

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**Evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la
liquidez de la empresa SAYVAN EIRL**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Xiomy del Milagro Torres Reyes

ASESOR

Maribel Carranza Torres

<https://orcid.org/0000-0002-5120-4295>

Chiclayo, 2023

**Evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia
en la liquidez de la empresa SAYVAN EIRL**

PRESENTADA POR
Xiomy del Milagro Torres Reyes

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Carlos Alberto Olivos Campos

PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Díaz

SECRETARIO

Maribel Carranza Torres

VOCAL

Dedicatoria

Dedicado a Dios por brindarme un día más de vida y darme fortaleza para seguir adelante, a mis padres por su apoyo incondicional, por mantener su confianza puesta en mí a pesar de las adversidades que se presentan en el camino.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a nuestra Asesora, Mgtr. Maribel Carranza Torres por su visión crítica, experiencia, conocimientos y sobre todo por su motivación para lograr perfeccionar con éxito mi tesis.

XIOMY TORRES

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	2%
6	docplayer.es Fuente de Internet	2%
7	static.upao.info Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
I. Introducción	8
II. Marco teórico.....	11
2.1 Antecedentes	11
2.2 Bases teóricas científicas.....	13
III. Metodología	22
3.1. Tipo y nivel de investigación	22
3.2. Diseño de investigación	22
3.3. Población, muestra	22
3.4. Criterios de selección	23
3.5. Operacionalización de variables.....	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7. Procedimientos	25
3.8. Plan de procesamientos y análisis de datos	25
3.9. Matriz de consistencia	26
3.10. Consideraciones éticas	27
IV. Resultados y discusión	28
V. Conclusiones	64
VI. Recomendaciones	65
VII. Referencias.....	66
VIII. Anexos	68

Resumen

La presente investigación se basó en el desarrollo de la evaluación en la Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresatrasporte SAYVAN EIRL.; de tal manera esta investigación comprende varias etapas, iniciando desde la recopilación bibliográfica entre otros instrumentos como también procesos obtenidos de datos en campo así mismo se elaboró un análisis de los resultados, permitiendo la integración de las variables en base al problema planteado. El Objetivo General busca evaluar la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez dela compañía transporte Sayvan EIRL., distrito de Chiclayo, año 2018.

De esta manera el proyecto de investigación fue realizada en forma explicativa, indagando así sus causas, consecuencia y los efectos, como también la correlación de las variables; a todo ello la unidad de análisis fueron los estados financieros permitiendo establecer ante la situación en la que se presente la compañía, y dar solución al problema trazado.

Así mismo ante la realización de dicha investigación se ejecutaron varias formas de las cuales nos ayudaron a complementar nuestra información a través de la aplicación de un cuestionario, guía de observación y el análisis de los estados financieros de la empresa.

Finalmente podemos concluir ante los resultados ejecutados la inadecuada gestión de sus cuentas por cobrar, generándose dificultades en base a la liquidez, por ello se le es imposible realizar diversas obligaciones con terceros.

Palabras Clave: Gestión, Cuentas por cobrar, Liquidez.

Abstract

This research was based on the development of the evaluation in the Management of accounts receivable and its impact on the liquidity of the transport company SAYVAN EIRL .; in such a way that it includes a progressive development of the different stages carried out during the investigation, starting from the bibliographic collection among other documents as well as processes processed of data in the field as well as an analysis of the results, the integration of the variables based on the problem posed.

The General Objective seeks to evaluate the management of accounts receivable and their impact on the liquidity of the transport company Sayvan EIRL., Chiclayo district, year 2018. In this way the design of the research carried out is explanatory, thus investigating its causes and effects, as well as the relationship of the variables; To all this, the unit of analysis was the financial statements allowing to determine the situation in which the company is located and to solve the problem posed in the investigation.

Likewise, for the realization of this investigation, information was obtained through the application of a questionnaire, observation guide and the analysis of the financial statements of the company

Finally, it was concluded through the results that the improper management of their accounts receivable creates a serious problem in terms of liquidity, so it is impossible to perform various obligations with third parties.

Keywords: Management, Accounts receivable, Liquidity.

I. Introducción

En la actualidad la gestión de las cuentas por cobrar y su liquidez, representan para las empresas un constante problema, la falta de gestión en las cuentas por cobrar de las distintas empresas conlleva a la disminución de liquidez, generando complicaciones con el cumplimiento de obligaciones a proveedores, empleados, tributaciones, créditos financieros, etc. Frente a esta problemática con la falta de efectivo líquido, la empresa ve reducida la posibilidad de acceder a nuevos y necesarios créditos financieros ya que, con el temor de no cumplir con su obligación de pago, pueden recurrir a la venta de activos por debajo de su precio razonable. Por lo tanto, toda organización debería implementar un sistema de cobranza eficaz, puesto que el aplazamiento excesivo de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago.

Por ello, es necesario la implementación de políticas para que las entidades siempre cuenten con liquidez, garantizándoles su durabilidad en el mercado. Así mismo, la aplicación de políticas proporcionará a toda entidad la posibilidad de identificar las deficiencias en sus cobranzas.

El motivo de esta investigación a la empresa de transporte Sayvan EIRL es analizar las causas que generan falta de liquidez, puesto que a lo largo de más de 8 años en el mercado se ha detectado deficiencias financieras, tales como el retraso en la facturación, deudas de cobranza dudosa a algunos clientes, entre otros. Así mismo la ausencia de políticas de cobranza, ha generado problemática con las entidades financieras ya que al no cumplir el pago en el plazo determinado, se ha ido sumando interés que sin duda afecta la rentabilidad de la compañía. Es por ello con lo mencionado anteriormente,

se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la incidencia en la evaluación de la gestión en las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Transporte Sayvan EIRL?

Según Bernstein (1999) menciona que la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para poner en marcha la empresa, así mismo la tesorería es considerada como el componente más líquido con respecto a los demás activos, proporcionando así mayor flexibilidad en cuanto a las tomas de decisiones de una compañía.

Igualmente, Becerra, Biamonte y Palacios (2017) consiste en definir un procedimiento de gestión en las cuentas por cobrar, llegando a concluir el cobro de las deudas en corto tiempo, teniendo así una forma lineal establecido para una buena comunicación y un buen mantenimiento en la cartera de clientes llevando el control de la compañía.

De acuerdo con lo expuesto, Tirado, M. (2015) en el desarrollo de su investigación basada en las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza, Ecuador. En su trabajo de investigación, el autor especifica que luego de un análisis profundo, la empresa basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, ciertas cuentas por cobrar se vuelvan cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado. En cuanto a la liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual generó atrasos en la producción en el periodo de análisis.

Como conclusión tenemos que este presente trabajo de investigación ayudará que la empresa pueda reducir las diferentes deficiencias obtenidas durante los años anteriores de esta manera se podrá ejecutar cada uno de los objetivos propuestos y así obtener resultados eficientes a largo plazo.

Es así que para el complemento de ello se procedió a ejecutar los objetivos establecidos dentro de la investigación en donde el primero se centró en describir los aspectos generales de la

empresa, como segundo procedió a describir los procesos de créditos y cobranza mediante un flujo grama, ya siendo ocasionados por el personal de la entidad o ya sea por acciones externas. Como tercero tenemos la realización de un diagnóstico financiero y de gestión para las cuentas por cobrar de la empresa, por último, como cuarto tenemos el Proponer medidas correctivas para mejorar la gestión de las cobranzas y la liquidez de la empresa.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Existen antecedentes que han tratado la gestión de cuentas por cobrar en diversas empresas a nivel local e internacional los cuales mencionaremos a continuación:

A nivel internacional, Tirado, M. (2015) en el desarrollo de su investigación basada en las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza (Tesis de pre grado) en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. En su trabajo de investigación, el autor especifica que luego de un análisis profundo, la empresa no basa sus operaciones crediticias en políticas tanto de crédito como de cobranza, ciertas cuentas por cobrar se vuelven cuentas incobrables al no tener una información real y en ciertos casos incluso no poseer un documento de respaldo que facilite el cobro de lo adeudado. En cuanto a la liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa, donde al no haber liquidez los proveedores de materia prima dejaron de enviar mercancía lo cual generó atrasos en la producción en el periodo de análisis. (pp. 88-89).

Aranda, K. (2012) en su trabajo de investigación: Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vivar., para mejorar la eficiencia y gestión (Tesis de pre grado) en la Universidad del Azuay, Ecuador. El autor especifica que esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos 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; así mismo 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 Vivar. 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.

A nivel nacional, Aguilar, V. (2013) en su desarrollo de investigación, en el cual está referida a la Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c” (Tesis de pre grado) en la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. En su trabajo de investigación, el autor especifica que la Corporación Petrolera S.A.C, no posee 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, permitiendo obtener liquidez a corto plazo para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos, no obstante, la empresa que ofrece el uso del factoring cobra un interés ocasionando un declive en la rentabilidad de la empresa. (p.93).

Pérez, H. (2015) en su tesis: Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Morí e.i.r.l” (Tesis de pre grado) en la Universidad Nacional de San Martín, Lima, Perú. En su trabajo de investigación, el autor especifica que la situación actual de las políticas y procedimientos del otorgamiento de créditos de la empresa “Juan Pablo Morí E.I.R.L.” donde el resultado de la cartera morosa determinó la existencia de 25 créditos a empresas del sector público, logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. (p. 117).

A nivel local, Cercado, P. (2012) en su tesis: Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and a Motors del Perú s.a.c (Tesis de pre grado) en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. En su trabajo de investigación, el autor especifica que, tras haber realizado las pruebas de cumplimiento correspondientes, llegó a la conclusión de que la empresa sí contaba con un sistema de control interno, siendo estable, pero no el adecuado para la optimización de sus recursos, ya que no contaba con políticas organizadas.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1. Gestión de cuentas por cobrar

Becerra, Biamonte y Palacios (2017), consiste en definir un procedimiento de gestión en las cuentas por cobrar, llegando a concluir el cobro de las deudas en corto tiempo, teniendo así una forma lineal establecido para una buena comunicación y un buen gestiónamiento en la cartera de clientes llevando el control de la compañía. (P.19-20).

2.2.2. Gestión

Remetería (2008). Menciona que “Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”. (p.1).

2.2.3. Cuentas por cobrar

Está representada por el total del crédito autorizado por una empresa, estando en base a sus clientes, de tal manera que, estas cuentas estén figurando absolutamente sus derechos exigibles producidos por las ventas y que luego pueden generar recursos (Gonzales y Sanabria, 2016).

Pérez (2013). Señala que las cuentas por cobrar son un derecho exigible que sirve para el desarrollo de la compañía, la adquisición de un sistema contable brindaría información segura y detallada de los acontecimientos de la forma de pago, los programas contables nos brindan información para la toma de decisiones y disminuir los riesgos del incumplimiento.

La cuenta presenta el derecho que tiene la entidad de obligar a los clientes la cancelación de la deuda antes de realizar los trámites legales o llevar a cabo una conciliación donde se acordara el cumplimiento de pago. (p. 14).

2.2.4. Importancia de las cuentas por cobrar

La importancia está asociada claramente con el giro del negocio y la competencia. Estos dos se relacionan con el otorgamiento del crédito a los clientes. Es por esto que, las ventas a crédito se convierten en cuentas por cobrar realizando comúnmente a la empresa un elemento fundamental de los bienes que posee (Pérez, 2015, p.59-60). Una de las estrategias que utilizan las empresas para la buena administración de las cuentas por cobrar es cobrar las cuentas pendientes lo más rápido posible sin perder ventas futuras debido a procedimientos de cobranza demasiado apremiantes.

2.2.5. Objetivo de las cuentas por cobrar

Gonzales y Sanabria (2016) fundamentan en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, sin embargo, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.(p.11).

2.2.6. Procedimiento de cobranza

Gitman (2003) afirma que: Son los procedimientos que la empresa emplea para realizarla cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Estos procedimientos se explican a continuación:

Notificación por escrito: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a

esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.

Llamadas telefónicas: constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.

Visitas personales: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.

Mediante agencias de cobranzas: es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.

Recurso legal: es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes. (p. 242).

2.2.7. Políticas de crédito

Son lineamientos, con la finalidad de conceder un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de acceder, de tal manera que es necesario que la compañía mantenga información de créditos apropiados, que también manejen procesos de análisis, siendo muy indispensables en base a la administración eficiente de las cuentas por cobrar (Gitman, 2003).

Es la determinación de políticas de selección, basada en el manteniendo, procedimientos y

condiciones con el objetivo de conservar un adecuado control de las cuentas por cobrar en una compañía, siendo necesario efectuar políticas de crédito y cobranza, pudiendo perfeccionar el capital de trabajo (Noriega, 2011).

2.2.8. Liquidez

Puede definirse de forma simple, como la capacidad de pago a corto plazo que tiene una empresa, como también, la capacidad de convertir ya sea en activos e inversiones.

Esto significa que la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para poner en marcha la empresa, así mismo la tesorería es considerada como el componente más líquido con respecto a los demás activos, proporcionando así mayor flexibilidad en cuanto a las tomas de decisiones de una compañía. (Bernstein, 1999, p.551).

