

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU
INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA
ECOAMBIENTE SAC AÑO 2018**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

INTEGRANTES:

RIVERA MARTELL HAYDE ANTONIA
CORTEZ APAZA SOLEDAD
GUTIERREZ ROMERO LOURDES FATIMA

ASESOR: MG. CPCC. LOLI BONILLA CESAR ENRIQUE.

LINEA DE INVESTIGACION: NORMAS ETICAS
CONTABLES EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.

LIMA 2019

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos a nuestras familias, pues gracias a su apoyo estamos avanzando en el logro y culminación de nuestras carreras profesionales.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida y permitirme continuar en mi carrera profesional.

A la Universidad por permitirme alcanzar un peldaño más en mi carrera.

A mi Asesor que gracias a su apoyo y enseñanza he podido avanzar un poquito más.

A todos mis profesores por el aprendizaje obtenido gracias a su experiencia laboral.

LOS AUTORES

Resumen

El trabajo de investigación, que lleva como título: Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa ECOAMBIENTE SAC., tiene por objetivo determinar cómo las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la empresa. Se analizará de manera teórica y mediante ejemplos la forma práctica en que se debe realizar la gestión y como el área de cobranza debe utilizar las herramientas para obtener mejores resultados al realizar las cobranzas y por ende mejorar la liquidez de la empresa.

Las cuentas por cobrar hoy por hoy es un elemento muy importante para el éxito de la empresa ya que son los recursos que se transformaran en efectivo a corto plazo y la disminución de la liquidez traerá como consecuencia el incumplimiento de pago para con nuestros proveedores, trabajadores (pago de la planilla), entidades financieras, y pago de tributos.

Palabra Clave: Gestión de las cuentas y liquidez.

Abstract

The research work, entitled: Management of accounts receivable and their influence on the liquidity of the company ECOAMBIENTE SAC., Aims to determine how accounts receivable affect the liquidity of the company. The practical way in which management should be carried out and how the collection area should use the tools to obtain better results when carrying out collections and therefore improve the liquidity of the company will be analyzed theoretically and through examples.

Accounts receivable today is a very important element for the success of the company since they are the resources that will be transformed into cash in the short term and the decrease in liquidity will result in non-payment for our suppliers, workers (payroll), financial entities, and payment of taxes.

Key Word: Management of accounts and liquidity.

Tabla de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract.....	v
Tabla de Contenidos	vi
Lista de cuadros e imágenes	vii
1. Problema de investigación	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del problema	5
1.2.1 Problema General	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.2 Casuística.	6
2 Marco Teórico.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales.	19
2.2. Bases teóricas	22
3. Alternativas de solución.	61
Conclusiones.	
Recomendaciones.	
Referencias.	

Lista de cuadros e imágenes

Lista de cuadros.

Cuadro N° 1: Estado de Situación Financiera	6
Cuadro N° 2: Estado de Resultados Integrales.....	7
Cuadro N° 3: Estados de Situación Financiera - Análisis Horizontal.....	8
Cuadro N° 4: Estados de Resultados integrales - Análisis Horizontal.....	9
Cuadro N° 5: Ratios Financieros – Liquidez.....	11
Cuadro 6 Re de clientes por cuentas por cobrar - Comerciales.....	12
Cuadro N° 7: Provisión y castigo de las cuentas incobrables.	13
Cuadro N° 8: Estados de Situación Financiera.....	14
Cuadro N° 9 Cuadro Comparativo de Estados de Situación Financiera años 2017 - 2018..	62

Lista de imágenes.

Imagen N° 1 Cuentas por cobrar - CEMEX S.A.....	24
Imagen N° 2 Ciclos de ventas y cobros.....	25
Imagen N° 3 Control de clientes.	27

Introducción

En la actualidad, las organizaciones empresariales emprenden grandes retos en busca de nuevas oportunidades y herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los incesantes cambios que se producen en el entorno comercial, el nuevo escenario global obliga a tomar medidas que permitan renovar el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientelas y generando altos niveles de rentabilidad. Por otro lado esta particular cambio será efectiva en la medida que esté debidamente proyectada y establecida la fecha de vencimiento de la factura, documento que representa el compromiso que los usuarios poseen con la empresa que le prestó el servicio, es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente establecidas las normas internas, pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario es difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables.

En el Primer Capítulo; Se considera el Planteamiento del Problema, porque comprende desde la descripción de la realidad problemática, donde se aprecia que la gestión de las cuentas por cobrar y como esto puede repercutir en la liquidez de una empresa. Asimismo, la formulación del problema y la casuística.

El Segundo Capítulo; Contiene el Marco Teórico, donde se expondrá los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que se desarrollará desde las teorías generales, bases teóricas y se desarrollaran las variables.

En el *Tercer Capítulo*; Se mostrarán las alternativas de solución, y finalmente se mencionarán las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía considerando, las fuentes de información, tanto bibliográficas como los anexos que corresponden.

1. Problema de investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

Las empresas a nivel mundial están buscando formas que permitan seguir mejorando su desarrollo en diversas actividades comerciales y esto resulta cierto pues vivimos en una era de tecnología y de globalización. Estos cambios han hecho posible que las organizaciones de todo el mundo vean formas de generar altos niveles de rentabilidad y productividad brindando satisfacción a sus clientes. En vista de esto, es que, la gestión encargada de las cuentas por cobrar tiene una gran responsabilidad pues es la que ve la liquidez de la empresa. Esta área es la que analiza las políticas de créditos, las cobranzas y las ventas. Por lo antes mencionado es que las empresas tienen que mejorar el sistema de cobro.

La empresa ECOAMBIENTE S.A.C, Con RUC 20501653511, Dirección. Calle Ayacucho Lote. Ref. 370 Sector 12 Parque Porcino Ventanilla Callao, es una EO-RS, EC-RS encargada de realizar la recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos y líquidos peligrosos y no peligrosos.

MISIÓN alcanzar la satisfacción de nuestros usuarios brindándoles servicios ambientales integrales y de seguridad y salud ocupacional, a través de la contribución de nuestros profesionales competentes comprometidos con el servicio y la satisfacción de

nuestros clientes, brindando las herramientas para una mejor gestión interna y apertura de mercados más competitivos.

VISIÓN Se una empresa líder en el sector, diferenciándonos por nuestro alto profesionalismo, trabajando bajo los principios de eficacia, honestidad y tecnología, formada por profesionales entusiastas, comprometidos y competitivos que trabajen con el cliente, garantizando un ambiente sano y saludable con procesos sostenibles, socialmente incluyentes, para el buen vivir de la colectividad.

