



**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE  
LA EMPRESA HUMAN SOLUTIONS S.A.C. LIMA,2019”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:  
CLEYDI PUERTA ZAVALA**

**ASESOR  
Mg. CPCC WILFREDO PINEDA YUCRA**

**Lima, Abril 2021**

## **DEDICATORIA**

Mi presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por permitirme cumplir mis metas y objetivos, a mis padres por su dedicación y apoyo incondicional, y a mis queridos profesores por sus enseñanzas.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por ser el motivo y razón más importante para nuestra realización profesional y personal.

A mí querida universidad “Alas Peruanas” porque en cada aula y en cada clase he incrementado más mis conocimientos.

A todos mis Docentes, por sus enseñanzas y orientaciones.

## INTRODUCCION

Debido al impacto que ha causado en las últimas décadas los efectos de la globalización en el ámbito del comercio internacional y nacional, es que se han incrementado las transacciones comerciales, muchas empresas entran a competir en el mercado, creando nuevas fuentes u oportunidades de trabajo, colocación de productos, movilidad de recursos y rotación de dinero por compra y venta. En este sentido, toma gran importancia el manejo de las cuentas por cobrar, y la contabilización de la misma, porque se refiere a las ventas que se realizan al crédito y para lo cual requiere de una buena administración.

Las cuentas por cobrar son un activo realizable, parte de la liquidez de la empresa y aparece cuando la empresa otorga bienes o servicios a los clientes, con el compromiso de que sea cancelado en un periodo acordado. Esta operación tiene que ceñirse a los mecanismos pertinentes de las normas contables a fin de que sea registrado según las indicaciones.

Como es una cuenta que agrupa parte de los ingresos por ventas de la empresa, influye significativamente en los estados financieros, su variabilidad tiene implicancia sobre las pérdidas o ganancias de la empresa, de ahí la

necesidad de evaluar los resultados al cierre del ejercicio a través de indicadores de liquidez y compararlos entre periodos.

La administración de las cuentas por cobrar, específicamente en su dimensión de créditos que se otorgan a los clientes que han adquirido el bien o servicios con promesa de pago posterior, la gestión de clientes morosos es decir el tratamiento que se aplica a aquellos que no pagan o se atrasan mucho para quienes la empresa tiene que regirse por normas; y el desempeño del personal que acuerda los créditos y aquellos que cobran inciden en la liquidez y utilidad de la empresa, por eso es necesario tenga una buena administración, gestión y desempeño laboral.

La liquidez es muy importante en una organización porque de ella depende que se mantenga operativa y pueda cumplir con sus obligaciones con su personal, propietarios, proveedores, entidades financieras, etc., pues de lo contrario se ve limitada para generar ahorro y por ende costear el proceso productivo por no contar con capital de trabajo.

En virtud de lo cual es fundamental que quien o quienes tengan la misión de gestionar la empresa tengan una idea clara de la capacidad que tiene la entidad para responder o afrontar sus obligaciones. Para medir esta capacidad se puede utilizar los llamados indicadores financieros contando para ello como

insumo con los Estados Financieros que incluso pueden ser comparados con otros periodos tanto en función a la misma entidad o compararla con otras del mismo rubro, a fin de determinar en qué ejercicio económico se tuvo mayor rentabilidad.

La investigación se desarrolla en capítulos, El Capítulo I, corresponde al Planteamiento del Problema, objetivos e importancia, el capítulo II al Marco Teórico en el que se consigna información referida a antecedentes tanto nacionales como internacionales y en el Capítulo III se desarrolla la aplicación práctica referida a la Empresa Human Solutions S.A.C. en el que se presenta la evaluación de sus estados Financieros del ejercicio económico 2019 mediante la aplicación de los indicadores financieros referidos a liquidez. Al final se presentan las conclusiones a las que se arriba luego de concluir la investigación y las referencias bibliográficas.

## RESUMEN

El presente trabajo titulado. **“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA HUMAN SOLUTIONS S.A.C. AÑO 2019”**, se ha realizado con el fin de determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez.

Teniendo en cuenta los Estados Financieros suministrada por la entidad, se ha realizar el analisis los resultados del ejercicio económico 2019 con el uso de los ratios financieros referentes a liquidez, toda vez que la liquidez es fundamental para el sostenimiento y desarrollo de cualquier empresa. Durante el desarrollo de la investigación se ha podido determinar que la entidad viene atravesando problemas de liquidez y por ende viene incumpliendo con sus obligaciones de corto plazo.

En el desarrollo del trabajo se ha observado que no existe control de los gastos incurridos por la empresa, generado por la falta de procedimientos sobre los gastos deducibles, por desconocimiento de las normas tributarias aplicables, generando diferencias temporales y permanentes que han influido en la determinación del impuesto a la renta y por ende en el resultado contable.

Los Estados Financieros con los que se ha trabajado son el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integrales

## INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCION.....	iv
RESUMEN.....	vii
INDICE DE CONTENIDO .....	9
Índice de Tablas.....	11
Índice de figuras.....	12
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Objetivos de la investigación.....	14
1.2.1. Objetivo General.....	14
1.2.2. Objetivos específicos .....	15
1.3. Importancia .....	15
1.4. Justificación .....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEORICO .....	17
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	17
2.1.1. Internacional.....	17
2.1.2. Nacional .....	19
2.2. Bases Teóricas .....	22
2.2.1. Las Cuentas por Cobrar.....	22
2.2.1.1. Administración de las Cuentas por Cobrar .....	23

2.2.1.2. Gestión de morosidad .....	25
2.2.2. Liquidez .....	32
2.2.2.1. Medición de la liquidez .....	33
2.2.2.2. Ratios de Gestión de las cuentas por cobrar .....	36
2.2.2.3. Riesgo de liquidez.....	37
2.2.2.4. Estados Financieros.....	38
2.2.2.4.1. Estados de situación financiera.....	39
2.2.2.4.2. Estados de resultados.....	44
2.2.2.4.3. Estados de cambios en el patrimonio.....	45
2.2.2.4.4. Estados de flujos de efectivo.....	47
2.3. Aplicación de la NIIF en las cuentas por cobrar.....	50
CAPITULO III.....	54
APLICACIÓN PRACTICA .....	54
CASO: EMPRESA HUMAN SOLUTIONS S.A.C. ....	54
CONCLUSIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	72
ANEXOS .....	75

## Índice de Tablas

<b>TABLA 1.-</b> Ejemplo de Estado de Situación Financiera de la empresa Modelo, ejercicio económico 2018.....	43
<b>TABLA 2.-</b> Ejemplo de Estado de Resultados de la empresa Modelo, ejercicio económico 2018.....	44
<b>TABLA 3.-</b> Estado de Cambios en el Patrimonio Neto de la empresa de Embutidos Benito S.A.C.....	46
<b>TABLA 4.-</b> Método Directo de Estado de Flujo de Efectivo.....	48
<b>TABLA 5.-</b> Método Indirecto de Estado de Flujo de Efectivo .....	49
<b>TABLA 6.-</b> Obligaciones por Pagar de Human Solutions S.A.C.....	58
<b>TABLA 7.-</b> Cuentas por Cobrar a Clientes de Human Solutions S.A.C .....	59

## Índice de figuras

Figura 1.- Tipos de riesgo de liquidez	37
Figura 2.- Estructura del Estado de Situación Financiera	39
Figura 3.- Estructura del Activo.	40
Figura 4.- Estructura del Pasivo	41
Figura 5.- Estructura del Patrimonio	42
Figura 6.- Estructura organizacional de Human Solutions S.A.C.	56

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Se observa que actualmente se han incrementado una gran cantidad de empresas comercializadoras de bienes o servicios, las cuales, apoyadas por los gobiernos de turno y las políticas económicas, han ido ampliando su cobertura o capacidad de producción. El Estado Peruano, se encuentra dando facilidades en especial a las Mypes, porque son una gran fuente generadora de captación de mano de obra, al ampliar su planta de producción, alcanzan mayor productividad. Incluso han diversificado sus productos. Debido a ello tienen que buscar nuevos puntos de ventas, captar más clientes y competir con productos sustitutos.

Una de las formas en que crean competencia es a través de los créditos, los cuales son las operaciones por medio de la cual entregan el producto o bien con el compromiso de un pago futuro y cumpliendo ciertos

requisitos normativos. De ahí nace la partida de Cuentas por Cobrar, porque no todas las transacciones son la contado sino también al crédito, el cual se otorga al cliente con la finalidad de captar más clientes y a su vez facilitarle los productos o servicios anticipadamente.

Esta modalidad de venta al crédito es realmente eficiente cuando está programada, reglamentada y exista un personal entrenado para su control en políticas de cobranzas y calidad de cliente. Igualmente es importante que el departamento de contabilidad aplique las normas contables para registrarlos en los libros respectivos y elaborar el estado financiero y el de resultados.

Debido a que las cuentas por cobrar son una partida monetaria muy influyente en la determinación de la liquidez de la empresa, es necesario que se maneje bien la administración de los créditos, como se gestiona los clientes morosos y cuál es el desempeño del personal de créditos y cobranzas, ya que tienen repercusión en la liquidez de la empresa, en este caso de la empresa Human Solution S.A.C. 2019.

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Human Solution S.A.C. Perú. 2019.

## **1.2.2. Objetivos específicos**

1.2.2.1. Determinar de qué manera la administración de crédito incide en la liquidez de la empresa Human Solution S.A.C. Perú. 2019.

1.2.2.2. Determinar de qué manera la gestión de la morosidad incide en la liquidez de la empresa Human Solutions S.A.C. Perú. 2019.

1.2.2.3. Demostrar de qué manera el desempeño del personal de créditos y cobranza incide en la liquidez de la empresa Human Solution S.A.C. Perú. 2019.

## **1.3. Importancia**

Debido a que la liquidez es de vital importancia para todas las empresas para el desarrollo normal de sus operaciones, posicionamiento y/o crecimiento y por ende para el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, es fundamental que se realicen evaluaciones periódicas de la gestión de las cuentas por cobrar, por cuanto el mayor volumen de ingresos es generado por las operaciones propias al giro del negocio, es decir un eficiente y eficaz manejo de este rubro redundará en beneficio de la organización, toda vez que de esta forma la entidad puede cumplir con sus objetivos.

Es sabido que sin una buena gestión de las cuentas por cobrar (créditos) se incrementa el índice de morosidad y como en el caso de la entidad

materia de estudio en muchas ocasiones esta situación es generada por no contar con personal idóneo para ejecutar dichas actividades.

#### **1.4. Justificación**

Desde el punto de vista contable y financiero el manejo de las cuentas por cobrar es de gran importancia toda vez que los estados financieros deben reflejar la situación real de la entidad, toda vez que estos son preparados cumpliendo los principios y normas de contabilidad e información financiera, como se ha podido observar en la aplicación práctica se ha incrementado el índice de morosidad y por ende el saldo de Cuentas por Cobrar.