2.2.9. Importancia de la liquidez

Se determina ya sea por la falta de liquidez, generando atraso en el cumplimiento de los compromisos, aumento de intereses de mora, embargos y hasta el cierre de un negocio, y para el ámbito público, esta falta trae consecuencias fiscales y políticas negativas como la imposibilidad de acceder al financiamiento de programas y proyectos, como también elevados costos en multas e intereses. Para ello se debe contar con buenos activos y así poder garantizar una solvencia económica, de la cual permita adquirir nuevas responsabilidades para alcanzar el desarrollo esperado (Vázquez y Vega 2016).

2.2.10. Riesgo de liquidez

Es la incapacidad para una organización de situar fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Así mismo no necesariamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, ya que tendrá que pagar tasas de interés mucho más elevadas, o peor aún vender activos a precios inferiores a su costo, de tal manera que el riesgo de liquidez, no significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse

enesa situación (Aldas y Yáñez, 2014).

2.2.11. Consecuencias por la falta de Liquidez

Las consecuencias que asemejan a las empresas ya sea por la falta de liquidez son:

- La venta de Activos fijos muy por debajo de sus precios razonables para cubrir saldos inmediatos.
- Los montos descubiertos provocan intereses que afectan el plazo determinado para dicha cancelación.
- Se ve afectada la empresa en cuanto a sus créditos por la reducción en base a los mercados financieros es por ello la baja de su coste.

2.2.12. Medición de la Liquidez

Para medir y obtener mejor las perspectivas en base a la liquidez para ello se debe anticipar cualquier eventualidad con respecto a la falta de efectivo.

Siendo así la existencia de herramientas que ayuden al funcionamiento de la gestión y el control de la liquidez, mencionándose como las más importantes de las cuales son:

- Los Ratios
- El fondo de maniobra

2.2.13. Ratios Financieros

Es determinada como la razón, siendo un conjunto de índices de las cuales mantienen relación con dos cuentas ya sea con el Balance y el Estado de Ganancias y Pérdidas.

Los Ratios permiten que se obtenga mayor información acertada de las cuales se pueden tomar decisiones que ayuden al mantenimiento de la empresa.

También de esta manera sirve para establecer las diferentes direcciones y a gran magnitud de

aquellos cambios sufridos en la compañía, estando divididos en 4 grupos. (Aching, 2006).

2.2.14. Clasificación de los Ratios financieros

a) Ratios de Liquidez

Los ratios miden la capacidad de la empresa en cuanto a su disponibilidad de dinero en efectivo para así cancelar sus obligaciones a corto plazo.

De esta manera los ratios son divididos en:

- Ratios de Liquidez corriente.
- Ratios de Liquidez severa o Prueba ácida.
- Ratios de Liquidez absoluta o Ratio de efectividad o Prueba superácida.
- Capital de Trabajo.

a) Ratios de endeudamiento, solvencia o de apalancamiento

Son aquellos índices que miden la reciprocidad entre el capital ajeno de las cuales abarcan los fondos o recursos aportados por los acreedores, y para el capital propio están los recursos aportados por los accionistas, socios. De esta manera también está relacionado el grado de endeudamiento ante los activos de la compañía, dividiéndose así en:

- Ratio de endeudamiento a corto plazo
- Ratio de endeudamiento a largo plazo
- Ratio de endeudamiento total
- Ratio de endeudamiento de activo

b) Ratios de Rentabilidad

La rentabilidad de la empresa mantiene una relación con la inversión, indicando la validez

operativa de la gestión empresarial en base al activo, el patrimonio y sus ventas.

Encontrándose divididas en:

- Ratio de rentabilidad del activo
- Ratio de rentabilidad del patrimonio
- Ratio de rentabilidad bruta sobre ventas
- Ratio de rentabilidad neta sobre ventas
- Ratio de rentabilidad por acción
- Ratio de dividendo por acción

c) Ratios de gestión, operativos o de rotación

Ajusta la eficacia de la empresa en base a sus pagos, inventarios, cobros y activos de esta manera

los ratios de gestión se dividen en:

- Ratio de rotación de cobro
- Ratio de periodo de cobro
- Ratio de rotación por pagar
- Ratio de periodo de pago
- Ratio de rotación de inventarios

2.2.15. Bienes a crédito

Es importante que la empresa Sayvan EIRL siga realizando diferentes servicios a todos los usuarios, como también administrar eficientemente los recursos económicos que se dispone para dicho efecto e intentar la recuperación de la totalidad de la venta que a realizado bajo los bienes a crédito, concedidos a través de procedimientos compatibles con la naturaleza de la empresa.

Para ello se deberá tener en cuenta los requisitos para obtener los bienes a créditos y tener un buen control.

- **Requisitos**

La Empresa realizará operaciones de sus bienes a crédito con sus clientes y socios de esta manera tendrán derecho a solicitar el producto cuando así lo estimen conveniente, y bajo las condiciones establecidas, así es necesario el cumplimiento de ciertos requisitos, estos son como sigue:

- ✓ Demostrar capacidad de pago a través de sus boletas.
- ✓ Suscribir hoja informativa.
- ✓ No encontrarse reportado en la central de Riesgo.
- ✓ Ser socio o usuario hábil, estar al día en el pago de sus obligaciones.

Por otra parte, la documentación que se le requiere al cliente o socio o de la empresa al solicitar los bienes a crédito se dará a cabo de la siguiente manera:

- ✓ El comité de Crédito y cobranza podrá solicitar otros documentos que considere conveniente para el otorgamiento del bien a crédito.
- ✓ Solicitud dirigida al trabajador encargado del otorgamiento del bien a crédito.
- ✓ Recibo de luz, agua DNI vigente.
- ✓ Boletas copia y original de los últimos medios de pago.

- **Garantías y Aval**

Para presentarse como aval de un cliente o socio al momento de la solicitud de un bien a crédito en la compañía, se determinarán dichas garantías de las cuales son:

- ✓ El garante o aval deberá presentar el total de sus aportaciones y la firma de un pagaré.
- ✓ El total de sus aportaciones acumuladas y la firma de un pagaré.
- ✓ También deberá realizar un trámite hipotecario como garantía.

- **Prohibiciones para un Aval.**

- ✓ Garantizar o avalar a más de un prestatario a la vez.
- ✓ Tener problemas judiciales, penales, de dudosa procedencia en el sistema del riesgo crediticio.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

- Enfoque

En el trabajo de investigación realizado se utilizará el enfoque mixto, Hernández (2014), nos señala que es “un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”(p, 532).

- Nivel: Descriptiva

El nivel de investigación fue descriptivo, permitiendo así examinar la variable ante el tema propuesto como también mantener la observación ante la realidad sin efectuar ninguna modificación ante la principal característica de la variable de estudio, Hernández (2010).

3.2. Diseño de investigación

En este trabajo de investigación realizado se utilizará la investigación aplicada

- No experimental, teniendo como fin los conocimientos necesarios para así poder obtener una solución al problema trazado.

3.3. Población, muestra

La población a investigar está conformada por la empresa Transporte Sayvan EIRL, de esta manera esta detallada por la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar y la incidencia en la liquidez, así mismo su muestra está representada por los estados financieros

3.4. Criterios de selección

La razón por la cual escogí este tema para investigar es por qué me interesa saber de qué manera la empresa va realizando procedimientos en cuanto a sus cuentas por cobrar y así obtener resultados favorables ante su liquidez.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización

VARIABLES	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Gestión de cuentas por cobrar	Representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.	Procedimiento de la evaluación de las ventas y políticas de cobranza y sus normas	Nivel de ventas al crédito.	. Volumen de ventas.
				. Gestión de cuentas por cobrar.
			Políticas de crédito	. Políticas de cuentas por cobrar.
				. Procedimientos de crédito.
			Procedimientos de cobranza	. Políticas de cobranzas
				. Morosidad
Variable Dependiente: Liquidez	Es una cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin disminuir su valor.	Procedimiento para la determinación o cálculo de la liquidez.	Riesgo de Liquidez	. Ratios de liquidez corriente.
				. Prueba Acida
				. Prueba superácida
				. Capital de trabajo

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En las técnicas tenemos la ficha de observación y el análisis documental, en cuanto a los instrumentos contamos con la guía de entrevista y la guía de encuesta.

3.7. Procedimientos

Mediante una entrevista se obtuvieron información que concierne a la Empresa transporte Sayvan EIRL, realizando encuestas a losjefes de las cuales nos proporcionaron información que se utilizópara tabularla y procesarla, sacando conclusiones y comentarios correspondientes a los objetivos de la investigación.

3.8. Plan de procesamientos y análisis de datos

Se utilizó la entrevista para obtener los datos de los aspectosgenerales de la empresahecha al gerente general y contador.

Se elaboró un flujo grama para el proceso de créditos y cobranzas determinando así lospuntos críticos de la empresa.

Se utilizó los estados financieros (análisis documental, fichas deobservación)

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 1 Matriz de Consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivo	Bases Teóricas	Metodología	Población, Muestra
EVALUACIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TRANSPORTE SAYVA EIRL	¿Cuál es la incidencia en la evaluación de la gestión en las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Transporte Sayvan EIRL?	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa transporte Sayvan EIRL.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los aspectos generales de la empresa. 2. Analizar el proceso actual de créditos y cobranza. 3. Realizar un diagnóstico financiero y de gestión para las cuentas por cobrar de la empresa. 4. Proponer medidas correctivas para mejorar la gestión de las cobranzas y la liquidez de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cuentas por cobrar • Importancia de las cuentas por cobrar • Políticas de cuentas por cobrar • Políticas de crédito • Políticas de cobranza • Liquidez • Riesgo de Liquidez • Ratios de Liquidez • Ratios de liquidez corriente • Prueba Acida • Prueba superácida • Capital de Trabajo 	<p>Hipótesis</p> <p>La evaluación en base a la gestión de las cuentas por cobrar me permitirá determinar la incidencia en la liquidez de la empresa.</p> <p>Enfoque:</p> <p>En el trabajo de investigación realizado se utilizará el enfoque mixto.</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño:</p> <p>En este trabajo de investigación realizado se utilizará la investigación aplicada – No experimental</p>	<p>Población:</p> <p>La población a investigar está conformada por la empresa Transporte Sayvan EIRL.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra está detallada por los estados financieros de la empresa.</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación • Análisis documental <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista

3.10. Consideraciones éticas

Toda información obtenida y procesada en esta investigación fue otorgada por los propietarios de la empresa, pero a condición de que sea considerada como información confidencial solamente para usos académicos.

IV. Resultados y discusión

4.1.1. Describir los aspectos generales de la empresa

4.1.1.2. Historia de la Empresa

La empresa, fue fundada el día 08 de Abril del 2011, denominándose como Transporte Sayvan Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, con el número de RUC 20487639282, ubicados en la calle Ramis MZ “D” Lote 17- P.J. Luis Alberto Sánchez - Chiclayo de esta manera su economía principal es el transporte de carga por carretera, así mismo su economía secundaria esta derivada como, venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción, también alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipos y bienes tangibles.

La empresa cuenta con un organigrama administrativo aprobado por el consejo de Administración, lo cual la estructura orgánica está diseñada de la siguiente manera:

1. Gerente General
2. Área de Administración
3. Supervisor – SGSST
4. Control Interno

4.1.1.3. Análisis FODA

Tabla 2 Análisis Foda

<p>7.1. ANALISIS ESTRATEGICO: (FODA)</p>	<p align="center"><u>OPORTUNIDADES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Potencial de nuevos clientes ante una demanda • Inversión para la adquisición de nuevas unidades de transporte. • Administrar mejor las unidades 	<p align="center"><u>AMENAZAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Baja en la producción • Accidentes laborales • Competencia con otras entidades
<p align="center"><u>FORTALEZAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Local propio • Mecanismos exclusivos • Personal eficiente • Cuenta con unidades de transporte propias • Garantiza el cumplimiento de planes de mantenimiento 	<p align="center"><u>Estrategias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fomentar instrucciones en base al personal con la finalidad de mantener actualizados sus conocimientos en relación al mantenimiento de vehículos pesados. ○ La empresa es responsable de suministrar y garantizar el servicio de transporte, lo cual brinde seguridad y transparencia. 	<p align="center"><u>Estrategias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacitación de nuevos proveedores en el mercado. ○ Para lograr los objetivos del departamento es necesario llevar a cabo las técnicas apropiadas en el personal calificado y así aumentar la capacidad de producción y evitar accidentes. ○ Implantación de sistemas de información para crear ventajas competitivas.
<p align="center"><u>DEBILIDADES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en la ejecución de planes de mantenimiento programados en el dpto. • Fallos en la capacidad de planificación y gestión de los encargados • Inexistencias de políticas para el mantenimiento de los vehículos 	<p align="center"><u>Estrategias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ampliar la gama de contratos para el mantenimiento de los vehículos, con la finalidad de disminuir el tiempo fuera de servicio. ○ Establecer contratos de servicios con empresas de alta experiencia en mantenimientos de los vehículos. 	<p align="center"><u>Estrategias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Elaboración de políticas para el mantenimiento preventivo y correctivo ○ Implementar un sistema de rastreo a las unidades vehiculares. ○ Reforzar la destreza y motivación del personal, mediante cursos, talleres y prácticas dictadas por empresas con experiencia.

4.1.2 Denominación y Naturaleza

La denominación social de la empresa de Transporte Sayvan siendo de naturaleza individual de responsabilidad limitada, cuya organización y funcionamiento está registrada por las normas comprendidas.