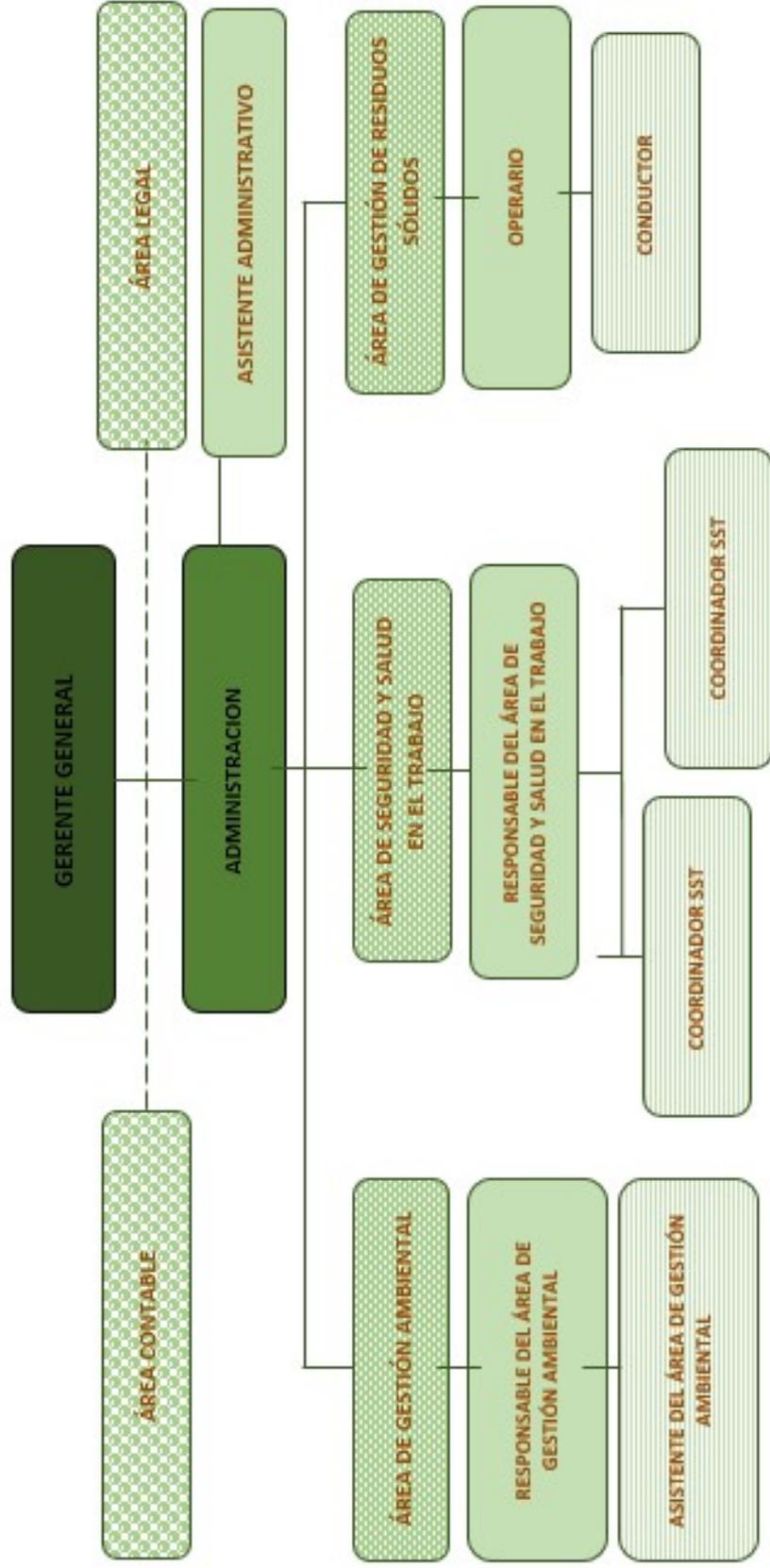
VALORES como: la responsabilidad ambiental, la integridad, el compromiso, propiciar la innovación y línea de carrera.

La empresa ofrece los siguientes servicios: Recolección de Residuos Sólidos Peligrosos y no Peligrosos: Biocontaminados, RAE, destrucción notarial, industriales, comunes y disposición final. Comercialización de Reciclajes: compra de cartón, papel, baterías, plástico, vidrio, chatarra, fierro, entre otros. Contenedores o Cajas Ecológicas para empresas en general tales como: industrias, obras civiles, minerías, traslado de residuos generados. Succión de pozos sépticos, trampas de grasa y disposición final de los mismos. También se ofrece evacuaciones de aceites usados, refrigerantes y lodos contaminados. Limpieza y mantenimiento de redes de desagüe. Saneamiento ambiental: desinsectación, desinfección, desratización. Comercialización y segregación de residuos sólidos los 365 días del año. Limpieza de tanques y cisternas. Monitoreo y asesorías ambientales. Capacitaciones en materia de Seguridad y Salud Laboral, tales como: trabajos

en altura, primeros auxilios, riesgos eléctricos, trabajo en caliente, trabajos en espacios confinados. Capacitaciones en manejo de residuos.

La empresa ECOAMBIENTE S.AC., atraviesa dificultades en las cuentas por cobrar a causa de que no existe una adecuada política de cobranza, a esto se suma la falta de capacitación del personal encargado, cuya misión es lograr que el dinero retorne a la empresa para que esta, disponga de liquidez que nos permita cubrir nuestras obligaciones para con nuestros proveedores, empleados y también para el pago de los impuestos. Sin embargo, la empresa al no contar con estrategias en las cuentas por cobrar obliga a la empresa a buscar financiamiento externo provocando un desequilibrio financiero por el pago de intereses.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ECOAMBIENTE SAC



Fuente: Elaboración Propia.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo la Gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa Ecoambiente SAC?

1.2.2 Problemas Especificos

¿Cómo la Gestión de las cuentas por cobrar influye en la liquidez financiera de la Empresa Ecoambiente SAC?

¿Cómo la Gestión de las cuentas por cobrar influye en la determinación de las cuentas incobrables de la empresa Ecoambiente SAC?

1.2 Casuística.

Cuadro N° 1: Estado de Situación Financiera

EMPRESA ECOAMBIENTE SAC
Estados de Situación Financiera
 AL 31 de diciembre 2016 y 2017
 (En soles)

	2016	2017
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES:		
Efectivo y equivalente de efectivo	52,930	63,300
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	388,070	422,420
Otras cuentas por cobrar	396,820	11,540
Anticipos a proveedores	84,910	95,820
Inventarios (neto)	622,110	972,840
Total activos corrientes	1,544,840	1,565,920
ACTIVOS NO CORRIENTES:		
Inversiones disponibles para la venta	379,310	34,943
Propiedades, planta y equipo (neto)	1,610,954	1,659,000
Total, activos no corrientes	1,990,264	1,693,943
TOTAL ACTIVOS	3,535,104	3,259,863
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS CORRIENTES:		
Cuentas por pagar comerciales	186,800	160,130
Otras cuentas por pagar	49,980	115,840
Obligaciones a pagar a corto plazo	602,180	466,150
Total pasivos corrientes	838,960	742,120
PASIVO NO CORRIENTE:		
Obligaciones a pagar a largo plazo	173,890	171,983
Pasivo por impuesto diferidos, neto	482,160	214,630
Total pasivos no corrientes	656,050	386,613
TOTAL PASIVOS	1,495,010	1,128,733
PATRIMONIO:		
Capital emitido	600,000	600,000
Reserva legal	120,000	120,000
Resultados acumulados	758,280	984,323
Resultados del ejercicio	561,814	426,807
Total Patrimonio	2,040,094	2,131,130
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3,535,104	3,259,863