Asimismo, tampoco se han realizado los procedimientos de exigir el pago, lo cual genera problemas de liquidez y por ende cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo. De igual forma tampoco se ha cumplido con realizar los procedimientos de castigo de la morosidad y/o incobrabilidad lo cual distorsiona la información financiera.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

La presente investigación se realizó teniendo como referencia trabajos relacionados al tema tanto a nivel internacional como nacional.

##### **2.1.1. Internacional**

Carrera (2017), en su trabajo de investigación sobre “Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa Induplasma S.A.” del Ecuador, de la Universidad Politécnica Salesiana; planteó como objetivo analizar la gestión del cobro por medio del método COSO I, asimismo tuvo que realizar un análisis del control interno, del proceso de crédito y de cobranzas. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo porque los datos son tomados sin modificar, explicativo o causal, de diseño no experimental. La muestra fue de 7 trabajadores de la Empresa y el instrumento fue un cuestionario de preguntas cerradas. Se llegó a la conclusión de que la empresa en la evaluación del ambiente de control manifestó que tiene un

70% de riesgo y 30% de confianza, porque no existe una manual de funciones, personal específico y código de ética. Respecto a la informalidad en la administración de cobro, los encuestados desconocen las políticas de crédito y están en desacuerdo con los plazos de crédito, porque no cuentan con una política específica. Se sugiere mejorar su organización en la gestión de cobro, el cual a la fecha es inefectiva afectando la liquidez de la empresa.

Bastidas & Castillo (2017) en la investigación sobre las “cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A.”, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, se planteó como propósito determinar cómo influye las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa, para ello define en tres objetivos específicos, se analizó la situación actual, se examinó la política crediticia y la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez; para ello, fue de tipo exploratoria y descriptiva, se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas, a los Jefes de Administración y Finanzas fueron en total 4 jefes de área. Asimismo, se recurrió a los registros contables históricos de las cuentas por cobrar. Concluyo que la empresa no aplica un modelo a seguir y falta corregir procedimientos de cobranza, como parte de la gestión para lograr ser solventes y cumplir con las deudas. Las áreas deben reconocer la importancia del flujo de dinero, y establecerse medidas de control en el área de crédito y tesorería.

Altamirano (2015) en su tesis “Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular”, de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; se propuso determinar el nivel de cumplimiento de la política de cobranzas de pensiones, el comportamiento de la variable de liquidez y analizar si sería necesario modificar la gestión de cobranza con el fin de incrementar el cumplimiento de las pensiones; es un tipo de investigación cualitativo y cuantitativo, de campo, bibliográfica – documental, exploratorio, descriptivo y correlacional, la muestra es de 75 padres de familia. Se construyeron dos cuestionarios. Concluyó que el centro educativo no cuenta con políticas de cobranza eficaces, y las normas no están socializadas con los padres de familia, no existe una acertada gestión de cobranza, que redunde en problemas de liquidez impidiendo cumplir con las obligaciones. Políticas de cobranza muy flexibles e inconstantes, no hay estrictas políticas de cobro de pensiones que se deriven en sanciones, las prórrogas son muy permisivas; la empresa ha presentado iliquidez, y se ha tenido que recurrir a otras fuentes para evitar el atraso en el pago al personal.

### **2.1.2. Nacional**

Hernández (2017) en su trabajo de investigación sobre “evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y provincias por una distribuidora comercial”, de la Universidad César Vallejo; tuvo como propósito, definir la relación entre las variables. El tipo

de estudio es básico, diseño no experimental, correlacional. La muestra fue de 40 analistas de créditos y cobranzas de Lima y provincias. El muestreo fue estratificado, de afijación proporcional. El instrumento fue un Cuestionario. Concluye, que, si existe una relación directa entre la evaluación de créditos y las cuentas por cobrar. Por lo que recomienda establecer controles adecuados a los clientes, políticas de evaluación a las cuentas por cobrar, el analista de crédito debe tener autonomía para reducir la línea de crédito, evaluar los sobregiros y establecer programas de detección de riesgos de fraude.

Becerra, Biamonte, & Palacios (2017) En su trabajo sobre “cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Ademinsa S.A.C.”, Perú. De la Universidad Las Américas, tuvo como propósito definir como las cuentas por cobrar influyen en la liquidez de la empresa, como influyen las letras de descuentos y las políticas de crédito y cobranzas sobre el activo líquido de la empresa. Para ello se analizaron los estados financieros, como el estado de situación financiera de dos años, estado de resultados comparativo de 2 años, letras en protesto, y sobre estos datos indicadores financieros. Se evaluó las líneas de crédito y cobranza, en crédito normal de vencimiento de 1 mes, crédito aceptable de 1 mes a 2 meses, crédito deficiente de vencimiento superior a 2 meses y hasta 3 meses, crédito de difícil cobro, cuyo vencimiento es por más de 3 meses y hasta 6 meses y el crédito incobrable. Concluyó que, si hay relación entre las cuentas por cobrar y la liquidez, y la organización se vería

afectada si no pagaren en la fecha programada. Las letras de descuento también influyen en la liquidez, según análisis los gastos financieros se han incrementado, y finalmente los lineamientos de crédito y cobranzas también influyen en la liquidez, se observó una disminución del efectivo respecto al periodo anterior.

Vásquez & Vega (2016), en su trabajo de investigación sobre “gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C. en el Distrito de Huanchaco- Perú”, de la Universidad Privada Antenor Orrego; tuvo como objetivo analizar la influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez, para ello se determinó las normas de ventas, créditos y cobranza, así como su influencia en la empresa. Para ello se tomó como muestra el área de cobranzas, las técnicas fueron de observación, documental, y el instrumento fue una guía de observación y una guía de análisis documental. Concluyó que la gestión de cuentas por cobrar disminuyó la liquidez de la entidad, debido a que está mal administrada, el nivel de ventas al crédito está perjudicando la liquidez por lo tanto no pueden afrontar sus deudas a corto plazo, la política de crédito no influyó positivamente porque no se usaron métodos de análisis; finalmente los procedimientos de cobranza ayudaron a recuperar las cuentas por cobrar. Se le recomendó evaluar financieramente cada tres meses, con el fin de observar el nivel de liquidez.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Las Cuentas por Cobrar**

Según Granados R. (2007), respecto a las cuentas por cobrar define que las cuentas por cobrar son los montos que los clientes deben a una empresa por haber transado una actividad de compra y venta de un bien o servicio. Forma parte del activo circulante, proviene de haber otorgado ventas al crédito, el nivel de las cuentas por cobrar es la suma de las ventas al crédito y se mide en periodos promedio por el tiempo que transcurre entre el día de la venta y el día de cobranza.

Las cuentas por cobrar son una partida monetaria que comprende todas las deudas que tienen los clientes con la empresa, esta nace de la haber realizado una transacción comercial cuyo pagos o cuotas se haría posteriormente, tienen un periodo definido para que sea cancelado y en algunos casos son incrementados a una tasa de interés comercial. Es importante que este registrado de acuerdo a las normas internacionales y normas contables porque representan el activo liquido de la empresa, influye significativamente en la liquidez de la empresa, y forma parte del capital de trabajo.

### **2.2.1.1. Administración de las Cuentas por Cobrar**

La administración de cuentas por cobrar agrupa todas las políticas, normativas y practicas respecto al control de ventas ofrecidas a crédito, se administran todas las facturas pendientes de cobranza que se han derivado de un producto o servicio entregado; es el manejo de lo que los montos que le deben a la empresa, esto ocurre cuando las empresas ofrecen productos con el compromiso de pago al crédito. Si la empresa no logra convertir sus cuentas por cobrar en efectivo pone en peligro su liquidez, incluso se paraliza el capital de trabajo y tendrá dificultades operativas (Helmut & Corvo, 2018).

#### **Características**

La administración de cuentas por cobrar debe contar con las siguientes características antes de otorgar un crédito.

En primer lugar, debe evaluar el historial financiero y el crediticio de los clientes, realizar un análisis de la solvencia y la liquidez en el corto plazo, así como de sus estados financieros e indicadores económicos, incluso consultar a otras empresas sobre su cumplimiento crediticio. En segundo lugar, debe tener los términos de pago muy claros, las fechas de vencimiento de las cuotas, los intereses que se aplica, incluso definir los descuentos en caso de pagos anticipados, el que tiene que ser atractivo

y sería muy conveniente para incrementar pronto la liquidez de la empresa. En tercer lugar, se deben proponer varios métodos de pago, por vía electrónica de transferencia de fondos o en agentes, en una cuenta de la empresa. En cuarto lugar, las facturas electrónicas, las cuales se envían vía correo electrónico, y deben realizarse en forma oportuna para que los clientes pueden programarse y cumplir sus pagos. En quinto lugar, las cuentas morosas, los impagos, generalmente se contratan agencias de cobranza a fin de recuperar lo incobrable, muchas empresas utilizan una partida llamada “Provisiones para cuentas dudosas” o “Cuentas de deudas incobrables” (Helmut & Corvo, 2018).

### **Objetivos de las cuentas por cobrar**

La administración de cuentas por cobrar, según Helmut & Corvo (2018), tiene como objetivos:

- a. Lograr un mejor flujo del efectivo e incrementar los niveles de liquidez, para que pueda la empresa invertir o realizar adquisiciones. Esto se logra cuando se reduce las cuentas por cobrar.
- b. Maximizar el potencial financiero, por medio de técnicas y procedimientos de acercamiento al cliente y lograr que cancele oportunamente, evitando que se atrasen en los pagos.
- c. Evitar los riesgos crediticios, habiendo realizado previamente un diagnóstico de la situación económica y financiera de los clientes.

- d. Reducción de cuentas incobrables, para incrementar los beneficios de la empresa.
- e. Lograr trabajar en armonía con los clientes, para mejorar la imagen de la empresa.

#### **2.2.1.2. Gestión de morosidad**

La morosidad es un problema para las empresas que en los últimos tiempos se ha incrementado a tal forma de volverse casi un hábito en los clientes. Lo normal es que cuando no puedan pagar lleguen a una arreglo financiero sea reprogramando fechas y montos. Lo que se necesita en la actualidad es tener una gerencia eficaz de cobranza que desarrolle una labor preventiva. Una de las formas de reconocer un cliente problemático es cuando rehúsa dar información o tiene respuestas evasivas, incumplimiento de pagos con financieras, estados financieros atrasados, reducción de los indicadores financieros, deudas impagables, pierde posición en el mercado, la venta de activos importantes para sus operaciones, es necesario que el analista considere no solo una característica sino varias de ellas para distinguir los tipos de clientes (Grasso, 2017).

La morosidad tiene muchas implicaciones para el estado financiero y directamente al nivel de liquidez, menos dinero circulante en la empresa, y que, debido a la velocidad de las transacciones económicas en el

mercado de bienes y servicios, lo que las empresas más requieren en liquidez, porque solo así podrán afrontar contingencias y pagos en el corto plazo.

