNG
GERENTE GENERAL
REPRESENTANTE LEGAL

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Con fecha 28 de Marzo del 2019, el Comité de Selección adjudicó la buena pro de la LICITACION PUBLICA N° 10-2018-HRHD "Adquisición de Insumos y Reactivos para Tamizaje con Equipos en Cesión en uso para el Departamento de Patología Clínica", a favor de la empresa UNIVERSAL SD S.A.C., cuyos detalles e importe constan en los documentos integrantes del presente contrato.


MC. C. Camargo

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la "Adquisición de Insumos y Reactivos para Tamizaje con Equipos en Cesión en uso para el Departamento de Patología Clínica" mediante Procedimiento de Selección por LICITACION PUBLICA N° 10-2018-HRHD, para el departamento de Patología Clínica del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa siendo favorecido con el Otorgamiento de la Buena Pro del ítem Paquete N° 01 Insumos y Reactivos para Tamizaje conforme al siguiente detalle.

Postor Ganador de la Buena Pro: UNIVERSAL SD S.A.C.







ITEM PAQUETE N° 1	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	Plazo de Entrega
1	ADQUISICION DE INSUMOS Y PARA TAMIZAJE CON EQUIPOS EN CESION EN USO.					
	ANTI HEPATITIS C QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	UNIDAD	226	2,099.50	474,487.00	04 DIAS CALENDARIO
	TRYPANOSOMA CRUZI (CHAGAS) QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	UNIDAD	50	1,470.00	73,500.00	04 DIAS CALENDARIO
	ANTICUERPO ANTI HTLV I-II METODO QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	UNIDAD	80	2,100.00	168,000.00	04 DIAS CALENDARIO

KIT HEPATITIS B ANTICUERPO ANTI CORE TOTAL QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES

MARCA: SNIBE

FABRICANTE: SHENZHEN NEW INDUSTRIES BIOMEDICAL ENGINEERING CO.,LTD.(SNIBE CO., LTD)

PAIS DE ORIGEN: CHINA

EMPRESA: UNIVERSAL SD S.A.C.

UNIVERSAL SD S.A.C.
REGISTRO DE MARCAS
REPUBLICA DEL ECUADOR

REACTIVO PARA HEPATITIS B ANTIGENO DE SUPERFICIE QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES

MARCA: SNIBE

FABRICANTE: SHENZHEN NEW INDUSTRIES BIOMEDICAL ENGINEERING CO.,LTD.(SNIBE CO., LTD)

PAIS DE ORIGEN: CHINA

EMPRESA: UNIVERSAL SD S.A.C.

MC. C. Camargo
Médico Generalista
Especialista en Medicina Interna
Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria

VIH 1 - 2 P24 METODO QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES

MARCA: SNIBE

FABRICANTE: SHENZHEN NEW INDUSTRIES BIOMEDICAL ENGINEERING CO.,LTD.(SNIBE CO., LTD)

PAIS DE ORIGEN: CHINA

EMPRESA: UNIVERSAL SD S.A.C.

Asociación Profesional Honoraria Ecuadoriana de Abogados
Asociación Profesional Honoraria de Abogados del Ecuador

ANTICUERPO ANTI TREPONEMA PALLIDUM TOTAL QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES

MARCA: SNIBE

FABRICANTE: SHENZHEN NEW INDUSTRIES BIOMEDICAL ENGINEERING CO.,LTD.(SNIBE CO., LTD)

PAIS DE ORIGEN: CHINA

EMPRESA: UNIVERSAL SD S.A.C.

LOGISTICA
Asociación Profesional Honoraria de Abogados del Ecuador

EQUIPOS EN CESIÓN EN USO	
CANTIDAD: UNO (01)	
EQUIPO 01: ANALIZADOR DE QUIMIOLUMINISCENCIA DE ACCESO CONTINUO COMPLETAMENTE AUTOMATIZADO.	
Postor: UNIVERSAL SD S.A.C.	
Marca : SNIBE	
Modelo : MAGLUMI 2000	
PAIS DE ORIGEN: CHINA	
CANTIDAD: UNO (01)	
EQUIPO 02: ANALIZADOR DE QUIMIOLUMINISCENCIA DE ACCESO CONTINUO COMPLETAMENTE AUTOMATIZADO EQUIPO BACK UP.	
Postor: UNIVERSAL SD S.A.C.	
Marca : SNIBE	
Modelo : MAGLUMI 800	
PAIS DE ORIGEN: CHINA	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
 MC. C. Cardenas

