



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DE LA
EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L. DE LA
PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2016.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Liviapoma Cortez Diana

Asesor:

Mg. Urrutia Samamé Miguel Fernando

Línea de Investigación:

Finanzas

**Pimentel – Perú
2018**

**IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL ESTADO DE FLUJO DE
EFECTIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L. DE LA
PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2016**

Aprobación del Jurado

Doctor/ Urbina Cárdenas, Max Fernando
Presidente del Jurado

Mg. CPC./ Chapoñan Ramírez, Edgar
Secretario(a) de Jurado

Mg / Portella Vejarano, Huber Arnaldo
Vocal / Asesor de Jurado

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por darme la vida.

A mis padres, por su cariño, comprensión y apoyo incondicional; que pese a la distancia, siempre me han motivado a salir adelante.

A mis hijos por ser mi fuente de inspiración, esfuerzo y dedicación.

Diana

AGRADECIMIENTO

A todos aquellos que de una u otra manera colaboraron con que este trabajo fuese posible.

También quiero extender mi más sincero agradecimiento a la USS por ser mi casa de estudios durante la carrera y de antemano a los miembros del jurado por su colaboración y por prestarme su valioso tiempo para la evaluación de este trabajo de grado.

Y a todos mis profesores quienes me brindaron sus conocimientos a lo largo de mis estudios y así cumplir con todos los requisitos para lograr culminar la carrera

La Autora

RESUMEN

En los últimos tiempos, el tema de las finanzas en las empresas, ha evolucionado notablemente como respuesta a la falta de recursos con los que se cuenta para llevar a cabo las operaciones diarias de estas mismas. Teniendo como uno de los principales desafíos en el entorno actual, el de poseer liquidez para que así se pueda cumplir con los compromisos de pagos. Las cuentas por cobrar constituyen hoy en día un elemento clave para el desarrollo exitoso de los negocios.

La empresa Distribuciones Elera S.R.L., que es un establecimiento dedicado a la venta de materiales de construcción y ferretería en general, no está ajena a esta realidad; pues presenta deficiencias relacionadas con la falta de políticas establecidas para el área de Cobranzas, además de contar con problemas de liquidez debido a que los créditos concedidos no se hacen efectivo de manera oportuna. Por ello, analizaremos el Impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. mediante el análisis y la determinación para así dar una propuesta de mejora.

La presente investigación es de tipo Descriptiva - Explicativa, porque se describieron características relacionadas a las dos variables en estudio y nos permitió explicar el impacto de las cuentas por cobrar en el Estado de Flujo de Efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L.

La población y muestra objeto de investigación está constituida por el Administrador y dos trabajadores de la empresa. Y con el objetivo de recolectar información utilizamos técnicas como la observación, la entrevista y el análisis documental, para ello son de suma importancia instrumentos como la Guía de observación y la Guía de entrevista.

Palabras clave: Finanzas, recursos, compromisos, deficiencia, liquidez, crédito.

ABSTRACT

In the last times, the issue of finance in companies, have evolved significantly in response to the lack of resources that are available to carry out their daily operations. Having as one of the major challenges in the current environment, possess the liquidity so that it can fulfill payment commitments. Accounts receivable today constitute a key element for the successful development of business.

Distributions Elera S.R.L. company, which is an establishment dedicated to the sale of construction materials and general hardware, is no stranger to this reality; because it has deficiencies related to the lack of policies established for the Collections area, in addition to having liquidity problems due to the fact that the credits granted are not made effective in a timely manner. Therefore, we will analyze the impact of accounts receivable in the cash flow statement of Distribuciones Elera S.R.L. through analysis, determination and proposal.

This research is descriptive - explanatory, because characteristics related to the two variables under study and allowed us to explain the impact of the receivables in the cash flow statement of the company Distribuciones Elera S.R.L. were described.

The population and sample subject of investigation is constituted by the Administrator and two workers of the company. And with the objective of collecting information we use techniques such as observation, interview and documentary analysis, for which instruments such as the Observation Guide and the Interview Guide are very important.

Keywords: Finance, resources, commitments, deficiency, liquidity, credit.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	13
1.3.1 Bases teórico científicas.....	17
1.4. Formulación del problema.....	44
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	44
1.6. Hipótesis.....	45
1.7. Objetivos.....	45
1.7.1 Objetivo General.....	45
1.7.2 Objetivos Específicos	45
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	46
2.1. Tipo de Investigación.....	46
Diseño de la investigación:.....	46
2.2. Población y muestra.....	47
2.3. Variables, Operacionalización.....	48
2.3.3 Operacionalización de variables:	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y.....	51
Confiabilidad.....	51
2.5 Procedimientos de análisis de datos.....	54
2.5.1 Procedimientos para la recolección de datos.....	54
2.5.2 Plan de Análisis de datos	54
2.4. Aspectos éticos.....	55
2.5. Criterios de Rigor científico.....	55
III. RESULTADOS	56
3.1. Discusión de los resultados.....	56

3.1.1 Resultado de la Observación:	56
3.2. Aporte científico (Propuesta).....	73
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	73
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
4.1 Conclusiones.....	85
4.2 Recomendaciones.....	86
REFERENCIAS	87
ANEXOS:.....	93
ANEXO N°1	93
ANEXO N° 2	95
ANEXO N° 3	97
ANEXO N° 4	99
ANEXO N° 5	100
ANEXO N° 6	101
ANEXO N° 7	103

I. INTRODUCCIÓN

Todas las empresas necesitan liquidez como el cuerpo humano necesita la sangre que corre por sus arterias para seguir vivo. Los impagos son retenciones del líquido vital que perjudican a todo el organismo y los incobrables son hemorragias que deben ser cortadas para evitar que el cuerpo de llegue a desangrar. Por estos motivos es necesario que los flujos de cobro funcionen bien y que las empresas obtengan liquidez constante. Cuando una empresa no cobra puntualmente, no podrá atender sus obligaciones de pago y su tesorería entra en crisis. Cuando se producen incrementos de las necesidades de la empresa provocados por unos plazos de pago prolongados, las empresas recurren a terceros para obtener los medios financieros necesarios. Pero el descuento de efectos y los servicios de factoring, aunque ofrecen ventajas a las empresas para la gestión financiera y la obtención de liquidez, suponen un coste financiero elevado y están fuera del alcance de muchos negocios. La empresa Distribuciones Elera S.R.L que se tomó como referente para realizar la presente tesis, es una de las muchas empresas que cuenta con una serie de debilidades como: en el cobro de las ventas realizadas, en la falta de análisis continuo de sus cuentas por cobrar y en la falta de liquidez. Por tal motivo se realizó una Propuesta Administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la provincia de San Ignacio. De tal manera determinamos si la empresa Distribuciones Elera S.R.L de la provincia de San Ignacio cuenta con políticas de crédito y cobranza, efectuamos un análisis financiero mediante ratios, determinamos el impacto de las cuentas por cobrar en el Estado de Flujo de Efectivo y por último se propuso herramientas de gestión.

1.1. Realidad Problemática.

Es de gran importancia que las organizaciones cuenten de manera correcta con procedimientos estipulados y condiciones bajo las cuales se ofrezcan créditos para beneficio de ambas partes.

La empresa Distribuciones Elera S.R.L. es un establecimiento dedicado al rubro de ferretería, cuenta con un solo local, el cual se encuentra ubicado en la Provincia de San Ignacio Región Cajamarca, específicamente en el Jirón Santa Rosa 450. Está acogida al régimen General del Impuesto a la Renta de tercera categoría. Es una empresa relativamente nueva con cinco años en el mercado.

La empresa Distribuciones Elera S.R.L cuenta con una serie de debilidades como: El cobro de las ventas realizadas, el dinero recaudado no se hace efectivo de manera inmediata o estipulada, no se evalúa la capacidad de pago de los clientes, estos créditos son concedidos debido a la frecuencia o concurrencia de los clientes y muchas veces por recomendaciones de terceros, esto debido a que no cuentan con herramientas de gestión como políticas crediticias.

Así mismo, la empresa no realiza un análisis periódico de las cuentas por cobrar con la finalidad de analizar los movimientos.

La empresa no realiza estados de flujo de efectivo, el cual le permitiría observar el aumento o disminución del efectivo, además observar las partidas en las cuales se efectuaron cambios, con la finalidad de tener un mejor aprovechamiento y desenvolvimiento de su ciclo operativo.

1.2. Trabajos previos.

Carrasco, O. y Farro, E. (2014). En su tesis titulada: Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. Para optar el título de Contador Público de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Teniendo como objetivo principal el evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área. El presente trabajo fue de tipo de Investigación documental, ya que se evaluó el control interno de las cuentas por cobrar, de la Empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L. de la ciudad de Chiclayo. Se tomó como muestra al análisis de cuentas por cobrar de la Empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L se utilizaron técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. Al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Se concluyó que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación se ha comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades. Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen

controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos. Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas. Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.

Comentario: La tesis citada guarda relación con mi trabajo de investigación porque en ella también se presentó una propuesta de mejora en las cuentas por cobrar de la empresa Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L.

López, S. (2015). En su tesis titulada: “Propuesta de un sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de créditos y cobranza de la empresa GPS SAC” en la ciudad de Chiclayo, 2014. Para optar el título de Contador Público de la Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Teniendo como objetivo principal proponer un sistema de control interno en el área de Créditos y cobranzas para mejorar la eficiencia de la empresa GPS SAC, 2014. Concluyó que existen políticas y procedimientos para la gestión de cobro que no están bien diseñados no ayudan a mejorar la eficiencia en el otorgamiento de ventas al crédito ni en la recuperación de las mismas, es decir que orienten a una buena gestión en dicho proceso ,lo que conlleva a la demora y poca recuperación de las cuentas por cobrar, ya que un sistema de control interno corresponde al conjunto de procedimientos, normas, políticas financieras y contables orientadas a la administración maximizada de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar relacionadas en la empresa. En consecuencia se hace necesario proponer mejores procedimientos de control interno en el área de créditos

y cobranzas que permita la optimización de dicha área en la empresa, ya que las condiciones actuales de la misma son muy deficientes y presentan significativas debilidades para el normal desenvolvimiento de las transacciones. En referencia a los indicadores financieros (Ratios de Gestión), estos no son aplicados lo cual dificulta el adecuado desarrollo en el proceso de cobranzas, tomando en cuenta que los indicadores son modos administrativos, que se emplean para la recuperación de las cuentas por cobrar dadas a los clientes en un periodo determinado

Comentario: La tesis citada se relaciona con mi investigación debido a que también efectuaremos un análisis financiero de las cuentas por cobrar mediante los ratios de gestión, para determinar la situación actual de la empresa con respecto a ese punto.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Goyo, B. y Oliveros, B. (2014) en su tesis titulada: Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A., en Campus Bárbula. Tesis de grado para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, Venezuela. La presente investigación tuvo como objetivo principal Proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A. El presente proceso investigativo se concibió como un proyecto factible, basado en una investigación de campo de tipo descriptivo. En cuanto al Diseño, el que se ajustó a esta investigación fue el Diseño No Experimental. Además se utilizó la encuesta y la entrevista como técnicas de investigación. La empresa Dimo, C.A actualmente presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo. Por otra parte el personal que allí labora aun

cuando cuenta con las herramientas necesarias para el mejoramiento de los procesos, indica que en su gran mayoría los errores y deficiencias son producto de las gestiones del dueño quien es el que autoriza los créditos sin cumplir con los lineamientos establecidos. Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico y contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitan el proceso de decisión para la mejora de dicha contribución. De manera que los lineamientos de control representan un diseño con la finalidad de conducir correctamente a la organización a una gestión más eficiente y por ende al logro de sus objetivos

Comentario: La tesis mencionada guarda relación con nuestro trabajo de investigación por tener como variable a las cuentas por cobrar, donde se proponen lineamientos para una mejor gestión.

Mite, Morales y Quiroga (2013), en su tesis titulada: Elaboración de políticas efectivas de cobranzas para el mejoramiento de liquidez y su impacto en el estado de Flujo de Efectivo de la empresa Aerostar S.A., periodo 2011-2012 y su incidencia en el año 2013., tesis de grado para optar el título de Contador Público autorizado con mención en Finanzas, de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. La presente investigación tuvo como objetivo general, Elaborar Políticas efectivas de Cobranzas para el mejoramiento de la liquidez en la Empresa Aerostar S.A. El tipo de investigación fue descriptiva y se utilizó la técnica de la investigación de campo, ya que este consiste en la observación de hechos, problemas, fenómenos que ocurren en la vida cotidiana. Se tomó como muestra utilizando una formula simplificada a 1 Gerente Planta, 3 Supervisores, 19 operadores, 3 conductores, 3 ayudantes y 8 administrativos. Los resultados mostraron que el índice del ciclo financiero muestra que la Empresa AEROSTARS.A., tarda en realizar su operación normal para recuperar su inversión. Además que, mediante un

análisis a las cuentas por cobrar, se puntualizó construir políticas de cobranzas. La empresa AEROSTAR S.A., incrementará el 5% en las ventas mensuales para el año 2013. En la ejecución del estado de flujo de efectivo, se determina que el mayor desfase que tiene AEROSTAR S.A., es el mal manejo de gestión de cobro a clientes. Aun proyectando el riesgo de crédito, la empresa AEROSTAR S.A., para el 2013 generará ingresos por sus ventas.

Comentario: El presente trabajo de investigación guarda relación con mi tesis, por tener como variable el flujo de efectivo, y como uno de los objetivos específicos el de mejorar las políticas de crédito.

Aguilar, P. (2013), en su tesis titulada Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. – Año 2012, tesis de grado para obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Teniendo como objetivo principal Determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., bajo un diseño no experimental, transeccional, con un método deductivo y tomando como muestra a las áreas de: Administración, Finanzas y Contabilidad. Concluyendo que Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa. Corporación Petrolera SAC, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte

es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas. Este inconveniente se ve reflejado en los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados, por consiguiente afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera S.A.C.

Comentario: En el presente trabajo de investigación se determinó si las políticas de crédito inciden en el riesgo de liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., que guarda relación con uno de los objetivos específicos, que es el de Analizar las políticas crediticias de nuestra empresa objeto de estudio.

Chuquizuta, V. y Oncoy, C. (2017). En su tesis titulada: Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C ubicada en el distrito de los Olivos, año 2013, tesis de grado para optar el título de Contador Público de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Perú. Teniendo como objetivo principal Identificar de qué manera incide el sistema del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013. Se concluyó que la mayoría de empresas vende al crédito, y de esta manera se generan las Cuentas por Cobrar, ya sea por la venta de un bien o la prestación de un servicio; pero vender al crédito no es 100% seguro, es por esta razón que es necesario tener un adecuado Sistema de Control Interno, que permitirá mantener el cronograma de cobros actualizado, tener definidos los procesos, procedimientos, para así no incurrir en fraudes o morosidad por parte de los clientes.

Las Cuentas por Cobrar ocupan la mayor parte de los ingresos de las empresas dedicadas a vender y otorgar crédito, por lo tanto; si no se

efectúa adecuadamente el Sistema de Control Interno encontraremos que nuestras Cuentas no serán cobradas (saldadas) en la fecha de vencimiento determinada; lo cual afectará a la liquidez que presenta la empresa; pero si se realizará un seguimiento cumpliendo con los parámetros establecidos por el Sistema de Control Interno, obtendríamos mejores resultados. La empresa cobraría de manera oportuna y en periodos de tiempo razonable el dinero invertido y esto ayudaría a mantener la liquidez.

El sistema de control interno contribuye a mantener la información precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa. Cada empresa cuenta con una cartera de clientes, la cual debe ser actualizada en periodos de tiempo establecidos; el sistema de Control Interno interviene a través de los procesos de selección de clientes a través de un historial o record crediticio de cada uno de ellos, también mantendría organizada, archivada y supervisada el historial de pago por parte de los clientes, así se contará con una cartera de clientes selecta.

Comentario: La presente investigación guarda relación con uno de los objetivos específicos que es el de efectuar un análisis financiero de las cuentas por cobrar que permita determinar la liquidez de la empresa Distribuciones Elera S.R.L.

1.3.1 Bases teórico científicas.

Para efectos del desarrollo de la presente investigación, es de importancia tener en claro los conceptos sobre cuentas por cobrar y flujo de efectivo, que constituyen las dos variables alrededor de las cuales gira nuestra investigación.

1.3.1.1 Cuentas por cobrar comerciales – terceros

“Las cuentas por cobrar, son aquellas cuentas cuya convertibilidad en efectivo debe realizarse en plazo mayor de un año.” (Panez, 1990, p. 54).

Agrupar las sub cuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.

1.3.1.2 Nomenclatura de las subcuentas

121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar: Créditos otorgados por venta de bienes o prestación de servicios. En caso no se haya emitido el documento, pero sí devengado el ingreso y la cuenta por cobrar correspondiente, se debe registrar el derecho exigible en esta subcuenta.

122 Anticipos de clientes: Montos anticipados por clientes a cuenta de venta posteriores. Es de naturaleza acreedora.

123 Letras por cobrar: Créditos que se formalizan con letras aceptadas en canje de facturas, boletas u otros comprobantes por cobrar.

1.3.1.3 Reconocimiento y medición

Las cuentas por cobrar se reconocerán inicialmente a su valor razonable, que es generalmente igual al costo. Después de su reconocimiento inicial se mediarán al costo amortizado.

Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de

su presentación en estados financieros.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera pendiente de cobro a la fecha de los estados financieros, se expresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha. (Chapi, 2010 p.98).

1.3.1.4 Apreciaciones de las cuentas por cobrar

La revista Actualidad empresarial (2008). Señala las apreciaciones a las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar deben incluir sólo los derechos sobre los clientes por mercancías vendidas a crédito. Esta partida, algunas veces llamada de deudores comerciales, cuentas de clientes o cuentas por cobrar comerciales, no debe comprender partidas tales como documentos por cobrar, préstamos a funcionarios o empleados, anticipos a vendedores, anticipos a agentes o a compañías afiliadas, transferencias de mercancías a sucursales, importes por cobrar por ventas de activo no circulante u otro activo que no sea mercancías, anticipos sobre contratos para la compra de mercancías o ventas de servicios. Estas cuentas por cobrar diversas, en general, no surgen en el curso ordinario de los negocios; y no serán cobradas de acuerdo con las condiciones regulares de crédito.

Las cuentas por cobrar que son cobrables dentro de un año o dentro del ciclo de las operaciones deben mostrarse en el balance general como un activo circulante al valor en libros de las distintas cuentas de clientes; la cuenta de valuación. Estimación de cuentas incobrables debe deducirse de esta cantidad bruta.