Se dice que un cliente es moroso cuando jurídicamente incurre en mora, lo que significa que tiene una obligación que ha vencido y no ha pagado o se ha retrasado culpablemente. Vencido o retrasado define a la mora. Y las causas que la provocan son variadas, como el haber tenido una actividad económica deficitaria, no se puede pagar en los plazos previstos o mantener una cultura morosa. Hay otros factores que también se asumen que es la fuerza de la empresa en el mercado, es decir, que debe poner las condiciones comerciales sobre los clientes; y, la falta de conocimientos, cuando no se conocen los instrumentos para contrarrestar actitudes morosas y prevenir (Faeditorial, 2017)

Por lo tanto, jurídicamente un cliente moroso es cuando tiene una obligación por pagar que ya venció y se atrasa conscientemente. Esta actitud afecta a la programación de las actividades previstas por tesorería de la empresa que otorgo el crédito, ocurrirá un desajuste en sus pagos y adquisición de insumos, si es el caso. La morosidad perjudica tanto al deudor como al acreedor.

## **Políticas de cobranza**

Son un conjunto de principios y estrategias para que el deudor pueda pagar en el tiempo indicado, debe basarse en una efectiva política de créditos, por lo que se recortan los gastos de cobro en aquellos clientes irrecuperables. Una buena política de cobranza se basa en recuperar la deuda sin afectar la posición del cliente. Las políticas de cobranza no deben ser agresivas al cobrar, sino ofrecer alternativas razonables a fin de que pague en el tiempo programado asegurando el beneficio de la empresa. Hay políticas de cobranza liberales, racionales y restrictivas (Canales & Simeón, 2018).

Las políticas, restrictivas, liberales y racionales, según, Escolme (2014):

Las políticas restrictivas, se caracterizan porque los créditos son de periodos muy cortos, condiciones muy estrictas y cobranza agresiva, ello contribuye a reducir las pérdidas por cuentas de cobranza dudosa y la inversión de fondos por cuentas por cobrar, pero pueden tener como consecuencia que se reduzcan las ventas y los beneficios, la inversión también bajaría.

Las políticas liberales, son más generosas, los créditos toman en cuenta a la competencia, no causan presión durante la cobranza, menos rigurosa para exigir condiciones y plazos; por lo que como consecuencia se

incrementan las cuentas y cuentas por cobrar, así como las pérdidas de cuentas incobrables. En este caso no se estimula incrementos que compensen en las ventas y utilidades.

Las políticas racionales, tiene como objetivo producir un flujo de crédito normal, así como de cobranzas, están alineadas a los propósitos de las cuentas por cobrar y de la gerencia financiera, es decir, a maximizar el rendimiento respecto a la inversión en la empresa. Los créditos son adecuados a su capacidad de pago del cliente y los cobros son aplicados con un margen de utilidad razonable.

La efectividad de las políticas de cobranza, se evalúan en forma parcial, y está relacionada directamente con una política de créditos, a fin de minimizar los gastos por cobranza de cuentas difíciles o de recuperación dudosa.

### **Cobranza efectiva**

Los aspectos que se deben considerar:

1. Una actitud muy positiva ante la gestión y la empresa.
2. Prepararse para una gestión importante tomando como conocimiento los detalles de la empresa, y su potencialidad, así como la posibilidad de hacer efectiva la cobranza de la cuenta.

3. Se debe tener una percepción del cliente es una buena herramienta para mejorar la gestión, pues el cliente observara que la empresa monitorea las cuentas y que hay una política de crédito a la que se ciñen todos los trabajadores.
4. Mantener una buena comunicación, ayudando al cliente a superar etapas difíciles, convirtiéndose en un apoyo para el cliente, de esta manera se salva la relación comercial y se recupera los montos impagos.
5. La efectividad de la gestión se encuentra en el análisis de cada una de las acciones en relación a las reacciones que producen.

Por lo tanto, las gestiones de cobranzas deben considerar aspectos que acerquen más a la empresa con el cliente, a través de mecanismos de pago atractivos que permitan su permanencia, para ello los gestores de la cobranza deben conocer el entorno del deudor y su capacidad de respuesta.

También es necesario conocer que hay diferentes tipos de deudores, según Escolme (2014):

1. Los morosos intencionales, que pudiendo pagar no lo hacen, pretenden generar dinero a costa de los proveedores, pueden ser que paguen tarde fuera de fecha, pero al final pagaran, solo retienen los pagos para obtener beneficios de refinanciación gratuita o a menor costo y periodo más largo, o los morosos profesionales que nunca pagan salvo coerción.

2. Los deudores fortuitos, no pueden pagar, aunque si lo quieren hacer, son de buena fe, pero sin liquidez, en este caso si pagan la deuda cuando se les concede las facilidades.
3. Los deudores desorganizados o incompetentes, pueden efectuar sus pagos, pero no saben cuándo y cuánto van a pagar, porque su administración es un desorden.
4. Los deudores negligentes, no se preocupan del daño que ocasionan, aunque sean conscientes como perjudican.
5. Los deudores circunstanciales, ellos pueden pagar, pero pudo haber ocurrido una incidencia en los productos o servicios, y voluntariamente han bloqueado los pagos. Ellos pagaran si le solucionan los inconvenientes.

Para fines de realizar una buena gestión de cobranzas, es importante que el gestor esté capacitado para reconocer los tipos de deudores que se presentan, y a partir de ahí, aplicar estrategias para que ellos puedan cancelar sus impagos, el mantener una empatía con ellos traerá como resultado que no se pierda el cliente y lograr su permanencia es procurar incrementar a futuro más ingresos por ventas.

### **2.2.1.3. Desempeño del personal de créditos y cobranza**

El cumplimiento de las políticas de cobranza y política de créditos de la empresa debe contar con un buen ejecutivo de cobranza y de créditos, en ese sentido, Escolme (2014) refiere:

1. El objetivo es lograr una cobranza puntualmente, el nivel de eficiencia debe ser muy alto, cuanto más tiempo se pasa en la cobranza, mayor será la posibilidad de convertirse en incobrable.
2. El personal debe desarrollar habilidades sociales muy altos, para poder cobrar sin perder al cliente.
3. Debe reconocer que cada cliente es especial y diferente, e incluso hay que averiguar el tiempo en que se le va a hablar.

Al igual que el agente de crédito, algunos autores recomiendan que la misma persona se encargue de créditos y cobranza, y debe trabajar en función de los objetivos de la empresa, principalmente de cuidar los beneficios de la misma.

El cobrador deberá poseer cualidades específicas como: Honestidad, ser honesto y transparente, los tratamientos a los clientes deben ser sin discriminación; responsabilidad, en cumplir con sus funciones, en las fechas previstas para no afectar los procesos productivos o comerciales, Integridad, quiere decir que sea leal con los valores de la empresa, estos principios dan identidad a la empresa ante los clientes, creatividad, una

vez que conoce la situación del cliente, aplicara estrategias creativas según sea sus posibilidades sin afectar los intereses de la empresa. e iniciativa, al igual que la creatividad, debe ser una persona de pensamiento ágil y emprendedor, tomar la iniciativa en las acciones a tomar para solucionar los impagos, también paciencia, porque los deudores son totalmente diferentes en problemática y condiciones, por lo tanto, el gestor deberá manejar adecuadamente las deudas según el tipo de cliente. (Escolme, 2014). Resulta muy importante y necesaria la capacidad de gestión del responsable de aplicar las políticas de cobranza y créditos, porque se trata de la liquidez de la empresa, si aplica estrategias adecuadas para cobrar cuentas impagas influirá positivamente en el nivel de liquidez y solvencia de la empresa, debido a que se incrementan las utilidades.

### **2.2.2. Liquidez**

Bernstein es mencionado por Vásquez & Vega (2016) y refiere que la liquidez es el resultado de evaluar lo fácil, rápido y que grado de merma se ha incurrido para convertir los activos circulantes en dinero líquido, la escasez de liquidez es un síntoma de problemas financieros. También se define como la capacidad de pago en el corto plazo, o la capacidad de convertir activos e inversiones en dinero líquido, llamado también tesorería.

García es mencionado por Vásquez & Vega (2016), y refiere que tratar de liquidez es indica que es una cualidad de los activos y como pueden ser convertido en efectivo de inmediato. Se usa el termino de activo liquido cuando se refiere al dinero y los activos que se convierten en dinero rápidamente. En el caso de aquellos recursos que no son dinerarios, la liquidez se expresa en el tiempo para convertirse en dinero, y el grado de seguridad que ofrece el precio o la razón de la conversión.

La liquidez es una variable que mide la capacidad de respuesta inmediata que tiene la empresa para responder ante deudas a corto plazo o para afrontar dificultades económicas en el breve plazo. Una falta de liquidez va a atrasar que la entidad cumpla con sus obligaciones, el atraso acarrea mora, embargos y hasta probablemente problemas judiciales y fiscales. No se podría acceder a recibir financiamiento, porque no ofrece garantías. La liquidez de una organización se puede medir a través de indicadores de liquidez.

#### **2.2.2.1. Medición de la liquidez**

Para fines de medición de la liquidez de una empresa lo más conveniente es utilizar las ratios financieras, que son la relación entre dos partidas que se encuentran en el Estado de resultados o Estado Financiero. Estas ratios ayudan a tomar decisiones, se pueden comparar el activo corriente con el pasivo corriente, se obtiene la capacidad de respuesta de la

empresa y si puede pagar sus obligaciones. Los ratios indican la variación y magnitud de los cambios en la empresa por la toma de decisiones aplicadas. Los ratios pueden ser de liquidez, de endeudamiento, apalancamiento y solvencia, rentabilidad y de gestión o rotación.

### *Ratios de liquidez*

A continuación, se define los ratios de liquidez que se aplicaran en la presente investigación, según Vásquez & Vega (2016), son:

<b>RAZON CORRIENTE</b>
$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$

Se divide el activo corriente entre el pasivo corriente, el activo corriente comprende caja, bancos, cuentas por cobrar, inventarios y el pasivo corriente, deudas a corto plazo.

### **Razón Acida:**

<b>RAZON ACIDA</b>
$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE-INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$

Este ratio se obtiene dividiendo el activo corriente menos inventario sobre el pasivo corriente, hay que resaltar que al activo corriente se le ha restado

el activo realizable, que es inventario, el cual es menos líquido porque tendría que ser necesario ciertos trámites para convertirlo en activo dinerario. El numerador representa el activo realmente líquido que cubre los gastos y deudas inmediatas. El pasivo corriente están las deudas a corto plazo. También nos dice que porcentaje de las deudas a corto plazo es cubierto con los activos más líquidos, como Caja y Bancos.

**Razón Absoluta:**

RAZON ABSOLUTA
$\frac{\text{EFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$

Esta ratio que considera solo el efectivo más líquido en el numerador que son Caja y Bancos (valores negociables), sobre el pasivo corriente. No considera las cuentas por cobrar porque es un dinero aun no ingresado. También se le llama prueba defensiva. Muestra la capacidad de la entidad para cubrir las deudas en el corto plazo, sin recurrir a las ventas.