Base legal

El estatuto de la empresa Sayvan, tiene la siguiente Base Legal:

- Constitución Política del Perú
- Código civil
- Ley General de Sociedades
- Código Tributario
- Registro Nacional de Proveedores

4.1.3 Misión, Visión y valores

- **Misión**

Ser la empresa de transportes de carga que marque la diferencia en la industria del norte del país, contribuyendo a un desarrollo sostenible e inclusivo mediante una gestión responsable enfocada en la protección del medio ambiente, la seguridad y bienestar de sus colaboradores.

- **Visión**

Ser la empresa de transportes de carga líder reconocida por brindar un servicio de calidad, seguridad y puntualidad, abastecer

con materia prima a las ladrilleras, cumpliendo con los estándares de seguridad establecidos, cuidando de los colaboradores que son considerados la parte fundamental para la existencia de la empresa.

- **Valores**

- Responsabilidad
- Eficiencia en la Gestión
- Compromiso
- Seguridad
- Puntualidad y Cumplimiento
- Honestidad y Fidelidad
- Trabajo en equipo
- Veracidad

4.1.4 Finalidad y Objeto Social

La empresa se dedica al servicio de transporte de carga de materiales de construcción, así mismo podrá dedicarse a otras actividades ya sea a fines, anexas y conexas que estén relacionados con el objeto, también podrá realizar todos aquellos actos y contratos que sean lícitos sin restricción alguna.

4.1.5 Régimen Administrativo

La empresa tendrá de acuerdo con las disposiciones legales vigentes los siguientes órganos administrativos:

1. El titular
2. La gerencia

El titular es el órgano máximo de la empresa y tiene a su cargo la decisión de los bienes y actividades de esta, se reunirá en forma ordinaria dos veces al año, siendo la primera en el mes

de enero con el objeto de aprobar la gestión social, definir el plan de los negocios, asuntos de interés sobre la empresa u otros con el fin de efectuar los balances de medio año y verificar la marcha económica de la empresa.

Así mismo se reunirá de forma extraordinaria cada vez que la empresa lo requiera y el titular podrá hacerse representar con cartanotarial para cada sesión y en forma indefinida con poder por escritura pública debiendo constar las decisiones y/o acuerdos en el libro de actas debidamente legalizados.

De esta manera el titular le corresponde:

- Aprobar o desaprobar las cuentas y el balance general de cada ejercicio económico
- Disponer la aplicación de las utilidades teniendo en cuenta el decreto Ley2121 en lo referente a la participación de las utilidades
- Aumentar o disminuir el capital

En cuanto a la Gerencia, según ley de la empresa individual de responsabilidad limitada dirige la administración de la empresa y es desempeñada por el gerente que puede ser el titular o el que designe este, siendo el que representara en todos los objetivos señalados por la empresa, siendo un cargo personal y no delegable.

Correspondiente ante el gerente, la representación legal en lo civil, penal, comercial, fiscal y administrativa de la empresa y en especial a sola firma teniendo las siguientes facultades:

▪ **Facultades Administrativas**

- Organizar el régimen de la empresa celebrar contratos inherentes al objeto de la empresa, fijando sus condiciones, supervigilar y fiscalizar el desarrollo de sus actividades.
- Suscribir la correspondencia de la empresa a nivel nacional e internacional.
- Suscribir todo tipo de minuta y escritura pública
- Otorgar recibos o cancelación sin límite alguno

▪ **Facultades Laborales**

- Nombrar funcionarios a nivel nacional
- Amonestar y cesar funcionarios
- Suspender y despedir al personal
- Amonestar verbalmente y por escrito al personal

▪ **Facultades Contractuales**

- Celebrar y suscribir los siguientes contratos a nombre de la empresa
- Contrato de trabajo a plazo fijo e indeterminado
- Compra venta de bienes muebles, compra venta de bienes inmuebles, permuta suministro, donación, entre otros convenientes para el cumplimiento de los fines sociales.

▪ **Facultades Bancarias**

- Abrir y cerrar todo tipo de cuentas, abrir y cancelar cuentas a plazos de ahorro, retirar imposiciones, depositar compra, vender, y retirar valores.
- Ingresar fondos a todo tipo de instituciones
- Girar, endosar, protestar, cobrar y dar en garantía cheques y cualquier otro orden de pago.
- Suscribir cartas de crédito o carta fianza en moneda nacional o extranjera.

▪ **Facultades de Representación**

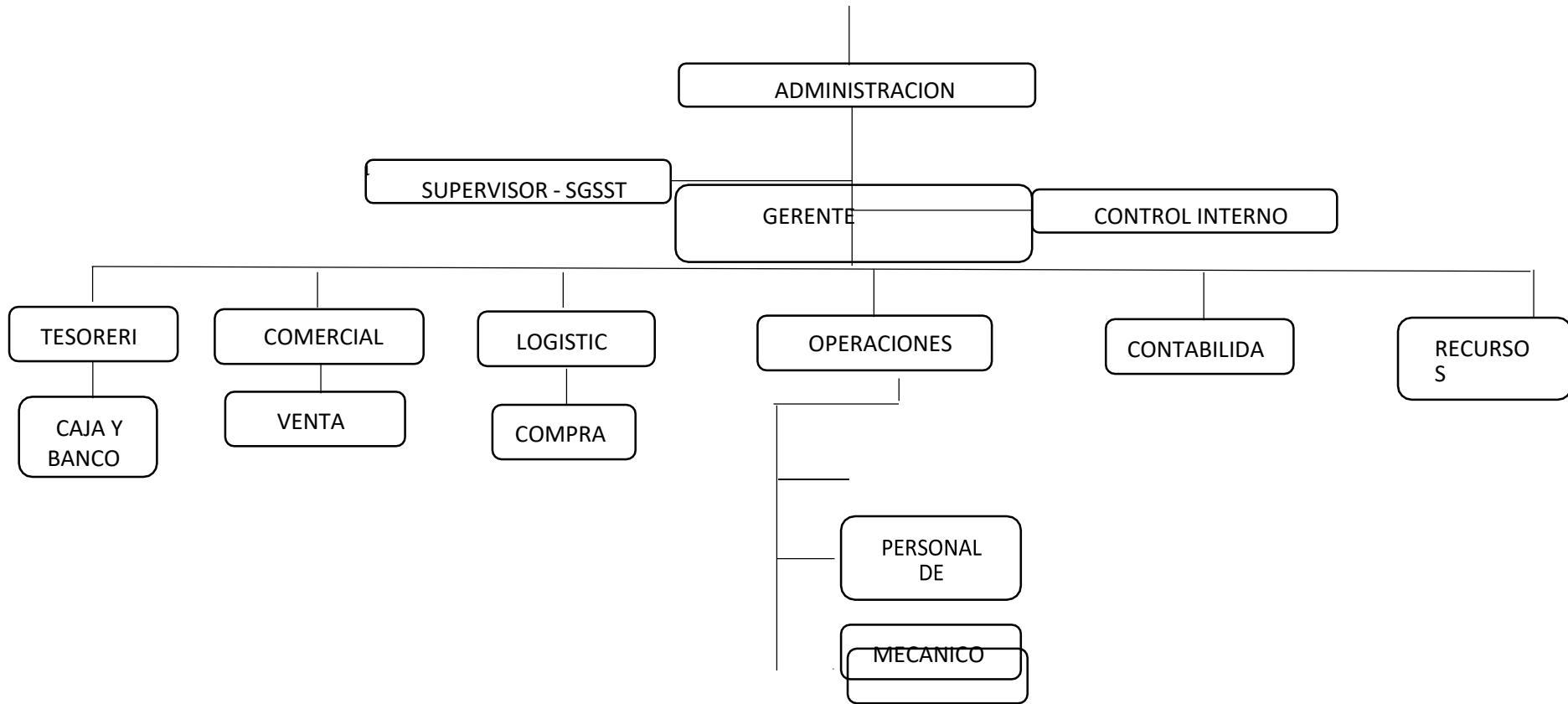
- Representar a la empresa ante poderes de estado institucional nacional y extranjero y todo tipo de autoridades judiciales, civiles, administrativas, policiales y militares.
- Asumir la representación de la empresa, especialmente en procedimientos laborales ante el ministerio de trabajo y los juzgados y salas especializadas de trabajo en todas las divisiones e instancias, con todas las facultades necesarias.

4.1.6 Políticas de la empresa

- Conocer las características de sus competidores y las condiciones de venta que ofrecen.
- Coordina en forma eficiente materiales, técnicas y humanos que integren la operación de ventas y proponer los cambios necesarios.
- Un servicio amable y oportuno.
- Realizar promociones de ventas
- Mantener un personal capaz de promover diferentes destrezas en cuanto al mejoramiento de sus márgenes.
- Se mantiene la realización de promociones en cuanto a ventas.
- Mantener un control de la cual sea eficiente ante el manejo de las operaciones.
- Al momento de realizar el cobro respectivo, se maneje de manera amable las conciliaciones necesarias y prudentes con el cliente.
- Debe verificarse correctamente la información dada por el cliente o aval para el crédito otorgado.
- Queda prohibido que el personal de la empresa reciba obsequios u otro objeto.
- Tiene 3 días hábiles para concretar su compra, de lo contrario no se garantiza la disponibilidad ni el precio del producto.

4.1.7 Organigrama

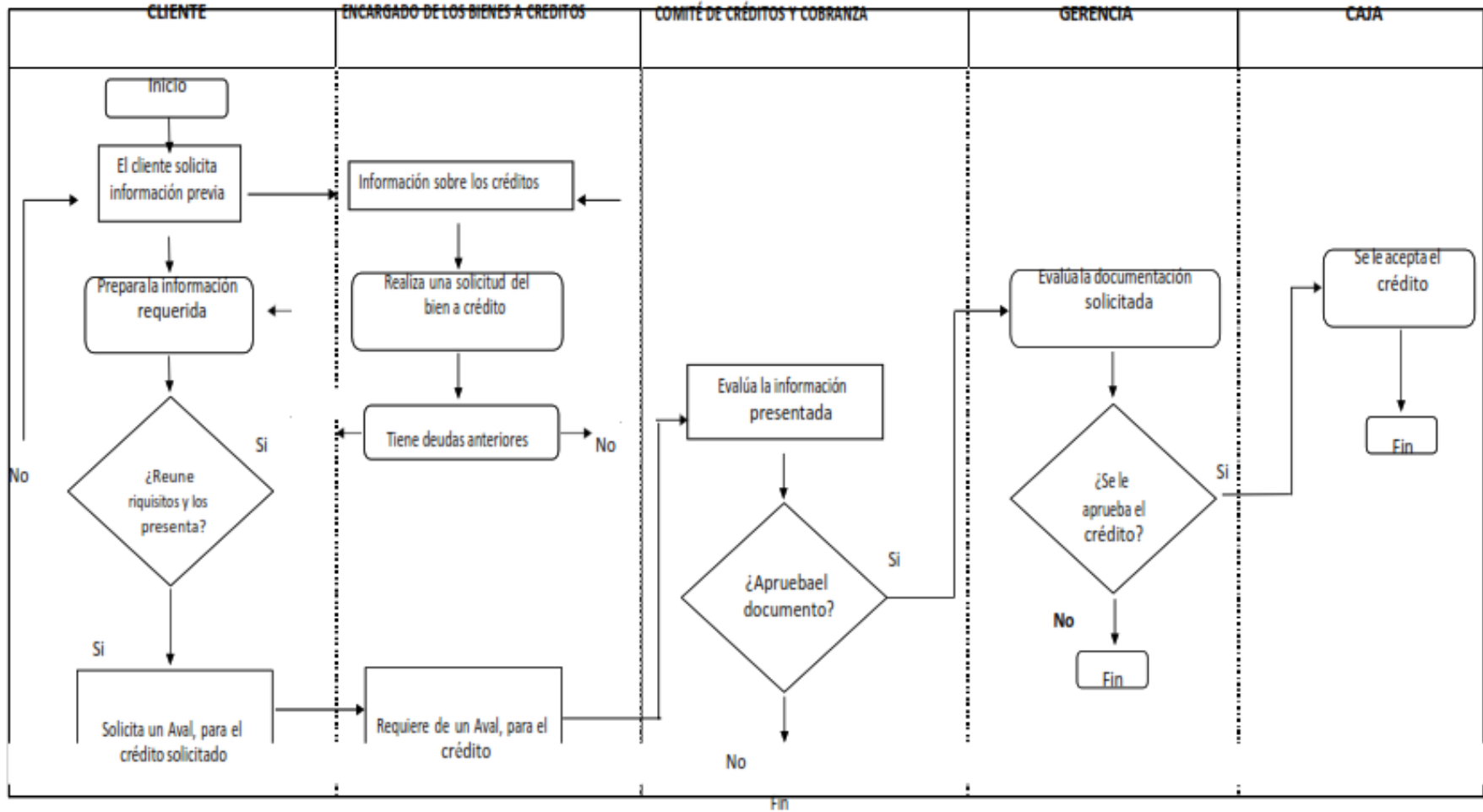
Figura 1 Organigrama



Fuente: elaboración propia

4.2. Escribir el proceso de créditos y cobranzas mediante flujo grama realizado:

Gráfico 2 Flujograma de créditos de la empresa: "Sayvan EIRL"



Fuente: Elaboración propia

4.2.1.3. Proceso de créditos.

En el proceso de créditos (presentado en el flujo grama) se pueden observar diversos puntos críticos, entre ellos tenemos los siguientes:

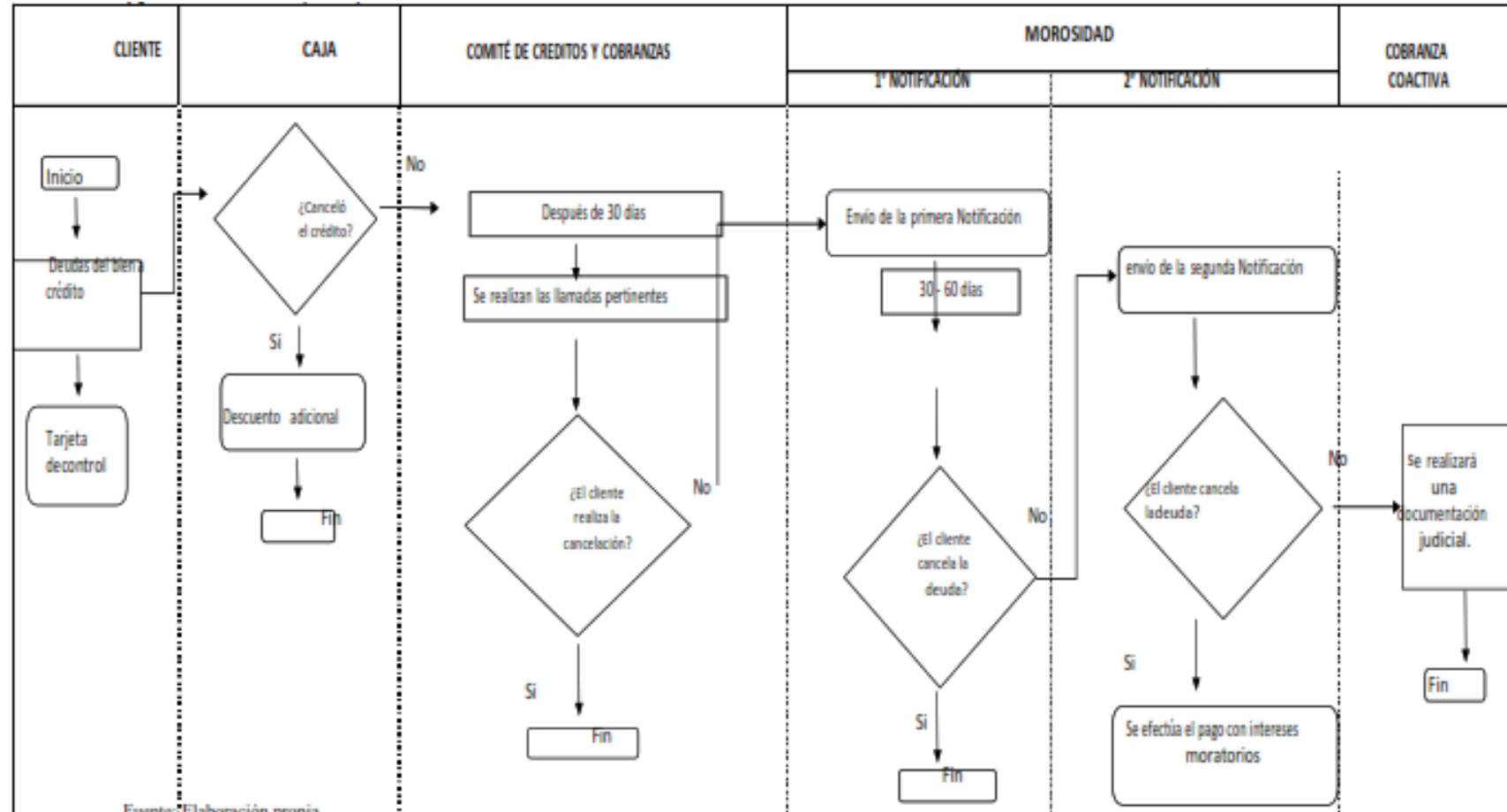
- a) **Solicita Información:** En esta primera parte el cliente, solicita la información al departamento de bienes a créditos, para poder tener conocimiento sobre todo lo referente a ello.
- b) **El departamento de bienes a crédito informa:** Una vez obtenida la información, el departamento de bienes a crédito informa todo lo referente a los clientes, el tiempo, los requisitos, garantías si es que se diera el caso, los refinanciamientos, y los descuentos por pronto pago.
- c) **El cliente Prepara la Documentación:** Luego de haber solicitado y obtenido la información necesitada, el cliente procede a elaborar el documento como requisito principal en cuanto al otorgamiento del bien a crédito. Dicho documento puede presentar fallas o faltante de información y/o requisitos que se solicita y que el propio socio obvie o por olvido, luego será verificado.
- d) **Se revisa si tiene deudas por Servicios:** El encargado del área de bienes a créditos, realiza la verificación ante el cliente, así mismo si presenta ningún tipo de deuda, en caso el documento presente fallas o faltante de requisitos, el encargado puede manipular tal documento para que se agilice la documentación.
- e) **Solicitud de Aval:** En cuanto al aval se procederá a solicitar un garante, en este caso un aval esto si es que el bien sobrepasa la cantidad mínima de sus aportes otorgados hacia la Compañía, se procederá a realizar otro tipo de documentación o será rechazada.
- f) **El Gerente de Créditos y Cobranzas revisa la Solicitud:** Si la información del cliente es aceptada, el gerente verifica que no haya ningún fallo y luego puede enviarlas a gerencia para el otorgamiento del crédito y si ha sido manipulada por el encargado de préstamos, el gerente

confía en el mismo y acepta la información y esta es trasladada a Gerencia.

- g) Gerencia otorga el bien a Crédito:** Luego de todos los pasos que se han presentado anteriormente, el gerente puede o no puede revisar la información dándose cuenta de las fallas que presenta dicho documento y por consiguiente acepta y otorga el crédito al cliente.
- h) Caja Otorga el bien a Crédito:** Este departamento, solo se basa en entregar de manera inmediata el bien inmueble, maquinaria y/o equipo a crédito al cliente.

Explicar por medio de un flujo grama el proceso de créditos y cobranza

Grafico 3 Flujograma de cobranzas de la Empresa "Sayvan EIRL"



4.2.1.4. Proceso de Cobranza

En base al proceso de cobranza se determinaron puntos críticos como se puede observar en el flujo grama. Siendo el proceso el siguiente:

- a. **El cliente cancela la deuda por servicio:** Si el cliente tiene deuda por servicio y se acerca a cancelar en el momento otorgado y de manera eficiente, a este se le hace un descuento del 15% por pronto pago.
- b. **Se realizan las llamadas pertinentes:** Es en este momento en el cual el gerente del área de cobranzas realiza las llamadas al cliente para que se acerque a cancelar la deuda, este es realizado en un plazo de 30 días después de haber obtenido los servicios, luego de ello se espera que el cliente se apersona a cancelar.
- c. **Envía la 1 Carta Notarial:** Es aquí cuando el socio no se acercó a cancelar luego de las llamadas ejecutadas por el gerente del área de créditos y cobranzas, este último procede a enviarle una carta notarial luego de un plazo de 31 a 60 días al Domicilio Fiscal del cliente, si este tiene un garante o aval, la carta será enviada en primera instancia.
- d. **Gerencia envía la 2 y última Carta Notarial:** Sin respuesta alguna por parte del cliente moroso no acercándose a cancelar la deuda, Gerencia envía la segunda y última Carta Notarial al domicilio Fiscal del cliente, si este en caso se acerca a pagar la deuda, resulta que aparte de su deuda tendrá que pagar un interés moratorio adicional. Y si en caso no pagase la deuda, se realizará el cobro por medios judiciales, enviándole una carta notarial a su domicilio fiscal y si tuviese un aval también se le estaría notificando.

4.2.1.5. Morosidad

Son atrasos realizados por distintos clientes en cuanto al cumplimiento del pago ya sea por cuotas designadas en 30 días.

4.2. Diagnóstico financiero y de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa SAYVAN EIRL.

Cuadro 1 Análisis horizontal – variación absoluta - relativa del Balance general Anual.

BALANCE GENERAL ANUAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 - 2018 (EN MILES DE SOLES)				Análisis Horizontal - Variación Absoluta		Análisis Horizontal - Variación Relativa	
				Variación en S/. Millones		Variación en %	
CUENTA	2018	2017	2016	2018 -	2017 -	2018 -	2017 -
				2017	2016	2017	2016
ACTIVO							
ACTIVO DISPONIBLE							
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	8937.00	142433.00	125631.00	-133496.00	16802.00	-93.73%	13.37%
CTAS. POR COBRAR COMERCIALES TERC.	200888.00	189403.00	50148.00	11485.00	139255.00	6.06%	277.69%
PROV.CTA.COBRANZA DUDOSA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
Sub total Neto Ctas por Cobrar Com. Terceros	200888.00	189403.00	50148.00	11485.00	139255.00	6.06%	277.69%
CTAS POR COBRAR RELACIONADAS	168430.00	149700.00	149700.00	18730.00	0.00	12.51%	0.00%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	30153.00	0.00	0.00	30153.00	0.00	0.00%	0.00%
GASTOS ANTICIPADOS	0.00	0.00	48846.00	0.00	-48846.00	0.00%	-100.00%
TOTAL ACTIVO DISPONIBLE	408408.00	481536.00	374325.00	-73128.00	107211.00	-15.19%	28.64%
ACTIVO REALIZABLE				0.00	0.00	0.00%	0.00%
MERCADERIA	23077.00	34986.00	34720.00	-11909.00	266.00	-34.04%	0.77%
EXISTENCIA POR RECIBIR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
TOTAL ACTIVO REALIZABLE	23077.00	34986.00	34720.00	-11909.00	266.00	-34.04%	0.77%
ACTIVO INMOVILIZADO				0.00	0.00	0.00%	0.00%
ACTIVO ADQ. EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO	#¡REF!	ACTIVO ADQ. EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO	508169.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
INM.MAQ. Y EQUIPO	399679.00	INM.MAQ. Y EQUIPO	393747.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
(-) DEPREC. ACUMULADA	-429360.00	-290945.00	-144537.00	-138415.00	-146408.00	47.57%	101.29%
INM.MAQ. Y EQUIPO NETO	-29681.00	102802.00	249210.00	-132483.00	-146408.00	-128.87%	-58.75%
ACTIVO DIFERIDO	28505.00	26349.00	13727.00	2156.00	12622.00	8.18%	91.95%
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	0.00	673.00	32621.00	-673.00	-31948.00	-100.00%	-97.94%
TOTAL ACTIVO INMOVILIZADO	506993.00	637993.00	803727.00	-131000.00	-165734.00	-20.53%	-20.62%
TOTAL ACTIVO	938478.00	1154515.00	1212772.00	-216037.00	-58257.00	-18.71%	-4.80%

BALANCE GENERAL ANUAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 - 2018 (EN MILES DE SOLES)				Análisis Horizontal - Variación Absoluta		Análisis Horizontal - Variación Relativa	
				Variación en S/. Millones		Variación en %	
CUENTA	2018	2017	2016	2018 -	2017 -	2018 -	2017 -
				2017	2016	2017	2016
PASIVO				0.00	0.00	0.00%	0.00%
TRIBUTOS POR PAGAR	20804.00	0.00	0.00	20804.00	0.00	0.00%	0.00%
REMUNERACIÓN Y PARTICIPACIÓN POR PAGAR	3025.00	0.00	0.00	3025.00	0.00	0.00%	0.00%
CTAS. POR PAGAR COMERCIALES TERC.	75354.00	0.00	116605.00	75354.00	-116605.00	0.00%	-100.00%
CTAS POR PAGAR RELACIONADAS	6.00	0.00	0.00	6.00	0.00	0.00%	0.00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	92613.00	376245.00	128875.41	-283632.00	247369.59	-75.38%	191.94%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	191802.00	376245.00	245480.41	-184443.00	130764.59	-49.02%	53.27%
OBLIGACIONES FINANCIERAS (LP)	0.00	92618.00	390796.27	-92618.00	-298178.27	-100.00%	-76.30%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00	92618.00	390796.27	-92618.00	-298178.27	-100.00%	-76.30%
TOTAL PASIVO	191802.00	468863.00	636276.68	-277061.00	-167413.68	-59.09%	-26.31%
PATRIMONIO				0.00	0.00	0.00%	0.00%
CAPITAL SOCIAL	213000.00	213000.00	213000.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
CAPITAL ADICIONAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
EXCEDENTE DE REVALUACIÓN	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
RESERVA	30077.00	30077.00	19161.00	0.00	10916.00	0.00%	56.97%
RESULT. ACUMULADOS	442575.00	344334.00	266209.00	98241.00	78125.00	28.53%	29.35%
RESULT. DEL PERIODO	61024.00	98241.00	78125.00	-37217.00	20116.00	-37.88%	25.75%
PATRIMONIO NETO	746676.00	685652.00	576495.00	61024.00	109157.00	8.90%	18.93%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	938478.00	1154515.00	1212771.68	-216037.00	-58256.68	-18.71%	-4.80%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En relación al análisis horizontal, podemos observar que la Empresa Sayvan E.I.R.L, en el transcurso de los años con base al año 2016 y para los años 2017 y 2018 se ha visto afectada con respecto a sus cuentas por cobrar comerciales en donde realizaban demasiadas ventas de inmuebles, maquinarias y/o equipos al crédito, conforme pasaban el tiempo límite de cobro se llegó al punto de ser suspendidas a 90 días para que el pago se diera, determinando así una deficiencia en sus políticas de cobranza, provocando a la empresa una disminución de liquidez y un endeudamiento financiero a corto plazo.