Los saldos acreedores en las cuentas de clientes pueden ser causados por sobrepagos, devoluciones o bonificaciones hechas después del pago total de la factura, o pagos adelantados por mercancías no facturadas todavía. Estos saldos acreedores deben mostrarse como pasivo circulante. Las cuentas por cobrar que no vencen dentro de un año o dentro del ciclo de las operaciones deben mostrarse como un activo no

circulante inmediatamente debajo de la sección del activo corriente. Frecuentemente, las cuentas por cobrar y los documentos por cobrar están comprometidos como colaterales de préstamos o créditos. Dicho activo en garantía, que está sujeto al derecho preferente de los acreedores o del acreedor, debe mostrarse, preferiblemente, como una partida independiente en el balance general. (p. VI-9)

1.3.2 El crédito

El término crédito se ha definido de muchos modos por un sin número de autores. Sin embargo, cuando se analiza la mayoría de definiciones propuestas estas son simples declaraciones que describen su uso. Una definición que más se aproxima a lo buscado es la siguiente: El crédito es un medio de cambio de aceptación limitada. (Fernández, 2006 p.50).

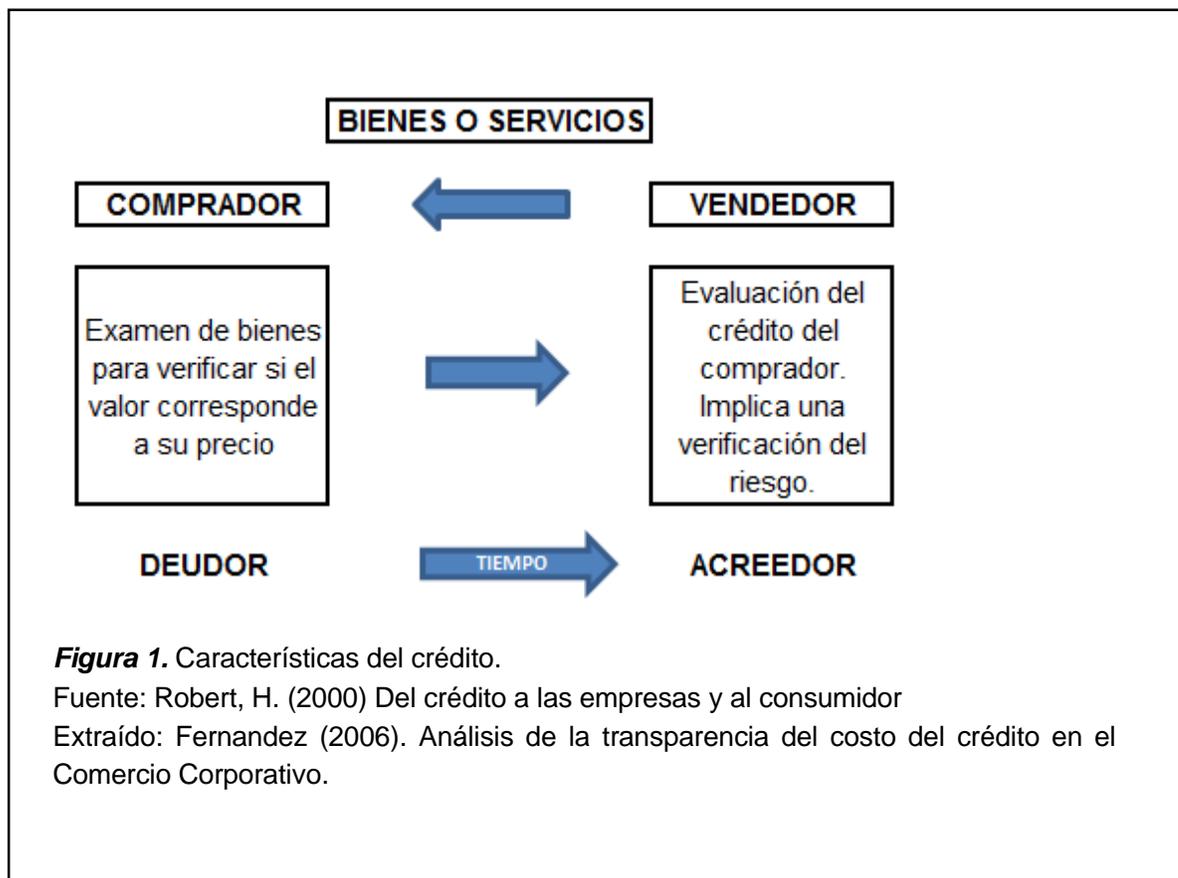


Figura 1. Características del crédito.

Fuente: Robert, H. (2000) Del crédito a las empresas y al consumidor

Extraído: Fernandez (2006). Análisis de la transparencia del costo del crédito en el Comercio Corporativo.

Según Brachfield (2009), la definición de crédito es: La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro.

Por consiguiente el crédito comercial o inter-empresarial es la venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre proveedor y cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro. (p.20).

1.3.2.1 Funcionamiento

Por consiguiente para el cliente el crédito comercial significa obtener bienes y servicios de forma inmediata a cambio de haber contraído la obligación de pagarlos en un plazo posterior. El crédito es la posibilidad de dinero futuro, puesto que permite a un comprador satisfacer sus necesidades actuales a pesar de no tener liquidez.

1.3.2.2 El factor clave del crédito

El factor clave de las concesiones de crédito y de las transacciones crediticias es la promesa de pago en una fecha futura. En consecuencia la concesión del crédito se basa en la confianza.

1.3.2.3 Formalización de los créditos

La concesión de créditos puede hacerse de una manera muy formal, mediante contratos entre vendedor y comprador o de forma informal cuando no se firma ningún contrato y simplemente al recibir un pedido, el proveedor hace entrega de los bienes al comprador. Los contratos

pueden ser privados o públicos gozarán de mayor cobertura jurídica que los privados.

Las promesas de pago pueden ser verbales o escritas; en este último caso, los compromisos se pueden documentar en letras de cambio, pagarés, cheques, o reconocimientos de deuda. Las promesas formalizadas en documentos cambiarios siempre tendrán mayor garantía jurídica.

1.3.2.4 Factor riesgo

Para el acreedor existe la expectativa de que el deudor pagará la totalidad del importe adeudado en el plazo previsto, pero siempre existe el factor de incertidumbre del cumplimiento de los términos del acuerdo; es decir la contingencia de que el deudor no efectúe la liquidación de sus obligaciones. Esta incertidumbre es el riesgo de impago del débito que el acreedor siempre deberá asumir en el momento de conceder el crédito.

1.3.2.5 Las ventajas que el crédito comercial reporta a los proveedores

La concesión de crédito a clientes por parte del vendedor no se basa en motivos altruistas puesto que reporta las siguientes ventajas económicas al proveedor:

1. Si un cliente obtiene crédito, lo más probable es que prospere. Si aumenta la actividad empresarial del cliente, lógicamente comprará más productos al proveedor.
2. Mediante el crédito suministrado ofrece un servicio adicional a sus clientes lo que permite fidelizarlos y asegurar ventas futuras.

3. Aumenta su cuota de mercado vendiendo a un segmento de compradores que sólo pueden trabajar al crédito.

4. Los compradores a los que se concede un crédito están dispuestos a pagar un precio más elevado del que pagarían con pago inmediato, por lo que la rentabilidad de las ventas al crédito es superior que las de contado.

5. Las empresas que venden al crédito proyectan una imagen positiva ante los clientes, proveedores y competidores, por el contrario una empresa que no conceda crédito es sospechosa de tener pocos recursos económicos.

6. Con la concesión de créditos a sus clientes el proveedor puede aumentar su volumen de negocio y por consiguiente puede mejorar sus economías de escala, ya que lógicamente cuantas más unidades del producto fabrique o compre, el costo por unidad bajará, por lo tanto el crédito a clientes al conseguir un acrecentamiento de las ventas, aumenta la producción de bienes e incrementar la utilidad por unidad comercializada.

1.3.2.6 Introducción a los riesgos de la concesión de créditos

Ninguna persona en su sano juicio dejaría mil euros a un perfecto desconocido. No obstante las empresas, para poder comercializar sus bienes, deben dar créditos de miles de euros a clientes que apenas conocen sin tener garantías de cobrar las deudas a su vencimiento. Por consiguiente las empresas proveedoras de bienes sustituyen la función bancaria al conceder financiación económica a los clientes, pero sin que tengan las ventajas de las entidades financieras, como por ejemplo:

- Contratos intervenidos por fedatario público,
- resolución anticipada del contrato en caso de incumplimiento,
- ejecución privilegiada de la deuda impagada,
- obtención de garantías personales o reales
- utilización de potentes bases de datos de morosos
- información financiera completa de los clientes

- programas informáticos que analizan el riesgo de insolvencia
- eficaz protección jurídica ante los impagos.

1.3.2.7 El riesgo crediticio debe ser evaluado y cuantificado

El riesgo que comportan las ventas al crédito debe ser medido así como el riesgo que supone cada cliente al que se le concede una línea de crédito. En ocasiones el riesgo es difícil de medir, porque es un concepto que muchas veces tiene una fuerte carga de subjetividad.

Las empresas no tienen una bola de cristal mágica que les permita saber si una operación a crédito tendrá buen fin. En el credit management se emplean métodos para evaluar y reducir el riesgo de crédito pero es imposible garantizar que todas las operaciones se cobrarán puntualmente (...) Un principio básico en la gestión de riesgo comercial es diversificar al máximo la cartera de clientes y evitar las concentraciones de riesgo. Asimismo es aconsejable la diversificación sectorial para no concentrar el riesgo en un solo sector industrial. Tampoco es conveniente que una empresa se convierta en el principal proveedor a crédito de un cliente determinado, por esto hay que evitar que la penetración comercial supere un porcentaje determinado de todas las compras que haga un cliente y es mejor repartir el pastel con otros competidores para aminorar el riesgo. (p. 20-25).

1.3.3 Principios de cobranza

Blumenfeld (2009). Vender y cobrar son dos actividades que dan vida y oxigenan a una Empresa. Es parte de lo que se llama “rotación de capital”, es decir, la cantidad de veces que el dinero se invierte y se recupera.

En un mundo de fantasía, la cobranza no debería existir. En efecto: si todos los clientes a quienes se les ha otorgado crédito, cumplieran oportunamente con el compromiso de pagar, no sería necesario cobrar.

La realidad es muy diferente: son numerosos los casos en que las cuentas son dejadas de pagar unas veces por circunstancias ajenas al cliente, otras por culpa de éste y otras, en fin. Por la deshonestidad de algunos. En todos estos casos se hace necesario llevar a cabo una efectiva gestión de recupero de esos créditos.

La cobranza es una de las funciones de la administración de la cartera y siempre que está se haga en la debida forma y que el crédito sea concedido en debida forma, la cobranza será menos necesaria y en algunos casos absolutamente inútil.

Es así que los principios básico son:

- El crédito no es un favor que se otorga, sino un servicio que se vende, y es una forma de aumentar las ventas y las utilidades.
- Todo cliente puede cambiar: Todo buen cliente si no se le cuida puede pasar a ser un “mal cliente”, pero si se le trata profesionalmente, es susceptible de mejorar.
- La Cobranza debe generar nuevas ventas: La gestión de cobro, se debe realizar de modo que sea productiva, generadora de nuevas ventas y de incremento de buena imagen del acreedor.
- La cobranza debe planearse: No se debe improvisar, pues esto lleva al fracaso.
- Debe ser un proceso de educación al cliente, y debe realizarse permanentemente con todos los deudores.
- Es la acción por medio de la cual el acreedor recuerda al deudor la promesa de pago.
- Debe realizarse en forma amable, aún en el caso de que se realice jurídicamente.
- Debe hacerse con profesionalismo.
- Exige tacto y firmeza por parte del cobrador.
- Debe buscar el pago sin perder la confianza del deudor.

- Es una acción hecha por personas hacia otras personas, por eso exige muy buenas relaciones humanas.
- Debe tener en cuenta la personalidad de cada deudor para darle su adecuado tratamiento.
- En cada cobro se juega la imagen del acreedor; por lo tanto, siempre se debe buscar la recuperación del dinero, conservar la imagen y seguir contando con la confianza del cliente y su preferencia por nosotros.

1.3.4 Políticas de cobranza

Crédito y Cobranza (2014). Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

Las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos:

- **Condiciones de venta:** Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de

interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etc.

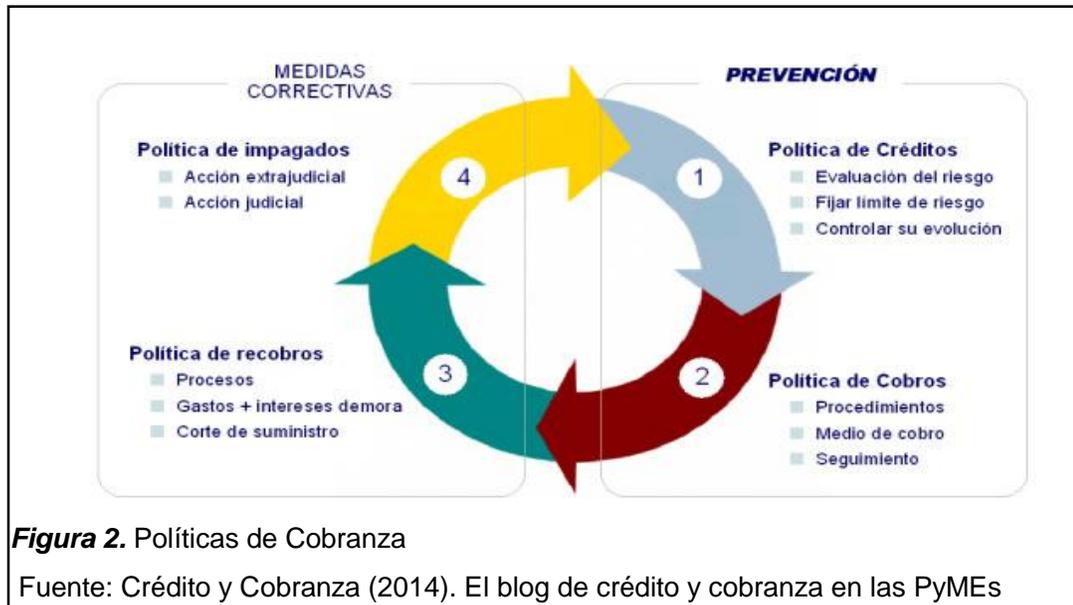
- **Plazos de cobro:** Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser una semana, 15 días o, en algunos casos, un periodo mayor.

Las políticas de cobro pueden tener diferentes características:

✓ **Restrictivas:** Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva.

✓ **Liberales:** En sentido contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.

✓ **Racionales:** Se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable.



1.3.5 Flujo de Efectivo:

El flujo de efectivo, es un Estado Financiero proforma que registra las entradas y salidas de efectivo para un periodo futuro determinado. Esta herramienta financiera es especialmente útil en la planeación y control de las operaciones de la empresa, y como apoyo para la toma de decisiones de inversión. Constituye el instrumento por excelencia para determinar y controlar la liquidez de una empresa o proyecto de inversión. La importancia principal de esta herramienta financiera está en que da aviso por anticipado sobre las necesidades de crédito para cubrir faltantes de tesorería, así como las oportunas inversiones temporales que son necesarias realizar para no mantener el efectivo ocioso. (Meza, 2010 p. 249).

El flujo de efectivo es el Estado Financiero más importante de la empresa, pues es la principal herramienta de planificación y control. En éste se registran todos los ingresos y egresos permitiendo a la gerencia financiera tomar decisiones de inversión y financiación sin atender contra el valor económico de la compañía. (Ramírez, 2010 p. 113).

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los Estados Financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar el efectivo y equivalente efectivo, así como las necesidades de liquidez que ésta tiene. (Aguilar, 2012 p. 47).

Para Horngren, Sundem y Elliot (1996). “El estado de flujo de Efectivo, es un estado requerido que reporta las cantidades recibidas y pagadas en efectivo por una entidad durante un periodo específico”. (p.57).

1.3.5.1 Objetivos del Estado de flujos de efectivo

El objetivo del Estado de flujos de efectivo es dar a conocer, al usuario de los estados financieros, el uso y el destino del dinero en una entidad, gubernamental o privado, con o sin fines de lucro, en un periodo determinado. Esto, con la finalidad de evaluar las transacciones a valores históricos en efectivo y equivalente de efectivo de las actividades de operación, inversión y financiamiento.

Conjuntamente con los demás estados financieros, el estado de Flujos de efectivo, del sector privado o gubernamental, nos permite conocer la liquidez de una entidad que se generó por:

- a) La capacidad administrativa en la gestión de las operaciones habituales;
- b) La habilidad de la gerencia en el manejo de las inversiones y financiamiento en el corto y largo plazo.

Las empresas comerciales que pertenecen al sector gubernamental deben presentar los flujos de efectivo acorde a lo que estipula las Normas Internacionales de Contabilidad – NIC 7.

1.3.5.2 Identificación

El estado de flujo de efectivo debe ser claramente identificado y distinguido de cualquier otro estado de origen y aplicación de recursos. Por ello debe destacarse, además:

- a) El nombre de la entidad*, razón o denominación social;
- b) Si dicho estado financiero corresponde a una organización o a un grupo de ellas;
- c) La fecha del estado de flujo de efectivo;
- d) La moneda en que están expresadas dicho estado financiero; se debe prescindir de las fracciones en las cifras utilizadas.

1.3.5.3 Unidad de medida

1.3.5.3.1 Base contable

La información contable utiliza un número de diferentes bases de valuación en diferentes grados y variadas combinaciones, pero todas ellas tienen un común denominador: la unidad de medida (dinero).

El concepto de dinero se refiere al medio de pago, objeto bien concreto (billetes, cheques, etc). La expresión de dicho medio de pago tiene que realizarse en una unidad de medida, concepto abstracto, ideal, igual que el concepto de metro.

1.3.5.3.2 Enfoque de medición

Los estados financieros reflejan variaciones económico-financiero de una entidad, el cual implica reconocer hechos económicos cuantificables y registrarlos en el Plan de Cuentas. Ello nos lleva afirmar que el estado de flujos de efectivo participa de las operaciones realizadas bajo el criterio del devengado (o acumulación, como cita la NICSP 2), por cuanto, dicha base de medición adoptada, es la que refleja con propiedad las variaciones patrimoniales.

1.3.5.3.3 Medición

Los hechos económicos, que afectan a la entidad, deben ser apropiadamente cuantificadas, de acuerdo a su naturaleza, características y efectos producidos, aplicando los métodos reconocidos en términos de la unidad de medida.

Para las entidades del sector privado, el estado de flujos de efectivo, como estado financiero complementario, a diferencia de los estados financieros básicos-balance y ganancias y pérdidas, debe ser presentado a valores históricos, acorde a lo establecido en la NIC 7.

1.3.5.4 Estructura del estado de Flujos de Efectivo

Atendiendo a la naturaleza de las transacciones, el flujo del dinero es clasificado en tres actividades: Actividad de operación, inversión y financiamiento.