**Capital de Trabajo:**

CAPITAL DE TRABAJO-
$\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$

Muestra la diferencia entre los activos corrientes menos los pasivos corrientes. Esta diferencia es lo que quedaría para que se puedan invertir

en el siguiente periodo. Luego de haber cancelado partidas del pasivo corriente.

#### **2.2.2.2. Ratios de Gestión de las cuentas por cobrar**

Debemos tener en cuenta que las cuentas por cobrar también son activos líquidos, siempre que se puedan cobrar en el periodo prudente.

#### **Periodo Promedio de Cobranza**

<b>PERIODO PROMEDIO DE COBRO</b>
$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR X 360}}{\text{VENTAS}}$

Las cuentas por cobrar son multiplicadas por el año expresado en días comerciales (360), sobre las ventas del año, nos indica cuanto demora una deuda en ser cobrada.

#### **Rotación Anual:**

<b>ROTACION MANUAL</b>
$\frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$

Nos indica el número de ventas que genera la empresa por cada sol invertido.

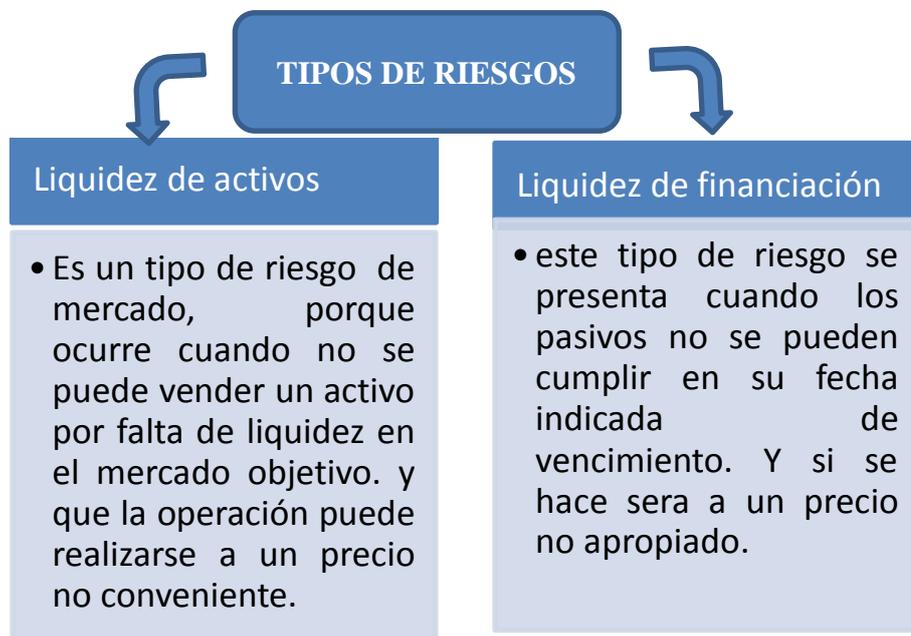
### 2.2.2.3. Riesgo de liquidez

Según Sugef mencionado por Vásquez & Vega (2016), refiere que el riesgo es la posibilidad de obtener pérdida económica por escasez de fondos disponibles, lo que imposibilita el cumplimiento de las obligaciones oportunamente. Este tipo de riesgo se asocia también a un instrumento financiero cuando se negocia en el mercado de valores.

En ese sentido son pérdidas que se pueden obtener cuando se quiere financiar nuevos activos, puede ser por su alto costo, igualmente se dice que hay falta de liquidez en la empresa cuando es imposible transformar el activo en efectivo.

**Figura 1**

*Tipos de Riesgo de Liquidez*



Nota: Tomado de Vásquez & Vega (2016)

El riesgo de liquidez se relaciona con la disposición de los activos, tomar como decisión el venderlos, y no poder negociarlos es un precio adecuado y en el menor tiempo posible. Puede ser para vender o puede ser para comprar, si no tiene el capital suficiente no se puede comprar un activo. Para ello se mide el grado de velocidad que nos indica con que velocidad se puede intercambiar el activo. Si el activo es más líquido, más rápido es la venta y se tiene menos riesgo. Es el caso del dinero considerado como el activo más líquido, porque fácilmente se puede cambiar por otro activo.

#### **2.2.2.4. Estados Financieros**

Los estados financieros son documentos que informan datos contables de la empresa, y son agrupadas de acuerdo a las normas y leyes, el objetivo es mostrar los flujos de dinero en un tiempo específico. Son muy importantes porque nos detallan por medio de partidas la situación económica y financiera real de la entidad, así nos permite realizar una evaluación del desempeño de la empresa, a fin de que se tomen decisiones eficaces (Zamora, 2016).

Los estados financieros son documentos muy importantes para las empresas pues permiten visualizar los movimientos de las partidas monetarias y no monetarias de la entidad, de esta forma la gerencia puede analizar a través de indicadores y métodos estas herramientas y

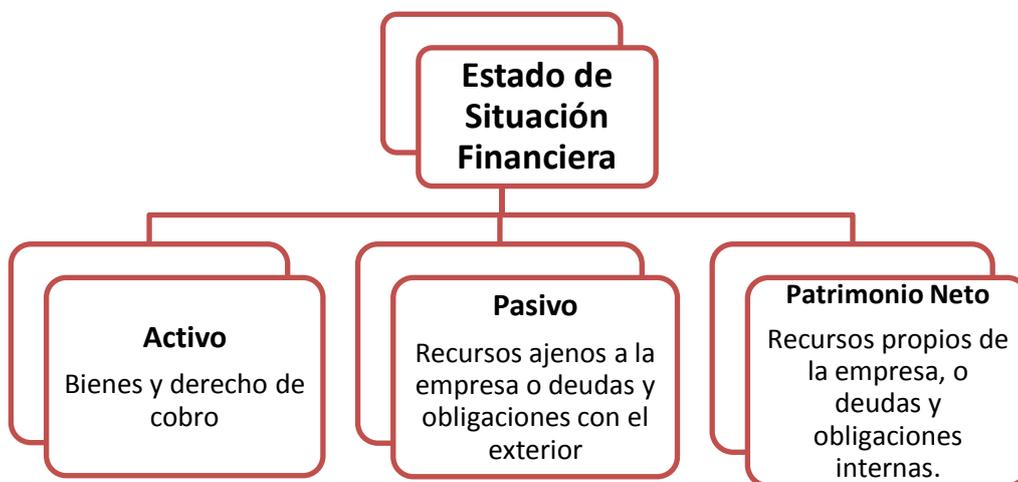
determinará la evolución de las mismas, que le servirá para definir si se aplicó con éxito los lineamientos de política y ver si se alcanzaron los logros propuestos.

#### 2.2.2.4.1. Estados de situación financiera

El Balance General o Estado de Situación Financieros, está compuesto por los activos, pasivos y el patrimonio de la organización en un periodo específico. Este documento muestra el estado de la situación financiera o patrimonial, permite analizar los recursos invertidos y su desempeño, calcular cual es el rendimiento del capital y el nivel real de su patrimonio (Kojima, 2019).

**Figura 2**

*Estructura del Estado de Situación Financiera*

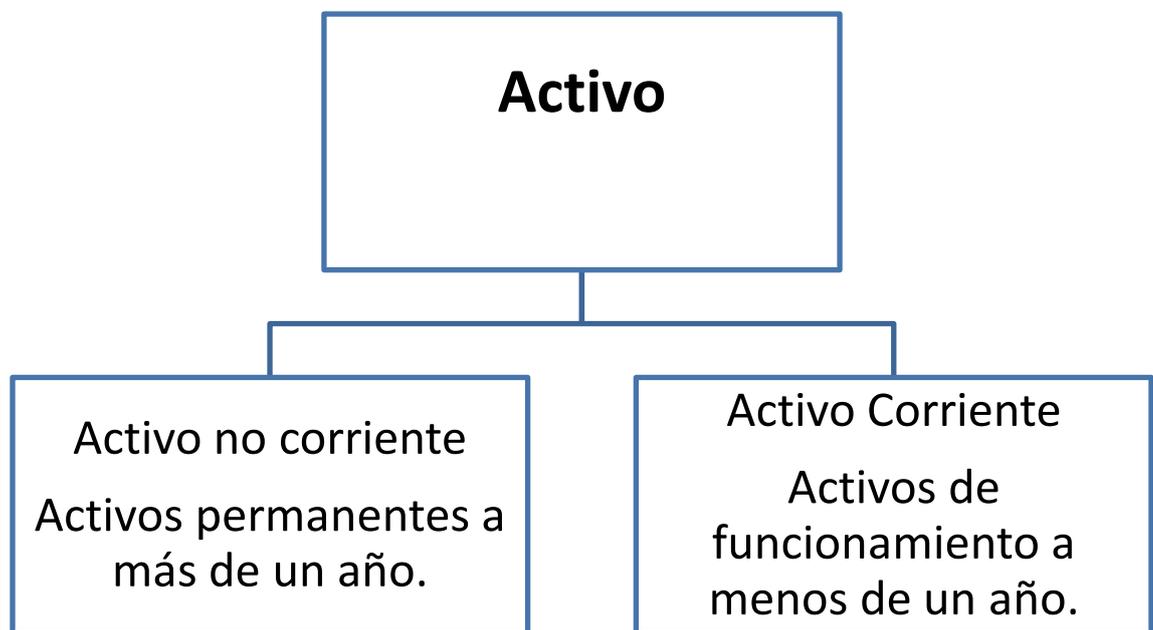


*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 2, se observa cómo está distribuido el estado de situación financiera, el cual se divide en activos que suma activos fijos, realizables y disponibles; pasivos que comprende las deudas con los proveedores a corto plazo y el patrimonio que está compuesta por capital, utilidades retenidas y utilidades del periodo anterior.

### Figura 3

#### *Estructura del activo*



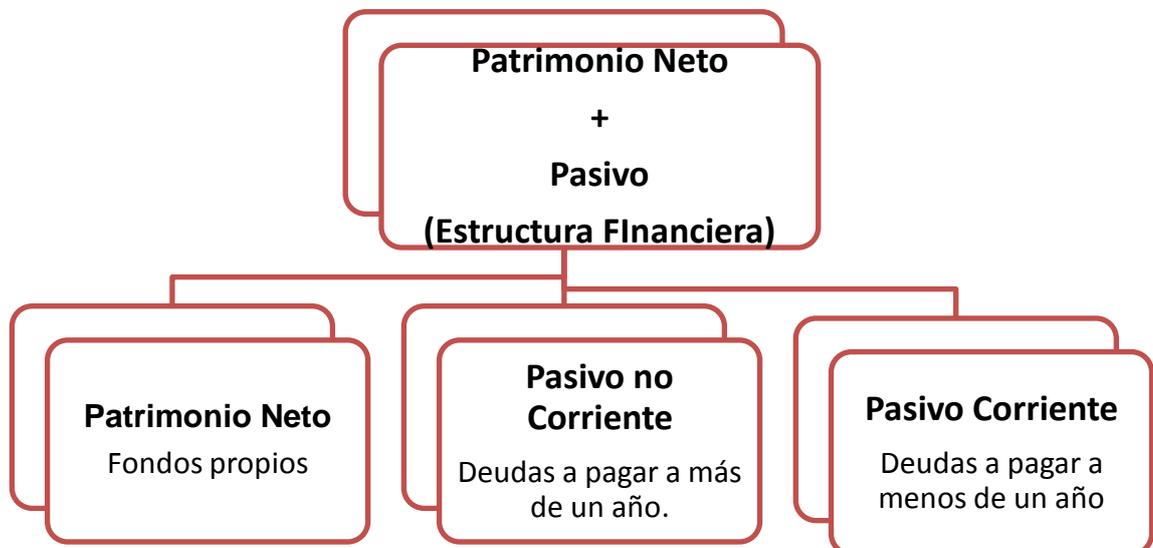
Fuente: Elaboración propia.