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N° 2: Estado de Resultados Integrales

EMPRESA ECOAMBIENTE SAC

Estados de Resultados integrales

AL 31 de diciembre 2016 y 2017

(En soles)

	2016	2017
Ventas netas	2,442,990	2,583,310
Costo de ventas	-1,099,346	-1,190,906
UTILIDAD BRUTA	1,343,644	1,392,404
Gastos de ventas y distribución	-355,510	-352,147
Gastos de administración	-276,331	-317,720
Otros ingresos netos	3,554	4,376
Ganancia por venta de propiedad, plant	21,500	
UTILIDAD OPERATIVA	736,857	726,913
Ingresos financieros	2,422	2,555
Gastos financieros	58,392	-135,604
Diferencia en cambio, neta	-772	-1,076
UTILIDAD ANTES DEL IMP. A LAS GANANCIAS	796,899	592,788
Impuesto a las ganancias	-235,085	-165,981
UTILIDAD NETA	561,814	426,807

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N° 3: Estados de Situación Financiera - Análisis Horizontal

	2016	2017	%
EMPRESA ECOAMBIENTE SAC			
Estados de Situación Financiera - Análisis Horizontal			
AL 31 de diciembre 2016 y 2017			
(En soles)			
	2016	2017	%
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES:			
Efectivo y equivalente de efectivo	52,930	63,300	0.44%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	388,070	422,420	1.98%
Otras cuentas por cobrar	396,820	11,540	-10.87%
Anticipos a proveedores	84,910	95,820	0.54%
Inventarios (neto)	622,110	972,840	12.24%
Total activos corrientes	1,544,840	1,565,920	4.34%
ACTIVOS NO CORRIENTES:			
Inversiones disponibles para la venta	379,310	34,943	-9.66%
Propiedades, planta y equipo (neto)	1,610,954	1,659,000	5.32%
Total activos no corrientes	1,990,264	1,693,943	-4.34%
TOTAL ACTIVOS	3,535,104	3,259,863	-4.05%
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVOS CORRIENTES:			
Cuentas por pagar comerciales	186,800	160,130	-0.37%
Otras cuentas por pagar	49,980	115,840	2.14%
Obligaciones a pagar a corto plazo	602,180	466,150	-2.73%
Total pasivos corrientes	838,960	742,120	-0.97%
PASIVO NO CORRIENTE:			
Obligaciones a pagar a largo plazo	173,890	171,983	0.36%
Pasivo por impuesto diferidos, neto	482,160	214,630	-7.06%
Total pasivos no corrientes	656,050	386,613	-6.70%
TOTAL PASIVOS	1,495,010	1,128,733	-7.67%
PATRIMONIO:			
Capital emitido	600,000	600,000	1.43%
Reserva legal	120,000	120,000	0.29%
Resultados acumulados	758,280	984,323	8.75%
Resultados del ejercicio	561,814	426,807	-2.80%
Total Patrimonio	2,040,094	2,131,130	7.67%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3,535,104	3,259,863	-4.05%

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N° 4: Estados de Resultados integrales - Análisis Horizontal

EMPRESA ECOAMBIENTE SAC
Estados de Resultados integrales - Análisis Horizontal
 AL 31 de diciembre 2016 y 2017
 (En soles)

	2016	2017	
Ventas netas	2,442,990	2,583,310	
Costo de ventas	-1,099,346	-1,190,906	-1.10%
UTILIDAD BRUTA	1,343,644	1,392,404	-1.10%
Gastos de ventas y distribución	-355,510	-352,147	0.92%
Gastos de administración	-276,331	-317,720	-0.99%
Otros ingresos netos	3,554	4,376	0.02%
Ganancia por venta de propiedad, plant	21,500		-0.88%
UTILIDAD OPERATIVA	736,857	726,913	-2.02%
Ingresos financieros	2,422	2,555	0.00%
Gastos financieros	58,392	-135,604	-7.64%
Diferencia en cambio, neta	-772	-1,076	-0.01%
UTILIDAD ANTES DEL IMP. A LAS GANANCIAS	796,899	592,788	-9.67%
Impuesto a las ganancias	-235,085	-165,981	3.20%
UTILIDAD NETA	561,814	426,807	-6.48%

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis

A través de la aplicación del análisis de cuentas por cobrar de la empresa se ha determinado que, si existen problemas de liquidez y este ha ido aumentando cada año, por lo que en el 2017 no se pudo invertir en nuevos proyectos. Razón por la que la empresa en el último año

tomo la decisión de aumentar sus pasivos, y de esta manera poder incrementar sus recursos para afrontar sus deudas. Podemos darnos cuenta de que la eficiencia en la empresa no es la correcta demostrando que hay un endeudamiento del 6% frente a la conservación de costos de inventario, generando problemas en el pago de los créditos que puede solicitar la empresa.

En base al análisis de la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, ha sido deficiente. Comparando los años 2016 y 2017, se puede observar que la empresa no ha tenido una mejora en el mercado; generando una pérdida en sus ventas del 4%, y no se ha cubierto de forma eficiente sus obligaciones (trabajadores, proveedores, banco, SUNAT y otros.) generando problemas internos.

Cuadro N° 5: Ratios Financieros – Liquidez.

EMPRESA ECOAMBIENTE SAC

RATIOS FINANCIEROS

LIQUIDEZ

	2016	2017
Activo corriente	1,544,840	1,565,920
(-) Pasivo corriente	-838,960	-742,120
Capital de trabajo neto	707,896	825,817

	2016	2017
Activo corriente	1,544,840	1,565,920
(/) Pasivo corriente	-838,960	-742,120
Razón circulante	-1.84	-2.11

	2016	2017
Activo corriente	1,544,840	1,565,920
(-) Inventario	622,110	972,840
(/) Pasivo corriente	838,960	742,120
Razón o prueba acida	1.1	0.8

	2016	2017
Efectivo y equivalente de efectivo	52,930	63,300
(/) Pasivo corriente.	838,960	742,120
Prueba defensiva	0.1	0.1

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N° 6: Relación de clientes por cuentas por cobrar – Comerciales