1.3.5.4.1 Actividad de Operación

En esta actividad debe incluirse el flujo de efectivo, generado por las operaciones habituales, que constituyen su giro principal, así como aquellas que no califiquen como ingreso o egresos de caja en las actividades de inversión o financiamiento.

Se incluye en esta actividad la pérdida o ganancia por la venta de un bien del activo fijo, que se incluye en la determinación de los resultados. Sin embargo, los flujos de efectivo originados por dichas operaciones son flujos de efectivo pertenecientes a la actividad de inversión. (Vento, 2004 p.79-83).

Tal y como indica Ramírez, D. (2011) Las decisiones operacionales son las que se viven diariamente en el entorno organizacional, como por ejemplo:

- a) Negociar con proveedores el monto de las materias primas, el plazo, el costo de la financiación y las oportunidades de descuento por pronto pago.
- b) Establecer la política de ventas, en donde se determinará cuál es

el porcentaje del 100% de los ingresos o ventas que se recaudará de contado, el plazo de la mercancía que se entrega al crédito, el recaudo de cartera y los otros intereses moratorios en caso de incumplimiento.

- c) Pago de salarios y comisiones.
- d) Pago de impuestos. (p. 114)

1.3.5.4.2 Actividad de Inversión

Actividad que incluye flujos de efectivo relacionados con los movimientos producto de la compraventa de títulos valores (diferentes a los equivalentes de efectivo), préstamos comerciales otorgados y la amortización respectiva. Tratándose de la compraventa de bienes del activo fijo, el pago adelantado, cuota inicial o cualquier otro monto pagado al momento de la compra, o inmediatamente antes o después, se considera una actividad de inversión. Los pagos subsecuentes constituyen, por naturaleza, una transacción financiera, por lo que dichos pagos serán clasificados como actividad de financiamiento. (p. 84.85).

1.3.5.4.3 Actividad de financiamiento

En esta actividad se consideran los flujos de efectivo que provienen de la emisión primaria de títulos-valores, sobregiros bancarios, préstamos obtenidos a corto y largo plazo provenientes de entidades financieras, aportes en efectivo de los dueños o propietarios (accionista o socios), pago de dividendos, amortización de préstamos. Además se incluye la deuda financiada por la compra-venta de bienes del activo fijo. (p.85)

1.3.5.4.4 Información adicional

La información sobre las actividades de financiamiento o inversión de una entidad que afectan los activos o pasivos reconocidos, pero que no resultan en cobro de efectivo, o pagos durante el periodo, deben ser informados en notas a los estados financieros. Esas revelaciones pueden ser resumidas en un anexo y claramente relacionar los aspectos que

requieren y los que no requieren efectivo y las transacciones que involucren partidas similares. (p.86).

1.3.5.4.5 Métodos para calcular el Flujo de Efectivo

Para su elaboración se necesitan 2 métodos, ambos llegan al mismo valor del flujo de efectivo proveniente de las operaciones; la diferencia está en la forma como se presenta la información.

a) Método directo: Es un método que está en relación directa con las actividades de operación. En este método se presentan las fuentes del efectivo para las operaciones y los usos de este, es decir muestra las entradas y salidas del efectivo y la diferencia entre ellos da como resultado El flujo de efectivo neto de la actividad de operación.

b) Método Indirecto: En el método indirecto se presentan los Flujos de efectivo de operación empezando por las utilidades netas y ajustándola a ingresos y gastos que no se relacionan con el ingreso o el pago en efectivo. Este método muestra la relación entre el estado de Resultados, el Balance general y el Estado de Flujo de Efectivo por lo que suele ser menos costosa su elaboración. (Zeballos, Z. 2011, p. 416).

1.3.5.5 Elaboración del Estado

Tal y como lo indica Kieso y Weygandt (2001) A diferencia de los otros Estados Financieros de primer orden, el de flujo de efectivo no se elabora a partir de la balanza de comprobación ajustada. La información para formular este estado proviene de tres fuentes:

- ✓ Estado de situación financiera comparados.
- ✓ Estado de resultados actual.
- ✓ Información sobre transacciones seleccionadas.

La elaboración del estado de flujo de efectivo con las fuentes de información indicadas, abarca tres pasos principales:

- **Determinar el cambio en el efectivo.** Este procedimiento es sencillo porque fácilmente se puede calcular la diferencia entre los saldos de efectivo inicial y final, examinando los estados de situación financiera comparados.

- **Determinar la corriente neta de efectivo de las actividades de operación.** Este procedimiento es complejo; abarca no sólo el análisis del Estado de resultados de este ejercicio, sino también los Estados de Situación Financiera comparados, así como información sobre transacciones seleccionadas.

- **Determinar los flujos de efectivo de las actividades de inversión y financiamiento.** Se deben analizar todos los demás cambios de las cuentas de estado de situación financiera, para determinar su efecto sobre el efectivo. (p. 1455).

1.3.5.6 Definición de Efectivo y Equivalentes de efectivo

1.3.5.6.1 Efectivo

Incluye no solo el dinero disponible o depositado en bancos u otras instituciones financieras. Efectivo es también otras cuentas que tienen características generales de depósitos a la vista, consignaciones en los que pueden depositar o retirar efectivo en cualquier tiempo sin previo aviso o restricción.

1.3.5.6.2 Equivalentes de efectivos

Para propósitos de la formulación del estado financiero, equivalentes de efectivo son las inversiones cuyas características principales son:

a) Se mantienen con la finalidad de cumplir los compromisos de liquidez en el corto plazo (tres meses o menos). El propósito de la tenencia de equivalentes de efectivo, es cumplir con obligaciones de pago en efectivo a corto plazo y no realizar inversiones o destinarlos a otros fines.

b) Liquidez cierta y no sujeta a riesgos significativos de cambios de su valor.

c) Constituye un principio contable para la entidad que adopte tal política, reestructurando, por lo tanto, la información financiera de años anteriores en el supuesto de existir cambios en dicha política.

1.3.5.6.3 Instituciones financieras y el cuasi dinero

Las instituciones que intervienen en la intermediación financiera, regulados por la Superintendencia de Banca y Seguros SBS a efectos de adecuarse a los conceptos de efectivo y equivalente de efectivo, precisa que el término efectivo equivale a dinero, es decir, al conjunto de medios de pago aceptados en el país. Asimismo, el término equivalente de efectivo, comprende todo instrumento financiero perfectamente líquido (cuasi dinero y documentos comerciales ciertamente liquidables de manera inmediata), Oficio circular N°5268-92-SBS-1993). (p. 87.88)

1.3.5.7 Criterios básicos para su preparación

1.3.5.7.1 Efectivo vs. Devengado

Para elaborar y presentar el estado de flujos de efectivo es necesario referirnos al principio contables de Realización, cuyo criterio del devengado, que participa de ella, indica que a los ingresos, costos y gastos se les da reconocimiento a medida que se ganan o se incurren y son materia de registro en los libros para la preparación de los estados financieros, y no cuando se cobran o pagan.

1.3.5.7.2 Naturaleza de las operaciones

Al registrar los hechos contables en las cuentas detalladas del Plan Contable, éstas obedecen a la naturaleza de la transacción y no a la

intención del ente. Este criterio básico tiene como antecedente el párrafo 12 del CPC 4, cuando hace mención que los cobros y pagos deben clasificarse de acuerdo a su naturaleza.

1.3.5.7.3 Giro de la entidad

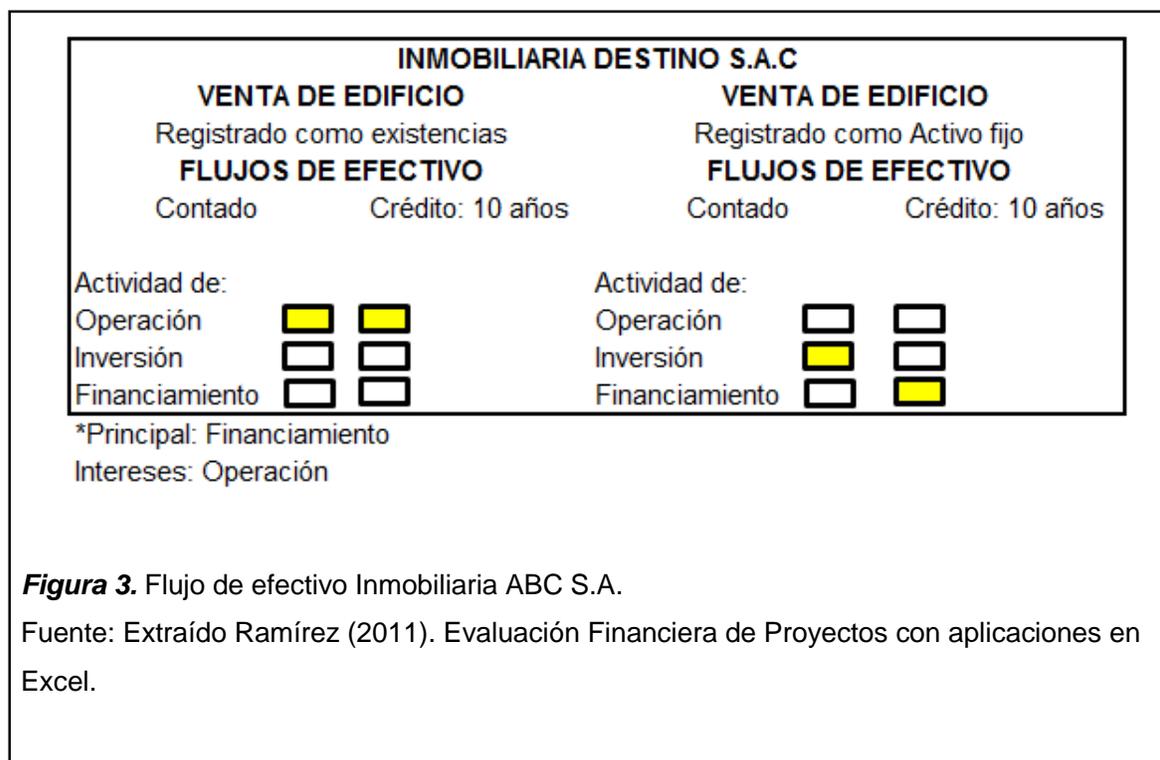
Se entiende como giro de la entidad a las operaciones habituales como fuente de ingresos y egresos sustanciales. Esta definición marcará el entorno para una correcta clasificación del flujo del efectivo.

Así tenemos, por ejemplo el caso de la empresa Inmobiliaria ABC S.A. cuyo giro principal es la venta de inmuebles. El flujo de efectivo producto de la compra-venta de Existencias (inmuebles) será clasificado como actividad de operación aun cuando la venta es al contado o al crédito a 10 años. No interesa el lapso de tiempo que transcurra para recuperar la inversión, producto de la venta del edificio. Las cobranzas serán clasificadas como actividad de operación si dicho bien forma parte de los inventarios.

En cambio, si la inmobiliaria vende un bien de su activo fijo, al contado, en ese caso el flujo de efectivo será clasificado como actividad de inversión.

En un estado de flujos de efectivo se debe clasificar los cobros y los pagos de efectivo de acuerdo a la naturaleza (actividades de inversión, financiamiento y operación), sin considerar si surge de una partida con intención de compensar el riesgo de otra partida.

Los beneficios de un préstamo son entradas de efectivo de financiamiento aunque la deuda tenga la intención de compensar el riesgo de inversión; la compra o venta de futuros contratos, es una actividad de inversión, sin considerar si el contrato tiene la intención de compensar el riesgo del compromiso por compras de inventarios. (p.90).



1.3.5.8 NIC 7 – Estado de Flujo de Efectivo

Norma Internacional de Contabilidad N° 7 - La parte normativa de este Pronunciamento, debe ser entendida en el contexto de las explicaciones y directrices relativas a su aplicación, así como en consonancia con el Prólogo a las Normas Internacionales de Contabilidad. No se pretende que las Normas Internacionales de Contabilidad sean de aplicación en el caso de partidas no significativas.

1.3.5.8.1 Objetivo

La información acerca de los flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como sus necesidades de liquidez. Para tomar decisiones económicas, los usuarios deben evaluar la capacidad que la empresa

tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición.

1.3.5.8.2 Alcance

Las empresas deben confeccionar un estado de flujos de efectivo, de acuerdo con los requisitos establecidos en esta Norma, y deben presentarlo como parte integrante de sus estados financieros, para cada ejercicio en que sea obligatoria la presentación de éstos. Esta Norma sustituye a la antigua NIC 7, Estado de Cambios en la Posición Financiera, aprobada en julio de 1977.

Los usuarios de los estados financieros están interesados en saber cómo la empresa genera y utiliza el efectivo y los equivalentes al efectivo. Esta necesidad es independiente de la naturaleza de las actividades de la empresa, incluso cuando el efectivo pueda ser considerado como el producto de la empresa en cuestión, como puede ser el caso de las entidades financieras. Básicamente, las empresas necesitan efectivo por las mismas razones, por muy diferentes que sean las actividades que constituyen su principal fuente de ingresos ordinarios. En efecto, todas ellas necesitan efectivo para llevar a cabo sus operaciones, pagar sus obligaciones y suministrar rendimientos a sus inversores. De acuerdo con lo anterior, esta Norma exige a todas las empresas que presenten un estado de flujos de efectivo. (p. 3).

1.3.6 Capital de trabajo

1.3.6.1 Concepto

Según Meza, O. (2010). Por capital de trabajo se entiende que son los recursos, diferentes a la inversión fija y diferida, que un proyecto requiere para realizar sus operaciones sin contratiempo alguno. Dichos recursos están representados por el efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario. Observando el balance general nos encontramos que las cuentas que

acabamos de mencionar constituyen los activos corrientes. En la práctica, para que comience a operar el proyecto lo esencial, en cuanto al capital de trabajo se refiere, es el efectivo y los inventarios de materia prima (o producto terminado si la empresa es comercial). La inversión en cuentas por cobrar surge inmediatamente después que la empresa vende a crédito, pero dado que esta última debe estar disponible en el momento en que el proyecto entre en operación, se incluye también como valor de la inversión inicial.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activos corrientes} \left\{ \begin{array}{l} \text{Efectivo} \\ \text{Cartera} \\ \text{Inventarios} \end{array} \right.$$

1.3.6.2 Importancia de un adecuado capital de trabajo

Un capital de trabajo adecuado es esencial porque sin él los problemas para el proyecto son inevitables. Dentro de las inversiones tradicionales de un proyecto es, quizás uno de los rubros más difíciles de calcular y, también, uno de los más determinantes en el éxito o fracaso en su operación futura.

Evaluación Financiera del Proyecto

A continuación se discuten las razones específicas por las cuales es esencial dotar de un adecuado capital de trabajo al proyecto de inversión

- La razón más importante es evitar la insolvencia técnica o iliquidez. Para mantener la liquidez de un proyecto y continuar normalmente sus operaciones, es necesario que estén disponibles los fondos adecuados para pagar las mercancías, mano de obra, gastos de administración y de ventas y otros costos de efectuar operaciones.

- La mayor parte del tiempo, cuando no se realiza una adecuada planeación y financiación del capital de trabajo, los administradores lo gastan en “apagar incendios”, refinanciando vencimientos y aumentando plazos, mirando desde afuera la empresa y tocando puertas en busca de financiamiento.
- Deja de proporcionar un capital de trabajo suficiente al comienzo de un proyecto puede, y frecuentemente sucede, resultar en un fracaso financiero prematuro. Los requerimientos de capital para infraestructura, equipos, maquinarias, son obvio y se estiman con exactitud, pero se subestiman los requerimientos de fondos corrientes, de tal forma que la necesidad no se vuelve aparente hasta que el proyecto comienza a operar.
- El pago oportuno a los proveedores asegura el abastecimiento de materias primas y mercancías necesarias para el desarrollo normal de las operaciones del proyecto.
- Pueden tomarse los descuentos por pronto pago ofrecidos por los proveedores. Estos, generalmente, ofrecen descuentos atractivos por la compra de contado de sus productos, que si la empresa no los toma representan un alto costo financiero en detrimento de las utilidades.
- Todo inversionista espera recibir, en forma, de utilidades, un beneficio sobre el dinero que ha invertido en un proyecto. Cuando el capital de trabajo no es adecuado, las utilidades tienen que conservarse en el negocio. A los inversionistas no les gusta invertir su dinero en proyectos que no ofrezcan unas utilidades periódicas.
- Los problemas permanentes que se presentan en las empresas por falta de capital de trabajo desmotivan a los trabajadores. (p. 120 – 124).

1.3.7 Ratios

1.3.7.1 Concepto

Según Aguilar, E. (2015). Nos indica que los ratios o índices financieros son cocientes numéricos que miden la relación que existe entre determinadas cuentas de los Estados Financieros de las empresas, ya sean tomadas individualmente o agrupadas razonablemente. Estos índices son usados en la gestión de la evaluación de la gestión empresarial y para conocer la situación de la empresa.

1.3.7.2 Ratios de Liquidez

Estos ratios miden la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. En otras palabras, es la capacidad de la empresa para conseguir el dinero líquido y financiar sus operaciones normales. Como estos ratios actúan en el corto plazo, puede perder vigencia rápidamente.

1.3.7.3 Ratios de Gestión

Estos ratios miden la rapidez con que ciertos activos se convierten en afectivo. Es decir, miden el grado de liquidez y eficiencia de los activos que la empresa utiliza para apoyar sus ventas, tales como las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, los inventarios. Además, se utilizan frecuentemente para evaluar el desempeño de áreas específicas y compararlas con parámetros representativos de dichas áreas, y verificar el cumplimiento de las políticas empresariales.

1.3.7.4 Ratios de solvencia

Estos ratios son importantes porque analizan las deudas de la empresa, tanto en el corto plazo como en el largo plazo, y permiten a las entidades que otorguen préstamos analizar qué tan adeudada se encuentra la empresa. Estos índices nos indican respaldo con que esta cuenta frente a sus deudas totales (pasivos corriente más pasivo no corriente) con el patrimonio, indicando la proporción del patrimonio que está comprometido con sus deudas, lo cual nos da una idea de la autonomía financiera de la empresa. (p. 931-938).

1.3.8 Definición de términos básicos.

1.3.8.1 Activos

Bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultante de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro. (Amat, 2008, p.308)

1.3.8.2 Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada:

En esta sociedad, el capital está dividido en participaciones iguales acumulables e indivisibles que no pueden ser incorporados Títulos Valores ni denominarse Acciones. Los socios no pueden ser más de 20 y no responden personalmente las obligaciones sociales. Al constituirse la sociedad, el capital debe estar pagado en no menos del 25% de cada participación.

La administración de la sociedad se encarga a uno o a más Gerentes, socios o no. La duración de la sociedad es ilimitada o limitada. La denominación incluye las indicaciones Sociedad Comercial de

Responsabilidad Limitada o las abreviaturas S.R.L. Tienen cierta similitud con la Sociedades Anónimas Cerradas. (Zeballos, Z. 2011, 12).