[Handwritten signature]
 Oficina de Asesoría

[Handwritten signature]
 B°

[Handwritten signature]
 G.R.S.
 COGESTICIA

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a S/. **2, 036,887.00** (Son: Dos Millones treinta y seis Mil ochocientos ochenta y siete 00/100 Soles) que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del bien, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución de la prestación materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en pagos periódicos, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los diez (10) días de producida la recepción.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los quince (15) días calendario siguiente a la

EQUIPOS EN CESIÓN EN USO	
CANTIDAD: UNO (01)	
EQUIPO 01: ANALIZADOR DE QUIMIOLUMINISCENCIA DE ACCESO CONTINUO COMPLETAMENTE AUTOMATIZADO.	
Postor: UNIVERSAL SD S.A.C.	
Marca : SNIBE	
Modelo : MAGLUMI 2000	
PAIS DE ORIGEN: CHINA	
CANTIDAD: UNO (01)	
EQUIPO 02: ANALIZADOR DE QUIMIOLUMINISCENCIA DE ACCESO CONTINUO COMPLETAMENTE AUTOMATIZADO EQUIPO BACK UP.	
Postor: UNIVERSAL SD S.A.C.	
Marca : SNIBE	
Modelo : MAGLUMI 800	
PAIS DE ORIGEN: CHINA	

CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL

El monto total del presente contrato asciende a **S/. 2, 036,887.00** (Son: Dos Millones treinta y seis Mil ochocientos ochenta y siete 00/100 Soles) que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del bien, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución de la prestación materia del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO¹

LA ENTIDAD se obliga a pagar la contraprestación a EL CONTRATISTA en Soles, en pagos periódicos, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los diez (10) días de producida la recepción.

LA ENTIDAD debe efectuar el pago dentro de los quince (15) días calendario siguiente a la

conformidad de los bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello.

En caso de retraso en el pago por parte de LA ENTIDAD, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 149 de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

El plazo de ejecución del presente contrato es de un (01) año, el mismo que se computa desde el día siguiente del perfeccionamiento del contrato, el cual se establece desde la recepción de la orden de compra, según cronograma de entregas.

[Handwritten signature]
 REPRESENTANTE LEGAL

CRONOGRAMA DE ENTREGAS

ITEM PAQUETE 1	INSUMO	INSUMOS Y REACTIVOS PARA TAMIZAJE QUE INCLUYEN EQUIPOS												
		TOTAL	2019											
			MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
1.1	ANTI HEPATITIS C QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	226	17	17	17	19	19	19	19	19	20	20	20	20
1.2	TRYPANOSOMA CRUZI (CHAGAS) QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	50	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	10
1.3	ANTICUERPO ANTI HTLV I-II METODO QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	80	1	1	1	2	5	10	10	10	10	10	10	10
1.4	KIT HEPATITIS B ANTICUERPO ANTI CORE TOTAL QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	270	30	30	30	20	20	20	20	20	20	20	20	20
1.5	REACTIVO PARA HEPATITIS B ANTIGENO DE SUPERFICIE QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	260	30	30	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
1.6	VIH 1 -2 P24 METODO QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	315	30	30	30	25	25	25	25	25	25	25	25	25
1.7	ANTICUERPO ANTI TREPONEMA PALLIDUM TOTAL QUIMIOLUMINISCENCIA X 100 DETERMINACIONES	50	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	10

NOTA: EN EL CASO DE TENER SALDO PRESUPUESTAL E INCORPORACION NUEVA TRANSFERENCIA PRESUPUESTAL SE PODRIA SOLICITAR ADELANTO DE ENTREGAS PREVIO COORDINACION CON EL PROVEEDOR.



CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO

El presente contrato está conformado por las bases, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

CLÁUSULA SÉTIMA: GARANTÍAS

EL CONTRATISTA entregó al perfeccionamiento del contrato la respectiva garantía incondicional, solidaria, irrevocable, y de realización automática en el país al solo requerimiento, a favor de LA ENTIDAD, por el concepto, monto y vigencia siguiente:

- Se verifico la Constancia de no estar inhabilitado o suspendido para contratar con el estado.
- Carta de autorización de la retención del 10% del monto total adjudicado.
- Código de Cuenta Interbancaria N° 011-194-000100035665-87 del Banco Continental a nombre de UNIVERSAL SD S.A.C.