Los activos son el conjunto de activos corrientes, fijos y otros activos referentes, los activos corrientes comprenden el activo más líquido como

es Caja y Bancos, el disponible como cuentas por cobrar, activo realizable como los inventarios y activo fijo que son los inmuebles, equipos o maquinarias, el cual es más difícil para convertirlo a dinero líquido, porque se requiere realizar una transacción económica de compra y venta.

#### Figura 4

##### *Estructura del pasivo*



El pasivo comprende los pasivos corrientes, que agrupa las obligaciones a corto plazo, impuestos, prestaciones sociales, pagos anticipados, comprende los pasivos a largo plazo, cuyos vencimientos son mayores de 1 año, las hipotecas, los créditos a proveedores mayores de un año; y los otros pasivos, como los alquileres y préstamos sin interés.

**Figura 5**

*Estructura del Patrimonio*



El patrimonio comprende el capital de la empresa que puede estar distribuido en acciones, las utilidades retenidas, que son ganancias que se han ido acumulando, las que serán capitalizadas o distribuidas a los accionistas por medio de dividendos; las utilidades del periodo anterior que ha quedado.

**Tabla 1**

*Ejemplo de Estado de Situación Financiera de la Empresa “Modelo” por el ejercicio económico 2018.*

ACTIVO	S/.	PASIVO Y PATRIMONIO	S/.
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO</b>	
Efectivo y equivalente de efectivo	180,000.00	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	140,000.00	Tributos por pagar	184,523.00
Entregas a rendir		Remuneraciones y particip. Por pagar	27,902.00
Cuentas por cobrar diversas - terceros	60,000.00	Cuentas por pagar comerciales-terceros	148,892.00
Mercaderías	45,000.00	Cuentas por pagar accionistas	5,592,236.00
Otros Activos	36,464.00	Cuentas por pagar diversas- terceros	30,019.00
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>461,464.00</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>5,983,572.00</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmuebles, Maquinaria y Equipos (Neto)	2,015,289.00	Cuentas por pagar diversas-relacionadas	-
Intangibles	180,000.00	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,195,289.00</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>5,983,572.00</b>
		<b>PATRIMONIO</b>	
		Capital	100,430.00
		Resultados Ejercicio-Adelanto Utilidades	- 3,476,464.00
		Resultado del ejercicio	49,215.00
		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>- 3,326,819.00</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2,656,753.00</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2,656,753.00</b>

En el estado de situación financiera o balance general, observamos que se divide en activo y pasivo más patrimonio, ambos saldan, esto significa que los activos comprenden las cuentas del pasivo más el patrimonio. Las cuentas del activo suman 2,656,753 soles y el pasivo 5,983,572 soles, esto significa que la empresa no tiene capital de trabajo para el siguiente periodo y no es solvente, porque las deudas no pueden ser cubiertas por los activos, si en el caso le cobrasen de inmediato.

#### 2.2.2.4.2. Estados de resultados

Esta herramienta financiera nos muestra todos los ingresos y salidas de dinero en efectivo, es decir, dinero líquido. El periodo es de un año, y nos facilita la información para tomar decisiones porque contiene los ingresos por ventas el cual es el ingreso principal de la empresa, se le resta los costos de producción, gastos administrativos, gastos financieros hasta obtener las utilidades antes del impuesto a la renta, luego de aplicar y restar el impuesto será utilidades después de impuestos. (Nuño, 2017)

**Tabla 2**

*Ejemplo de Estado de resultados de la Empresa "Modelo" por el ejercicio económico 2018.*

<b>EMPRESA "MODELO" S.A.C.</b>	
<b>ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>	
Ingresos de actividades ordinarias	60,000.00
Costo de Ventas	38,000.00
<b>Utilidad bruta sobre ventas</b>	<b>22,000.00</b>
- Gastos de administración	15,000.00
- Gastos de ventas y distribución	10,000.00
<b>Ganancia por actividad de Operación</b>	<b>- 3,000.00</b>
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>25,000.00</b>
Gastos Financieros	10,000.00
Ingresos Financieros	5,600.00
<b>Resultado antes de impuestos a las ganancias</b>	<b>20,600.00</b>
Impuesto a la renta (28%)	5,768.00
<b>Utilidad neta del ejercicio</b>	<b>14,832.00</b>

Fuente: (Kojima, 2019)

El Estado de resultado tiene como objetivo dar a conocer la rentabilidad de la organización, y ver cuál es el rendimiento de una unidad monetaria invertida, también nos permite observar a cuánto asciende los dividendos, definiendo bienes de propiedad de la empresa y el destino de los bienes y recursos.

#### **2.2.2.4.3. Estados de cambios en el patrimonio**

Este documento permite realizar una mejor gestión a la empresa porque comprende los movimientos que tuvo las partidas físicas como el patrimonio y como se originaron. Muestra los movimientos del capital dinerario. (Becerra V. , 2013)

**Tabla 3**

*Ejemplo de Estado de cambios del Patrimonio Neto de la Empresa de Embutidos Benito S.A.C. 2019*

EMPRESA DE EMBUTIDOS "BENITO" S.A.C.					
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO					
Al 31 de Diciembre del 2019					
DETALLE	Capital	Reserva Legal	Otras reservas	Resultados acumulados	Total
Saldo al 31 de Diciembre del 2018	50000			23000	73000
Ajustes de ejercicios anteriores					
Dividendos declarados					
Capitalización de utilidades					
Capitalización de aportes de socios	6000				6000
Redención de acciones laborales					
Participación patrimonial de trabajadores					
Utilidad del ejercicio				40000	40000
Reinversión de utilidades		2760		-1500	1260
Apropiación de reservas					
Otros cambios patrimoniales					
saldo al 31 de Diciembre del 2019	56000	2760	0	61500	120260

Nota: Elaboración propia

Este documento nos permite visualizar el movimiento de los capitales, dividendos, aportes de los socios, distribución de la utilidad del ejercicio, lo cual es muy importante para comprender como se generaron los ingresos o disminución de los capitales o reinversiones. En el ejemplo observamos que el capital de la empresa se incrementó en 23000, llegando a 73000 soles, igualmente las utilidades fueron reinvertidas en 1500, de ahí que disminuyó a de 2,760 a 1260 soles.

#### **2.2.2.4.4. Estados de flujos de efectivo**

Este documento nos permite observar entradas y salidas del movimiento dinerario, indica cómo se moviliza la conversión de activo fijos a activos líquidos, o viceversa. Es un documento bastante organizado y se trabaja por categorías, actividades de explotación, de inversión y de financiación. Al final del año se observa cómo se ha incrementado o disminuido el flujo del efectivo. (Nuño, 2017)

La finalidad es dar una visión clara y entendible del manejo del dinero en efectivo, suministrar información para tomar decisiones, evaluar la capacidad de la empresa para enfrentar las deudas más acciones, se desglosan actividades donde se gasta o invierte el dinero disponible. Todo ello permite realizar pronósticos y obtener el monto de excedente de efectivo que queda disponible para reinvertir.

Existe dos métodos, el más usado es el método directo:

**Tabla 4**

*Método directo de Estado de Flujo de Efectivo*

<b>MÉTODO DIRECTO</b>	
	En S/.
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	
Cobro a clientes	3,250,000.00
Pago a proveedores	1,100,000.00
Pago por gastos	- 850,000.00
IVA Acreditable	32,750.00
IVA Traslado	- 49,300.00
Impuestos por Pagar	- 68,000.00
Impuestos a la Utilidad	- 85,000.00
<b>Flujos de efectivo por actividades de operación</b>	<b>3,330,450.00</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	
Equipo de Oficina	1,500.00
Equipo de cómputo	- 79,000.00
Equipo de transportes	- 70,000.00
Edificios	- 60,000.00
Terrenos	76,000.00
<b>Flujos neto de efectivo por inversión</b>	<b>- 131,500.00</b>
<b>Importe por aplicar en actividades de financiamiento</b>	<b>3,198,950.00</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>	
Deudores diversos	- 5,000.00
Acreedores diversos	48,000.00
Capital Social	- 9,000.00
<b>Flujo neto por financiamiento</b>	<b>34,000.00</b>
Variaciones del flujo	3,232,950.00
Efectivo (Caja y Bancos) del período anterior	1,000,000.00
<b>Flujo de Efectivo al final del periodo</b>	<b>4,232,950.00</b>

Fuente: <https://contadorcontado.com/2019/09/25/como-elaborar-el-estado-de-flujos-de-efectivo/>

**Tabla 5***Método indirecto de Estado de Flujo de Efectivo*

<b>MÉTODO INDIRECTO</b>	
	En S/.
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>	
<b>Utilidad Neta</b>	318,000.00
Clientes	25,000.00
Almacén	40,000.00
IVA Acreditable	22,000.00
Depreciaciones	68,000.00
Proveedores	102,000.00
IVA Traslado	- 38,000.00
Impuestos por pagar	- 49,000.00
<b>Flujos de efectivo por actividades de operación</b>	<b>488,000.00</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	
Equipo de Oficina	2,000.00
Equipo de Cómputo	- 79,000.00
Equipo de Transportes	- 70,000.00
Edificios	- 60,000.00
Terrenos	76,000.00
<b>Flujo neto de efectivo por inversión</b>	<b>- 131,000.00</b>
<b>Importe por aplicar en actividades de financiamiento</b>	<b>357,000.00</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>	
Deudores diversos	- 5,000.00
Acreedores diversos	47,000.00
Capital Social	- 9,000.00
<b>Flujo neto por F inanciamiento</b>	<b>33,000.00</b>
Variaciones del flujo	390,000.00
Efectivo (Caja y Bancos) del periodo anterior	100,000.00
<b>Flujo de Efectivo al final del periodo</b>	<b>490,000.00</b>
<b>Saldo de efectivo (Caja y Banco) del periodo actual</b>	<b>490,000.00</b>

Fuente <https://contadorcontado.com/2019/09/25/como-elaborar-el-estado-de-flujos-de-efectivo/>

Para cualquier empresa es muy importante que observe sus movimientos de cuentas para la continuidad de sus operaciones, y cumplir con sus responsabilidades. Es el estado que alerta sobre las variaciones de efectivo, el estado de resultados proporciona información, pero no lo suficiente como el estado de flujo de efectivo, que revela el movimiento de liquidez. El ciclo del dinero está dado por el efectivo que sale para la producción de los bienes y servicios, y el dinero en efectivo que recibe de su posterior venta y la generación de la riqueza, el flujo positivo está dado por el cobro a clientes, aportes de capital, ventas de capital, financiamiento de los bancos, y el flujo negativo está dado por el pago de las deudas, compra a proveedores, pago de salarios, compra de acciones y otros.