1.3.8.3 Clientes:

Créditos con compradores de mercaderías y demás bienes definidos como existencias, así como con los usuarios de los servicios prestados por la empresa, siempre que constituyan una actividad principal de la misma. (Aguirre, O. y Escamilla, L. 1996, p. 135).

1.3.8.4 Liquidez:

La liquidez es el grado en una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes, implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. (Rubio, P. 2007, p. 16).

1.3.8.5 Inversión:

Parte de una renta empleada en aplicaciones productivas. Incremento de bienes de capital del sistema económico. (De la Cruz, C. 1994, p.304).

1.3.8.6 Política:

Línea de acción tomada por la dirección con miras al desarrollo general de la organización. (De la Cruz, C. 1994, p.312).

1.3.8.7 Clientes de dudoso cobro:

Saldos de clientes, incluidos los formalizados en efectos de giro o los cedidos en operaciones de factoring en los que la empresa retiene sustancialmente los riesgos y beneficios de los derechos de cobro, en los

que concurren circunstancias que permitan razonablemente su calificación como de dudoso cobro. (Amat, 2008, p.308).

1.4. Formulación del problema.

¿Qué impacto tienen las Cuentas por Cobrar en el Estado de Flujo de Efectivo de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

La presente investigación se justifica debido a los problemas que se han presentado en la empresa en la actualidad, tales como la falta de liquidez, falta de políticas crediticias adecuadas; así como la falta de herramientas de gestión que permitan realizar un uso adecuado de los recursos de la empresa. Así mismo es sabido que el estado de Flujo de Efectivo constituye una herramienta contable valiosa, al permitir presentar en forma comprensible, información sobre el manejo de efectivo, es decir, su obtención y utilización por parte de la entidad durante el período determinado y, como consecuencia, mostrar una síntesis de los cambios ocurridos en la situación financiera, para que los usuarios de los estados financieros puedan conocer y evaluar la liquidez o solvencia de la entidad.

Finalmente la realización de la presente investigación se justifica en que ésta servirá como marco orientador, para posteriores trabajos de investigación, del mismo modo servirá también como antecedentes para un próximo proyecto.

1.6. Hipótesis.

H₁: Las Cuentas por cobrar, tienen un impacto significativo en el Estado de Flujo de Efectivo de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L.

H₀: Las Cuentas por cobrar, no tienen un impacto significativo en el Estado de Flujo de Efectivo de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar si la empresa Distribuciones Elera S.R.L de la Provincia de San Ignacio cuenta con políticas de crédito y cobranza.

Efectuar un análisis financiero de las cuentas por cobrar que permita determinar la liquidez de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.

Determinar el impacto de las cuentas por cobrar en el estado de Flujo de Efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L - 2016.

Proponer herramientas de gestión que permitan mejorar las políticas de crédito y cobranza de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de Investigación.

La presente investigación es de tipo Descriptiva – Explicativa.

Es descriptiva porque en el estudio se describieron características relacionadas a las dos variables en estudio (Las Cuentas por Cobrar y El estado de Flujo de Efectivo), analizando la problemática a través de una población objeto de estudio, por la cual se ha establecido criterios para poder responder a las causas del porque ocurren los fenómenos o hechos y las condiciones que se está dando.

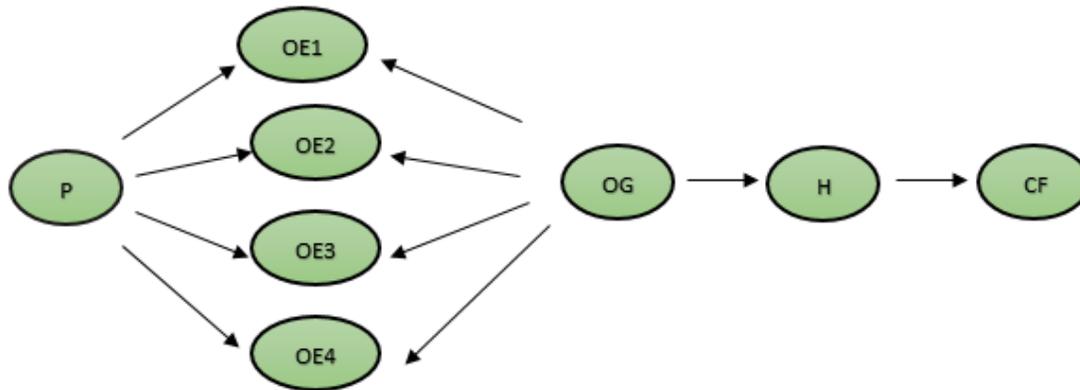
Es explicativa porque nos permitió explicar el impacto de las cuentas por cobrar en el estado de Flujo de Efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L., de la Provincia de San Ignacio.

Diseño de la investigación:

El diseño de la presente investigación es No experimental – Transversal, porque se busca mediante un estudio sin importar el tiempo; observar los problemas en base a los cuales se han propuesto las soluciones correspondientes a través de la hipótesis, así mismo se han propuesto los objetivos de la investigación; estableciendo la relación directa entre los elementos metodológicos.

Se establecerá una interrelación entre el objetivo general y las conclusiones para llegar a contrastar la hipótesis de la investigación sobre la base del planteamiento metodológico y teórico.

Finalmente, se aplicó el siguiente diseño:



DONDE

P : Problema
OE: Objetivo específico
OG: Objetivo general
H: Hipótesis
CF : Conclusión Final

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población:

Para Andrade, E. (2005). La población o universo, es un conjunto de personas, cosas o fenómenos que se encuentran sujetos a investigación, y que tienen en común algunas características definitivas. Ante la imposibilidad de una investigación

al conjunto de sujetos en su totalidad, el investigador busca seleccionar un subconjunto del universo, al cual se le denomina muestra.

La población estará constituida por el administrador y los dos trabajadores de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio, haciendo un total de tres personas.

2.2.2. Muestra:

Por ser poco significativa la población se tomará la totalidad de la misma como parte de la muestra.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1 Independiente:

Cuentas por Cobrar: Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. (Meza, V. 1996, p. 63).

2.3.2 Dependiente:

Flujo de efectivo: Zeballos, Z. (2011) define al Estado de Flujo de Efectivo como un estado que reporta las entradas y salidas en efectivo de una empresa durante un periodo determinado. Las fuentes y usos del efectivo son la materia del Estado de Flujos de Efectivo, es por ello también que este estado suministra una base para estimar las futuras necesidades de efectivo y sus posibles fuentes. (p.415).

2.3.3 Operacionalización de variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIOS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
Variable independiente: Cuentas por cobrar	Agrupa las sub-cuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.	Reconocimiento	Derecho de cobro	1. ¿Existe un área de Créditos y Cobranzas en la empresa Distributions Elera S.R.L? 2. ¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la empresa? 3. ¿Cuenta la empresa con políticas de crédito y cobranza? 4. ¿Las políticas de crédito se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva? 5. ¿Las políticas de crédito y cobranza han sido establecidas solo mediante un acuerdo interno? 6. ¿Los requisitos establecidos en las políticas de ventas al crédito, se exigen a todos los clientes? 7. ¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una	Entrevista / Guía de entrevista
		El crédito	Factor clave		
			Formalización		
			Factor riesgo		
			Ventajas		
		Políticas de cobranza	Condiciones de venta		
			Plazos de cobro		

				venta? 8. ¿El incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como consecuencia la morosidad? 9. ¿Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas (si se tomaran en cuenta), se disminuiría la morosidad? 10. ¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito? 11. ¿La visita a los clientes con crédito son supervisados continuamente? 12. ¿Considera usted, que si contratara más personal para la empresa, mejoraría la gestión de cobro? 13. ¿Le informa el área de Contabilidad acerca de las variaciones de las cuentas por cobrar? 14. ¿Qué Estados financieros elaboran? 15. ¿Elaboran el Estado de Flujo de Efectivo? ¿Cree que es de importancia?	
Variable dependiente: Flujo de efectivo	El flujo de efectivo es un estado financiero que registra las entradas y salidas de efectivo de un determinado periodo, permitiendo a la gerencia tomar decisiones de inversión y financiación.	Estructura	Actividad de Operación		Análisis documental / Hojas por analizar
			Actividad de Inversión		
			Actividad de Financiamiento		
		Métodos	Método indirecto		
			Método directo		
		Elaboración	Estado de situación Financiera		
			Estado de resultados		
			Información de transacciones		

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.

2.4.1 Métodos de investigación

El método empleado en la presente investigación es el método científico bajo un enfoque descriptivo, deductivo y analítico.

2.4.2 Método Descriptivo

Porque se describió la situación actual por la que atraviesa el procedimiento de créditos en la empresa Distribuciones Elera S.R.L.

2.4.3 Método Deductivo

Este método nos permitió emitir un juicio o una conclusión acerca del impacto de las cuentas por cobrar en el estado de flujo de efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.

2.4.4 Método Analítico

Este método nos permitió revisar y analizar ordenadamente nuestras dos variables; es decir extrajimos las partes de un todo en este caso la empresa, la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio., con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, las cuentas por cobrar y el Estado de flujo de efectivo.

2.4.5 Técnicas de recolección de datos

Con el objetivo de recolectar información necesaria y pertinente para el desarrollo de nuestra investigación se recurrió a las técnicas de la observación, la entrevista y el análisis documental.

a) La observación: En primera instancia, se utilizó la Guía de Observación que fue aplicada para administración y ventas, para así conocer de manera directa el problema de la investigación y su entorno. Se describieron los hechos observados.

Esta fase consiste en examinar detenidamente los fenómenos o hechos de la investigación en forma directa y real para obtener la información deseada; por ejemplo, si deseamos obtener datos respecto a los hábitos de compra de un determinado sector de la población, se acude al lugar en que éste realiza sus adquisiciones y se observa su conducta con certeza. (Andrade, 2005, p. 68).

b) La entrevista: Esta técnica se utilizó con la finalidad de obtener información de manera verbal, mediante preguntas dirigidas a los personajes de nuestra muestra. Quienes nos darán datos de la realidad en la que vive la empresa.

Como lo menciona Arias, G. (2007), La entrevista consiste en obtención de información oral de parte de una persona (el entrevistado) recabada por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara. A veces la información no se trasmite en un solo sentido, sino en ambos. Puede encontrarse esta situación en el caso de la entrevista de empleo, en la cual el entrevistador informa al entrevistado sobre algunas características del empleo y de la compañía, y el entrevistado informa sobre algunas características del empleo y de la compañía, y el entrevistado informa sobre algunos detalles personales, laborales, escolares, familiares.

c) Análisis documental: Esta técnica me permitió obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación, para ello se recurrió a diferentes fuentes bibliográficas y revistas, etc. Así como también información proporcionada de Contabilidad Externa,

donde se consultó información referente a las variables objeto de estudio. Permitió también analizar los Estados Financieros de la empresa Distribuciones Elera.

Universidad de Venecia (2005), señala que el análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. (p. 1).

2.4.6 Instrumento de recolección de datos

a) Guía de Observación: Es un instrumento que nos permitió relacionarnos directamente en el lugar de los hechos con todas las actividades y aspectos relacionados directamente con las políticas de cuentas por cobrar, en sus diferentes procesos, así como el tratamiento que se le da al flujo de efectivo.

b) Guía de Entrevista: La guía de entrevista consistió en un conjunto de preguntas que se aplicó al administrador y a dos trabajadores de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio., con la finalidad de que estos nos den a conocer su opinión acerca de la realidad de la empresa, en lo referente a las cuentas por cobrar y al flujo de efectivo; así como también todos aquellos aspectos relevantes relacionados con la empresa.

c) Fichas bibliográficas y Documentos de Contabilidad: Se elaboró durante la lectura de tesis, de diferentes libros de consulta y

referencia de las cuales me sirvió para obtener la información necesaria de la que requería mi trabajo de Investigación.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

2.5.1 Procedimientos para la recolección de datos

La recolección de datos consistió en la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación en forma directa, esto se llevó a cabo teniendo en cuenta lo siguiente:

En primer lugar se utilizó la técnica de observación en el ambiente de la empresa Distribuciones Elera S.R.L para ello se utilizó la guía de observación con el fin de obtener información directa acerca de la situación actual de la empresa.

Luego se aplicó la técnica del análisis documental recurriendo a diferentes fuentes bibliográficas con la finalidad de recolectar información para el trabajo de Investigación.

Por último se usó la técnica de la entrevista, la que fue aplicada al administrador y a dos trabajadores de la empresa, quienes manejan información de la empresa, ya que trabajan directamente con ésta. Se utilizó el cuestionario. Previo a la entrevista, mediante esta técnica expliqué el propósito del estudio y especifiqué claramente la información que necesitó.

2.5.2 Plan de Análisis de datos

Luego de obtenida la información a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos planteados se procesó la información, formulando

apreciaciones de manera objetiva y precisa a cerca de las políticas de las cuentas por cobrar y su incidencia en el flujo de efectivo en la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.

2.6 Aspectos éticos.

El presente trabajo de Investigación es de mi autoría, y ha sido redactado teniendo en cuenta hechos reales sin tener que suponer, ni especular aspectos relacionados con nuestro trabajo de investigación, así mismo contiene información directa de la fuente, sin haber copiado ni plagiado de otro trabajos de investigación ya existentes, excepto por haber hecho uso de antecedentes (tesis ya aprobadas) y bases teórico científicas de autores que han escrito sobre nuestro problema objeto de investigación.

2.7 Criterios de Rigor científico.

El presente trabajo de investigación fue redactado teniendo en cuenta el método científico y la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación científica, basados en un soporte de rigor científico que nos permitió determinar cómo opera la variable independiente (cuentas por cobrar) con la variable dependiente (Flujo de efectivo) y bajo un marco teórico científico que sirve como base para la investigación, con el fin de que se garantice que los resultados que se mostraran son merecedores de crédito y confianza.

III. RESULTADOS

3.1 Discusión de los resultados

3.1.1 Resultado de la Observación:

Se utilizó la técnica de la Observación en la empresa Distribuciones Elera S.R.L; para esto usamos como instrumento la Guía de Observación, que nos permitió obtener información de manera directa. Los resultados de lo observado fueron:

N°	INDICADORES	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO		ANOTACIONES
		SÍ	NO	
1	¿Cuenta la empresa con un Contador externo?	x		
2	¿Tienen políticas de crédito?		x	La empresa no cuenta con políticas ni procedimiento para la hora de otorgar un crédito.
3	¿Cuentan con un área de Cobranzas?		x	No, los dos trabajadores son los encargados de las ventas, no existe un área específica de ventas.
4	¿Tienen procedimientos establecidos de verificación del crédito antes del despacho de las mercancías		x	Sólo cuentan con una lista en donde se muestra los nombres de los clientes. Más no cuentan con esos procedimientos.
5	¿Cuentan con un sistema donde registran la información de los clientes?	x		
6	¿Se emite mensualmente el reporte de antigüedad de saldos por cobrar así como el reporte detallado de las cuentas por cobrar de cada cliente?		x	No, no existen tales reportes de saldos.
7	¿El personal se encuentra capacitado en gestión de cuentas por cobrar?		x	Por lo observado, el personal no se encuentra capacitado para la gestión de cuentas por cobrar.
8	¿El Administrador es el que oficializa la venta al crédito?	x		

9	¿Cuenta la empresa con el efectivo necesario para cubrir sus pagos al corto plazo?	x		
10	¿Lleva el área un registro detallado para el control de los ingresos y egresos diarios?		x	No, sólo tienen como sustento las facturas y/o boletas en físico de sus compras y ventas.
TOTALES		4	6	

Mediante el instrumento de la guía de observación, se ha podido concluir que la contabilidad de la empresa se lleva externamente, es por eso que no se cuenta con la información contable de manera rápida. La empresa no cuenta con políticas de crédito, cada vez que se vende un material al crédito, simplemente es el Administrador el que decide si la venta se realiza o no.

Además la empresa no cuenta con un área de Cobranzas, ambos trabajadores se dedican a la venta de los materiales. No se cuenta con procedimientos establecidos antes de realizar el despacho de las mercaderías.

Tampoco cuentan con un reporte mensual de los saldos a la fecha de las cuentas por cobrar, siendo este un grave problema porque no están al día de qué persona es la que debe.

El personal no se encuentra capacitado para la gestión de cuentas por cobrar, cuando se realiza una venta es el Administrador el que se acerca al cliente para explicarle.

3.1.2 Resultado de la Entrevista:

Los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada al Administrador y a dos trabajadores, permiten manifestar el logro de los objetivos propuestos en la presente investigación, se muestra en las respuestas a las preguntas formuladas siguientes:

1. ¿Existe un área de Créditos y Cobranzas en la empresa Distribuciones Elera S.R.L?

Administrador: No existe el área de Créditos y Cobranzas de forma específica, soy yo el que se encarga de todo lo referente a los créditos que se dan en la empresa, debido a que es pequeña.

Trabajador 1: No, el Administrador es el encargado de los créditos.

Trabajador 2: No, es el mismo Administrador el que realiza ese deber.

2. ¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la empresa?

Administrador: Utilizamos Microsoft Excel para registrar las diferentes actividades que se realizan en la empresa de manera diaria. No se cuenta con un sistema integrado, que creo yo sería de mucha utilidad por ejemplo si se desea saber la cantidad de stock que tenemos de un determinado producto.

Trabajador 1: La ventas que realizamos las solemos registrar en Excel, pero hay días por ejemplo que no se registran por olvido.

Trabajador 2: Sí, en Excel.

3. ¿Cuenta la empresa con políticas de créditos y cobranzas?

Administrador: La empresa no cuenta con políticas de ventas al crédito propiamente establecidas, pero si se tiene en consideración, la frecuencia de las compras, así como la antigüedad e historia crediticia de los clientes, antes de otorgarle un crédito; los créditos son concedidos o aprobados por el mismo administrador.

Trabajador 1: Eso lo ve de manera directa el Administrador.

Trabajador 2: No cuenta con políticas de crédito.

4. ¿Las políticas de crédito se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva?

Administrador: Como se mencionó anteriormente no existen políticas de crédito establecidas formalmente.

Trabajador 1: No existen tales políticas.

Trabajador 2: No.

5. ¿Las políticas de ventas al crédito han sido establecidas solo mediante un acuerdo interno?

Administrador: El otorgamiento de crédito solo se realiza como le mencionaba anteriormente, a los clientes que vienen con frecuencia, por volumen de compras, así como también por la antigüedad e historial crediticio de los clientes.

Trabajador 1: Siempre el Administrador ha sido el que ha visto esos temas.

Trabajador 2: No estoy consciente de eso.

6. ¿Los requisitos establecidos en las políticas de ventas al crédito, se exigen a todos los clientes?

Administrador: Bueno las exigencias... ojo que con exigencias no quiero decir que tengamos un patrón o políticas que tengamos nosotros antes de conceder algún crédito, pero efectivamente son para todos por igual.