Cuadro 2 Análisis horizontal – variación absoluta - relativa del Estado de Ganancias y Pérdidas Anual.

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 - 2018 (EN MILES DE SOLES)				Análisis Horizontal - Variación Absoluta		Análisis Horizontal - Variación Relativa	
				Variación en S/. Millones		Variación en %	
CUENTA	2018	2017	2016	2018 -	2017 -	2018 -	2017 -
				2017	2016	2017	2016
VENTAS	1742140.00	2279936.00	2222059.00	-537796.00	57877.00	-23.59%	2.60%
DEVOLUC.DESCTOS Y REBAJAS CONCEBIDAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
VENTAS NETAS	1742140.00	2279936.00	2222059.00	-537796.00	57877.00	-23.59%	2.60%
COSTO DE VENTAS	-1508822.00	-1919676.00	-1905594.00	410854.00	-14082.00	-21.40%	0.74%
UTILIDAD BRUTA	233318.00	360260.00	316465.00	-126942.00	43795.00	-35.24%	13.84%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-116407.00	-176042.00	-170782.00	59635.00	-5260.00	-33.88%	3.08%
GASTOS DE VENTAS	0.00	0.00	-1.00	0.00	1.00	0.00%	-100.00%
SUB TOTAL GASTOS OPERATIVOS	-116407.00	-176042.00	-170783.00	59635.00	-5259.00	-33.88%	3.08%
UTILIDAD OPERATIVA	116911.00	184218.00	145682.00	-67307.00	38536.00	-36.54%	26.45%
GASTOS FINANCIEROS	-56836.00	-74223.00	-32878.00	17387.00	-41345.00	-23.43%	125.75%
INGRESOS FINANCIEROS	0.00	0.00	5680.00	0.00	-5680.00	0.00%	-100.00%
GASTOS VARIOS	0.00	0.00	-77.00	0.00	77.00	0.00%	-100.00%
INGRESOS VARIOS	948.00	0.00	2157.00	948.00	-2157.00	0.00%	-100.00%
SUB TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS	-55888.00	-74223.00	-25118.00	18335.00	-49105.00	-24.70%	195.50%
RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIÓN UTILIDAD	61023.00	109995.00	120564.00	-48972.00	-10569.00	-44.52%	-8.77%
PARTICIPACIÓN LABORAL UTILIDADES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00%
SALDO UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	61023.00	109995.00	120564.00	-48972.00	-10569.00	-44.52%	-8.77%
IMPUESTO A LA RENTA 3RA CATEGORIA	0.00	838.00	-33758.00	-838.00	34596.00	-100.00%	-102.48%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA	61023.00	110833.00	86806.00	-49810.00	24027.00	-44.94%	27.68%
RESSERVA LEGAL 10%	6102.30	11083.30	8680.60	-4981.00	2402.70	-44.94%	27.68%
UTILIDAD	54920.70	99749.70	78125.40	-44829.00	21624.30	-44.94%	27.68%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En el estado de Ganancias y pérdidas de la empresa SAYVAN en base al año 2016 y a los años 2017 y 2018 podemos observar que se ha ido desarrollando de manera negativa en sus ventas netas anuales, como en sus gastos financieros, varios gastos y utilidad, provocando así que la empresa no genere liquidez por lo ya mencionado anteriormente de las cuales se deben mejorar el periodo de cobro, entre otros.

Cuadro 3 Análisis vertical del Balance general Anual.

ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA SAYVAN	Valor histórico Al 31 Dic. De 2016	ANALISIS VERTICAL	Valor histórico Al 31 Dic. De 2017	ANALISIS VERTICAL	Valor histórico Al 31 Dic. De 2018	ANALISIS VERTICAL
ACTIVO						
ACTIVO DISPONIBLE						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	125631.00	10.36%	142433.00	12.34%	8937.00	0.95%
CTAS. POR COBRAR COMERCIALES TERC.	50148.00	4.13%	189403.00	16.41%	200888.00	21.41%
PROV.CTA.COBRANZA DUDOSA	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Sub total Neto Ctas por Cobrar Com. Terceros	50148.00	4.13%	189403.00	16.41%	200888.00	21.41%
CTAS POR COBRAR RELACIONADAS	149700.00	12.34%	149700.00	12.97%	168430.00	17.95%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	0.00	0.00%	0.00	0.00%	30153.00	3.21%
GASTOS ANTICIPADOS	48846.00	4.03%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
TOTAL ACTIVO DISPONIBLE	374325.00	30.87%	481536.00	41.71%	408408.00	43.52%
ACTIVO REALIZABLE		0.00%		0.00%		0.00%
MERCADERIA	34720.00	2.86%	34986.00	3.03%	23077.00	2.46%
EXISTENCIA POR RECIBIR	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
TOTAL ACTIVO REALIZABLE	34720.00	2.86%	34986.00	3.03%	23077.00	2.46%
ACTIVO INMOVILIZADO		0.00%		0.00%		0.00%
ACTIVO ADQ. EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO	508169.00	41.90%	508169.00	44.02%	508169.00	54.15%
INM.MAQ. Y EQUIPO	393747.00	32.47%	393747.00	34.10%	399679.00	42.59%
(-) DEPREC. ACUMULADA	-144537.00	-11.92%	-290945.00	-25.20%	-429360.00	-45.75%
INM.MAQ. Y EQUIPO NETO	249210.00	20.55%	102802.00	8.90%	-29681.00	-3.16%
ACTIVO DIFERIDO	13727.00	1.13%	26349.00	2.28%	28505.00	3.04%
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	32621.00	2.69%	673.00	0.06%	0.00	0.00%
TOTAL ACTIVO INMOVILIZADO	803727.00	66.27%	637993.00	55.26%	506993.00	54.02%
TOTAL ACTIVO	1212772.00	100.00%	1154515.00	100.00%	938478.00	100.00%
PASIVO		0.00%		0.00%		0.00%
TRIBUTO POR PAGAR	0.00	0.00%	0.00	0.00%	20804.00	2.22%
REMUNERACIÓN Y PARTIC POR PAGAR	0.00	0.00%	0.00	0.00%	3025.00	0.32%
CTAS.POR PAGAR COMERCIALES TERC.	116605.00	9.61%	0.00	0.00%	75354.00	8.03%
CTAS POR PAGAR RELACIONADAS	0.00	0.00%	0.00	0.00%	6.00	0.00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	128875.41	10.63%	376245.00	32.59%	92613.00	9.87%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	245480.41	20.24%	376245.00	32.59%	191802.00	20.44%
OBLIGACIONES FINANCIERAS (LP)	390796.27	32.22%	92618.00	8.02%	0.00	0.00%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	390796.27	32.22%	92618.00	8.02%	0.00	0.00%
TOTAL PASIVO	636276.68	52.46%	468863.00	40.61%	191802.00	20.44%

PATRIMONIO		0.00%		0.00%		0.00%
CAPITAL SOCIAL	213000.00	17.56%	213000.00	18.45%	213000.00	22.70%
CAPITAL ADICIONAL	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
EXCEDENTE DE REVALUACIÓN	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
RESERVA	19161.00	1.58%	30077.00	2.61%	30077.00	3.20%
RESULT. ACUMULADOS	266209.00	21.95%	344334.00	29.82%	442575.00	47.16%
RESULT. DEL PERIODO	78125.00	6.44%	98241.00	8.51%	61024.00	6.50%
PATRIMONIO NETO	576495.00	47.54%	685652.00	59.39%	746676.00	79.56%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1212771.68	100.00%	1154515.00	100.00%	938478.00	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con respecto a las Cuentas por Cobrar Comerciales podemos observar que en el año 2016 obtuvo un 4.13%, así mismo para el periodo 2017 con un 16.41% y para el periodo 2018 con porcentaje de 21.41% de las cuales son cuentas pendientes por los cobros que se les debe realizar la Empresa a los clientes, también podemos observar que en el activo no corriente está representado por, 66.27%,55.26%,54.02% durante los años 2016,2017 y 2018.

Por otro lado, si observamos en las Obligaciones Financieras representa mayor porcentaje en el periodo 2016 con un 32.22%.

Cuadro 4 Análisis vertical del Estado de Ganancias y Pérdidas Anual.

ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA SAYVAN	Valor histórico Al 31 Dic. De 2016	ANALISIS VERTICAL	Valor histórico Al 31 Dic. De 2017	ANALISIS VERTICAL	Valor histórico Al 31 Dic. De 2018	ANALISIS VERTICAL
DETALLE						
VENTAS	2222059.00	100.00%	2279936.00	100.00%	1742140.00	100.00%
DEVOLUC.DESCTOS Y REBAJAS CONCEBIDAS	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
VENTAS NETAS	2222059.00	100.00%	2279936.00	100.00%	1742140.00	100.00%
COSTO DE VENTAS	-1905594.00	-85.76%	-1919676.00	-84.20%	-1508822.00	-86.61%
UTILIDAD BRUTA	316465.00	14.24%	360260.00	15.80%	233318.00	13.39%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-170782.00	-7.69%	-176042.00	-7.72%	-116407.00	-6.68%
GASTOS DE VENTAS	-1.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
SUB TOTAL GASTOS OPERATIVOS	-170783.00	-7.69%	-176042.00	-7.72%	-116407.00	-6.68%
UTILIDAD OPERATIVA	145682.00	6.56%	184218.00	8.08%	116911.00	6.71%
GASTOS FINANCIEROS	-32878.00	-1.48%	-74223.00	-3.26%	-56836.00	-3.26%
INGRESOS FINANCIEROS	5680.00	0.26%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
GASTOS VARIOS	-77.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
INGRESOS VARIOS	2157.00	0.10%	0.00	0.00%	948.00	0.05%
SUB TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS	-25118.00	-1.13%	-74223.00	-3.26%	-55888.00	-3.21%
RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIÓN UTILIDAD	120564.00	5.43%	109995.00	4.82%	61023.00	3.50%
PARTICIPACIÓN LABORAL UTILIDADES	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
SALDO UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	120564.00	5.43%	109995.00	4.82%	61023.00	3.50%
IMPUESTO A LA RENTA 3RA CATEGORIA	-33758.00	-1.52%	838.00	0.04%	0.00	0.00%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA	86806.00	3.91%	110833.00	4.86%	61023.00	3.50%
RESSERVA LEGAL 10%	8680.60	0.39%	11083.30	0.49%	6102.30	0.35%
UTILIDAD	78125.40	3.52%	99749.70	4.38%	54920.70	3.15%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Con respecto a los Gastos Operativos podemos observar que el 7.69%, 7.72% y 6.68% representa así el total de las ventas durante los periodos 2016,2017 y 2018. Por otro lado, para los gastos financieros para el periodo 2016 representan el 1.48% y para los periodos 2017-2018 un porcentaje de 3.26%.

APLICACIÓN DE RATIOS PARA EL ANÁLISIS DE SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA SAYVAN E.I.R.L

Tabla 4 Ratio de liquidez

		Al 31 Dic. De 2016	Al 31 Dic. De 2017	Al 31 Dic. De 2018
LIQUIDEZ GENERAL	$\frac{\text{Activo Corriente + Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1.67	1.37	2.25

Fuente: Elaboración propia

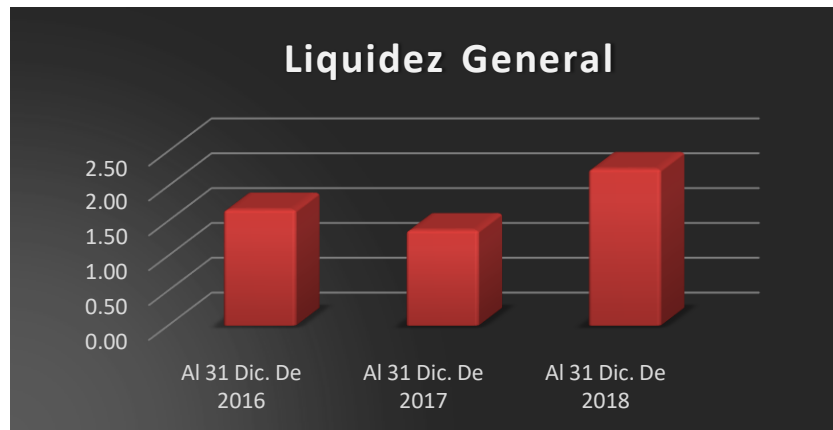


Figura 1 Ratio de liquidez

Fuente: Elaboración propia

Ratios de liquidez general

Esto quiere decir, que por cada sol de deuda la empresa cuenta en el año 2016 con 1.67, en el 2017 con 1.37 y 2018 se ha determinado un incremento mayor que 1 en 2.25, esto quiere decir que no cuenta con las posibilidades de financiamiento en corto plazo, buscando así un financiamiento a largo plazo.