### **2.3. Aplicación de la NIIF en las cuentas por cobrar**

Las NIIFS para pymes reconocen a las cuentas por cobrar como “recursos controlados por la entidad y de los cuales se espera obtener beneficios económicos futuros”. Muchas empresas aplican esta modalidad con la finalidad de asegurarse los clientes, sin embargo, hay muchos problemas por lo que requieren de aplicar eficientes políticas empresariales para una buena administración de esta cuenta. De acuerdo a la NIIF para que la empresa pueda registrar cuentas por cobrar en sus estados financieros deberá hacerlo solo y cuando la empresa sea parte del contrato y tiene derecho legal a recibir el efectivo (Suarez Contreras, 2016).

## Finalidad

La finalidad de aplicar las normas NIIF en una entidad comercial, es precisamente el mantener los saldos de las cuentas en un monto real y preciso, por lo que las empresas tienen que medir o controlar el valor de sus cuentas ver si hay una revalorización o un deterioro que se debe reflejar en los estados financieros. Luego de ello se valoran las cuentas por cobrar al finalizar un ejercicio a un valor presente, utilizando el método del interés efectivo, sin restar costos de transacción. También se evalúa el deterioro de valor o por la condición de incobrabilidad. (Suarez Contreras, 2016).

## Medición inicial

Para ello primero se debe escoger la base de medición, entre el precio pactado incluyendo costos. Este precio es el valor originado al momento de conceder el crédito. Luego la empresa medirá en valor presente los pagos futuros con base a una tasa de mercado.

Según lo expresado por Suarez Contreras (2016) respecto a las NIIF y las Cuentas por Cobrar:

### Medición posterior

Con la finalidad de mantener los montos más reales, las empresas tendrán que medir si las cuentas se han deteriorado o revalorizado y reflejarlo en los estados financieros.

### Provisión de cuentas por cobrar

Se realiza con base al estudio histórico de la cartera de clientes, y las posibilidades de cobro de saldos según experiencias anteriores, con la finalidad de hallar el monto más real y cercano al monto razonable de la cartera de clientes vencida en fecha cerca al cierre, en base a ello se calcula la provisión de cuentas incobrables.

### Medición del deterioro

Cuando se tenga que medir el deterioro del valor, se tomara en cuenta que el deterioro es el resultado de restar el importe en libros y el valor presente de los flujos de efectivo estimados.

Cabe mencionar que una cuenta por cobrar es generada por venta de un bien o servicio, y al ser transado por medio de un crédito a un cliente, el cual se compromete a pagar en cuotas fijadas entre las partes. incluyen las condiciones de plazo y la aplicación de la tasa de interés. Se reconoce que hay una cuenta

por cobrar cuando hay un saldo deudor en la partida al inicio del ejercicio, también puede haber cuentas por cobrar en caso de adelanto de salarios o préstamos a socios.

## **CAPITULO III**

### **APLICACIÓN PRACTICA**

#### **CASO: EMPRESA HUMAN SOLUTIONS S.A.C.**

##### **3.1. Datos Generales**

La empresa Human Solutions SAC, es una sociedad anónima cerrada, inicia sus actividades en el año 2007, con domicilio fiscal Av. Aviación Nro. 4230 Dpto. Piso Int. 3 (Alt. Cruce Av. Aviación con Angamos) – distrito de Surquillo, provincia y departamento de Lima. Brinda servicios de Consultoría en Gestión del Talento Humano, caracterizado por ser Innovador y eficiente, brindando soluciones Humanas y Confiables a su organización.

Para brindar el servicio de consultoría cuenta con un equipo especializado en: “Selección, Evaluación, Consultoría y Administración de Recursos Humanos”, cuyo compromiso es encontrar las soluciones que más se ajusten a un mercado muy competitivo.

La misión, visión y valores de la empresa son los siguientes:

**Misión:**

“Somos un equipo de Profesionales comprometidos con el desarrollo de la Gestión del Talento Humano, aportando de esta manera a conseguir una mejora continua de los procesos en los distintos subsistemas de Recursos Humanos”.

**Visión:**

“Ser reconocidos en el mercado como la más prestigiosa consultora en Gestión del Talento Humano, entregando a nuestros socios estratégicos profesionales del más alto nivel, destacándonos por la innovación, eficiencia y atención personalizada”.

**Valores:**

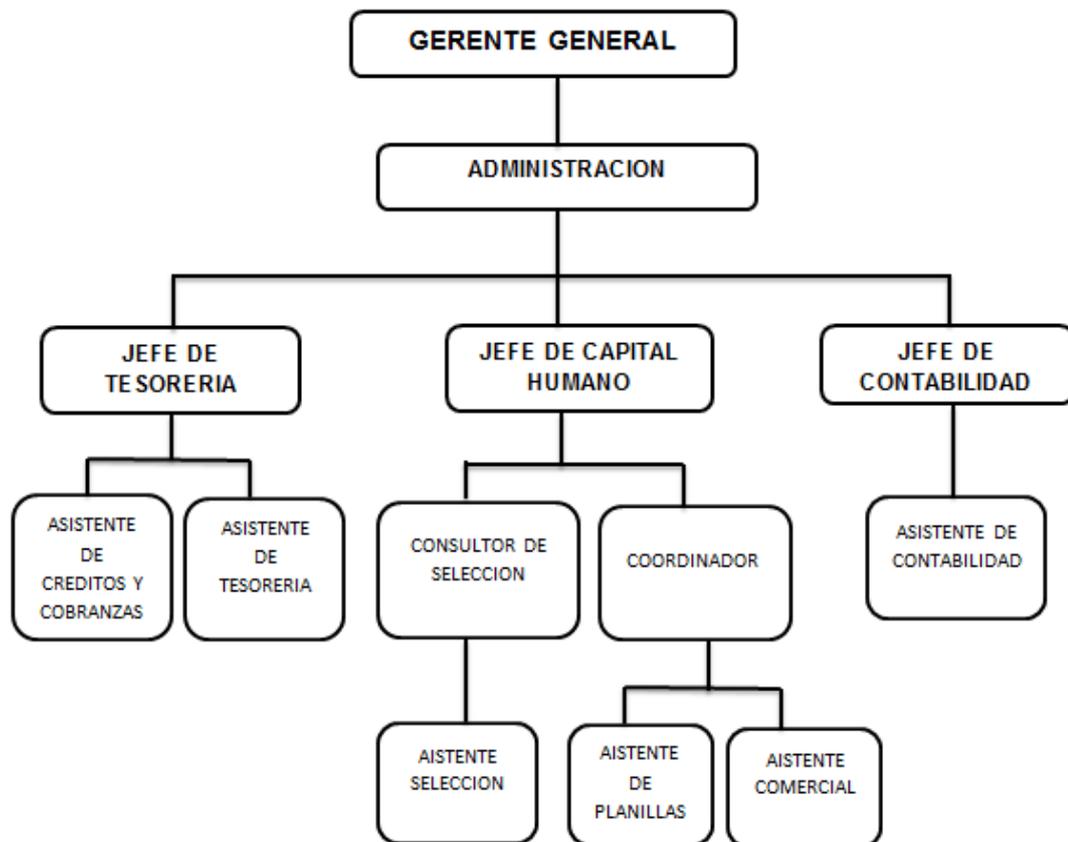
“Integridad, confidencialidad, compromiso y trabajo en equipo”.

**Servicios:**

- Administración de planillas
- Capacitación
- Evaluaciones Psicolaborales
- Head huting
- Hs Smart
- Performance
- Selección de personal

**Figura 6**

*Estructura organizacional de la empresa Human Solutions S.A.C.*



Mediante la presente investigación se busca mostrar que, si es posible optimizar la liquidez de la entidad con el propósito de lograr el cumplimiento de sus obligaciones, sin necesidad de recurrir a financiamiento externo. contar con un financiamiento externo, asimismo, es importante que la Gerencia formule las políticas de otorgamiento de crédito y cobranzas, a fin de lograr eficiencia en el proceso de cobro dentro de los plazos establecidos.

En el proceso de realización del presente trabajo se detectó irregularidades en las cuentas por cobrar, debido a problemas de gestión, control de los mismos y carencia de personal idóneo para el manejo de las cuentas por cobrar lo cual viene afectando directamente su liquidez.

Algunas de las irregularidades que afronta EMPRESA HUMAN SOLUTIONS S.A.C en sus cuentas por cobrar son:

#### **a) Gestión de crédito**

HUMAN SOLUTIONS S.A.C no cuenta con un documento formal de políticas de crédito, que permita una gestión eficiente y eficaz de los créditos otorgados a los clientes.

Los créditos son otorgados a 30 a 60 días, y en muchas oportunidades el cliente no cumplió con los plazos establecidos.

Los créditos son otorgados sin previa evaluación y calificación al cliente, generando deficiencias en las cobranzas, lo cual genera problemas de liquidez y por ende incumplimiento en el pago de obligaciones.

**Tabla 6**

*Obligaciones por pagar de Human Solutions S.A.C.*

OBLIGACIONES POR PAGAR	IMPORTE S/.
Tributos, contraprestaciones por pagar	23,789
Remuneraciones y participaciones por pagar	21,257
Cuentas por pagar comerciales relacionadas	451,744
Obligaciones financieras	51,987
Cuentas por pagar diversas	42,372
<b>TOTAL</b>	<b>591,148</b>

*Nota: Elaboración propia*

#### **b) Seguimiento a clientes**

El seguimiento a clientes se viene realizando de manera deficiente, estos deberían ser analizados mensualmente, a fin de tener un mayor control y minimizar el riesgo de pérdida. Esta situación se ve reflejada en lo siguiente:

La falta de seguimiento oportuno refleja lo siguiente:

- **Se tienen facturas por cobrar de años anteriores:**

Existen diversas facturas pendientes de cobro, porque la persona encargada de tal gestión no realizó su tarea a su debido tiempo.

**Tabla 7**

*Cuentas por Cobrar a Clientes de Human Solutions S.A.C.*

<b>CUENTAS POR COBRAR A CLIENTES</b>	<b>IMPORTE</b>	<b>%</b>
Cuentas por cobrar de años anteriores (2017 y 2018)	93,912	45
Cuentas por cobrar al cierre del periodo 2019	113,152	55
<b>TOTAL</b>	<b>207,064</b>	<b>100</b>

*Nota: Elaboración propia*

Como podemos observar en el cuadro, el total de las cuentas por cobrar al cierre del año 2018 representa un 45% equivalente a S/ 93,912.00 por lo que podemos concluir diciendo que no se dieron seguimiento en su debido momento a las cuentas por cobrar. Para mayor detalle presentamos el **(ANEXO 2)**.