RECEPCIÓN DE GARANTÍAS

CLÁUSULA OCTAVA: EJECUCIÓN DE GARANTÍAS POR FALTA DE RENOVACIÓN

LA ENTIDAD puede solicitar la ejecución de las garantías cuando EL CONTRATISTA no las hubiere renovado antes de la fecha de su vencimiento, conforme a lo dispuesto por el artículo 131 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLAUSULA NOVENA: ADELANTO DIRECTO

La Entidad No otorgara adelanto alguno

CLÁUSULA DÉCIMA: RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La recepción y conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 143 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. La recepción será otorgada por el área de Almacén General del Hospital General Honorario Delgado y la Conformidad será otorgada por el Departamento de Patología Clínica (área usuaria).

MC. C. Camargo

De existir observaciones, LA ENTIDAD debe comunicar las mismas a EL CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menor de dos (2) ni mayor de diez (10) días, dependiendo de la complejidad. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, LA ENTIDAD puede resolver el contrato, sin perjuicio de aplicar las penalidades que correspondan, desde el vencimiento del plazo para subsanar.

Este procedimiento no resulta aplicable cuando los bienes manifiestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso LA ENTIDAD no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose las penalidades respectivas.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA declara bajo juramento que se compromete a cumplir las obligaciones derivadas del presente contrato, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

La recepción conforme de la prestación por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 146 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de UN (1) AÑO] año(s) contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{\text{F} \times \text{Plazo en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;
F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al contrato vigente o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo, conforme el artículo 133 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta o del pago final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

Estos dos tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la penalidad por mora o el monto máximo para otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes podrá resolver el contrato, de conformidad con el literal d) del inciso 32:3 del artículo 32 y artículo 36 de la Ley de Contrataciones del Estado, y el artículo 135 de su Reglamento. De darse el caso, LA ENTIDAD procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 136 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

Cuando se resuelva el contrato por causas imputables a algunas de las partes, se debe resarcir los daños y perjuicios ocasionados, a través de la indemnización correspondiente. Ello no obsta la aplicación de las sanciones administrativas, penales y pecuniarias a que dicho incumplimiento diere lugar, en el caso que éstas correspondan.

Lo señalado precedentemente no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de las demás obligaciones previstas en el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 248-A, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 248-A.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o

VERIFICADO EN
 REPRESENTANTE LEGAL



MC. C. Camargo



prácticas.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉTIMA: MARCO LEGAL DEL CONTRATO

Sólo en lo no previsto en este contrato, en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable, serán de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente, cuando corresponda, y demás normas de derecho privado.

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en los artículos 122, 137, 140, 143, 146, 147 y 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado o, en su defecto, en el inciso 45.2 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.

El arbitraje será institucional y resuelto por ÁRBITRO ÚNICO, LA ENTIDAD propone las siguientes instituciones arbitrales: Árbitro designado por el OSCE y la Cámara de Comercio de Arequipa².



Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 183 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y el numeral 6.6 de la Directiva "Procedimiento de Selección de Subasta Inversa Electrónica", sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el inciso 45.8 del artículo 45 de la Ley de Contrataciones del Estado.



El proceso de conciliación y/o arbitraje se llevará a cabo conforme a la presenta clausula y deberá realizarse obligatoriamente en la ciudad de Arequipa.

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA: FACULTAD DE ELEVAR A ESCRITURA PÚBLICA

Cualquiera de las partes podrá elevar el presente contrato a Escritura Pública corriendo con todos los gastos que demande esta formalidad.



CLÁUSULA VIGÉSIMA: DOMICILIO PARA EFECTOS DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Ambas partes declaran como domicilio legal la Ciudad de Arequipa para todos los efectos legales que se deriven de la presente suscripción de contrato.

De acuerdo con las bases, la oferta y las disposiciones del presente contrato, las partes lo firman por duplicado en señal de conformidad en la ciudad de Arequipa a los 05 días del mes de Abril del 2019.