EMPRESA ECOAMBIENTE SAC
RELACION DE CLIENTES POR CUENTAS POR COBRAR - COMERCIALES

FECHA DE EMISION	FECHA DE VENCIMIENTO	N ° FAT	RAZON SOCIAL	RUC	TOTAL	OBSERVACION
03/01/2014	03/02/2015	001-3656 / 61	GMC CORP S.A.	20550009561	25,799.07	POR COBRAR
16/07/2015	16/08/2016	001-3725 / 31	BIOLS PERU SAC	20548415404	16,419.49	POR COBRAR
11/10/2015	11/11/2016	001-3792 / 95 / 99	ATP SAC	20600840381	18,167.14	POR COBRAR
02/02/2017	03/02/2018	001-3864	NEWREST INFILIGHT PERU SAC	20550253047	213,386.64	POR COBRAR
03/04/2017	03/05/2018	001-3885 / 91 / 97	TORRES ANDINAS S.A.	20550009561	181,533.32	POR COBRAR
04/04/2017	04/05/2018	001-3888 / 90 / 96 / 99	TARIS S.A.	20503610711	142,711.55	POR COBRAR
11/05/2017	11/06/2018	001-3911	PAPELERA ZARATE SAC	20100170419	11,017.06	POR COBRAR
13/06/2017	13/07/2018	001-3935	MAKRO SUPERMERCADO MAYORISTA S.A.	20492092313	1,104.79	POR COBRAR
23/07/2017	23/08/2018	001-3947	MINERA VETA DORADA SAC	20531264401	4,831.32	POR COBRAR
TOTAL S/					422,420.00	

RELACION DE CLIENTES POR CUENTAS POR COBRAR - INCOBRABLES

FECHA DE EMISION	FECHA DE VENCIMIENTO	N ° FAT	RAZON SOCIAL	RUC	TOTAL	OBSERVACION
03/01/2014	03/02/2015	001-3656 / 61	GMC CORP S.A.	20550009561	25,799.07	POR COBRAR
16/07/2015	16/08/2016	001-3725 / 31	BIOLS PERU SAC	20548415404	16,419.49	POR COBRAR
11/10/2015	11/11/2016	001-3792 / 95 / 99	ATP SAC	20600840381	18,167.14	POR COBRAR
TOTAL S/					60,385.70	

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N° 7: Provisión y castigo de las cuentas incobrables.

Provisión y castigo de las cuentas incobrables.

	DEBE	HABER
PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES		
VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y		
68 PROVISIONES	60,385.70	
ESTIMACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR		
19 DUDOSA		60,385.70
Por la Provisión de las Cuentas de Cobranza dudosa		
----- x -----		
94 GASTOS ADMINISTRATIVOS	60,385.70	
78 CARGAS CUBIERTAS POR PROVISIONES		60,385.70
Por el destino de la Provisiones de Incobrables		
CASTIGO DEL INCOBRABLE		
ESTIMACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR		
19 DUDOSA	60,385.70	
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES-		
12 TERCEROS		60,385.70
Por el castigo de la deuda irrecuperable		

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro N° 8: Estados de Situación Financiera.

DEBE SER:

EMPRESA ECOAMBIENTEL S.AC.		
Estados de Situación Financiera		
AL 31 de diciembre 2017, 2016		
(En soles)		
	2016	2017
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES:		
Efectivo y equivalente de efectivo	52,930	63,300
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	388,070	362,034
Otras cuentas por cobrar	396,820	11,540
Anticipos a proveedores	84,910	95,820
Inventarios (neto)	622,110	972,840
Total activos corrientes	1,544,840	1,505,534
ACTIVOS NO CORRIENTES:		
Inversiones disponibles para la venta	379,310	34,943
Propiedades, planta y equipo (neto)	1,610,954	1,659,000
Total activos no corrientes	1,990,264	1,693,943
TOTAL ACTIVOS	3,535,104	3,199,477
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS CORRIENTES:		
Cuentas por pagar comerciales	186,800	160,130
Otras cuentas por pagar	49,980	115,840
Obligaciones a pagar a corto plazo	602,180	466,150
Total pasivos corrientes	838,960	742,120
PASIVO NO CORRIENTE:		
Obligaciones a pagar a largo plazo	173,890	171,983
Pasivo por impuesto diferidos, neto	482,160	214,630
Total pasivos no corrientes	656,050	386,613
TOTAL PASIVOS	1,495,010	1,128,733
PATRIMONIO:		
Capital emitido	600,000	600,000
Reserva legal	120,000	120,000
Resultados acumulados	758,280	984,323
Resultados del ejercicio	561,814	366,421
Total Patrimonio	2,040,094	2,070,744
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3,535,104	3,199,477

Fuente: Elaboración Propia.

2 Marco Teórico

2.1. Antecedentes.

2.1.1 Internacionales.

Carrera (2017), análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Indulplama S.A. en el año 2015. (tesis de licenciatura). Presentada a la universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. Se utilizó el método COSO I, mediante este método se proporcionó de información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de cobro. Además, se hace primordial el uso de técnicas de investigación como son: las entrevistas, y la encuesta; por otro lado, se aplicó una evaluación de control interno del proceso de cuentas por cobrar, donde estuvieron involucrados el personal administrativo. Se obtuvo las evidencias necesarias que revelaron una serie de problemas en la empresa mencionada, vinculadas al área administrativa. En otro aspecto, se evidenció que unos de los problemas claves en este trabajo de investigación es el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar, se especifican conclusiones y recomendaciones a fin de fortalecer los procesos de gestión de cobro y disminuir el margen de cuentas incobrables. En conclusión, la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de comprobar el cumplimiento de objetivos de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el

comportamiento crediticio del cliente hasta su pago, contribuyendo así a la mejora de la empresa, manteniendo flujos contables óptimos para el desarrollo de sus operaciones y futuras inversiones.

Macías (2017), en su investigación sobre el *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la Ciudad de Guayaquil*. Teniendo como objetivo la evaluación del control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. La metodología corresponde a una investigación descriptiva, documental, enfoque cualitativo, el instrumento que utilizó fue la encuesta y la entrevista a una población de 10 personas de la empresa y se obtuvieron los siguientes resultados:

El área de cobranza tiene la responsabilidad de efectuar el seguimiento para el cobro de las deudas de los clientes que actualmente se concede crédito de hasta dos meses, pero actualmente el periodo de cobro se ha incrementado, volviendo una actividad muy dinámica en los últimos meses. La empresa está trabajando con capital de trabajo negativo, es decir ha necesitado financiarse con proveedores, pero no está recuperando en el mismo periodo de tiempo los flujos para cancelar sus obligaciones, por lo cual se concluye que debe refinanciar sus deudas, así como analizar la forma de concesión de créditos que tiene con sus clientes. Se concluye que la empresa carece de una proyección a largo plazo de los flujos, por lo cual, se puede financiar sanamente si coloca sus flujos en inversión a corto plazo cuyo vencimiento sea la fecha de pago de sus obligaciones y así no generar gastos financieros para pedir préstamos y sobregiros. Se concluye que GLOBALOLIMP S.A. se

debe medir monetariamente y poder contar con los flujos adecuados para realizar la cancelación de las obligaciones, y no afectar su liquidez por una incorrecta actividad de cobranza.