Las cuentas por cobrar en el periodo 2019 representan el 55% equivalente a S/ 113,152.00. Lo que significa que no se llevó un control adecuado de las cuentas por cobrar. Para mayor detalle ver el **(ANEXO 3)**.

- **Revelación de las cuentas por cobrar:**

Los importes que se reflejan en las cuentas por cobrar en la tabla detallado en el Estado de Situación Financiera por un importe de S/ 207,064.00 de las cuales solo el 55% representa la parte corriente, por lo tanto, podemos decir que no muestra el estado real de la cuenta, ya que tenemos un 45% de cuentas por cobrar atrasadas y dichas cuentas se han convertido en incobrables para la empresa.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA DE HUMAN SOLUTION S.A.C. 2019



**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
**(Expresado en soles)**

	Nuevos Soles 2019	ANALISIS VERTICAL
<b>Activo</b>		<b>2019</b>
<b>Activo Corriente</b>		<b>%</b>
Efectivo y equivalentes de efectivo	17,980	6.54%
Cuentas por Cobrar-comerciales	207,064	75.35%
Cuentas por Cobrar Pers., Acc., Soc., Direc.	1,000	0.36%
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	6,400	2.33%
<b>Total, Activo Corriente</b>	<b>232,444</b>	<b>84.58%</b>
<b>Activo No Corriente</b>		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	268,759	97.79%
Intangibles	65,259	23.75%
Depreciación, Amortización y Agotamiento Acumulado	-291,646	-106.12%
<b>Total, Activo No Corriente</b>	<b>42,372</b>	<b>15.42%</b>
<b>Total, Activo</b>	<b>274,816</b>	<b>100%</b>
<b>Pasivo</b>		
<b>Pasivo Corriente</b>		
Tributos, Contraprestaciones y aportación Remuneraciones y Participaciones por pagar	23,789	8.66%
Cuentas por Pagar Comerciales Relacionadas	21,257	7.73%
	451,744	164.38%
<b>Total, Pasivo Corriente</b>	<b>496,790</b>	<b>180.77%</b>
<b>Pasivo No Corriente</b>		
Obligaciones Financieras	51,987	18.92%
Cuentas por pagar diversas	42,372	15.42%
<b>Total, Pasivo no Corriente</b>	<b>94,359</b>	<b>34.33%</b>
<b>Total, Pasivo</b>	<b>591,149</b>	<b>215.11%</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital Social	90,280	32.85%
Resultados Acumulados	-532,812	-193.88%
Resultados del ejercicio	126,199	45.92%
<b>Total, Patrimonio Neto</b>	<b>-316,333</b>	<b>-115.11%</b>
<b>Total, Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<b>274,816</b>	<b>100%</b>

Nota: Human Solutions S.A.C.

## Estimación de cobranza dudosa

Como podemos ver en el estado de situación financiera se reflejan los saldos de las cuentas por cobrar comerciales que comprenden lo siguiente:

- Saldo acumulado al 31-12-2018	S/. 93,912
- Saldo acumulado al 31-12-2019	<u>S/. 113,152</u>
<b>Total cuentas por cobrar comerciales al 31/12/2019</b>	<b>S/. 207,064</b>

La empresa al cierre del ejercicio 2019, no realizó la estimación de cobranza dudosa de años anteriores cuyo importe es de S/ 93,912, saldo acumulado al 31-12-2018.

Entonces podemos concluir que el área de créditos y cobranzas no está siguiendo un proceso de cobranza eficiente, por lo que es necesario implementar un Flujograma que servirá como guía para llevar un adecuado control de las cuentas por cobrar. Ver anexo **(ANEXO 2)**.

Es importante resaltar que en el estado de situación financiera las cuentas más importantes son: las cuentas por cobrar y la cuenta efectivo y equivalente de efectivo que representa el 6.54% del activo corriente con un importe de S/ 17,980. Estas cuentas son importantes porque de ello depende el cumplimiento de las obligaciones.

Así mismo después de haber realizado un análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Human Solutions SAC. A continuación, mostraremos los ratios considerando los importes del Estado de Situación Financiera para determinar los índices de liquidez, gestión y riesgo crediticio.

### RATIOS DE LIQUIDEZ

<b>RAZON CORRIENTE</b>		<b>2019</b>
$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	=	$\frac{232,444}{496,790} = 0.47$

La empresa Human Solutions S.A.C. En el año 2019 cuenta con S/ 0.47 por cada sol de deuda para poder cumplir con sus compromisos a corto plazo, entonces podemos decir que sus obligaciones representan un porcentaje mayor que sus cuentas por cobrar.

<b>RAZON ACIDA</b>		<b>2019</b>
$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE-INVENTARIO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$		$\frac{232,444}{496,790} = 0.47$

La empresa Human Solutions S.A.C. Para el año 2019 dispone con S/ 0.47 céntimos para poder cumplir con las deudas que tenga en un plazo menor de un

año. Entonces podemos decir que la empresa no tiene la capacidad inmediata para cumplir con sus obligaciones en los plazos determinados.

<b>RAZON ABSOLUTA</b>		<b>2019</b>
<u>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO</u>	<u>17,980</u>	
PASIVO CORRIENTE	496,790	0.04

---

La empresa Human Solutions S.A.C En el año 2019 cuenta con un 0.04% de liquidez para disponer de sus activos. Como podemos ver el indicador es muy bajo para llegar a tener resultados positivos, por lo tanto, la empresa tendrá que enfrentar problemas de liquidez.

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		<b>2019</b>
ACTIVO CORRIENTE-PASIVO CORRIENTE	<u>232,444</u>	= - 264,346
	496,790	

---

La empresa Human Solutions S.A.C. En el año 2019 presenta un capital de trabajo negativo de S/ -264,346. Po lo tanto significa que sus cuentas por pagar y sus obligaciones están en un 180.77% del pasivo.

## RATIOS DE GESTION

PROMEDIO DE COBRO	2019
-------------------	------

$$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR X 360}}{\text{VENTAS}} = \frac{74,542,928}{904,529} = 82.41$$

---

El ratio de gestión muestra como la empresa Human Solutions S.A.C. En el año 2019 viene manejando las cobranzas de los créditos otorgados a los clientes. Reflejando que cuenta con 82 días para que las cobranzas sean efectivas, lo que significa que no hay una previa evaluación al cliente antes de otorgarle el crédito.

ROTACION ANUAL	2019
----------------	------

$$\frac{\text{VENTAS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}} = \frac{904,529}{207,064} = 4.37$$

---

La empresa Human Solutions S.A.C. En el año 2019 refleja que la rotación de sus cuentas por cobrar es de 4 veces al año. Lo cual indica que contaremos con efectivo para disponer en tiempos prolongados, dando lugar a sí que la entidad no tenga con los fondos necesarios para poder cumplir con sus compromisos en su debido tiempo.

## RIESGO CREDITICIO

APALANCAMIENTO FINANCIERO		2019
<u>PASIVO TOTAL</u>	=	<u>591,149</u> = 2.15
ACTIVO TOTAL		274,816

---

La empresa Human Solutions S.A.C. en el año 2019 indica que sus activos han sido financiados con aportes externos en un 215%. Por lo la empresa muestra que tiene un riesgo financiero elevado.

## ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DE HUMAN SOLUTIONS SAC 2019



### ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES Por el periodo terminado Del 1 de enero Al 31 de diciembre de 2019 (Expresado en soles)

	Nuevos Soles	ANALISIS VERTICAL
	2019	2019 %
Ventas netas	904,528.63	100%
Costo de ventas	(67,793)	-7.49%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>836,736</b>	<b>92.51%</b>
Gastos operativos:		
Gastos de ventas	(665,940)	73.62%
Gastos de administración	(103,217)	11.41%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>67,579</b>	<b>7.47%</b>
Otros ingresos y egresos		
Otros Ingresos	72,083	7.97%
Gastos financieros	(6,454)	-0.71%
Perdida por Diferencia de cambio	(7,009)	-0.77%
<b>Utilidad antes de impuesto</b>	<b>126,199</b>	<b>13.95%</b>
Impuesto a la renta 29.5%	(37,229)	-4.12%
<b>Ganancia (pérdida) neta</b>	<b>88,970</b>	<b>9.83%</b>

Nota: Human Solutions S.A.C.

## RATIOS DE RENTABILIDAD

ROE		2019
(RENTABILIDAD DE LA EMPRESA)		

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO NETO}} = \frac{88,970}{90,280} = 0.98$$

---

La empresa Human Solutions S.A.C. Refleja una rentabilidad de las ventas del 98%, por lo tanto, podemos decir que la rentabilidad con relación a los aportes de los socios es aceptable.

ROA		2019
(RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS)		

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \frac{88,970}{274,816} = 0.32$$

---

La empresa Human Solutions S.A.C. Refleja una rentabilidad del 32% sobre los activos por lo tanto podemos decir que la rentabilidad no es lo que se debería tener, pero si es aceptable.

**RENTABILIDAD SOBRE VENTAS****2019**

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}} = \frac{88,970}{904,529} = 0.098$$

---

La empresa muestra una rentabilidad sobre las ventas del 9.8%, lo cual indica que es bastante bajo, y también que la gestión que se está realizando no es eficiente ya que la empresa no cuenta con los medios necesarios para cumplir sus compromisos.

## CONCLUSIONES

Luego de realizar el trabajo de investigación, analizar e interpretar los estados financieros correspondientes al ejercicio económico 2019 mediante los ratios financieros de liquidez, puedo concluir en lo siguiente:

1. La empresa HUMAN SOLUTIONS S.A.C. no cuenta con políticas para la administración de las cuentas por cobrar, tales como otorgamiento de créditos previa evaluación de la capacidad crediticia de sus clientes, por lo que se considera urgente la implementación de un área de gestión de créditos, así como elaborar un plan de recuperación de créditos con lo cual se estaría garantizando el retorno del efectivo dentro de los plazos establecidos, un mejor control y seguimiento de este rubro que es un elemento fundamental para mejorar la liquidez.
2. La empresa al no contar con políticas para administrar el crédito vienen generando problemas en la recuperación de los mismos, pues no utiliza títulos valores o instrumentos de crédito como las letras de cambio para el otorgamiento de créditos a sus clientes, razón por la cual las ventas que se realizan a 7 o 15 días, recién se hacen efectivas dentro de los 30,60 o 90 días y estos cobros no incluyen intereses moratorios, generando dificultad para que las cobranzas se hagan efectivas dentro del tiempo acordado.