Tabla 5 Ratio de prueba ácida

		Al 31 Dic. De 2016	Al 31 Dic. De 2017	Al 31 Dic. De 2018
PRUEBA	Activo Corriente	1.52	1.28	2.13
ÁCIDA	Pasivo Corriente			

Fuente: Elaboración propia

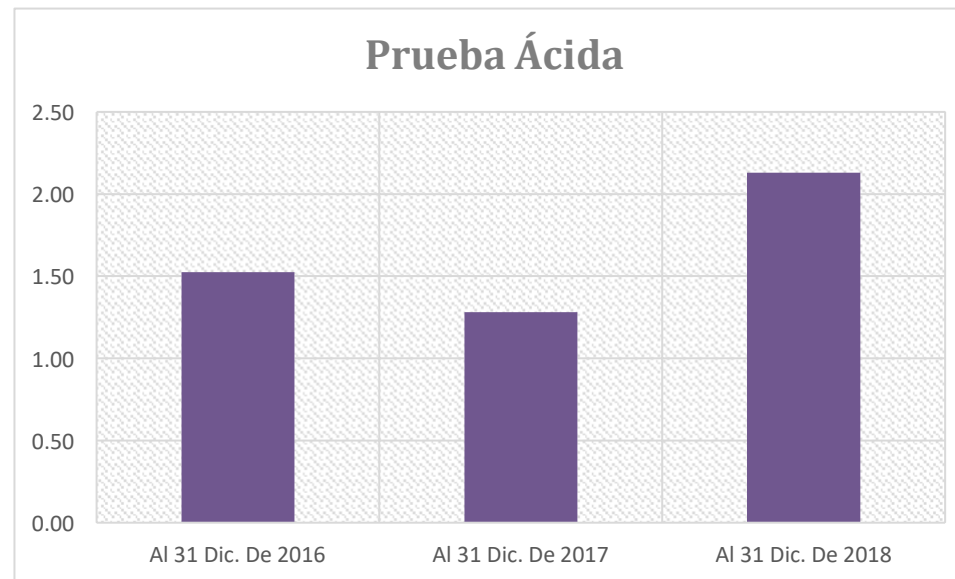


Figura 2 Ratio de prueba ácida

Fuente: Elaboración propia

Ratios de prueba ácida

Podemos observar que en los años 2016, 2017 y 2018 ha ido incrementando, esto quiere decir que por cada sol que se debe a corto plazo si cuenta para pagarlo con 1.52, 1.28 y 2.13 en activos corrientes de fácil realización, sin poder recurrir a la venta de los inventarios.

Tabla 6 Ratio de prueba defensiva

		Al 31 Dic. De 2016	Al 31 Dic. De 2017	Al 31 Dic. De 2018
PRUEBA DEFENSIVA	$\frac{\text{EFECTIVO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	0.51	0.38	0.05

Fuente: Elaboración propia



Figura 3 Ratio de prueba defensiva

Fuente: Elaboración propia

Ratios de prueba defensiva

Podemos observar que la empresa por cada sol de pasivo corriente cuenta para el año 2016 con S/.0.51, en el año 2017 cuenta con S/.0.38 y en el 2018 con S/0.05, indicando así que la empresa no puede pagar fácilmente sus deudas.

Tabla 7 Ratio de Capital de trabajo

	Al 31 Dic. De 2016	Al 31 Dic. De 2017	Al 31 Dic. De 2018
CAPITAL DE ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE TRABAJO	128844.59	105291.00	216606.00

Fuente: Elaboración propia

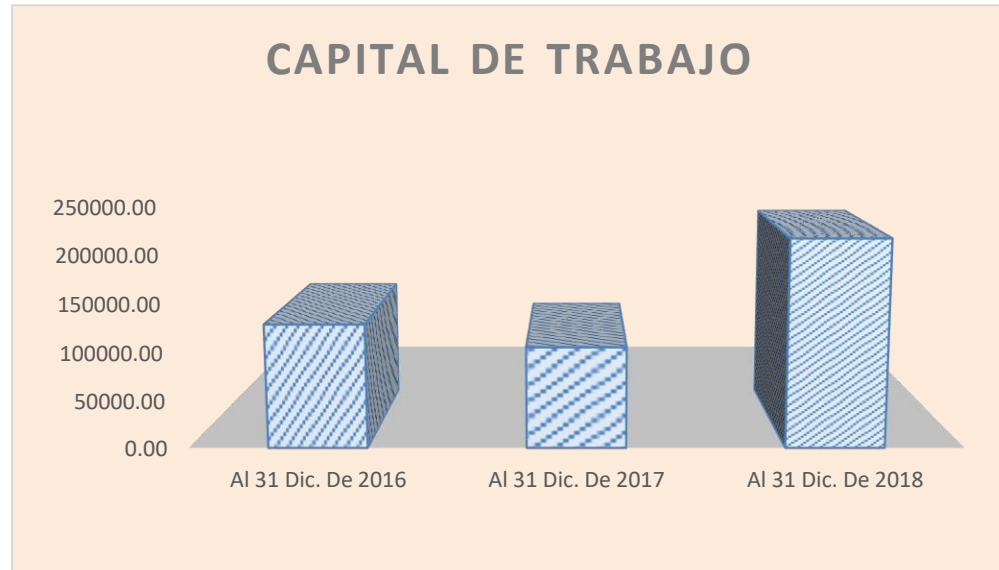


Figura 4 Ratio de capital de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Ratios de capital de trabajo

Para el capital de trabajo tenemos que en el año 2016 cuenta con S/128844.59, en el año 2017 hubo una disminución con S/105291.00, pero en el año 2018 tuvo un incremento con S/216606.00, aún así la empresa si cuenta con pagos inmediatos, quedando una parte en dinero disponible a corto plazo.

RATIOS DE GESTIÓN

Tabla 8 Rotación de Cuentas por cobrar

		Al 31 Dic. De 2016	Al 31 Dic. De 2017	Al 31 Dic. De 2018
ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	$\frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$	8	30	42

Fuente: Elaboración propia

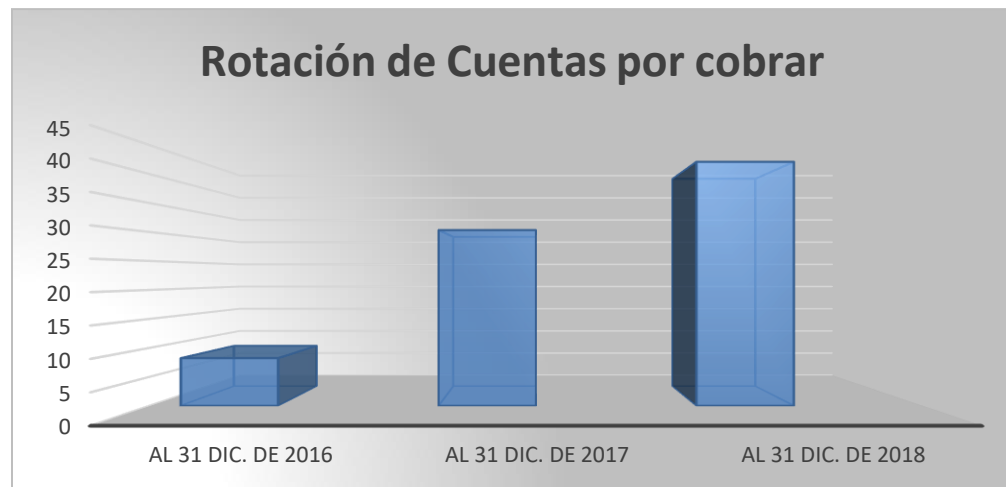


Figura 5 Ratio de cuentas por cobrar

Fuente: Elaboración propia

Rotación de cuentas por cobrar

Para los años 2016, 2017 y 2018 con respecto a la Empresa Transporte Sayvan E.I.R.L, podemos determinar que sus cuentas por cobrar se convierten en efectivo cada 8 días, 30 días y 42 días, por lo tanto, los créditos concedidos por la empresa a sus clientes tienen una rotación en convertirse en efectivo demasiado lento.

Tabla 9 Rotación de inventario

		Al 31 Dic. De 2016	Al 31 Dic. De 2017	Al 31 Dic. De 2018
ROTACION DE INVENTARIO	$\frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{INVENTARIO}}$	7	25	35

Fuente: Elaboración propia

54.9 veces 54.9 veces 53.45 veces

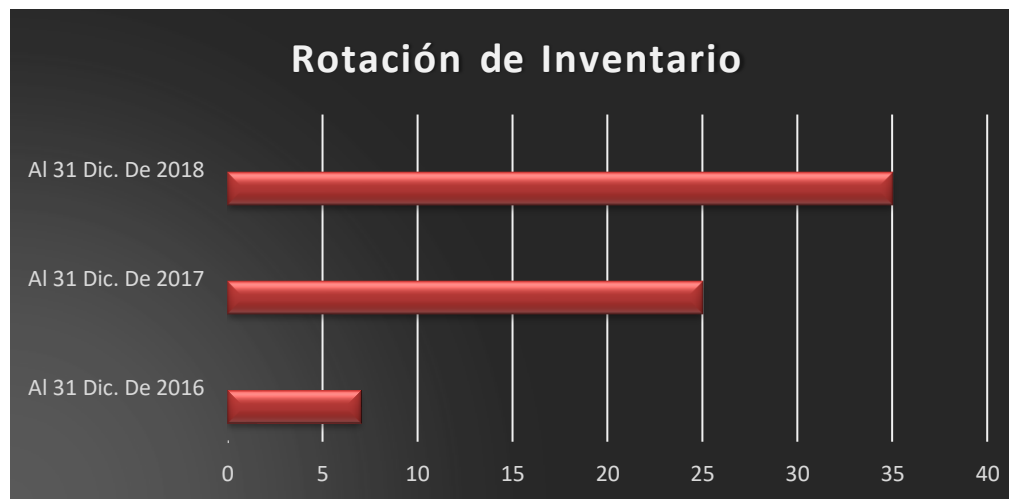


Figura 6 Rotación de Inventario

Fuente: Elaboración propia

Rotación de inventario

Podemos observar que los inventarios de la empresa Transporte Sayvan E.I.R.L, rotan durante el año 2016, 2017 y 2018 en 54.9 veces y 53.45 veces, por ende, tardan 7 días en los 2 años y 6 días en el año 2018 en salir su mercadería de almacén.

Tabla 10 Rotación de cuentas por pagar

ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR	COMPRAS Cuentas por pagar	Al 31 Dic. De 2016	Al 31 Dic. De 2017	Al 31 Dic. De 2018
		18.7	30	15.4

Fuente: Elaboración propia

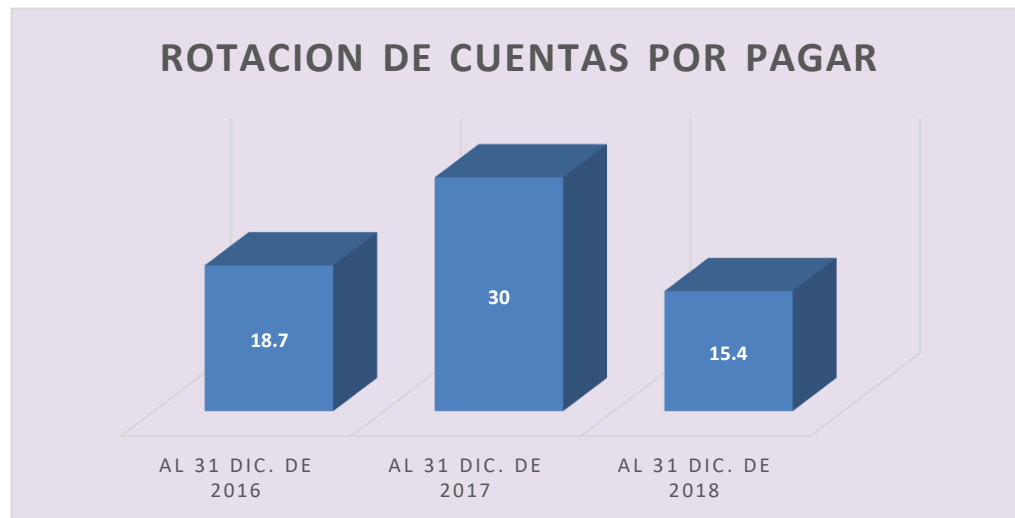


Figura 7 Rotación de cuentas por pagar

Fuente: Elaboración propia

Rotación de cuentas por pagar

Para los años 2016, 2017 y 2018 con respecto a la Empresa Transporte Sayvan E.I.R.L, podemos observar que sus cuentas por pagar, tardan 18 días, 30 días y 15 días, esto quiere decir que la empresa demora en pagar a sus proveedores.

Resultados y Discusión

4.1. Discusión de los Resultados

Al describir el proceso de créditos y cobranzas con respecto a los resultados de la investigación así mismo se obtuvo información permitiendo responder al objetivo programado.

- Describir el proceso de créditos y cobranzas con respecto al flujo grama realizado Proceso de Créditos y cobranzas.

Dentro de los procesos que ejecuta la Entidad, se encuentran los créditos otorgados a los diferentes clientes, de esta manera cada uno de ellos deben estar libres de deudas anteriores siendo ser generadas por los servicios, por ello al momento de solicitar el crédito se verificará al cliente el no poseer con deuda alguna así mismo mediante este proceso se realizará al brindar el crédito a los clientes.