Chiriguaya y Chiriguaya (2015), en su investigación sobre el *Impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros Santa Lucia Cía, Ltda* cuyo objetivo fue determinar el impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la Cooperativa. Usando una metodología: investigación causal, el instrumento será la observación y la entrevista, la población de 17 trabajadores entre directivos y personal administrativos y se obtuvieron los siguientes resultados: En la actualidad está en crecimiento constante, como consecuencia de la gestión de sus directivos en proyectos de renovación de sus unidades y construcción de una estación de servicio, originando que los controles internos en los diferentes procesos sean menos confiables al ser mayor el flujo de información de éstos. El desarrollo del trabajo abarca el análisis de los procesos de ingresos, egresos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, previa obtención de la información mediante los indicadores de gestión y los instrumentos de la observación y entrevista, lo cual permitió identificar las principales debilidades del sistema de control interno y su incidencia con la liquidez de la Cooperativa. Se analiza la situación financiera de la institución a través de las ratios financieras, con la finalidad de conocer su liquidez y capacidad financiera, haciendo énfasis en el análisis de las cuentas más significativas del balance general y estado de resultados, lo cual permitió establecer su representatividad en los resultados obtenidos acerca de los índices de liquidez de la cooperativa para luego determinar su correcta ubicación dentro de sus respectivas partidas. Finalmente, en base a

los resultados obtenidos de los indicadores de gestión financiera se determinaron las estrategias de control interno que contribuyan a mejorar el manejo de los procesos internos y en consecuencia a la liquidez de la Cooperativa.

Morales y Morales (2014), en su libro “*Créditos y cobranza*” *Mexico 2014* define a la COBRANZA como: Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad. Administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos (p. 23).

Menciona que al proceso de otorgamiento de crédito sigue el de la cobranza, pero por el conjunto de operaciones que desarrollan ambos departamentos se considera que sus actividades son complementarias y entrelazadas; de allí nace la idea de algunas empresas que consideran conveniente establecer un departamento que integre ambas funciones en una sola unidad operativa. La unión de dichas actividades puede resultar recomendable, es decir, dirigir el crédito y la cobranza bajo la responsabilidad de una sola persona y con una estructura orgánica ya definida desde el inicio de las actividades. El riesgo es un factor inherente al crédito, y ocurre cuando algunas empresas han decidido implementar un sistema de crédito como una alternativa al incremento de las ventas; sin embargo, el cobro lo realiza otra empresa especializada; decisión que se interpreta como la de exigir mayor responsabilidad al que desarrolla dicha función, pero en todo caso el cobro sigue siendo complementario aun cuando la realice otra organización que no sea la empresa. Según la importancia de la actividad, el encargado de ejecutar las funciones de créditos y cobros ocupa una posición clave en la empresa, pues es cada vez mayor la responsabilidad que

tiene, tanto para ayudar a incrementar las ventas, como para permitir la recuperación del capital a través de un cobro efectivo.

2.1.2 Nacionales.

Aguilar (2013), en su estudio sobre *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. Año 2012*, presentada a la Universidad San Martín de Porres. Cuyo objetivo es determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. metodología diseño no experimental, trasversal, tipo de investigación aplicada, la muestra de 50 sujetos. Para la técnica de instrumentos son datos empíricos. La corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces la corporación Petrolera SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a su liquidez.

Vásquez y Vega (2017), en su investigación sobre *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa, Consermet S.A.C. Distrito de Huanchaco, año 2016*. Cuyo objetivo General busca determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016.

El diseño básico de nuestra investigación es explicativo causal, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló la situación en estudio. La unidad de análisis fueron los documentos por cobrar que nos permitieron evaluar la situación económica de la empresa y dar solución al problema planteado en nuestra investigación. Para la realización de esta investigación se obtuvo información a través de la aplicación de un cuestionario, guía de observación y análisis a los estados financieros de la empresa. Finalmente se pudo concluir a través de los resultados, que la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones para con terceros.

Chuquizuta y Oncoy (2017), en una investigación sobre las *Influencias del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. Ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013*. Presentada a la Universidad de ciencias y Humanidades. Cuyo propósito es el de mejorar dicho sistema de control interno, para lo cual proponemos aplicar procedimientos de control de cuentas por cobrar que permitirá mejorar el nivel de cobranzas, respetando las fechas establecidas de los créditos. La supervisión de la cartera de clientes permitirá cumplir con nuestro propósito, que conllevará a elevar la economía de la empresa. Esta propuesta permitirá un mejoramiento en el sistema de control de las cuentas por cobrar, a su vez el área de créditos y cobranzas tendrá que cumplir con la supervisión de las fechas de vencimientos establecidas al momento de generarse una venta; también se busca que la cartera de clientes este constantemente actualizada para detectar a tiempo el porcentaje de clientes morosos.

Pinillos y Tejada (2013), en su estudio de “*Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. del distrito de Trujillo año 2013*” presentada a la universidad privada ANTENOR ORREGO, menciona que, mantener cuentas pendientes de cobro resulta tanto en costos cuanto en beneficios para una empresa. La compañía espera que otorgar créditos aumente las ventas totales y sus ganancias. No obstante, existen costos asociados a esas acreencias, inclusive el de financiar sus gastos de inversión, administración, contabilidad, investigación de deudores, cobranza y morosos. Estos costos son en función del nivel de ventas, los términos en que esta ópera y los métodos usados para el cobro. Por ende, la gestión y administración de créditos tiene tres aspectos: *a quiénes se los otorga, en qué términos y cómo cobrarlos*. Una vez efectuadas las ventas a crédito, la empresa tiene que percibir las cuentas o acreencias pendientes. En materia de cobranzas, la meta es hacerlas lo más rápidamente posible, a fin de optimizar la disponibilidad de fondos líquidos. Esto se logra mediante varios métodos, todos los cuales intentan acortar el período de tiempo desde el pagador remite los fondos hasta que el receptor puede disponer de ellos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cuentas por cobrar

2.2.1.1. Definición

Las cuentas por cobrar son inspecciones de operación y control de una empresa y para esto existen diversos instrumentos para lograrlo de manera exitosa, al respecto **Guajardo y Andrade (2014)**, argumenta al respecto lo siguiente: Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos que son propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro; forman parte de la clasificación de activo circulante, y entre sus principales cuentas figuran las siguientes:

- **Clientes:** son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- **Documentos por cobrar:** esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- **Funcionarios y empleados:** son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.
- **Deudores diversos:** son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas a la actividad normal de la empresa. Asimismo, existen otras cuentas por cobrar entre las que se encuentran las siguientes: intereses por cobrar, dividendos por cobrar, rentas por cobrar y otros conceptos también por cobrar. De los tipos de partidas por cobrar mencionados, los más conocidos son clientes y documentos por cobrar. (p. 268).