Trabajador 1: No las hay.

Trabajador 2: No las hay.

7. ¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una venta?

Administrador: No, simplemente se les atiende de acuerdo a lo que piden, y si solicitan algún crédito se toma en consideración el tiempo que lleva trabajando con la empresa, y la manera como se comportó durante este tiempo con la administración.

Trabajador 1: No son evaluados.

Trabajador 2: El encargado de eso es el Administrador.

8. ¿El incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como consecuencia la morosidad?

Administrador: Como se sabe, la morosidad es cuando los clientes no pagan en los plazos establecidos, si tenemos casos de incumplimiento de pagos de algunos clientes.

Trabajador 1: Claro que sí.

Trabajador 2: Por supuesto.

9. ¿Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas (si se tomaran en cuenta), se disminuiría la morosidad?

Administrador: Claro que sí, porque ahí se tendría un mejor control desde entregada la mercadería hasta la cancelación de esta. Obviamente sería de gran beneficio para nosotros que los clientes paguen sus deudas cuando les corresponda.

Trabajador 1: Creo que la empresa podría mejorar en ese aspecto.

Trabajador 2: La empresa tiene muchos movimientos diarios así que creo que sería bueno.

10. ¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito?

Administrador: En algunos casos sí, dependiendo de las causas que originaron este incumplimiento, o de las explicaciones que el cliente nos dé, no podemos ser muy rígidos con ellos, creo que hay que saber escucharlos y tenerlos en consideración.

Trabajador 1: Eso lo ve el Administrador.

Trabajador 2: Eso depende del Administrador.

11. ¿La visita a los clientes con crédito son supervisados continuamente?

Administrador: Normalmente no se hace algún tipo de supervisión, tan solo se realizan llamadas a los clientes para recordarles las fechas de pago y los montos que adeudan.

Trabajador 1: No, siempre el Administrador llama vía telefónica a los clientes.

Trabajador 2: Sólo de manera telefónica.

12. ¿Considera usted, que si contratara más personal para la empresa, mejoraría la gestión de cobro?

Administrador: Creo que deberíamos tener pautas de cuáles son las obligaciones y funciones de cada trabajador que labora en esta empresa, pero también creo que alguien más que ayude en la gestión de cobros nos caería muy bien.

Trabajador 1: Yo creo que sí sería de gran ayuda.

Trabajador 2: Sí, creo que deberían contratar a alguien.

13. ¿Le informa el área de Contabilidad acerca de las variaciones de las cuentas por cobrar?

Administrador: No, el Contador simplemente se dedica a recoger los comprobantes de pago de manera mensual para que los pueda declarar ante SUNAT y pues bueno, realiza los Estados Financieros cuando se requiere, pero no nos informa acerca de cómo es que van las cuentas por cobrar.

Trabajador 1: No estoy seguro.

Trabajador 2: No sabría responder.

14. ¿Qué Estados financieros elaboran?

Administrador: Según tengo entendido se elabora el Balance General y Estado de ganancias y pérdidas.

Trabajador 1: No lo sé.

Trabajador 2: No lo sé.

15. ¿Elaboran el Estado de Flujo de Efectivo? ¿Cree que es de importancia?

Administrador: Debido a que no es obligación presentarlo ante SUNAT, no se elabora ese estado, pero creo que sería bueno ya que tengo entendido que refleja los ingresos y egresos de la empresa.

Trabajador 1: No lo sé.

Trabajador 2: No lo sé.

INTERPRETACIÓN

Después de haber aplicado el instrumento, hemos podido evidenciar que en la empresa Distribuciones Elera S.R.L. sí trabajan con ventas al crédito, pero a su vez manifiestan que a pesar de ello, no se cuenta con un área específica que se dedique a la administración de los créditos, esto como producto que la empresa no tiene mucho movimiento o mejor dicho no es de gran magnitud.

Así mismo por ser una pequeña empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza propiamente establecidas, Tan solo antes de conceder un crédito, se tiene en consideración, la frecuencia de las compras, así como la antigüedad e historia crediticia de los clientes, antes de otorgarle un crédito; créditos que son concedidos o aprobados por el mismo administrador, quien por su parte pide a todos sus clientes cumplan con ciertas exigencias antes de concederles el crédito.

Por otro lado, los clientes, son atendidos de acuerdo a lo que piden y si solicitan algún crédito se toma en consideración el tiempo que lleva trabajando con la empresa, y la manera como se comportó durante este tiempo con la administración, también nos manifiestan que con respecto a la morosidad, esta es cuando los clientes no pagan en los plazos establecidos, si tenemos casos de incumplimiento

de pagos de algunos clientes. Así mismo en lo que respecta a si los clientes conocen las políticas de ventas al crédito, manifiestan que antes de otorgar un crédito siempre se les habla y se les hace ciertas recomendaciones y se les explica sobre las condiciones de los créditos a los que acceden.

En lo referente a si siendo exigentes con el cumplimiento de las políticas de crédito se disminuirá los índices de morosidad, manifiestan que no siempre, debido a que a veces existen factores externos que escapan de nuestras manos y de los propios clientes, haciendo que estos incurran en cierto grado de incumplimiento o morosidad; es por ello que en algunos casos se les sigue otorgando crédito, claro está dependiendo de las causas que originaron este incumplimiento, o de las explicaciones que el cliente nos dé, no podemos ser muy rígidos con ellos, creo que hay que saber escucharlos y tenerlos en consideración.

3.1.3 Resultado del Análisis Documental

Se tomó la información numérica a través del Balance General y el Estado de resultados Integral, información de los años 2015 y 2016. En primera instancia analizaremos los coeficientes numéricos más importantes para medir la relación de las cuentas a estudiar y para conocer la situación de la empresa.

3.1.4 Análisis Financiero - Ratios

a) Ratios de Liquidez

- Razón de Liquidez

2016

Activo Corriente		191,115.00	14.76
Pasivo Corriente		12,945.00	

2015

Activo Corriente		178,795.00	26.65
Pasivo Corriente		6,708.00	

INTERPRETACIÓN

La razón de liquidez midió la capacidad de la empresa para cubrir oportunamente sus compromisos de corto plazo por cada sol de deuda. Esto quiere decir que en el año 2016, la empresa Distribuciones Elera S.R.L por cada sol de deuda, cuenta con s/14.76; mientras que en el año 2015 cuenta con s/.26.65 teniendo una disminución de s/ 11.89.

- Prueba ácida

2016

Activo Corriente - Inventarios - GA		30,752.00	2.38
Pasivo Corriente		12,945.00	

2015

Activo Corriente - Inventarios - GA		21,411.00	3.19
Pasivo Corriente		6,708.00	

INTERPRETACIÓN

La prueba ácida es un índice más exigente, así que se utilizó para medir la liquidez de la empresa, a los activos corrientes se les resta los menos líquidos, como los inventarios y gastos pagados por anticipado para luego dividirse entre los pasivos corrientes. Podemos deducir entonces que por cada sol que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con s/ 2.38 en el 2016 y 3.19 en el 2015 respectivamente para su cancelación, sin necesidad de tener que acudir a la realización de los inventarios.

- Prueba defensiva

2016

Efectivo Equivalente Efectivo		10,805.00	0.83
Pasivo Corriente		12,945.00	

2015

Efectivo Equivalente Efectivo		6,122.00	0.91
Pasivo Corriente		6708.00	

INTERPRETACIÓN

Esta prueba nos permitió medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; en ese sentido que se considera únicamente los activos en Efectivo y Equivalente de Efectivo. En este caso, por cada sol de deuda, la empresa puede operar con sus activos más líquidos en s/ 0.83% y s/ 0.91% respectivamente sin recurrir a sus flujos de venta.

b) Ratios de Gestión

- Rotación de las cuentas por cobrar

2016

Ventas anuales al crédito		100,000.00	5.68
Promedio de ctas por cobrar		17,618.00	

360		360.00	63.42
Rotación de cuentas por cobrar		5.68	

*Teniendo en cuenta que según el Administrador, las ventas al crédito para el periodo 2016 asciende a s/100,000.

INTERPRETACIÓN

La rotación de cuentas por cobrar identificó la velocidad de los cobros en un periodo determinado, es decir el número de veces en que se han convertido en efectivo las cuentas por cobrar durante el ejercicio 2016, en este caso 5.68 veces.

Ahora, dividiendo este ratio entre 360 obtuvimos el periodo promedio de cobro, lo que significa la cantidad de días que la empresa tarda en ejecutar o efectivizar una cobranza, en este caso es de 63.42 días.

- Rotación de Capital de Trabajo

2016

Ventas		894,272.00	5.02
Capital de Trabajo		178,170.00	

2015

Ventas		1,362,996.00	7.92
Capital de Trabajo		172,087.00	

INTERPRETACIÓN

Con este indicador, se refleja el mayor o menor grado de utilización del capital de trabajo en relación a las ventas. La empresa para el año 2016 respalda 5.02 veces y para el año 2015 respaldó 7.92 veces el capital de los inversionistas en el año frente a las ventas.

3.1.5 Análisis del Estado de Flujo de Efectivo

La generación de efectivo es uno de los principales objetivos de las empresas, Distribuciones Elera S.R.L no es ajena a esta realidad. El primer requisito para poder administrar el efectivo, es conocer tanto la forma en que éste se genera, como la manera en que se aplica o el destino que se le da. Este estado informa por una parte, cuáles han sido las principales fuentes de dinero de la empresa, en este caso del periodo 2016.

Se debe tener en cuenta que la empresa Distribuciones Elera S.R.L cuenta con deficiencias en cuanto al crédito y cobranza a sus clientes.

Debido a que la empresa no elabora el Estado de flujo de efectivo (que es una herramienta de control para la toma de decisiones), ha ocasionado que se vea afectada en el eficiente control del uso y manejo del efectivo, en este caso por la Actividad de Operación.

Se utilizó el método Indirecto para este caso, se preparó una conciliación entre la utilidad neta y el flujo de efectivo de las actividades de operación, la cual debe informar de manera separada todas las partidas conciliatorias, en otras palabras por este método se presentan los flujos de efectivo de operación empezando por las utilidades netas y ajustándolas a ingresos y gastos que no se relacionan con el

ingreso o el pago en efectivo; en otras palabras se ajustan los ingresos netos para determinar la cantidad neta de los flujos de efectivo por actividades de operación.

Las actividades de operación están conformadas como el conjunto de cobros por ventas, tanto de las efectuadas en el ejercicio como las realizadas en el ejercicio anterior que se perciben en éste. En la exposición del estado no se hará la distinción de cuánto se ha cobrado por cada uno de sus componentes, sino que se expondrá el cobro total de los conceptos relacionados con las ventas.

Se realizó el Estado de Flujo del Efectivo al 31 de Diciembre del 2016, con el objetivo principal de identificar el impacto que tuvo las cuentas por cobrar en este estado, generado por las Actividades de Operación. Asimismo los ajustes realizados se dieron en relación a las operaciones diarias de la empresa.

Este Estado Financiero fue realizado de acuerdo a las Normas Internacionales de contabilidad, sobre una base de sólida de cifras contables, reflejados en los Estados Financieros.

A continuación se detalla el monto de las actividades por operación que han generado entradas y salidas del efectivo en la entidad para que la gerencia en base a esta información suministrada tome las mejores decisiones para la entidad financiera que la dirige.

ACTIVIDADES DE OPERACIÓN: 10,442.00

Sí bien en el Estado de Flujo de efectivo hubo un incremento de s/.10,442.00 dando como resultado un flujo positivo, las cuentas por cobrar aumentaron en un s/.4,658.00 lo cual se evidencia en el Estado de Situación financiera y en la hoja de trabajo, de lo cual se desprende que tanto las políticas de cobros y pagos no son

las adecuadas, debiéndose realizar una revisión de dichas políticas sobre el manejo y el uso del efectivo.

3.1.6 Discusión de Resultados

Todos los resultados encontrados permiten valorar las opiniones y respuestas de nuestros entrevistados. Asimismo se observa la importancia obtenida para la solución de la problemática de la empresa.

Uno de los resultados encontrados en la pregunta N°1, ¿Existe un área de Créditos y Cobranzas en la empresa Distribuciones Elera S.R.L? La empresa no cuenta con un área específica de Créditos y Cobranzas, es el mismo Administrador el encargado de aceptar los créditos, por ello existe una deficiencia por parte del personal, coincide con los resultados de Carrasco, O. y Farro, E. (2014), donde concluye que al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012, ésta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación se comprobó que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

Según la pregunta N°2 ¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la empresa? Indica que la empresa cuenta con Microsoft Excel para registrar sus operaciones diarias. Coincide con lo señalado por Lizárraga, V. (2010), donde concluyó que una gestión eficiente de las cuentas por cobrar significa también estar integrada a una plataforma tecnológica bancaria, para poder acceder al financiamiento de las ventas y mejorar el aumento del efectivo y la rotación de las cuentas por cobrar. Del mismo modo Moreira, H. y Delvalle, B. (2012) indican que se debe de contar con un buen sistema contable que ayude y agilite el proceso de la información requerida por los usuarios, lo cual traerá ventajas en

cuanto a optimización del tiempo utilizado en el proceso a la hora de obtener la información y emisión de los estados financieros.

De igual manera en los resultados encontrados en la pregunta N°3 ¿Cuenta la empresa con políticas de ventas al crédito? Donde indica que la empresa no cuenta con políticas de ventas establecidas. Asimismo Aguilar, P. (2013), encontró que Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa. Además Corporación Petrolera SAC, tampoco cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas. Este inconveniente se ve reflejado en los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones que tienen las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados, por consiguiente afecta a la liquidez de la contratista Corporación Petrolera S.A.C.

El resultado encontrado en la pregunta N°7 ¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una venta? Indica que debido a que no existen políticas de venta, ni de cobro, para el crédito se toma en consideración el tiempo que lleva la empresa (cliente) trabajando con Distribuciones Elera S.R.L. De mismo modo Cuadros, R., Rojas, A. y Vargas, L. (2016) encuentra que en la empresa Apple Glass Peruana S.A.C. no existe el departamento de créditos y cobranzas por lo que son los vendedores quienes se encargan de hacer las cobranzas a sus clientes, no se cuenta con un manual de procedimientos de cobranzas en donde muestren y

describan como se debe realizar el cobro a los clientes y tampoco que hacer si el cliente no paga después del periodo de gracia. Apple Glass Peruana S.A.C. al no contar con políticas de cobranzas y crédito otorgados a los clientes no se puede saber con exactitud si los clientes se encuentran en la capacidad de pagarnos en los plazos establecidos.

Además, en los resultados encontrados en la pregunta N°. 18 ¿El incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como consecuencia la morosidad? El Administrador responde que la morosidad se produce cuando los clientes no pagan en los plazos establecidos. Del mismo modo Goyo, B. y Oliveros, B. (2014) encontraron que la empresa Dimo, C.A actualmente presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo. Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico y contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitan el proceso de decisión para la mejora de dicha contribución.

Por último los resultados encontrados en la pregunta N°15 ¿Elaboran el Estado de Flujo de Efectivo? ¿Cree que es de importancia?, nos indican que en la empresa objeto de estudio no se realiza el Estado de Flujo de Efectivo, y que la mayoría de entrevistados desconoce de este tema. Asimismo Moreira, H. y Delvalle, B. (2012) encontró que el personal en su mayoría del área contable desconoce cómo elaborar este otro estado financiero, así mismo de la utilidad que proporciona como una herramienta que proporciona gran utilidad para la toma de decisiones para la empresa. La falta de capacitación en cuanto a actualización en temas contables ha sido otra de las causa que han colaborado para que no se esté proporcionando de manera habitual este estado financiero, por cuanto no existe un plan de capacitación que les ayude a actualizarse en las diferentes cambios que se

dan a nivel de la Normativa contable. La no elaboración del estado del flujo de efectivo como una herramienta de control para la toma de decisiones por parte de la gerencia, ha ocasionado que esta entidad se vea afectada no solo en su fuerza laboral, sino también en las negociaciones que se llevan a cabo por cuanto no se están realizando de manera eficiente el control del uso y manejo dl efectivo por las tres actividades que abarca dicho estado financiero. Razón por la cual es de suma importancia en cualquier actividad empresarial contar con un análisis del flujo de efectivo, para que la entidad pueda alcanzar los objetivos, metas siempre y cuando sus políticas y toma de decisiones sean las más acertadas por parte de los directivos de la entidad.

3.2 Aporte científico (Propuesta)

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Después de haber cumplido con nuestros objetivos específicos, se plantea como última parte, la propuesta administrativa de cuentas por cobrar que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.

3.2.1 Título de la propuesta

Diseño de una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio 2016.

3.2.2 Responsable

Liviapoma Cortez, Diana.

3.2.3 Fundamentación

La implementación de la propuesta planteada a continuación, proyecta hacer más efectiva la gestión administrativa de cuentas por cobrar y más asertiva la toma de decisiones en la empresa. En la medida que el proceso de implementación sea continuo, se podrá entre otras cosas, incrementar utilidades y disminuir gastos por concepto de cuentas incobrables. Dichos beneficios conducirán al logro de mejores resultados económicos y a una política de toma de decisiones eficaz por parte del Administrador.

3.2.4 Importancia

Es de gran importancia que la empresa implemente esta propuesta porque le va a permitir desarrollar una estrategia de ventas al crédito clara y efectiva a fin de poder gestionar sus cuentas a cobrar de la mejor manera posible, ya sea en momentos de auge y especialmente en los de turbulencia. Así mismo establecer procedimientos y políticas de cobranza para el beneficio de esta.

3.2.5 Objetivos de la Propuesta

3.2.6 Objetivo General

Establecer políticas y procedimientos para el correcto manejo de las cuentas por Cobrar y para un mejor control y otorgamiento de crédito, permitiendo así el logro de sus objetivos y ayudando a mejorar el funcionamiento operativo y financiero de la empresa.

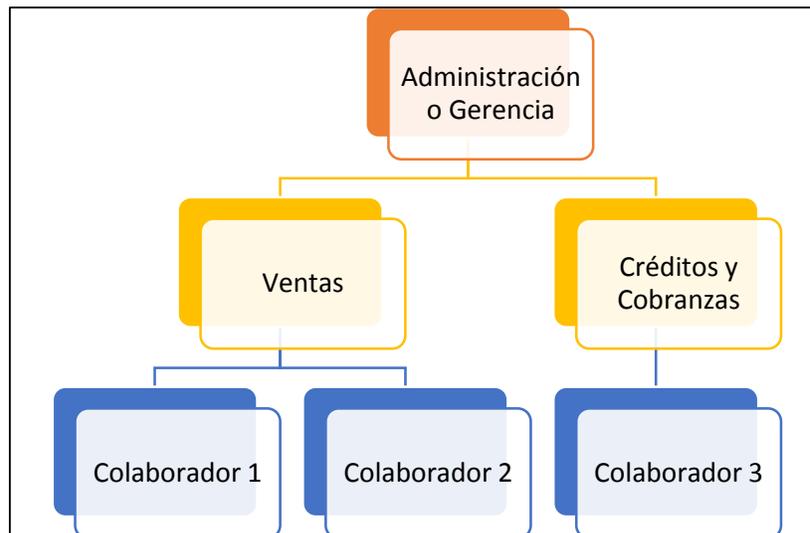
3.2.7 Objetivos específicos

- Establecer las funciones de cada una de las áreas.
- Determinar las políticas de crédito y cobranza.
- Realizar diagramas de crédito y cobranza.