Para ello Bernstein, L (1999), nos menciona que los bienes a crédito es el otorgamiento de un préstamo a corto plazo, este es considerado que se ofrece a un consumidor llamado cliente, dándole plazo para cancelar su crédito en un futuro, debiendo respetar algunos parámetros.

Por otro lado, el cliente, al momento de solicitar el crédito, debe respetar los lineamientos pactados en la empresa ya que al superar el monto dado el cliente procederá a solicitar su aval.

De esta manera al establecer este tipo de procedimiento, la entidad corre el riesgo de que la cancelación no se realice, por otro lado, puede existir que el encargado de verificar los documentos no se dé cuenta que el cliente tiene una deuda por servicios.

- Realizar un diagnóstico financiero y de gestión para las cuentas por cobrar de la empresa.

Durante la realización del diagnóstico financiero hemos desarrollado junto con los estados financieros los métodos horizontal y vertical para así determinar las causas y efectos encontrados

en la empresa, de esta manera se aplicaron también los ratios de liquidez tales como liquidez corriente, prueba ácida, capital de trabajo evaluando así sus riesgos, como también sus ratios de gestión como la rotación de sus cuentas por cobrar, así mismo la rotación de inventarios y rotación de las cuentas por pagar.

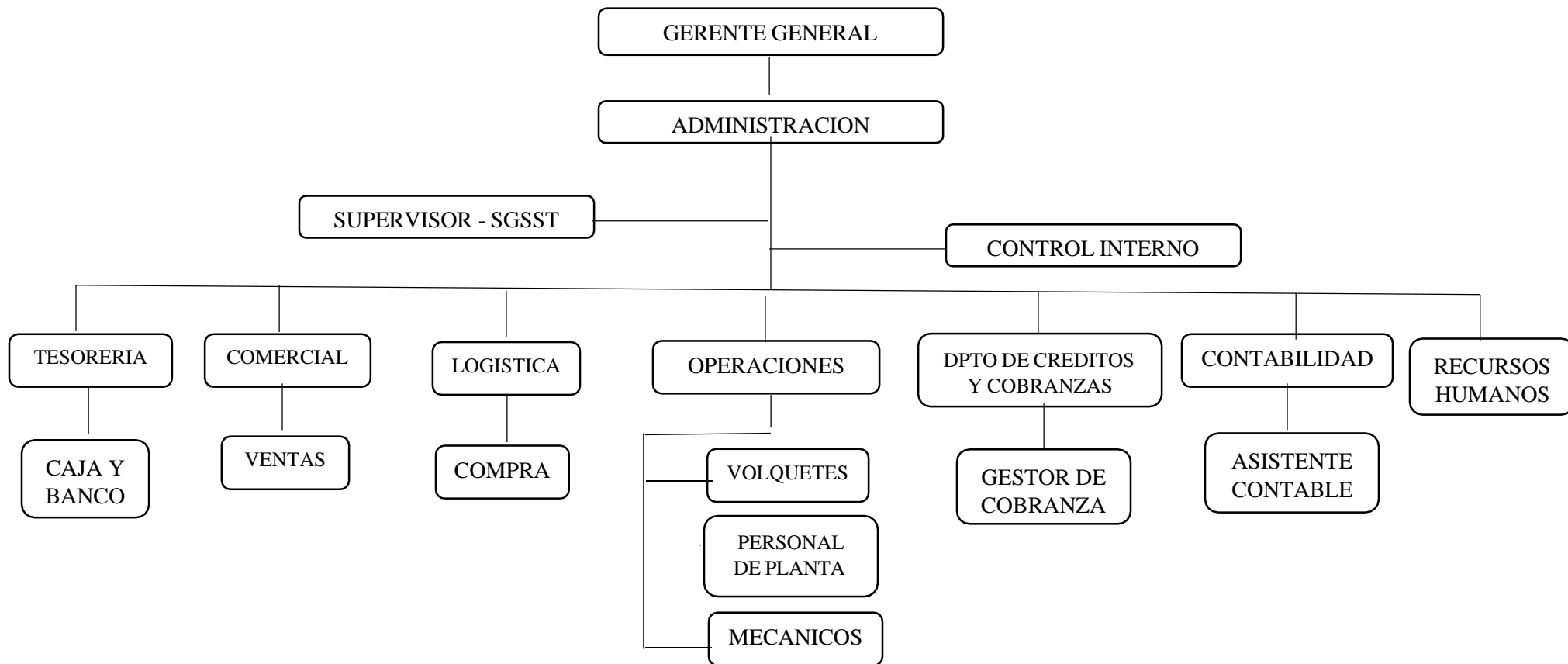
Para ello Aldas y Yáñez (2014), hace mención que el riesgo de liquidez es la incapacidad para una organización de situar fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Así mismo no necesariamente la empresa tiene que pagar tasas de interés mucho más elevadas, o peor aún vender activos a precios inferiores a su costo, de tal manera que el riesgo de liquidez, no significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación.

Así mismo se pudo determinar ante los ratios en base a la liquidez que no cuenta con capacidad de pago ante sus obligaciones a corto plazo.

V. MEJORAS EN LA APLICACIÓN DE SU ORGANIGRAMA Y DE SUS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TRANSPORTE SAYVAN E.I.R.L

- **CAPITULO I: ORGANIZACIONALMENTE**

Mejora de un nuevo Organigrama colocando un área de departamento de créditos y cobranzas.



- **CAPÍTULO II: FUNCIONALMENTE**

FASE 1.- Seleccionar

Para el presente proyecto de tesis se ha seleccionado el proceso de Créditos y Cobranzas de la empresa Transporte Sayvan S.A.C., describiendo así las diferentes actividades ya sea manuales como sistematizadas de las cuales puedan hallar aquellas que generen errores, reclamos, niveles de insatisfacción etc.

FASE 2.- Registrar

Para conseguir la información que se va a realizar en base a los Créditos y cobranzas de la empresa Transporte Sayvan S.A.C., se ha determinado tareas de observación directa, entrevista con el personal, así mismo se describirá las diferentes actividades mediante un nuevo flujo grama de los procesos de créditos y cobranzas.

Flujograma de cobranzas de la Empresa "Sayvan ERL"

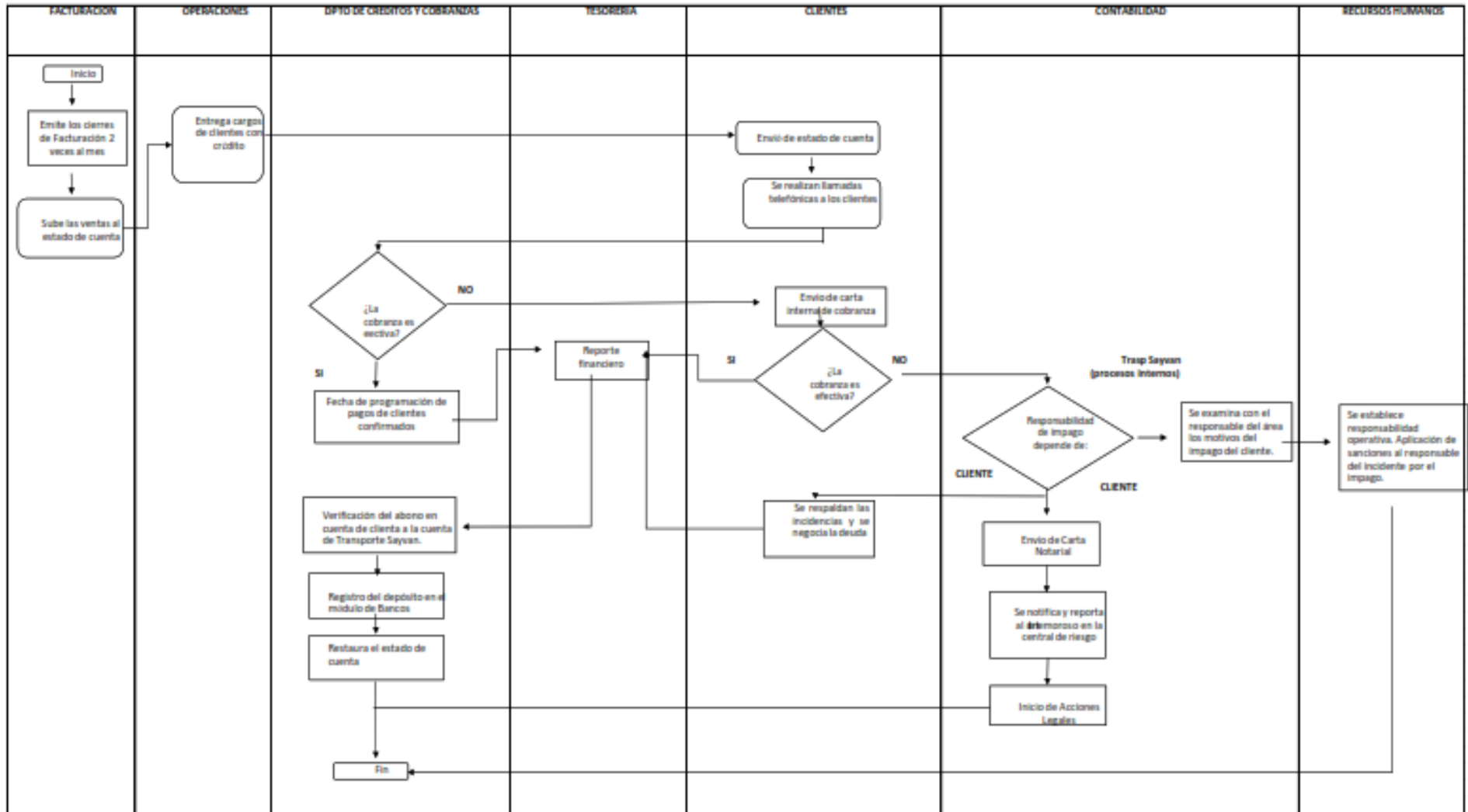


Gráfico 5 Nuevo flujograma de cobranzas

Habiendo graficado el flujo grama de Cobranzas, pues ahora describiremos como fueron realizadas cada una de las actividades.

1.- Emisión de cierre de facturación: Las personas encargadas de la facturación de cada producto, estarán supervisando cada 15 días como también realizando facturaciones electrónicas y hacerles llegara cada cliente. Área encargada es Facturación.

2.- Sube las ventas al estado de cuenta: Área encargada es Facturación

3.- Entrega de cargos de clientes con crédito: Los cargos entregados por los clientes son derivados al área de créditos y cobranzas, siendo el sustento de dicha cobranza. Área encargada Operaciones.

4.- Envío de estados de cuenta.- El encargado de créditos envía todos los estados de cuenta a los clientes con el fin de respaldar la cobranza.

5.- Llamadas telefónicas.- El encargado de créditos y cobranzas es quien elabora las llamadas telefónicas consiguiendo así conciliar y de esta manera el cliente pueda confirmar la fecha del pago correspondiente.

6.- Efectividad de la cobranza.- Dicha efectividad de la cobranza será realizada por el analista de créditos y cobranzas quien mantendrá la responsabilidad.

7.- Emisión y envío de cartera interna de cobranzas.- Si el cliente no confirma su pago durante los 15 días ante las llamadas telefónicas, el analista se encargará de redactar una carta dando a conocer el monto de la deuda, y al no obtener ninguna respuesta esto pasará al ítem 6.

8.- Fecha de programación de pagos de los clientes confirmados.

- Todos los clientes deberán confirmar mediante email o por llamadas telefónicas el compromiso de realizar sus pagos al día.

9.- Reporte Financiero. - El encargado será quien emitirá a los diferentes clientes los reportes

en base a los créditos y cobranzas antes las fechas confirmadas de pago de esta manera mantendrán un reporte establecido ante la posición financiera continua del departamento de tesorería.

10.- Verificación del abono en cuenta de cliente a la cuenta de Transporte Sayvan.- Ante el compromiso del cliente en cuanto al abono y la fecha pactada, se verificará en la cuenta bancaria.

11.- Registro del depósito en el módulo de Bancos.- El encargado de créditos y cobranzas realizará por las mañanas un reporte ante los movimientos de ingreso y salidas ya sea en soles o dólares de las cuentas de todos los bancos que maneje la empresa continuamente realizará la verificación, supervisión y la certificación de dichos movimientos.

12.- Restaura el estado de cuenta. - Ante los registros de abonos realizados se verificará a cada cliente sus estados de cuenta de las cuales hayan actualizado en el sistema.

13.- Efectividad de la cobranza. - Se determinará que la efectividad de las cobranzas se mantendrá a cabo de las siguientes maneras. Si es cierta se repite los ítems. (10, 11, 12 y 13) y si no es cierta se realizará en cuanto al ítem (14).

14.- Responsabilidad de impago. - Ante los diferentes motivos que asemeja los impagos ya sea a: Por los **procesos internos**, como facturación errada, errores de cotizaciones ante las tarifas, operativos, etc. Como también para el cliente, la intención que el tenga es de no pagar.

15.- Se examina con el responsable del área los motivos del impago del cliente.- Ante los impagos a los diferentes clientes y realizando gestiones de cobranzas en este caso el analista de créditos deriva dicha información a la Gerencia de finanzas.

16.- Se establece responsabilidad operativa.- Bajo el área de recursos humanos se determina reuniones con gerencia de operaciones evaluando así los costos incluidos siendo por el motivo de impago de los clientes, dependiendo así de procesos internos.