Asimismo, en esta misma línea de investigación para *Meza (1996)*, menciona que: Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, más diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa. (p. 63).

Para entender mejor esto a continuación se presentará un ejemplo de la sección de cuentas por cobrar de CEMEX S.A. y su integración:

Imagen N° 1 Cuentas por cobrar - CEMEX S.A.

5. CLIENTES

Los saldos consolidados de clientes al 31 de diciembre de 2011 y 2010, se integran como sigue:

	2011	2010
Cuentas por cobrar a clientes	\$ 15,643	14,439
Estimación para cuentas de cobro dudoso	(2,171)	(2,246)
	\$ 13,472	12,193

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, los saldos de clientes excluyen cartera por \$11,779 (US\$844) y \$9,968 (US\$807), respectivamente, vendidos bajo programas de venta de cartera establecidos en México, Estados Unidos, España, Francia y Reino Unido, este último forma parte del programa en Francia y fue iniciado en 2011. Por medio de estos programas, CEMEX transfiere el control sobre las cuentas por cobrar y no existe garantía u obligación de readquirir los activos, por lo que la cartera vendida es removida del balance general al momento de la venta, con excepción del importe que queda pendiente de pago por parte de las contrapartes, el cual se reclasifica a otras cuentas por cobrar a corto plazo. La cartera calificable para la venta excluye aquella que sobrepasa cierto número de días de vencimiento, así como la de clientes que pudieran tener alguna concentración crediticia según los términos de los programas. El descuento otorgado en la venta de la cartera se reconoce como parte del gasto financiero y ascendió a aproximadamente \$390 (US\$31) en 2011, \$368 (US\$29) en 2010 y \$645 (US\$47) en 2009. Los programas de venta de cartera se negocian por periodos específicos de tiempo y deben ser renovados a su vencimiento. Los programas vigentes al 31 de diciembre de 2011 en México, Estados Unidos, España, Francia y el Reino Unido, iniciaron o fueron renovados durante 2011 y terminan en octubre del 2015, mayo del 2013, mayo del 2013, marzo del 2013 y marzo del 2013, respectivamente.

Las estimaciones por cuentas de cobro dudoso se establecen con base en el historial crediticio y el riesgo de cada cliente. Los movimientos del periodo en la estimación para cuentas de cobro dudoso en 2011, 2010 y 2009, son los siguientes:

	2011	2010	2009
Saldo inicial de la estimación	\$ 2,246	2,571	2,261
Cargos a gastos de venta	338	353	777
Deducciones	(695)	(609)	(454)
Adquisición de negocios	82	2	-
Efectos por conversión de moneda	200	(71)	(13)
Saldo final de la estimación	\$ 2,171	2,246	2,571

6. OTRAS CUENTAS POR COBRAR A CORTO PLAZO

Los saldos consolidados de otras cuentas por cobrar a corto plazo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, se integran como sigue:

	2011	2010
Por actividades no comerciales ¹	\$ 3,895	4,041
Porción circulante por valuación de instrumentos derivados	7	7,448
Intereses y documentos por cobrar ²	3,564	3,633
Préstamos al personal y otros	169	264
Otros impuestos por recuperar	819	738
	\$ 8,454	16,124

¹ Las cuentas por cobrar por actividades no comerciales se originan principalmente de la venta de activos.

² Incluye \$3,181 en 2011 y \$3,306 en 2010, por la cartera vendida y pendiente de cobro dentro de los programas de venta de cartera (nota 5), así como \$185 en 2011 y \$219 en 2010, correspondientes a la porción de corto plazo de la inversión resultante de la liquidación de instrumentos derivados relacionados a las notas perpetuas emitidas por CEMEX (notas 12C y 16D).

Fuente: CEMEX S.A.

2.2.2. Adecuada administración de las cuentas y los documentos por cobrar.

2.2.2.1. Relación de clientes con el ciclo de ventas y cobros.

Parte del ciclo de operaciones de una compañía; en este se analiza la importancia que tienen las ventas a crédito en cualquier empresa, porque la mayoría de las veces, si no se concede crédito, el nivel de ventas disminuye en gran proporción, pero lo más relevante de otorgar crédito consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin efectivo disponible. Las cuentas por cobrar son generadas por las ventas a crédito que realiza la compañía. Al efectuarse el cobro de estas, el efectivo aumenta, condición indispensable para que la empresa siga operando. Unos ejemplos de las cuentas por cobrar son generados por las ventas a crédito que realiza la compañía. Al efectuarse el cobro de estas, el efectivo aumenta, condición indispensable para que la empresa siga operando.

Imagen N° 2 Ciclos de ventas y cobros.



Fuente: Ventas y Cuentas por Cobrar Curso B24 Richard Guzmán – Universidad Politécnica – SALESIANA ECUADOR.

2.2.2.2. Control contable de clientes.

Cada operación relacionada con la venta de una mercancía o servicio a crédito se registraba en cuentas por cobrar o clientes. El saldo de estas cuentas representa el importe total que todos los clientes deben a una compañía; sin embargo, para conocer lo que adeuda cada uno de ellos deben revisarse detalladamente sus movimientos contables individuales. Para generar esta información se cuenta con un registro individual específico por cliente. Estos registros de las cuentas auxiliares de clientes se clasifican en orden alfabético en un archivo electrónico o libro mayor llamado mayor auxiliar de cuentas por cobrar o mayor auxiliar de clientes.

La cuenta del mayor general, clientes, se conoce como cuenta de control; esta contiene el total o saldo de todas las cuentas individuales de clientes que aparecen en el mayor auxiliar, el cual detalla el saldo de las cuentas de cada uno de ellos. A continuación, ejemplos de la cuenta de control cliente y del mayor auxiliar de una empresa de Mármoles Italianos S.A. al final de la realización de sus asientos.

Imagen N° 3 Control de clientes.

Mármoles Italianos, S.A.				
Fecha	Referencia	Debe	Haber	Saldo
Abr., 01, 2014	Saldo inicial	\$25 000		\$25 000
06	1 D-1	60 000		85 000
09	2 D-1		\$15 000	70 000
15	4 D-1	10 000		80 000
18	5 D-1		5 000	75 000
21	7 D-2	150 000		225 000
24	8 D-2	2 000		227 000
27	9 D-3		180 000	127 000
29	10 D-3		18 000	109 000
30	Saldo final			109 000

Figura 8.3 Cuenta control de clientes.