3.2.8 Organización y Funciones

Para una buena organización, la empresa necesita estipular las funciones de cada uno de sus colaboradores para poder establecer responsabilidades dentro de ella. La empresa Distribuciones Elera S.R.L., actualmente cuenta con 3 colaboradores internos que son: El administrador, y dos personas encargadas de las ventas. Se recomienda la contratación de una persona responsable del área de Créditos y Cobranzas, para una mejor gestión de las cuentas por cobrar.

Organigrama



Elaboración propia

3.2.9 Funciones de la nueva área (Créditos y Cobranzas)

- Gestionar y validar la asignación adecuada de las categorías de nuestros clientes.
- Gestión y seguimiento de la cuenta por cobrar.
- Gestionar la atención y resolución de solicitudes de reprogramación, financiamiento u otros relacionados con el pago.
- Gestionar la reincorporación de nuestros clientes.

- Minimizar los niveles de morosidad.
- Supervisar las labores de recuperación de créditos y deuda pendientes de nuestros clientes

3.2.10 Procedimiento de Créditos

Estos procedimientos de crédito definen los criterios mínimos para conceder crédito a un cliente. Se propone a la administración de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio, que recurre a los servicios de la cámara de comercio a fin de verificar la situación financiera de la persona o posible cliente, como también contar con el apoyo de verificación en la central de riesgo crediticio.

3.2.11 Para una persona individual

Datos generales del cliente: Nombre completo, número de DNI. RUC, edad, lugar de nacimiento, estado civil, ocupación, y direcciones donde ha residido, las que tiene registradas a su nombre.

Datos históricos financieros: Estos datos son clasificados según el record crediticio del cliente, que va desde la posición A hasta la Z, según el número de veces que el cliente ha estado en mora desde los 30 hasta más de 360 días.

3.2.12 Para una persona jurídica:

- Datos generales del cliente: Razón social, nombre comercial, número de RUC, teléfonos, y direcciones.
- Representantes legales, identificación con el que se han registrado, tiempo de inscripción y cargo con el que se ha inscrito.
- De ser el caso, empresas que la componen.

- Referencias comerciales: Se expone el record crediticio de la empresa, con clasificación de la A hasta la Z, dependiendo del número de veces que ha estado en mora desde los 30 hasta los 360 días.

3.2.13 Pasos a seguir una vez obtenida la información crediticia de los clientes.

- a) Eliminar dentro de la papelería de solicitud de crédito, la constancia de ingresos y los estados de cuenta bancarios, para evitar el descontento y renuencia de los clientes, y porque además, ya se contaría con la información indispensable para el caso.
- b) Si el cliente es clasificado como A ó B es considerado como buen cliente y por lo tanto, sujeto de crédito.
- c) Si el cliente es clasificado como C o D, significa que el cliente ha presentado entre 61 y 120 días de mora, por lo que Distribuciones Elera S.R.L. debe considerar el aceptarle como cliente. Puede considerarse el aplicar algún procedimiento especial para estos casos.
- d) Si el cliente es clasificado entre E-Z, debe rechazarse inmediatamente.
- e) Se propone entonces, un esquema de procedimiento de crédito con representaciones cualitativas que se pueden ajustar a los lineamientos generales de la empresa ferretera Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.

El estándar de crédito propuesto, examina la calidad mínima de solvencia que un aspirante deberá de poseer para convertirse en cliente.

Propuesta: Procedimientos de crédito

Central de Riesgos	Base de Datos	Decisión
Cliente en categoría A-B (mora entre 30-60 días)		Se otorga el crédito.
Cliente en categoría C-D (mora entre 61-120 días)		Aplicar procedimiento especial de crédito.
Cliente en categoría E-Z (mora mayor de 121 días)		Denegar el crédito o solicitud.
	Solicitante que ya ha tenido crédito y ha incumplido, ocasionado gastos, pero que ha cancelado la deuda.	Aplicar procedimiento especial de crédito.
	Solicitante que ya ha tenido crédito, ha incumplido y ocasionado gastos.	Denegar el crédito o solicitud.

Elaboración propia.

3.2.14 Procedimiento especial de crédito.

El procedimiento especial de crédito puede aplicarse a clientes que en el pasado han sido irregulares en sus pagos, pero que han cancelado sus obligaciones. También se aplicaría a clientes que aparezcan en el rango D-E según la SBS.

En el caso de clientes antiguos morosos que deseen nuevamente establecer negociaciones, ahora debe verificarse primeramente el manejo de su cuenta y establecer si las causas de los incumplimientos se debían a errores de la empresa como por ejemplo, reclamos por falta de entrega, pedido no atendido, inconformidad en la facturación; de lo contrario se niega el crédito definitivamente.

3.2.15 Políticas de Crédito

Al disponer del expediente del cliente o solicitante, la empresa que decida vender al crédito prestará el servicio o el bien comprado, y al ser suplido se

procederá a facturar; sin embargo, se sugiere tomar en cuenta lo siguiente antes de proceder:

- Desarrollar un análisis financiero del cliente cuando existan dudas sobre su solvencia económica, independientemente que haya cumplido con la documentación requerida.
- Antiguos clientes que han dejado saldos pendientes y desean nuevos servicios, se les podrá atender solamente si cancelan la deuda total, y los costos que estos hubieren ocasionado, y agregarlos a la base de datos del procedimiento especial de crédito.
- Pueden presentarse fallas en el cumplimiento de políticas de crédito en la empresa, contribuyendo de alguna manera a que exista una administración ineficiente y a la vez proporcionar a la administración información equivocada que resulta en decisiones no asertivas. Por ello, debe prestarse mayor atención, y evaluar periódicamente el funcionamiento de las políticas en curso.

3.2.16 Política de Cobranza

3.2.16.1 Política de cobro para clientes que apliquen para el procedimiento especial de crédito

Algunos procedimientos modernos de cobro pueden ser implementados por la empresa que venden al crédito, éstos son:

- Envío por medio electrónico de recordatorios de pago, de manera que los clientes tengan tiempo para resolver dudas si las tuvieren, antes de efectuar el pago, y así, recaudar en el tiempo oportuno.

- Envíos de notas de cobro, cuando el cliente no se pronuncia a cancelar sus obligaciones. Se enviarán notas por escrito que el cliente firme de recibido para no dar lugar a excusas de falta de notificación.
- Consideración de información valiosa por medio de la participación de los trabajadores de ventas o encargados de cartera, ya que ellos conocen a los clientes, los reclamos por inconformidades por parte de ellos, y pueden proponer soluciones para que los clientes cumplan con sus obligaciones en el tiempo que les corresponda.
- Formalización de convenios de pago con clientes que se resistan a cancelar sus obligaciones, para evitar incurrir en gastos adicionales de cobranza.
- Casos extremos de cobros por la vía jurídica. Se efectuarán demandas legales que corresponda cuando existan un incumplimiento de contrato que no pueda arreglarse por la vía interna.

3.2.16.2 Análisis Financiero para establecer días de Crédito

3.2.16.3 Elaboración de escenarios

La implementación de procedimientos de crédito flexibles produce efectos financieros directos sobre las cuentas por cobrar, resultados que deben conocerse para lograr una administración efectiva de dichas cuentas.

Esto conlleva el cálculo de las repercusiones en las utilidades marginales de las ventas y los costos de inversión en las cuentas por cobrar, como mínimo, para determinar si la entidad que otorga el crédito es capaz de mantener los nuevos estándares establecidos de crédito.

Conviene entonces elaborar escenarios distintos de flexibilización de políticas de crédito de acuerdo a las necesidades y giro del negocio; y realizar los cálculos correspondientes para determinar si las empresas maquiladoras de prendas de

vestir (como entidades otorgadoras de crédito en este caso) les conviene flexibilizar sus políticas y procedimientos de crédito de acuerdo a los días de crédito otorgado a sus clientes para el pago de sus obligaciones.

La conveniencia o no de implementar políticas de flexibilización de crédito, deberá determinarse de acuerdo al análisis de los resultados reflejados por el estudio de escenarios.

3.2.17 Herramientas secundarias para el Análisis de Cuentas por Cobrar

Estas herramientas se refieren a análisis efectuados a la cartera de clientes de una empresa, exponiendo la información en cuadros dinámicos que evidencia cómo está compuesta dicha cartera.

Existen dos tipos de análisis de cartera, los cuales se exponen a continuación:

3.2.18 Análisis de cartera por categoría

Dado que la mayoría de empresas maquiladoras de prendas de vestir clasifica a sus clientes por categoría (como por ejemplo: cliente grande, PYMES, y almacenes); sería de utilidad elaborar un análisis de cuentas por cobrar por categoría. Para este tipo de análisis se consideran ciertos puntos:

- Unificar el período de análisis de acuerdo al número de categorías como están clasificados los clientes.
- Conocer el total facturado por categoría.
- Determinar el grupo de clientes que incumplen sus compromisos de pago por categoría.

Ejemplo de un cuadro de análisis de cartera por categoría

Categoría	Promedio de días de cobro	Número de Clientes	Ventas totales (en N/S.)	Porcentaje de clientes por categoría	Porcentaje de clientes por monto de compra
Categoría 1	45	210	3,941	22%	43%
Categoría 2	50	350	3,208	37%	35%
Categoría 3	55	424	2,016	41%	22%
Promedio y Totales	50	984	9,165	100%	100%

Resultados del cuadro: Puede concluirse que aunque los clientes grandes son menores en número, representan el mayor porcentaje de las compras totales con un 43%, y son los clientes que efectúan sus pagos en menor tiempo en comparación con los otros 2 segmentos; esto, da la pauta para enfocar mayor atención a este segmento de clientes en cuanto a la política de crédito prestada a este grupo.

3.2.19 Análisis de cartera por antigüedad

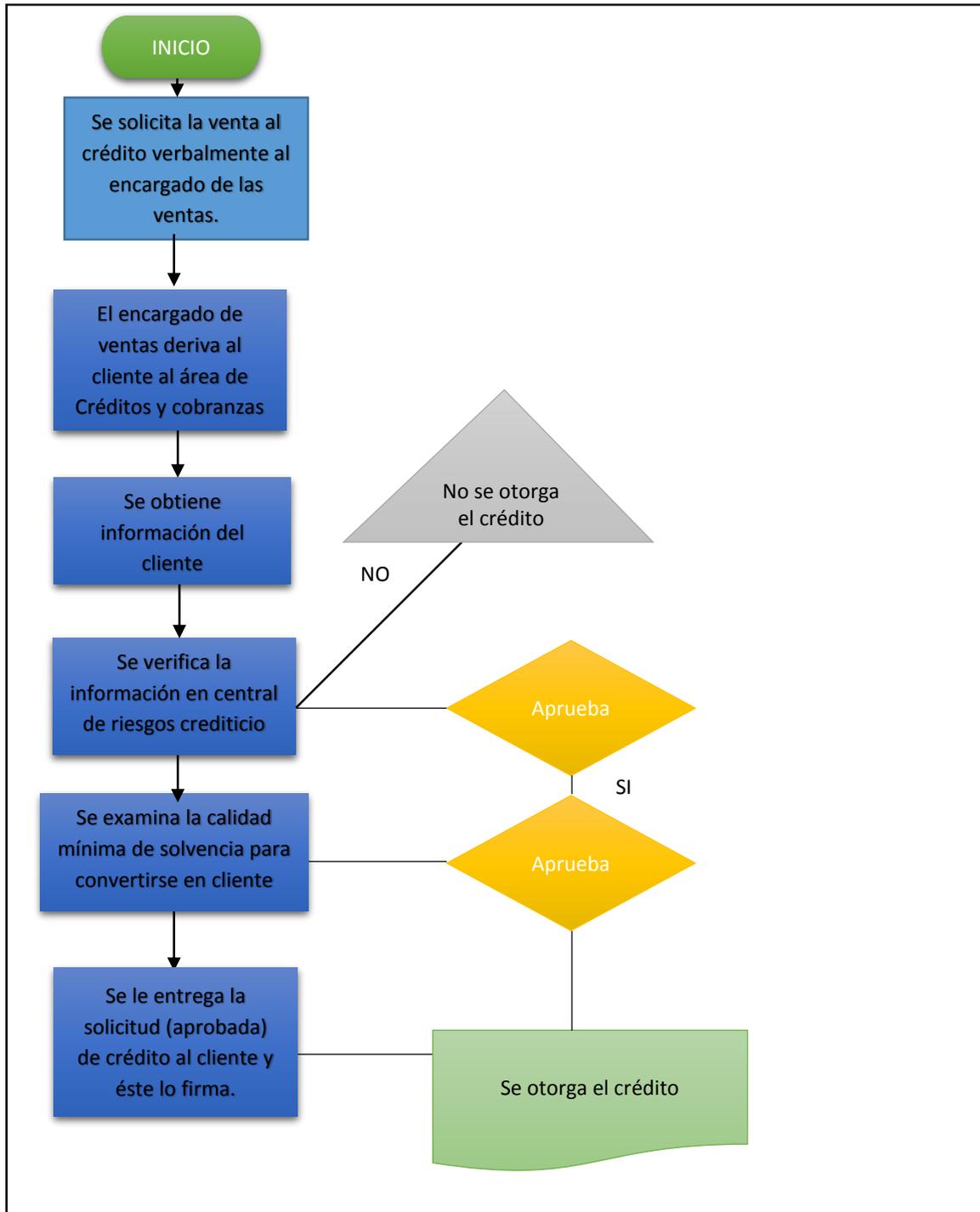
Este tipo de análisis consiste en examinar las cuentas por cobrar de acuerdo con su vencimiento, tomando en cuenta las cuentas vencidas y no vencidas.

Ejemplo de un cuadro de análisis de cartera por antigüedad

	CANTIDADES		
	Cartera No vencida	Cartera vencida	Total anual
Total cuentas x cobrar	4,061,520.00	5,104,380.00	9,165,900.00
Porcentaje del total	44.31%	55.69%	100%

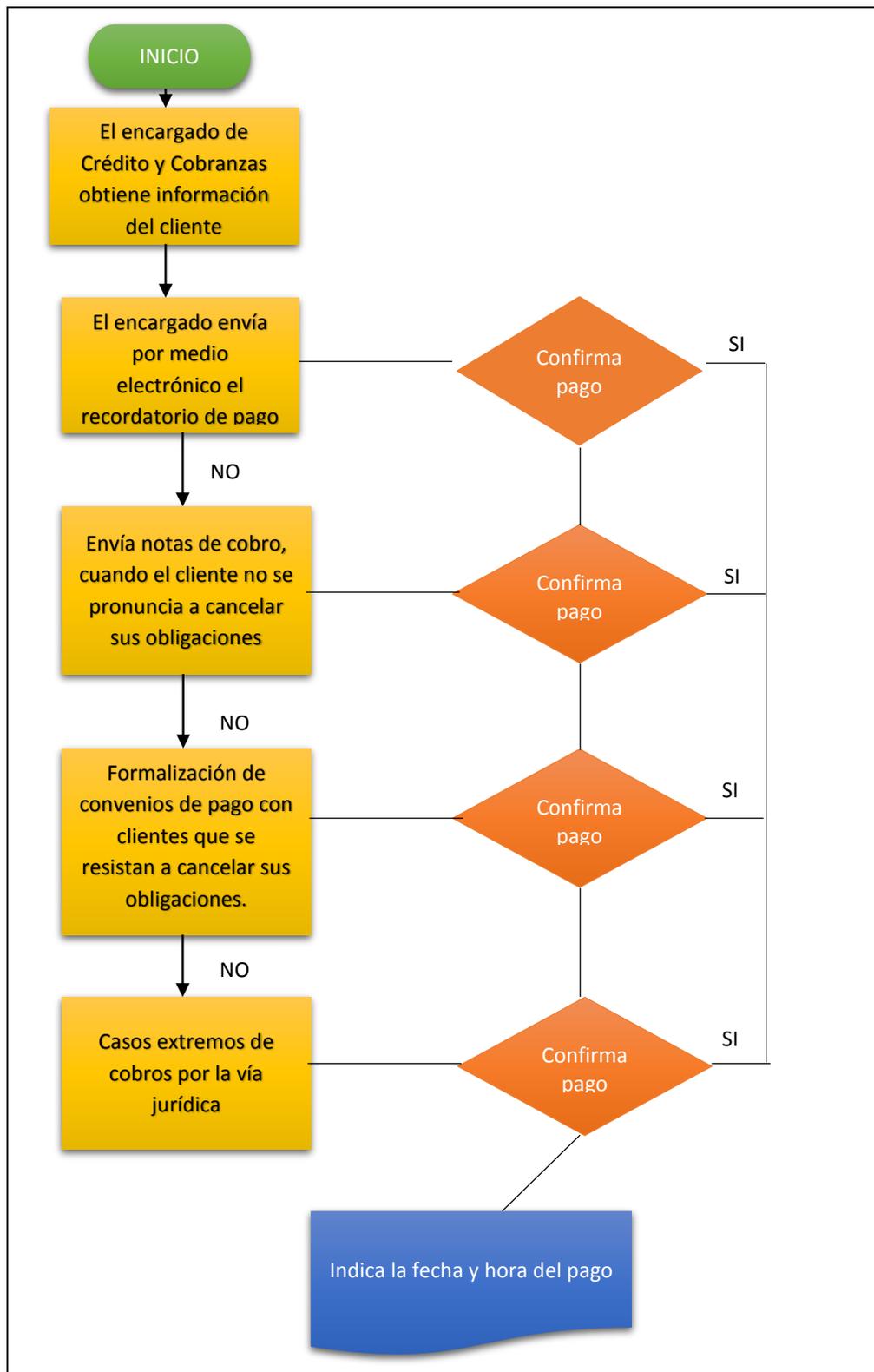
En este caso particular (ya que es un ejemplo ficticio), se debería analizar la integración de los clientes morosos en el corto plazo, e investigar de forma individual las causas de los no pagos y finalmente conseguir que los clientes cumplan con sus obligaciones.