3. Como se observa en los reportes de Cuentas Por Cobrar, vemos que esta se ha incrementado significativamente del periodo de 2017, 2018 y 2019, pues no se vienen tomando las medidas correctivas necesarias, ocasionando problemas de liquidez disponible para que la entidad pueda cumplir con sus obligaciones contraídas en el corto plazo. Por otro lado, se observa que no se ha realizado la provisión de estimación de cobranza dudosa de los clientes que arrastran deudas de años anteriores, y tampoco se tomaron acciones legales para su cobranza, el cual hace que la empresa muestre un importe de S/ 204, 064.00 en sus cuentas por cobrar. Por lo cual se hace necesario elaborar las políticas de créditos y realizar análisis periódico de los créditos por una gestión eficiente y eficaz.
4. Como se observa en los Estados Financieros, la falta de planificación de las cobranzas y por ende su ejecución, la gestión de cuentas por cobrar afecta la liquidez de la empresa, pues contamos con más obligaciones por pagar, que cuentas por cobrar lo cual afecta de manera directa la economía de la empresa.
5. Por último, el personal asignado al área de créditos y cobranzas no es el idóneo pues no cuenta con experiencia ni la preparación suficiente para el puesto, por lo tanto, es prioritario elaborar un plan de evaluación y capacitaciones continuas para el personal de esta área, a fin de mejorar los resultados del manejo y análisis de la cartera de créditos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Altamirano, M. (2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular "Nueva Esperanza" de la ciudad de Ambato*. Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Bastidas, R., & Castillo, P. (2017). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Observatorio de la economía latinoamericana, Ecuador.
- Becerra, C., Biamonte, C., & Palacios, E. (2017). *Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa "Ademinsa S.A.C."*. Trabajo de investigación para optar el Título de Contador Mercantil, Universidad Peruana de Las Américas, Perú.
- Becerra, V. (2013). Estado de cambios en el patrimonio neto. *Emprende pyme.net*. Recuperado el 07 de marzo de 2020, de <https://www.emprendepyme.net/estado-de-cambios-en-el-patrimonio-neto.html>
- Canales, A., & Simeón, C. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado el 24 de Abril de 2020, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4895/Canales%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Induplasma S.A.* Análisis de Caso previo a la obtención del título de

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

Escolme. (2014). La cobranza. *Escolme*. Recuperado el 24 de abril de 2020, de [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)

Faeditorial. (2017). Gestión de la morosidad. Obtenido de <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>

Granados. (2007). *contabilidad intermedia*.

Granados, R. (2007). *Contabilidad intermedia*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28055/B\\_Cabrera\\_ARV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28055/B_Cabrera_ARV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Grasso, J. (2017). Causas de la morosidad. *Finanzas Digital*. Recuperado el 23 de abril de 2020, de <https://www.finanzasdigital.com/2017/05/causas-la-morosidad/>

Helmut, & Corvo. (2018). Administración de Cuentas por Cobrar. Características. *Lifeder*. Recuperado el 16 de abril de 2020, de <https://www.lifeder.com/administracion-cuentas-cobrar/>

Hernández, C. (2017). *Evaluación de créditos y las cuentas por cobrar del segmento de clientes de Lima y Provincias de una Distribuidora Comercial*. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Finanzas, Universidad César Vallejo, Perú.

Kojima, A. (15 de junio de 2019). ¿Qué es un balance general y como hacer uno? *Crece Negocios*. Recuperado el 06 de marzo de 2020, de <https://www.crecenegocios.com/balance-general/>

Nuño, P. (2017). Estados de Resultados. *Emprende Pyme*. Recuperado el 7 de marzo de 2020, de Ejemplo de Balance General:

Suarez Contreras, J. (2016). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar (deudores) bajo las secciones 10, 11 y 35 de NIIF para Pymes, caso Fondo de Empleados de Cavipetrol FEMCA*. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia: Facultad de Contaduría Pública.

Vásquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco*.

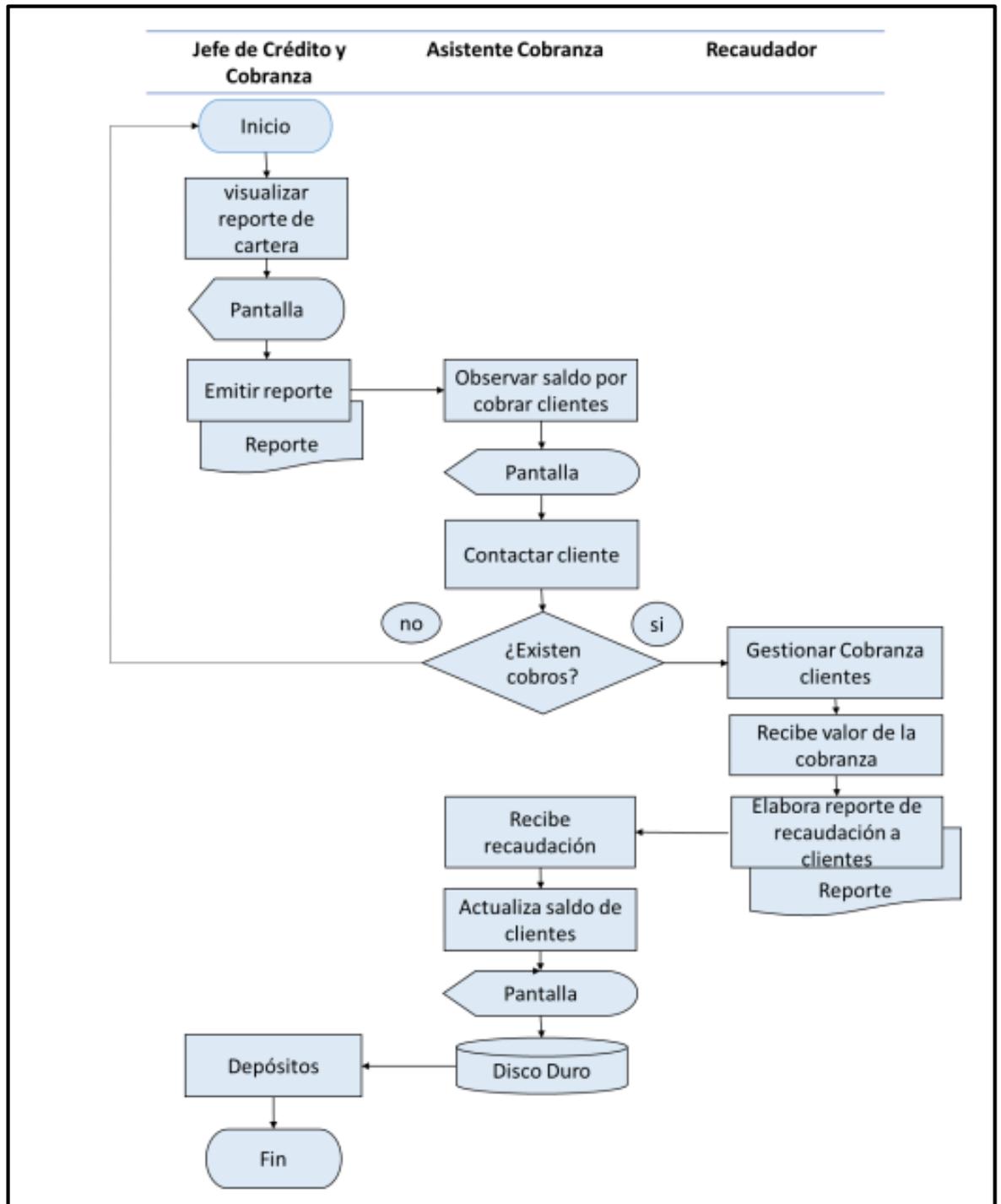
Para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

Zamora, E. (2016). Los estados financieros. Qué y cuáles son. Ejemplos. *Contabilidae*. Recuperado el 06 de marzo de 2020, de <https://www.contabilidae.com/estados-financieros/>

# ANEXOS

## ANEXO 1

### FLUJOGRAMA DE CREDITOS Y COBRANZAS



Fuente: Presentación Flujograma de Créditos - SlideShare

## ANEXO 2

### DETALLE DE CUENTAS POR COBRAR DE AÑOS ANTERIORES ( 2017 -2018) EMPRESA HUMAN SOLUTIONS S.A.C

Ciente	20110598646	INDUSTRIAS UNIDAS DEL PERU S.A.	5 192
Ciente	20329790682	CLASS COMPLEMENTS SAC	1 461
Ciente	20512654917	CIS CATERING PERU S.A.C.	296
Ciente	20563322943	DISTRISERVICE S.R.L	576
Ciente	20523962982	CORIS DEL PERU S.A	2 557
Ciente	20100082803	ATLAS COPCO PERUANA S A	2 177
Ciente	20101810462	RUSH TRANSPORT DEL PERU S.A.C	2 708
Ciente	20136424867	DERRAMA MAGISTERIAL	767
Ciente	20269180731	STATKRAFT PERU S.A.	4 602
Ciente	20333686237	PROYEC CONTRATISTAS GENERALES S.A	266
Ciente	20503758114	GAS NATURAL DE LIMA Y CALLAO S.A.	7 889
Ciente	20507141791	DISAN PERU S.A	1 534
Ciente	20523470761	SANITAS PERU S.A. - EPS	150
Ciente	20512408479	CONSULTORIA Y ASESORIA LEGAL DEL PERU SOCIEDAD ANO	2 655
Ciente	20537369559	WINDHAIVEN SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2 279
Ciente	20545565359	MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL	7 882
Ciente	20544045068	ITELCA SAS SUCURSAL PERU	4 130
Ciente	20548913269	SECURITY VIP & PROTECTION S.A.C.	153
Ciente	20554533222	MIRECARGA SAC	45 929
Ciente	20554904221	TIENDA PAGO PERU S.A.C.	708
<b>TOTAL</b>			<b>93 912</b>

Fuente: Elaboración Propia

### ANEXO 3

#### DETALLE DE CUENTAS POR COBRAR AL CIERRE DE PERIODO 2019 EMPRESA HUMAN SOLUTIONS S.A.C

Cliente	20100082803	ATLAS COPCO PERUANA S A	240
Cliente	20101995811	INMOBILIARIA MARITIMA S A	2 000
Cliente	20136424867	DERRAMA MAGISTERIAL	3 488
Cliente	20294560204	PROMOTORA GENESIS S.A.C	210
Cliente	20341715483	GTECH PERU S.A.	240
Cliente	20513178663	MOVILRED S.A.C.	676
Clientes	20100163986	Cia Latinoamericana de Radiodifusión S.A	33 665
Cliente	20537595567	QUBO CONSULTORIA S.A.C.	2 265
Cliente	20100031648	CONTIX S A	2 403
Cliente	20100129028	NOVARTIS BIOSCIENCES PERU S.A.	2 373
Cliente	20507141791	DISAN PERU S.A	2 178
Cliente	20543812987	FCC CONSTRUCCION PERU S.A.C.	1 025
Cliente	20548993513	CEFI DE LA ASOCIACION DE BANCOS DEL PERU	60 336
Cliente	20556023019	MIDOT PERU SAC	2 054
<b>TOTAL</b>			<b>113 152</b>

Fuente: Elaboración Propia