Cliente núm. 1979				
Datos generales: Armando Bonilla				
Fresno 459, col. Bosques de Oriente, México, D. F.				
Fecha	Referencia	Debe	Haber	Saldo
Abr. 01, 2014	Saldo inicial	\$10 000		\$10 000
06	1 D-1	60 000		70 000
09	2 D-1		\$15 000	55 000
30	Saldo final			55 000
Cliente núm. 1983				
Datos generales: César Domínguez				
Av. Revolución 1050, col. Vistahermosa				
Monterrey, N.L.				
Fecha	Referencia	Debe	Haber	Saldo
Abr. 01, 2014	Saldo inicial	\$5 000		\$5 000
15	4 D-1	10 000		15 000
18	5 D-1		\$5 000	10 000
24	8 D-2	2 000		12 000
30	Saldo final			12 000
Cliente núm. 2003				
Datos generales: Constructora Ponderosa, S.A.				
Av. Revolución 1050, col. Altavista				
Guadalajara, Jal.				
Fecha	Referencia	Debe	Haber	Saldo
Abr. 01, 2014	Saldo inicial	\$10 000		\$10 000
21	7 D-2	150 000		160 000
27	9 D-3		\$100 000	60 000
29	10 D-3		18 000	42 000
30	Saldo final			42 000

Figura 8.4 Mayor auxiliar de clientes.

Fuente: Mármoles Italianos S.A.

2.2.2.2. Relación de clientes.

Si se ha realizado en forma correcta el registro de los asientos de diario y del mayor, el total de los saldos de las cuentas de clientes del mayor auxiliar debe ser igual al saldo de la cuenta de control clientes del mayor general. Cada mes se debe preparar una relación de clientes. Este total debe coincidir con el saldo de la cuenta de control clientes.

2.2.2.3. Registro de clientes.

Cuando se recibe el pedido de un cliente, la venta tiene que ser aprobada por el departamento de crédito antes de que sea surtida. Después que ha sido aprobada y se ha enviado la mercancía al cliente, se prepara una factura de venta, una copia de la factura se utiliza como fuente de información para hacer el cargo al cliente y anotar la venta en los registros contables. Cuando los artículos se envían al destino, la propiedad de la mercancía no se transmite del vendedor al comprador sino hasta que el cliente la recibe; sin embargo, cuando se venden mercancías o servicios, generalmente se abre una cuenta a nombre del cliente.

2.2.2.4. Presentación en el balance general.

La cuenta *clientes* solo se usa cuando se trata de importes adeudados por clientes, partidas por cobrar que se clasifican como un activo circulante en el balance general. Los importes por cobrar correspondientes a préstamos a funcionarios de la compañía, anticipos a

empleados, documentos recibidos y los intereses acumulados sobre los documentos por cobrar también se consideran activo circulante, si se piensa cobrarlos dentro de un año o menos.

2.2.3. Cuentas incobrables.

Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gastos por cuentas incobrables, en la sección de gastos de operación/gastos de venta del estado de resultados. El monto de gastos por cuentas incobrables que resulte varía según las políticas generales de crédito de la compañía.

Al terminar cada periodo contable se estima el importe de las cuentas incobrables para obtener una cifra razonable de las pérdidas en cuentas incobrables que aparecerán en el estado de resultados. Cuando algunas cuentas de clientes adquieren carácter de dudosas o incobrables, deben disminuirse para que muestren la suma estimada de futuros cobros; de otra forma, el importe que aparece en el balance general no se ajustaría a la realidad y la situación financiera del negocio que se presentaría a los administradores, acreedores y otros grupos interesados sería engañosa. El importe del balance general se ajusta utilizando la cuenta de estimación de cuentas incobrables, de naturaleza acreedora, presentada después de la cuenta clientes. Este proceso es necesario para cumplir con el postulado básico de asociación de costos y gastos con ingresos y lograr incluir todos los gastos en el periodo correspondiente.

2.2.3.1. Ajustes por cuentas incobrables.

En general es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagarán sus cuentas; por tanto, si se desea que el importe que aparezca en el balance general sea el correcto, es necesario estimar las cuentas que con el tiempo serán incobrables.

Cuando se registra el asiento de ajuste para reconocer las pérdidas por cuentas incobrables del periodo, se estima un monto de cuentas incobrables. Este asiento de ajuste consiste en un cargo a gasto por cuentas incobrables y un abono a una cuenta complementaria de activo llamada estimación por cuentas incobrables. La estimación no se acredita en forma directa a clientes, debido a que este importe no es más que una estimación de las cuentas de clientes que pueden resultar incobrables y no se refiere a cliente alguno en particular, pues es una contra cuenta de la cuenta *clientes* que, al ser disminuida, presentará un saldo neto real de lo que se espera cobrar.

2.2.3.2. Métodos para calcular las cuentas incobrables.

Existen dos métodos básicos para estimar las pérdidas por cuentas incobrables y un tercer método de cancelación directa. Los gastos por la estimación de cuentas incobrables propuesta en los métodos 1 y 2 no se aceptan para propósitos fiscales.

Métodos del porcentaje de las ventas o del estado de resultados, estima las pérdidas por cuentas incobrables utilizando un porcentaje de las ventas netas a crédito para llegar a una

cantidad razonable. Para determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas a crédito de periodos anteriores. Después se aplica el porcentaje estimado al total de las ventas a crédito del periodo, menos el importe de las devoluciones y bonificaciones sobre ventas. No debe restarse o sumarse cualquier saldo existente en la cuenta estimación por cuentas incobrables provenientes de periodos anteriores para determinar el importe de ajuste de cuentas malas.

Método del porcentaje cié cuentas por cobrar o del balance general, se estima el importe de las pérdidas en cuentas incobrables, con base en un porcentaje del saldo existente en la cuenta *clientes*. Para llegar a un porcentaje razonable es necesario analizar los cobros realizados durante un periodo considerable. La tasa o porcentaje determinado se aplica al saldo de la cuenta clientes para obtener el saldo de la cuenta estimación de cuenta incobrable y determinar el importe del ajuste por cuentas incobrables. Debe recordarse que el porcentaje o tasa utilizados no es más que una estimación, por tanto, es muy probable que nunca llegue a ser igual que el importe exacto de las cuentas incobrables del año y que la cuenta de estimación puede tener un saldo deudor o acreedor al final del periodo contable, antes de los ajustes. Por medio de este método, el saldo de la cuenta de estimación por cuentas incobrables o provisión a fin de año, sea deudor o acreedor, tiene que considerarse al realizar el asiento de ajuste. Cualquier saldo deudor debe aumentarse hasta la cantidad estimada de pérdidas en cuentas incobrables y cualquier saldo acreedor debe rebajarse.

Cancelación de cuentas de clientes; Cuando la cuenta de un cliente se convierte en incobrable debe eliminarse de los registros contables. Para registrar la cancelación se hace un cargo a la estimación de cuentas incobrables y se abona a clientes, siempre y cuando se haya realizado previamente la estimación.

Reapertura de cuentas de cliente; En algunos casos, una cuenta que se había cancelado por incobrable puede cobrarse en forma total o parcial en una fecha posterior; cuando se recibe el pago debe invertirse el asiento de cancelación y se lleva la cuenta a los registros para hacer asientos en la cuenta del cliente. Una vez registrado el asiento invertido y el cobro recibido a cuenta, los libros mostrarán que la cuenta fue cancelada y recuperada más tarde. En el caso de que el cliente haga una compra a crédito en el futuro, toda la información necesaria para aprobar o rechazar su pedido se encontrará en los registros.