Diagrama N°1 – Proceso de Crédito



Elaboración propia

Diagrama N°2 – Proceso de Cobranza



Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En lo que respecta al análisis de las políticas crediticias de la empresa Distribuciones Elera S.R.L., podemos empezar diciendo que es una empresa joven y que no tiene mucho movimiento, así mismo es por esto que dentro de ella no existe un área específica dedicada a la administración de los créditos a pesar que si trabajan con ventas al crédito; no se tienen ni manejan políticas crediticias propiamente establecidas como una herramienta de gestión que le permita tener un mejor control y administración de los recursos de la empresa. Es sabido que antes de conceder un crédito, se tiene en consideración, la frecuencia de las compras, así como la antigüedad e historia crediticia de los clientes.

Haciendo referencia a los ratios de gestión se concluye que para el año 2016 la cantidad de días que la empresa tarda en ejecutar o efectivizar una cobranza, en este caso es de 63.42 días. Esto quiere decir que tardan más de 1 mes en cobrar por las ventas. Asimismo se midió la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; en ese sentido que se considera únicamente los activos en Efectivo y Equivalente de Efectivo. En este caso, por cada sol de deuda, la empresa puede operar con sus activos más líquidos en s/ 0.83 y s/ 26.65 respectivamente sin recurrir a sus flujos de venta, teniendo así una variación significativa de s/25.82, esta disminución debido a que en el 2016 la empresa saldó parte de los tributos por pagar de años anteriores.

Se concluyó al realizar el Estado de Flujo de efectivo por el método Indirecto que Sí bien en el Estado de Flujo de efectivo hubo un incremento de s/.10,442.00 dando como resultado un flujo positivo, las cuentas por cobrar aumentaron en un s/.4,658.00 lo cual se evidencia en el Estado de Situación

financiera y en la hoja de trabajo, de lo cual se desprende que tanto las políticas de cobros y pagos no son las adecuadas, debiéndose realizar una revisión de dichas políticas sobre el manejo y el uso del efectivo.

La propuesta de herramientas de gestión va a permitir mejorar las políticas de crédito y cobranza de la empresa Distribuciones Elera S.R.L de la provincia de San Ignacio.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda determinar políticas de crédito y cobranza para que aseguren un buen desempeño empresarial y para un mejor control.

Se recomienda también periódicamente realizar un análisis financiero de créditos, para empezar a tomar decisiones significativas a través de la interpretación de resultados obtenidos por una evaluación constante; y así, producir una administración de cuentas por cobrar sana y eficiente. Así mismo hacer seguimiento y control de las políticas implementadas, y de esa forma determinar la eficiencia de su administración y crecimiento de los beneficios económicos en general.

Se recomienda realizar el Estado de Flujo de efectivo para hacerle seguimiento a las cuentas con más variaciones al terminar cada periodo para así tomar las correcciones necesarias a fin de implementar las políticas que se ajusten a este tipo de actividad con la finalidad de que la liquidez de la empresa no se vea afectada y el de no mantener dinero ocioso en las cuentas bancarias.

Por último se le recomienda al Administrador de la empresa Distribuciones Elera S.R.L, que tome como modelo la Propuesta planteada anteriormente para que facilite la gestión de crédito y cobranza.

REFERENCIAS

Aguilar, E. (2012). *Manual del Contador. Asesor Empresarial*. Lima: Entrelíneas.

Aguilar, E. (2015). *Manual de Contador enfoque Contable. Asesor Empresarial*. (1era edición). Lima: Entrelíneas.

Aguilar, P. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. – Año 2012*, (Tesis pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenida de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilard_vh.pdf

Aguirre, O. y Escamilla, L. *Auditoría*. (Edición especial). España: Cultural S.A.

Andrade, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. (1era edición). Lima: Andrade.

Amat (2008). *Análisis de los Estados Financieros. Fundamentos y aplicaciones*. (8va edición). Barcelona: Gestión 2000.

Aparicio, Gutierrez, Jaramillo y Moreno (2013). *Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico*. DT/01/2013. Disponible en: http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2013/SBS-DT-001-2013.pdf

Arias, G. (2007). *Metodología de la Investigación*. (7ma edición). México: Trillas.

Crédito y cobranza (2014). *El blog de crédito y cobranza en las PyMEs*. Obtenido de: <http://www.concredi.mx>

Brachfield (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit editorial.

Blumenfeld (2009). *Principios básicos de la cobranza*. Obtenido de: <https://cobranzas.wordpress.com/2009/05/25/principios-basicos-de-la-cobranza/>

Carrasco, O. y Farro, E. (2014). *Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf

Chapi, C. (2010). *Nueva Versión del Plan Contable General Empresarial. Dinámica y casos Prácticos. Resolución N° 043-2010-EF/94 Consejo Normativo de Contabilidad*. Lima: Editora Fecat.

Chuquizuta, V. y Oncoy, C. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C ubicada en el distrito de los Olivos, año 2013*, (Tesis de grado). Universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, Perú. Obtenido de: http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Crédito y Caución (2015). *Una de cada tres empresas tiene problemas de liquidez en América*. Disponible en: <http://www.creditoycaucion.es/es/prensa/cycnews/analisis/detalle/4745>

Cuadros, R., Rojas, A. y Vargas, L. (2016). *Gestión de cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Apple Glass Peruana S.A.C 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

De la Cruz, C. (1994). *Glosario del Contador*. Lima: I Vera Asociados.

El Centro de Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2013). *Perspectivas económicas de América Latina*. Consultado en:

https://books.google.com.pe/books?id=lyCj0Ju5iN4C&pg=PA92&lpg=PA92&dq=problema+cuentas+por+cobrar+en+america&source=bl&ots=ZVCkcV3Xkl&sig=zlr1wO_hm_0BqpYEeLhc0_wqOSo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5mJeb8fZAhVBIZAKHdFdBCkQ6AEIKzAC#v=onepage&q&f=false

Fernández, C. (2006). *Análisis de la transparencia del costo del crédito en el comercio corporativo*. Lima: Asamblea Nacional de Rectores.

Fondo Monetario Internacional (2016). *Apoyo del FMI a los países de bajo ingreso*. Disponible en: <https://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/poors.htm>

Goyo, B. y Oliveros, B. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dime, C.A.*, (Tesis pregrado). Universidad de Carabobo, Venezuela. Obtenido de:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1>

Horngren, Sundem y Elliot (1996). *Contabilidad Financiera*. (Tomo I - 5ta edición). New York: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Kieso y Weygandt (2001). *Contabilidad Intermedia*. (2da edición). Mexico, D.F.: Limusa S.A.

La Revista Actualidad Empresarial (2008). *La Cuenta 12 Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros, en el Nuevo Plan Contable General*. Actualidad Empresarial, N° 167 – Segunda Quincena de Setiembre 2008. Obtenido de: http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8535_02885.pdf

Lizárraga, V. (2010). *Gestión de las Cuentas por cobrar en la administración del Capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de Ate.* (Tesis pregrado), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

López, S. (2015). *“Propuesta de un sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de créditos y cobranza de la empresa GPS SAC” en la ciudad de Chiclayo, 2014*”, (Tesis pregrado), Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10185/lopez_sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meza, O. (2010). *Evaluación Financiera de Proyectos.* (2da edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Meza, V. (1996). *Contabilidad Análisis de Cuentas.* (1era edición). Costa Rica: Universidad Estatal a distancia. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?redir_esc=y&hl=es&id=FdcD5qOwcMcC&q=cuentas+por+cobrar#v=onepage&q&f=false

Mite, T., Morales, C. y Quiroga, V. (2013). *Elaboración de políticas efectivas de cobranzas para el mejoramiento de liquidez y su impacto en el estado de Flujo de Efectivo de la empresa Aerostar S.A., periodo 2011-2012 y su incidencia en el año 2013,* (Tesis pregrado), Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14461/1/TESIS%20Cpa%20134%20-%20AEROSTAR%20S.A..pdf>

Moreira, H. y Delvalle, B. (2012). *Implementación del Flujo del Efectivo al Sistema Contable de la empresa ALMAQ S.A de la ciudad de Guayaquil como*

herramienta Financiera para la toma de decisiones, Año 2012. (Tesis pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.

Norma Internacional de Contabilidad nº 7. Obtenido de:
<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic07.pdf>

Panez, M. (1990). *Contabilidad Financiera.* (1era edición). Lima: Iboamericana de editores S.A.

Ramírez, D. (2011). *Evaluación Financiera de Proyectos con aplicaciones en Excel.* (1era edición). Bogotá: Ediciones de la U.

Rubio, P. (2007). *Manual de Análisis Financiero.* Madrid, España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial. Consultado en:
<https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Universidad de Venecia (2005). *Análisis documental.* Disponible en:
<https://www.uv.es/macas/T5.pdf>

Vásquez, M. y Vega, P. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016* (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF

Vento, E. (2004). *El Estado de flujos de efectivo y la unidad de medida.* (4ta edición). Lima.

Zevallos, V. (2007). *Restricciones del entorno a la competitividad empresarial en América Latina*. San José: bd buendiseño Comunicación Visual. Consultado en:
https://books.google.com.pe/books?id=2LFIEf5_VmcC&pg=PA189&lpg=PA189&dq=problema+cuentas+por+cobrar+en+america&source=bl&ots=OHCeg0PjEX&sig=kGbifEaUMz_67W-8QtL4F0ZSg&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5mJeb8rfZAhVBIZAKHdFdBCkQ6AEIJTAA#v=onepage&q=problema%20cuentas%20por%20cobrar%20en%20america&f=false

Zeballos, Z. (2011). *Contabilidad General*. (9na edición). Arequipa: S/N.

ANEXOS:

ANEXO N°1

GUIA DE OBSERVACIÓN

Fecha de observación: _____

Hora de observación: _____

Objetivo: Conocer y evaluar la realidad en el que se encuentra la empresa Distribuciones Elera S.R.L. para determinar sus debilidades.

N°	INDICADORES	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO		ANOTACIONES
		SÍ	NO	
1	¿Cuenta la empresa con un Contador externo?	x		
2	¿Tienen políticas de crédito?		x	La empresa no cuenta con políticas ni procedimiento para la hora de otorgar un crédito.
3	¿Cuentan con un área de Cobranzas?		x	No, los dos trabajadores son los encargados de las ventas, no existe un área específica de ventas.
4	¿Tienen procedimientos establecidos de verificación del crédito antes del despacho de las mercancías		x	Sólo cuentan con una lista en donde se muestra los nombres de los clientes. Más no cuentan con esos procedimientos.
5	¿Cuentan con un sistema donde registran la información de los clientes?	x		
6	¿Se emite mensualmente el reporte de antigüedad de saldos por cobrar así como el reporte detallado de las cuentas por cobrar de cada cliente?		x	No, no existen tales reportes de saldos.
7	¿El personal se encuentra capacitado en gestión de cuentas por cobrar?		x	Por lo observado, el personal no se encuentra capacitado para la gestión de cuentas por cobrar.
8	¿El Administrador es el que oficializa la venta al crédito?	x		

9	¿Cuenta la empresa con el efectivo necesario para cubrir sus pagos al corto plazo?	x		
10	¿Lleva el área un registro detallado para el control de los ingresos y egresos diarios?		x	No, sólo tienen como sustento las facturas y/o boletas en físico de sus compras y ventas.
TOTALES		4	6	

ANEXO Nº 2

GUÍA DE ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR, TRABAJADOR 1, TRABAJADOR 2.

Objetivo: Conocer y evaluar el proceso del crédito a los clientes en la empresa Distribuciones Elera S.R.L., a través de la opinión del Administrador y dos trabajadores; para obtener un panorama general, sobre los factores que intervienen en el las ventas al crédito que la empresa realiza a diario.

Datos generales de la entrevista.

Cargo del entrevistado:.....

Lugar de la entrevista:.....

Fecha:.../.../.....

- 3.3.1.1 ¿Existe un área de Créditos y Cobranzas en la empresa Distribuciones Elera S.R.L?
- 3.3.1.2 ¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la empresa?
- 3.3.1.3 ¿Cuenta la empresa con políticas de ventas y cobros?
- 3.3.1.4 ¿Las políticas de crédito se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva?
- 3.3.1.5 ¿Las políticas de ventas al crédito han sido establecidas solo mediante un acuerdo interno?
- 3.3.1.6 ¿Los requisitos establecidos en las políticas de ventas al crédito, se exigen a todos los clientes?
- 3.3.1.7 ¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una venta?
- 3.3.1.8 ¿El incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como consecuencia la morosidad?

- 3.3.1.9 ¿Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas (si se tomaran en cuenta), se disminuiría la morosidad?
- 3.3.1.10 ¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito?
- 3.3.1.11 ¿La visita a los clientes con crédito son supervisados continuamente?
- 3.3.1.12 ¿Considera usted, que si contratara más personal para la empresa, mejoraría la gestión de cobro?
- 3.3.1.13 ¿Qué informa el área de Contabilidad acerca de las variaciones de las cuentas por cobrar?
- 3.3.1.14 ¿Qué Estados financieros elaboran?
- 3.3.1.15 ¿Elaboran el Estado de Flujo de Efectivo? ¿Cree que es de importancia?

ANEXO Nº 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIOS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
Variable independiente: Cuentas por cobrar	Agrupa las sub-cuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.	Reconocimiento	Derecho de cobro	1. ¿Existe un área de Créditos y Cobranzas en la empresa Distribuciones Elera S.R.L? 2. ¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la empresa? 3. ¿Cuenta la empresa con políticas de ventas al crédito? 4. ¿Las políticas de crédito se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva? 5. ¿Las políticas de ventas al crédito han sido establecidas solo mediante un acuerdo interno? 6. ¿Los requisitos establecidos en las políticas de ventas al crédito, se exigen a todos los clientes? 7. ¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una venta? 8. ¿El incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como	Entrevista / Guía de entrevista
		El crédito	Factor clave		
			Formalización		
			Factor riesgo		
			Ventajas		
		Políticas de cobranza	Condiciones de venta		
			Plazos de cobro		
El flujo de efectivo es	Estructura	Actividad de Operación	Observación / Guía de Observación		
		Actividad de Inversión			
		Actividad de Financiamiento			

Variable dependiente: Flujo de efectivo	un estado financiero que registra las entradas y salidas de efectivo de un determinado periodo, permitiendo a la gerencia tomar decisiones de inversión y financiación.	Métodos	Método indirecto	consecuencia la morosidad? 9. ¿Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas (si se tomaran en cuenta), se disminuiría la morosidad? 10. ¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito? 11. ¿La visita a los clientes con crédito son supervisados continuamente? 12. ¿Considera usted, que si contratara más personal para la empresa, mejoraría la gestión de cobro? 13. ¿Le informa el área de Contabilidad acerca de las variaciones de las cuentas por cobrar? 14. ¿Qué Estados financieros elaboran? 15. ¿Elaboran el Estado de Flujo de Efectivo? ¿Cree que es de importancia?	Análisis documental / Hojas por analizar
			Método directo		
		Elaboración	Estado de situación Financiera		
			Estado de resultados		
			Información de transacciones		

ANEXO Nº 4

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L					
Estado de situación Financiera					
Al 31 de Diciembre de los años 2016 - 2015					
(Expresado en Nuevos Soles)					
	2016	2015		2016	2015
ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y equivalente de efectivo	10,805.00	6,122.00	Tributos por pagar	3,695.00	365.00
Cuentas por cobrar comerciales	19,947.00	15,289.00	Remuner. Y part. Por pagar	-	-
Cuentas por cobrar diversas	-	-	Cuentas por pagar comerc.	9,250.00	6,343.00
Serv. Y otros contr. Por antic.	-	-	Sobregiros bancarios	-	-
Mercaderías	160,363.00	157,384.00	Ctas. Por pagar div.	-	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	191,115.00	178,795.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	12,945.00	6,708.00
			PASIVO NO CORRIENTE		
			Deudas a largo plazo	-	-
			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-	-
			TOTAL PASIVO	12,945.00	6,708.00
ACTIVO NO CORRIENTE			PATRIMONIO		
Inm., maquinaria y equipo	146,137.00	142,478.00	Capital	141,820.00	141,820.00
Diferidos (impuestos)	19,514.00	14,956.00	Reservas	5,049.00	5,049.00
Intereses por devengar	-	4,184.00	Resultados acumulados	39,880.00	30,765.00
Depreciación acumulada	-146,137.00	-142,478.00	Resultados del ejercicio	10,935.00	13,593.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	19,514.00	19,140.00	TOTAL PATRIMONIO	197,684.00	191,227.00
TOTAL ACTIVO	210,629.00	197,935.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	210,629.00	197,935.00

ANEXO Nº 5

ESTADO DE RESULTADOS

DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L Estado de Resultados Al 31 de Diciembre (Expresado en Nuevos Soles)				
		2016		2015
Ventas	894,272.00		1,362,996.00	
Costo de ventas	-821,158.00		-1,338,562.00	
UTILIDAD BRUTA	73,114.00		24,434.00	
Gastos de venta	-6,079.00		-9,460.00	
Gastos de Administración	-83,282.00		-72,095.00	
TOTAL GASTOS	-89,361.00		-81,555.00	
RESULTADO DE OPERACIÓN	-16,247.00		57,121.00	
Ingresos financieros	-		-	
Gastos Financieros	-		-	
Otros Ingresos	27,659.00		72,044.00	
Ingresos extraordinarios				
Gastos extraordinarios	-477.00		-1,330.00	
Utilidad antes de part. E impuestos	10,935.00		13,593.00	

ANEXO Nº 6

HOJA DE TRABAJO PARA LA FORMULACIÓN DEL FLUJO DE EFECTIVO

EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L

Método Indirecto

CUENTA	AÑO 2016	AÑO 2015	VARIACIONES		AJUSTES Y ELIMINACIONES		ACTIV. DE OPERACIÓN		ACTIV. DE INVERSIÓN		ACTIV. DE FINANCIAMIENTO	
			AUMENTO	DISMINUCIÓN	DEBE	HABER	USOS	FUENTES	USOS	FUENTES	USOS	FUENTES
Activo												
Efectivo y equivalente de efectivo	10,805.00	6,122.00	4,683.00									
Cuentas por cobrar comerciales	19,947.00	15,289.00	4,658.00					4,658.00				
Mercaderías	160,363.00	157,384.00	2,979.00					2,979.00				
Inmueble, maq. Y equipo	146,137.00	142,478.00	3,659.00							3,659.00		
Diferidos (impuestos)	19,514.00	14,956.00	4,558.00		5,000.00	2						
Intereses por devengar	-	4,184.00		4,184.00					4,184.00			
Depreciación	146,137.00	142,478.00		3,659.00								
	210,629.00	197,935.00										
Pasivo y Patrimonio												
Tributos por pagar	3,695.00	365.00		3,330.00					3,330.00			
Cuentas por pagar comerc.	9,250.00	6,343.00		2,907.00					2,907.00			
Deudas a largo plazo	-	-		-								
Capital	141,820.00	141,820.00		-	12,000.00	3						

Reservas	5,049.00	5,049.00		-														
Resultados acumulados	39,880.00	30,765.00		9,115.00														
Resultados del ejercicio	10,935.00	13,593.00	2,658.00		2,658.00	1												
	210,629.00	197,935.00	23,195.00	23,195.00														
1. Resultado del ejercicio							2,658.00	1	2,658.00									
2. Impuesto a la Renta							5,000.00	2	5,000.00									
3. Aporte de Capital							12,000.00	3										12,000.00
					19,658.00		19,658.00		7,637.00	18,079.00	3,659.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12,000.00
							10,442.00		0.00	0.00	3,659.00	12,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
							18,079.00		18,079.00	3,659.00	3,659.00	12,000.00	12,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12,000.00

ANEXO Nº 7

ESTADO DE FUJO DE EFECTIVO

<p>Distribuciones Elera S.R.L Estado de Flujo de efectivo Al 31 de Diciembre de 2016 (Expresado en nuevos soles)</p>

	AÑO	2016
Conciliación del resultado neto con el efectivo y equivalente de efectivo proveniente de las actividades de operación		
	Resultado del ejercicio	2,658
Más:	Ajuste al resultado del ejercicio	
	Intereses por devengar	4,184
	Depreciación del ejercicio	
	Impuesto a la renta	5,000
Menos:	Utilidad en venta de activo fijo	
	Utilidad en venta de acciones	
Más:	Pérdida en venta de activo fijo	
Cargos y abonos por cambios netos en el activo y pasivo		
	Aumento en cuentas por cobrar	-4,658
	Disminución en otras cuentas por cobrar	
	Disminución de las existencias	-2,979
	Aumento en gastos pagados por anticipado	
	Disminución en cuentas por pagar	2,907
	Disminución en tributos por pagar	3,330
Aumento (dism.) del efectivo y equivalente de efectivo provenientes de actividades de operación		10,442

ANEXOS DE LA INVESTIGACION:

Empresa Distribuciones Elera S.R.L. Provincia de San Ignacio 2016.