17.- Se respaldan las incidencias y se negocia la deuda.- Ante las incidencias desarrolladas pues se le es presentado un informe claramente sustentado de acuerdo a los procedimientos otorgados, por otro lado la negociación de la deuda será realizada mediante reuniones con los clientes.

18.- Envío de carta notarial.- Ante las notificaciones, gestiones realizadas al cliente aun así no decide pagar sus deudas por los créditos, determinando así 15 días después de emitir la carta interna de cobranza, siendo redactado para así emitir una carta notarial con las respectivas firmas ante la gerencia de finanzas.

19.- Se notifica y reporta al cliente moroso en la central de riesgo.- Ante la irresponsabilidad del cliente se le es reportada ante la central de riesgo por su deuda, autorizado por la Gerencia de finanzas, para ello se le es enviada mediante correo a la central por el impago de las cuales debe estar su ruc, numero de factura, razón social, importe de la deuda, correo del cliente para que le llegue la notificación del reporte.

20.- Inicio de acciones legales.- Al pasar los 120 días pactados por la gerencia, se deberá otorgar ese impago a los asesores legales de las cuales se informara a gerencia general, gerencia de operaciones y deventas, así mismo se deberá verificar el monto exacto de la factura para que haya un buen control legal.

Luego de haber elaborado el diagrama de flujo del proceso actual de cobranzas se observa que, existen demoras tales como las fechas de recepción de las facturas, el tiempo de cierre de la facturación y aun así las cobranzas hechas llegan después de días habiendo confusiones.

En cuanto a sus políticas de venta deberían estar acorde con las cobranzas para que así haya un buen cierre en sus ventas, lo cual no se viene realizando actualmente. Por otro lado en el proceso de cobranza se deja mucho tiempo permitiendo así llegar a la carta interna de cobranza, carta notarial enviando así a la cobranza legal quienes son encargados de ejecutar.

Sin embargo tampoco existen políticas de las cuales permitan realizar parámetros en cuanto a la línea de cobranzas ante el incumplimiento de pagos, como también no existe forma de reportar deudas demorosas.

FASE 3. Establecer y FASE 4. Evaluar

Al momento de haber realizado las encuestas y observar las debilidades que enfrenta la empresa, siendo así que la información proporcionada es el responsable de elaborar los procesos de créditos y cobranzas, debiendo ser determinada por los diferentes clientes sobre la necesidad de acciones realizadas de las cuales mejoren los procesos.

Para ello se establecen nuevos lineamientos, procedimientos, indicadores políticos de las cuales puedan ayudar a la mejora de los procesos de créditos y cobranza:

Establecer, las políticas de créditos y cobranzas bajo normas y responsabilidades, formalizando, como también difundiendo a todas aquellas áreas relacionadas a los procesos en cuanto a la captación de clientes hasta el cierre de la venta y al mismo tiempo la cobranza.

Establecer los tiempos ante la entrega de cualquier documentación formal ya sea para la evaluación de créditos a clientes potenciales.

Establecer, controles desde la solicitud y compromiso de pago, planteando reuniones de las cuales formalicen responsabilidades en base a las deudas de los clientes, coordinando así con el comercial para el cobro de deuda vencida.

Desarrollar e implementar la sistematización para los procesos de créditos y cobranza con la finalidad de hacer más ágil las gestiones y así pueda tomarse buenas decisiones.

Establecer proceso de facturación ante los tiempos determinados en base a la entrega de cada factura emitida como también documentos que sustenten los reembolsos por los gastos de esa

manera poder cubrir los déficits de liquidez a corto plazo.

Establecer indicadores reales de las cuales accedan en medir la gestión ante los procesos de créditos y cobranzas, implementándose así en el futuro un sistema que permita descubrir, examinar la información de las cuales ayuden a tomar mejores decisiones, teniendo por ejemplo las ratios de plazo promedio de cobro, la ratio de plazo promedio de pago, entre otros.

Se debe medir la gestión de créditos y cobranza, así mismo se debe agilizar los tiempos en base a las cobranzas.

V. Conclusiones

- Se concluye que ante la ausencia del área de créditos y cobranza ocasionado que el sistema de control en las cuentas por pagar se registre de manera inadecuada, afectando así a la liquidez de la empresa Sayvan E.I.R.L., disminuyéndose los ingresos por gestión de las cobranzas ante las actividades ordinarias.
- Se determina que el inadecuado sistema de control en las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte Sayvan E.I.R.L., han producido que no se cumpla con procedimientos siendo indispensables como el de ejecutar una apropiada evaluación financiera a sus potenciales clientes antes de otorgar los créditos. En consecuencia, esto se desarrolló todo a la ligera, provocando así la incobrabilidad ante los clientes.
- Se diagnostica que el seguimiento de la cartera de clientes está atrasado, siendo un procedimiento de control demoras en los cobros, así mismo es urgente encargarse de manera pertinente la recuperación de la cartera atrasada. La empresa no cuenta con una base de datos adecuada de las cuales pueda indagar su historial y establecer comunicación con los responsables directos a fin de conciliar su deuda. Por otro lado, se observa que no se realiza recordatorios vía telefónica o por correo dándoles a conocer que dichos plazos están por vencer, con el fin de reducir y evitar morosidad.
- Se establece que la empresa Sayvan E.I.R.L. tiene un inadecuado sistema de control en base a sus cuentas por cobrar, no aproxima sus ingresos ni gastos, la cual no genera condiciones que les permita evaluar y establecer plazos adecuados para el otorgamiento de créditos a sus clientes ni tampoco perjudicar la liquidez.

VI. Recomendaciones

- Implementar de manera inmediata el área de créditos y cobranzas, implantando un adecuado sistema de control en las cuentas por cobrar, los mismos que deben reflejarse a través de procedimientos y funciones claras que permitan gestionar y así evitar que la liquidez de la empresa Sayvan E.I.R.L. se vea afectada.
- Definir los procedimientos, políticas y estrategias permitiendo así formalizar una adecuada evaluación financiera y crediticia de sus clientes con la finalidad de disminuir los riesgos a los que se exponen en caso no se realice el cobro de su cartera.
- Elaborar reportes que formen los detalles de todas las cuentas por cobrar que estén pendientes de pago, vencidas o no, todo esto ante la falta de seguimiento a la cartera de clientes atrasados, con la finalidad que el área responsable, ejecute el control de las mismas así disminuir la morosidad.
- Establecer capacitaciones constantes a los trabajadores para un mejor cumplimiento de funciones, teniendo en cuenta que son el capital de trabajo más importante de la empresa y es necesario que sepan el buen uso de las herramientas de trabajo frente a la evaluación de riesgos al aprobar préstamos.

VII. Referencias

- Aldas, I., & Yáñez, D. (2014). *Análisis del Rubro Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa J.m. Palau Agencia de Vapores cia ltda.* Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Aranda, K. (2012). *Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vivara., para mejorar la Eficiencia y Gestión. durante el período 2012 (Tesis pre grado).* Universidad del Azuay, Ecuador.
- Arce, L. (2017). *Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Provenser SAC (Tesis de pre grado).* Universidad Autónoma, Lima, Perú.
- Aguilar, V. (2013) *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. – año 2012 (Tesis pre grado).* Universidad San Martín de Porres, Escuela de Contabilidad y Finanzas, Lima, Perú.
- Avelino, M. (2017) *Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Adecar Cía. Ltda (Tesis pre grado).* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Becerra, L., Biamonte, C., & Palacios, E. (2017) *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa “Ademinsa S.A.C (Tesis Posgrado).* Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.
- Carrasco, M., & Farro, C. (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 (Tesis de pregrado).* Universidad de Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Cercado, P. (2012) *Diseño de un Sistema de Control Interno en el Área de Ventas y Cuentas por Cobrar en la Empresa Trucks and a Motors del Perú S.A.C (Tesis pre grado).* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Gonzales, A., Hurtado, W., Lazarte N. & Ramírez, N. (2015). *Análisis de la Gestión de Cobranzas y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Ecológica Amazon Foods S.A.C. durante el período 2011 – 2013.* Escuela de empresarios IPAE, Iquitos, Perú.
- Gonzales, P., y Sanabria, S. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y sus Efectos en la Liquidez*

- en la facultad de una universidad particular (Tesis de pregrado).UniversidadPeruana Unión, Lima, Perú.
- Mantilla, D., & Ruiz, R. (2016) Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C (Tesis Pos grado).Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo,Perú.
- Pérez, E., y Tafur, R. (2015). Procedimientos de evaluación a la cartera de clientes para mejorar la gestión crediticia de “repuestos y accesorioscastillo S.R.L (Tesis de pregrado). Universidad Privada AntenorOrrego, Trujillo, Perú.
- Pérez, H. (2015) Evaluación del Proceso de Crédito y su Impacto en la Liquidez de la Empresa Juan Pablo Morí E.I.R.L.; durante el año 2013 (Tesis de pregrado).Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Pérez, M. (2013).Rediseñar los Procesos de Otorgamiento de Crédito de laEmpresa Tapia Servicios Industriales S.AC. durante el período 2012 (Tesis pre grado).Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Noriega, J. (2011) Administración de Cuentas por Cobrar-un enfoque para la Toma de Decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala (Tesis Posgrado).Universidad de San Carlos deGuatemala, México.
- Tirado, M. (2015). Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su Incidenciaen la Liquidez dela Fábrica de Calzado Fadicalza (Tesis de pre grado).Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Vázquez, L., y Vega, E. (2016). Gestión de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Consermet S.A.C (tesis pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Cooper & Lybrand. (2002). Los Nuevos Conceptos de Control Interno. Madrid, España:Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Rementeria, A. (2008). Concepto de Gestión. Santiago de Chile, Chile: UniversidadBolivariana.
- Gitman, L. (2003) Principios de Administración Financiera.México. Pearson educación.

VIII. Anexos

ANEXO 1: Guía de Entrevista

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA DE CONTABILIDAD

GUIA DE ENTREVISTA

Objetivo: Estimado funcionario reciba nuestro más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene como objetivo recolectar información relevantes sobre el uso de herramientas de gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa. Le pedimos de favor que sea muy sincero y responsable con sus respuestas. Gracias.

1. Nombre:

.....

2. Edad:

.....

3. Cargo:

.....

4. Años que tiene en el cargo:

5. ¿Cómo evalúa usted la estructura organizacional de la empresa?

6. Si tuviera usted que implementar una mejora o establecer una política, ¿cuál sería?

7. En cuanto a sus cuentas por cobrar, ¿la empresa cuenta con una política de créditos y cobranzas?

- a. Si
- b. No

8. Si no cuenta con una política de créditos y cobranzas, ¿la empresa en sus ventas que realiza tiene de alguna otra manera establecido un porcentaje promedio para otorgar crédito?

- a. Sí
- b. No

9. ¿Conoce si las cuentas por cobrar otorgadas son totalmente recuperadas?

10. ¿Piensa usted que un manual de políticas de cobranzas contribuya a la recuperación de las mismas?

11. Respecto al personal, ¿el encargado de las cuentas por cobrar tiene el perfil adecuado? Es decir es contador, economista, maneja finanzas, o es cualquier encargado.

12. Podría indicarnos cuales serían los principales problemas que se le presenta a la empresa a raíz del sistema actual de cómo se otorgan las cuentas por cobrar?

13. ¿Qué mejoraría de manera inmediata en el área o proceso de cuentas por cobrar?

14. ¿Podría mencionar algunos aspectos por los cuales considera que los clientes no cumplen con el crédito?

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DEMOGROVEJO
ESCUELA DE CONTABILIDAD
GUIA DE ENTREVISTA

Objetivo: Estimado funcionario reciba nuestro más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene como objetivo recolectar información relevantes sobre el uso de herramientas de gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa. Le pedimos de favor que sea muy sincero y responsable con sus respuestas. Gracias.

1. Nombre:

.....

2. Edad:

.....

3.

Cargo:

.....

4. Años que tiene en la empresa:

5. ¿Qué funciones realiza dentro de la empresa?

6. ¿Respecto al área de créditos y cobranzas, cuál es su apreciación respecto al proceso?

7. Conoce si existen políticas de créditos y cobranza?

8. ¿Considera importante que se implementen políticas de créditos y cobranza?

9. ¿Podría indicar en un monto estimado cual es el porcentaje de las cuentas por cobrar respecto a lo que la empresa opera?

10. ¿Considera que se deba implementar algunas mejoras en este proceso?

11. Respecto a los trabajadores encargados de este proceso, tiene alguna opinión?

FUENTE: Elaboración Propia

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20487639282 - TRANSPORTES SAYVAN EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 08/04/2011 Fecha de Inicio de Actividades: 01/04/2011
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: CAL.RIO RAMIS MZA. D LOTE. 17 P.J. LUIS ALBERTO SANCHEZ LAMBAYEQUE - CHICLAYO - CHICLAYO
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): <hr/> Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA <hr/> Secundaria 1 - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN <hr/> Secundaria 2 - 4100 - CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):

FACTURA
BOLETA DE VENTA
GUIA DE REMISION - REMITENTE
GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 15/11/2018 BOLETA PORTAL DESDE 20/09/2019
Emisor electrónico desde: 14/11/2018
Comprobantes Electrónicos: GUIA (desde 14/11/2018),FACTURA (desde 15/11/2018),BOLETA (desde 20/09/2019)
Afiliado al PLE desde: 01/01/2015
Padrones: NINGUNO