"LA ENTIDAD"
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 Hospital Los Olivos
 Dr. *[Signature]* **Carlos Apaza**
 DIRECTOR GENERAL
 C.I.P. 21700

[Signature]
 "EL CONTRATISTA"
UNIVERSAL S.A.C.
 Wilfredo U. Hurg
 REPRESENTANTE LEGAL

Apéndice 3: Constancia de autorización

Lima 05 de Agosto del 2019.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente otorgo autorizaciones a las Srtas. Elizabeth Barboza Cubas, Yackeline Sopan Medina y Nataly Morales Laura, acceso a la información del balance general y estado de ganancias y pérdidas correspondientes a los periodos 2017 - 2018 de la empresa UNIVERSAL SD SAC.

Para uso de estudios académicos.



WILFREDO LI HUNG

GERENTE GENERAL

Apéndice 4: Declaraciones juradas

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Elizabeth Barboza Cubas, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana de las Américas, identificado(a) con DNI 47428056 con la tesis titulada Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Universal SD S.A.C. 2018, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no se ha publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana de las Américas.

Lima, 12 de junio de 2019

Elizabeth Barboza Cubas
DNI:47428056

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Nataly Esmeralda Morales Laura, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana de las Américas, identificado(a) con DNI 41812326 con la tesis titulada Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Universal SD S.A.C. 2018, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no se ha publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana de las Américas.

Lima, 12 de junio de 2019

Nataly Esmeralda Morales Laura
DNI: 41812326

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yackeline Guianina Sopan Medina, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana de las Américas, identificado(a) con DNI 46761379 con la tesis titulada Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Universal SD S.A.C. 2018, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no se ha publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana de las Américas.

Lima, 12 de junio de 2019

Yackeline Guianina Sopan Medina
DNI:46761379

Anexo 5: Cuestionario

Tema: Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su incidencia en la Liquidez. Caso: empresa Universal SD S.A.C.; año 2018

1. Generalidades

Agradeceré a usted responder este breve y sencillo cuestionario, su aporte es muy importante para el logro del objetivo que persigue la investigación.

Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceremos a las personas entrevistadas proporcionarnos informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la investigación.

2. Indicaciones:

- Leer atentamente antes de responder cada una de las preguntas.
- Marque con una “x” la respuesta que Ud. considere correcta.
- No se aceptarán borrones ni enmendaduras en el desarrollo de la encuesta.

Ejemplo:

1. ¿La oportuna ejecución de un crédito financiero es fundamental para la administración exitosa de la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales?

Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Indeciso	
De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	X

Ítems	Encuestas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	¿La ejecución adecuada de un crédito financiero es fundamental para la mejor administración de la gestión de cuentas por cobrar?					
2	¿La solicitud apropiada de un crédito hipotecario a largo plazo será óptimo en la gestión de cuentas por cobrar?					
3	¿La gestión de cuentas por cobrar otorga créditos comerciales a distintas empresas en un determinado plazo?					
4	¿Las políticas de crédito están determinadas, según las normas de cobranzas, en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?					
5	¿Las condiciones de crédito y sus normas están establecidas por la empresa para determinar si se otorgan créditos para no tener cobranzas dudosas según la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar?					
6	¿Las estrategias utilizadas en la gestión de cuentas por cobrar tienen por finalidad obtener información fáctica para ser utilizados en la capacitación de la toma de decisiones?					
7	¿La capacitación se soporta en los procedimientos tácticos y/o técnicos que permiten una conveniente gestión de cuentas por cobrar?					
8	¿En la capacitación operativa se permite la evaluación de la capacidad y su voluntad de pago mediante visitas de campo con la finalidad de minimizar el riesgo para la gestión de cuentas por cobrar?					
9	¿La liquidez y el flujo del efectivo miden la capacidad del capital de trabajo de la empresa en el corto y largo plazo?					
10	¿La liquidez es un factor importante que decide la capacidad de pago de un cliente para evitar el riesgo de crédito?					
11	¿La liquidez corriente disponible se refiere a la fluidez del efectivo con que cuenta un cliente o una empresa?					
12	¿Los bienes son activos que la empresa posee y que fácilmente se pueden convertir en dinero?					
13	¿Los derechos, por ser parte de la liquidez corriente, son fáciles de convertir en disponibilidad en el corto y/o largo plazo?					
14	¿Los cheques bancarios que la empresa emite al área tesorería son parte de la liquidez ácida en caja chica?					
15	¿La liquidez del área Tesorería cubre los gastos menores de la empresa?					
16	¿El arqueo de caja sirve como un control de calidad del disponible proveniente de los ingresos en la empresa?					

Apéndice 6: Procedimiento de cobranza.