Haciendo las preguntas según la guía de entrevista al Trabajador



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, Mayo del 2018

Señores:
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

LIVIAPOMA CORTEZ DIANA con DNI 42026540

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:
IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2016.

presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar el título de
CONTADOR PÚBLICO de la Facultad de Ciencias empresariales.

Escuela Académico Profesional Contabilidad.
, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
LIVIAPOMA CORTEZ DIANA	42026540	

San Ignacio, enero del 2016.

CARTA N°0015-2016-D.E.SRL/SI

SR:
Mg. CPC. Grace Arévalo Altamirano
Directora de la Escuela de Contabilidad -USS

ASUNTO : Aceptación sobre investigación de Tesis

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarla cordialmente y al mismo tiempo manifestarle; que esta Empresa Distributions Elera S.R.L con RUC N°20487501507 ubicada en Jr. Santa Rosa N°450-San Ignacio, departamento de Cajamarca, ACEPTA el tema de investigación "IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L. DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2016." que será realizada por la alumna DIANA LIVIAPOMA CORTEZ de la carrera de contabilidad de la Universidad Señor de Sipán.

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L

GRACE ARÉVALO ALTAMIRANO
GERENTE



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0813-FACEM-USS-2016

Chiclayo, 11 de mayo del 2016.

VISTO:

El OFICIO N° 0483-2016/FACEM-DC-USS, presentado por la Mg. Jhemmy Grace Arévalo Altamirano, Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad. Se adjunta a la presente resolución, la lista de alumnos de la asignatura de Proyecto de Tesis con los Títulos correspondientes y sus respectivos autores, correspondiente al semestre 2016-0, y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la USS en su artículo 5° que a la letra dice: "Las Comisiones Permanentes de Grados y Títulos de cada Escuela Académico Profesional, estarán conformadas por dos miembros (Director de Escuela y un Docente de la Especialidad según su modalidad de estudios) designados por el Decano de la Facultad. Se encargarán de la revisión y calificación de los expedientes de los egresados para recibir los Grados Académicos y Títulos Profesionales correspondientes.

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis de los alumnos del IX ciclo del semestre académico 2016-0 de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de la lista adjunta en 01 folios y que forma parte de la presente Resolución,

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Cc.:Esc. Contabilidad, Dir. Inv. Archive

CAMPUS UNIVERSITARIO
HM 5 CARRETERA A PIMENTEL
TELÉFONO (+51) (741) 481610 / FAX 203861
WWW.USS.EDU.PE
CHICLAYO - PERU



CAMPUS UNIVERSITARIO
HM 5 CARRETERA A PIMENTEL
TELÉFONO (+51) (741) 481610 / FAX 203861
WWW.USS.EDU.PE
CHICLAYO - PERU



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD A
DISTANCIA
TÍTULOS DE TESIS 2016 0
USS VIRTUAL

N°	ALUMNO	TEMA
1	CÓRDOVA GUEVARA, MELIZA YAMALY	EL PROCESO DE INSERCIÓN FINANCIERA EN EL PERÚ Y SUS EFECTOS EN EL CRECIMIENTO DE LAS MYPES.
2	CUIPAL PÉREZ, ANDRES PITÁGORAS	DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA DE COSTOS DE SERVICIO PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA HOTEL 3 ALFREDO'S SRL, BAGUA 2015.
3	CUZCANO RIVAS, PEDRO FIDEL	ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE APERTURA DE CARTA DE CRÉDITO DOCUMENTARIO EN LA ADQUISICIÓN DE BIENES EN LA AVIACIÓN DEL EJÉRCITO PERUANO 2015.
4	DIAZ ESPINOZA, SHERALDIN SOLEDAD	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE LA NIC 18: INGRESOS ORDINARIOS PARA OPTIMIZAR LA ELABORACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA ATÓMICA AUDIOVISUAL SAC LIMA - 2015
5	GARCIA TAVARA, MARIA DEL PILAR	ESTRATEGIAS FINANCIERAS QUE PERMITAN REDUCIR LOS COSTOS EN QUE INCURREN LOS ANALISTAS DE CRÉDITO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE MI BANCO AGENCIA VILLA EL SALVADOR LIMA 2016.
6	LIVIAPOMA CORTEZ, DIANA	IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA SRL DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2016.
7	NUÑEZ ESPINOZA, EDGAR	IMPACTO DE LOS ANTICIPOS DE CLIENTES EN EL FLUJO DE CAJA DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD ABC SERVICE SAC EN EL AÑO 2015.
8	SIRLOPU VARGAS, KATIA MARIBEL	EL LEASING Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA CLINIVET CHICLAYO 2016.
9	YATACO CUETO, RENE GUSTAVO	PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA CONTROL PREVIO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES PARA EL PAGO DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.



CAMPUS UNIVERSITARIO
HM 5 CARRETERA A PIMENTEL
TELÉFONO (+51) (741) 481610 / FAX 203861
WWW.USS.EDU.PE
CHICLAYO - PERU



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Liviapoma Cortez Diana.docx (D38753498)
Submitted: 5/16/2018 12:04:00 AM
Submitted By: edgardch@crece.uss.edu.pe
Significance: 21 %

Sources included in the report:

MERA RODAS & SERRANO DIAZ.pdf (D36180126)
 TESIS PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN.docx (D30179193)
 Sosa Mejía Luz Ana Karla.docx (D36515784)
 TESIS JULY CASTIBLANCO 10.docx (D27212566)
 MIRIAN NARCISA CHUICO MOROCHO.docx (D15303282)
 tesis final para presentar.docx (D22387976)
 Coronado Renteria & Caceres Carrion.docx (D37229487)
<http://www.partnerconsulting.com.pe/UserFiles/File/Articulos/Finanzas/COMO%20ESTA%20MANEJANDO%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR.pdf>
<http://www.monografias.com/trabajos73/analisis-financiero/analisis-financiero2.shtml>
<http://www.monografias.com/trabajos6/defe/defe.shtml>
<http://aempresarial.com/asesor/adjuntos/Apunte-Unidad-3-Ratios-Financieros.pdf>
https://www.plangeneralcontable.com.pe/tit=1413-entregas-a-rendir-cuenta&name=GeTia&contentId=pgcp_1413
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMINSAS%20S.A%20%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.E N.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilas_vh.pdf
<https://cobranzas.wordpress.com/2009/05/25/principios-basicos-de-la-cobranza/>
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf
http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://www.creditoycaucion.es/es/prensa/cycnews/analisis/detalle/4745>
<https://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/poors.htm>
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3230/egoyo.pdf?sequence=1>
http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_8535_02885.pdf
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10185/lopez_sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
https://books.google.com.pe/books?redir_esc=y&hl=es&id=FdcD5qOwMcC&q=cuentas+por+cobrar#v=onepage&q&f=false

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14461/1/TESIS%20Cpa%20134%20-%20AEROSTAR%20S.A..pdf>
<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic07.pdf>
<https://www.uv.es/macass/T5.pdf>

Instances where selected sources appear:

91

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		HENRRY ANTONIO MALCA JIMENEZ
PROFESIÓN	CONTADOR	
ESPECIALIDAD	MG. GESTIÓN PÚBLICA	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 AÑOS	
CARGO	JEFE DE LOGÍSTICA	
IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L. DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2016.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LIVIA POMA CORTEZ, DIANA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Diseñar una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar si la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio cuenta con políticas de crédito y cobranza.</p> <p>Efectuar un análisis financiero de las cuentas por cobrar que permita determinar la liquidez de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.</p> <p>Determinar el impacto de las cuentas por cobrar en el estado de Flujo de Efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. - 2016.</p> <p>Proponer herramientas de gestión que permitan mejorar las políticas de crédito y cobranza de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.</p>	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "7D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		

DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido de la investigación.	
INSTITUCIONES FINANCIERAS		
¿Existe un área de Créditos y Cobranzas en la empresa Distribuciones Elera S.R.L.?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	CONSIDERO DEBE IMPLEMENTARSE UN ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, ASÍ SE TENDRÍA MEJOR CONTROL EN LOS NEGOCIOS.	
¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la empresa?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DONDE REGISTREN OBLIGACIONES DE VENTAS, DE ESTA MANERA CONSERVAN UN PUNTO A TIEMPO REAL Y SUS INGRESOS PARA UN ANÁLISIS.	
¿Cuenta la empresa con políticas de ventas y cobros?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	DEBE IMPLEMENTARLOS, ASÍ PODRÁ POSICIONARSE EN EL MERCADO.	
¿Las políticas de crédito se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	ESTO PUEDE CONSTITUIR UNA GRAN DEBILIDAD DE LA EMPRESA.	
¿Las políticas de ventas al crédito han sido establecidas solo mediante un acuerdo interno?	SI (X)	NO ()
SUGERENCIAS:	LAS POLÍTICAS QUE ADOPTA UNA EMPRESA DEBERÁN ESTAR APROBADAS CON ALGÚN REGLAMENTO, NO POR UN ACUERDO VERBAL DEL ADMINISTRADOR.	
¿Los requisitos establecidos en las políticas de ventas al crédito, se exigen a todos los clientes?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	LA POLÍTICA CREDITICIA DE TODA EMPRESA DEBE ESTAR MODERADA, PARA ASÍ PODER IDENTIFICAR A LOS CLIENTES POTENCIALES.	
¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una venta?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	CONSTITUYE UNA DEBILIDAD, YA QUE NO UTILIZAN NINGUNA HERRAMIENTA FINANCIERA PARA SER EVALUADOS.	
¿El incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como consecuencia la morosidad?	SI (X)	NO ()
SUGERENCIAS:	POR ELLO ES NECESARIO QUE DESARROLLEN MECANISMOS DE EVALUACIÓN A LOS CLIENTES, ASÍ EVITAR PERDIDAS.	
¿Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas (si se tomaran en cuenta), se disminuiría la morosidad?	SI (X)	NO ()
SUGERENCIAS:	POR SUJETO, TAMBIÉN PUEDEN INCLUIR EN ESAS POLÍTICAS, LAS GARANTÍAS QUE RESPALDEN EL CUMPLIMIENTO DE LAS DEUDAS, SEGÚN PLAZOS.	

¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO(<input type="checkbox"/>)
¿La visita a los clientes con crédito son supervisados continuamente?	SI(<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Considera usted, que si contratara más personal para la empresa, mejoraría la gestión de cobro?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO(<input type="checkbox"/>)
¿Qué informa el área de Contabilidad acerca de las variaciones de las cuentas por cobrar?	SI(<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
¿Qué Estados financieros elaboran?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO(<input type="checkbox"/>)
¿Elaboran el Estado de Flujo de Efectivo? ¿Cree que es de importancia?	SI(<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>)

SUGERENCIAS:
 COMO CONTADOR PUEDO SUGERIR QUE SE DESTINAR
 EL CREDITO A LOS TERCEROS, PUESTO ENLO
 INTINE QUE OBTENGAN MAYORES GANANCIAS.

SUGERENCIAS:
 ESTOY DE ACUERDO EN QUE NO SE HAGAN VISITAS
 DOMICILIARIAS, ESTO DEBERIA TRAFICAR CONTO. PERO
 SI DEBE NOTIFICARSE VIA TELEFONICA.

SUGERENCIAS:
 CONTRATAR MAS PERSONAL, SIGNIFICA MAYORES
 COSTOS A LA EMPRESA, POR ESO SE TIENEN MAS
 DE GANANCIA Y/O UTILIDAD, DEBE IMPLEMENTAR POLITICAS DE COBRANZA

SUGERENCIAS:
 DETALLADO DE LA EMPRESA, DEBERAN ESTAR INFORMADOS
 DEL IMPORTE QUE AFIRMAN EN LAS CUENTAS POR COBRAR,
 PARA TOMAR TENDIDOS DE ACCION.

SUGERENCIAS:
 DEBERAN TAMBIEN ANALIZAR RATIOS FINANCIEROS
 COMO LA TIR, EL VAN.

SUGERENCIAS:
 SOLO SE LIMITAN A REALIZAR LA INFORMACION
 QUE ES DE RESPONSABILIDAD OBLIGATORIA ANTE SUJAT.

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 CPC. María Victoria Huerta
 SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Roberto Aruna Castañeda
PROFESIÓN	Contador Público Colegiado
ESPECIALIDAD	Contrataciones del Estado
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	Siete (7) años
CARGO	Jefe de la Unidad de Economía
IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L. DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2016.	
DATOS DE LOS TESISITAS	
NOMBRES	LIVIAPOMA CORTEZ, DIANA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Diseñar una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Determinar si la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio cuenta con políticas de crédito y cobranza.</p> <p>Efectuar un análisis financiero de las cuentas por cobrar que permita determinar la liquidez de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.</p> <p>Determinar el impacto de las cuentas por cobrar en el estado de Flujo de Efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L - 2016.</p> <p>Proponer herramientas de gestión que permitan mejorar las políticas de crédito y cobranza de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.</p>
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido de la investigación.
INSTITUCIONES FINANCIERAS	
¿Existe un área de Créditos y Cobranzas en la empresa Distribuciones Elera S.R.L?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO() SUGERENCIAS: _____
¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la empresa?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO() SUGERENCIAS: _____
¿Cuenta la empresa con políticas de ventas y cobros?	SI() NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
¿Las políticas de crédito se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva?	SI() NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
¿Las políticas de ventas al crédito han sido establecidas solo mediante un acuerdo interno?	SI() NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
¿Los requisitos establecidos en las políticas de ventas al crédito, se exigen a todos los clientes?	SI() NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una venta?	SI() NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
¿El incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como consecuencia la morosidad?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO() SUGERENCIAS: _____
¿Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas (si se tomaran en cuenta), se disminuiría la morosidad?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO() SUGERENCIAS: _____

¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito?	SI() NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
¿La visita a los clientes con crédito son supervisados continuamente?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO() SUGERENCIAS: _____
¿Considera usted, que si contratara más personal para la empresa, mejoraría la gestión de cobro?	SI() NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
¿Qué informa el área de Contabilidad acerca de las variaciones de las cuentas por cobrar?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO() SUGERENCIAS: _____
¿Qué Estados financieros elaboran?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO() SUGERENCIAS: _____
¿Elaboran el Estado de Flujo de Efectivo? ¿Cree que es de importancia?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 TRIBUNAL DE CUENTAS DE LA NACION
 OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
 OFICINA DE ASesorÍA TÉCNICA Y LEGAL
 JUEZ – EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MARCO ORLANDO DIAZ GUERRERO
PROFESIÓN		CONTADOR
ESPECIALIDAD		PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		6 AÑOS
CARGO		JEFE DE PRESUPUESTO
IMPACTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES ELERA S.R.L. DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2016.		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	LIVIA POMA CORTEZ, DIANA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL Diseñar una propuesta administrativa de cuentas por cobrar eficiente que brinde apoyo a la gestión financiera y toma de decisiones de la Empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.</p> <p>ESPECÍFICOS Determinar si la empresa Distribuciones Elera S.R.L de la Provincia de San Ignacio cuenta con políticas de crédito y cobranza. Efectuar un análisis financiero de las cuentas por cobrar que permita determinar la liquidez de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio. Determinar el impacto de las cuentas por cobrar en el estado de Flujo de Efectivo de la empresa Distribuciones Elera S.R.L - 2016. Proponer herramientas de gestión que permitan mejorar las políticas de crédito y cobranza de la empresa Distribuciones Elera S.R.L. de la Provincia de San Ignacio.</p>	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		

DETALLE DE LOS ÍTEM DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido de la investigación.	
INSTITUCIONES FINANCIERAS		
¿Existe un área de Créditos y Cobranzas en la empresa Distribuciones Elera S.R.L?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	_____	
¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la empresa?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	_____	
¿Cuenta la empresa con políticas de ventas y cobros?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	_____	
¿Las políticas de crédito se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	_____	
¿Las políticas de ventas al crédito han sido establecidas solo mediante un acuerdo interno?	SI (X)	NO ()
SUGERENCIAS:	_____	
¿Los requisitos establecidos en las políticas de ventas al crédito, se exigen a todos los clientes?	SI (X)	NO ()
SUGERENCIAS:	_____	
¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar una venta?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	_____	
¿El incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como consecuencia la morosidad?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	_____	
¿Cree usted que exigiendo a los clientes cumplir con las políticas (si se tomaran en cuenta), se disminuiría la morosidad?	SI ()	NO (X)
SUGERENCIAS:	_____	

¿El cliente que se retrasó en el pago, se le sigue otorgando la venta al crédito?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
¿La visita a los clientes con crédito son supervisados continuamente?	SI(<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
¿Considera usted, que si contratara más personal para la empresa, mejoraría la gestión de cobro?	SI(<input checked="" type="checkbox"/>) NO(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué informa el área de Contabilidad acerca de las variaciones de las cuentas por cobrar?	SI(<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
¿Qué Estados financieros elaboran?	SI(<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
¿Elaboran el Estado de Flujo de Efectivo? ¿Cree que es de importancia?	SI(<input type="checkbox"/>) NO(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA _____ Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

PC. MARCO DIAZ GUERRERO
Nº MAT. 02-6228

JUEZ - EXPERTO