2.2.2. Liquidez financiera

2.2.2.1. Definición

Según *Bernstein (1999)*, la liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería. Esto quiere decir que fundamentalmente la liquidez es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar a la empresa. A su vez la tesorería es considerada el componente más líquido con respecto a todos los demás activos, pues proporciona la mayor flexibilidad de elección a la empresa para decisiones de inversión o financiación. También este componente representa el inicio y el final del ciclo de explotación y su conversión va dirigida a todo tipo de activos, como, por ejemplo: las existencias que se convierten en cuentas por cobrar mediante el proceso de ventas; Por lo tanto, la liquidez es una propiedad que mide si un activo es más realizable con certidumbre en el corto plazo sin incurrir en una pérdida. De acuerdo con Hicks, esta definición de liquidez involucra dos propiedades para el activo: el ser comerciable y el poder serlo sin pérdida en el corto plazo, es decir que el valor actual del activo guarde una relación estable con su valor para el largo plazo, de no mediar nueva información sobre los flujos. Al respecto, el británico *Northern Rock (1995)* dice: Eso significa que no tienen dinero para pagar”. Todo parte de una confusión bastante habitual entre problemas de liquidez y

problemas de solvencia. “Una empresa no es solvente cuando sus activos no son suficientes para respaldar sus pasivos. Es decir, que ni vendiendo todo lo que tiene podría pagar sus deudas. Un problema de liquidez no es lo mismo, simplemente es un problema de pagos y cobros a corto plazo. Llevado a lo sencillo, no tiene dinero contante y sonante para hacer frente a los pagos a corto plazo.

En esta misma línea argumentativa para *Gurrusblog (1998)*, lo considera como un factor de indicación al decir que: Entiendo que este no es un factor que nos indicaría una falta de solvencia de las entidades que solicitan esta liquidez a corto plazo a un banco. Otro tema es si empieza a cundir el pánico entre sus clientes y estos empiezan a retirar masivamente sus depósitos sin lugar a dudas esto puede tumbar al banco más solvente.

La liquidez es el grado en el cual un activo, valor o propiedad puede ser comprado o vendido en el mercado sin afectar su precio: “La liquidez se caracteriza por un alto nivel de actividad comercial, y se refiere a la habilidad de convertir un activo en efectivo rápidamente. Se conoce también como comerciabilidad”.

2.2.2.2. Ratios de liquidez

La liquidez es un término que se refiere a la capacidad de la situación financiera medible por la solvencia de una empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo, estas ratios evalúan la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, la liquidez mide la capacidad de desembolso que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas a breve plazo y por ende determina el dinero en efectivo de

que se dispone, para cancelar las deudas. Facilitan sondear el contexto financiero de la compañía frente a otras, en este caso las ratios se definen al análisis del activo y pasivo.

El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores; ya que, si una compañía tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito, y quizá producir incapacidad de efectuar pagos importantes y periódicos de interés; Por lo tanto, las razones de liquidez se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Si bien resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores dado que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, ello no quita que también sea importante para la administración examinar los futuros flujos de caja. (Aguilar, 2013).

2.2.2.3. Principales ratios de liquidez:

Liquidez general: Relaciona los activos corrientes frente a sus deudas de la misma naturaleza, es decir, indica el nivel de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor cumplimiento o mayor exigibilidad. Se le denomina también como razón circulante, liquidez corriente.

Es de conocimiento que la liquidez general mayor a uno, muestra que parte de los activos circulantes de la empresa están siendo financiados con capitales de largo plazo. Por lo tanto, más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayor posibilidad de satisfacer las

deudas de corto plazo. Sin embargo, la figura de índices de liquidez exagerada también puede indicar una ineficiencia en la gestión de los activos corrientes y pasivos corrientes de la empresa, originada entre otros, por demasía de inversión que afecta a la rentabilidad del negocio. Es oportuno señalar que los índices de liquidez deben analizarse en relación con el tipo de negocio y las condiciones económicas generales. En las organizaciones empresariales con flujo de fondos provenientes de operaciones relativamente estables, es admisible una razón de liquidez más baja que en aquellas empresas que tienen flujos de fondos con mayor incertidumbre. Por esto, una razón circulante menor que uno no precisamente refleja un alto nivel de riesgo, sino que podría indicar una buena gestión y administración financiera. (Aguilar, 2013).

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba ácida: Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Por lo tanto, este índice es mucho más exigente en el análisis de liquidez, ya que se descartan del índice los activos de más difícil realización y se obtiene un coeficiente que compara el activo corriente deduciendo los inventarios y los gastos pagados por anticipado, con el pasivo corriente. A este coeficiente se le denomina prueba ácida, por lo tanto, es una medida más directa de la liquidez que la liquidez general, puesto que esta descarta los

bienes de cambio del activo corriente y los gastos pagados por anticipado por constituir los activos menos realizables y los más sujetos a pérdida en caso de liquidación del negocio.

Esta prueba normalmente resulta menor a uno, lo que no debe analizarse como que no hay capacidad para cumplir con los adeudos a corto plazo, porque se supone que las mercaderías serán vendidas y cobradas en los próximos meses. En el Perú, esta razón suele estar en el nivel de 0.60 a 0.80, pero también hay casos excesivos como el de las empresas de generación eléctrica que revelan un índice alto superior a 1.30 y la industria azucarera, donde la prueba ácida puede llegar a 0.18. (Aguilar, 2013).

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba defensiva: Es un índice que procura ser más exigente y anhela medir la capacidad efectiva de desembolso de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera exclusivamente a los activos mantenidos en efectivo y equivalente de efectivo y valores negociables o aquellos de realización inmediata; no tomando en consideración la influencia de la variable tiempo y la vacilación de las demás cuentas del activo corriente a esta se la denomina prueba defensiva, por lo tanto este índice refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de mercaderías o a la cobranza de cuentas pendientes. A este índice se le conoce también como razón de pago inmediato.

Regularmente, la prueba defensiva suele ubicarse dentro del rango de 0.10 a 0.20 del pasivo corriente. (Aguilar, 2013).

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo corriente.}}$$

Capital de trabajo: Por otro lado, también resulta necesario considerar en el análisis de las ratios de liquidez, el cálculo del capital del trabajo para las organizaciones empresariales. Si bien este antecedente no constituye en el sentido estricto un índice financiero, su inserción resulta sumamente útil para el presente análisis. El capital de trabajo se define como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, por lo que está determinado en una unidad monetaria, lo que no accede a efectuar una comparación significativa entre empresas de diferente tamaño. Definitivamente, el capital de trabajo se refiere a nivel de activos y pasivos relacionados con las actividades a corto plazo del negocio. La manifestación de los niveles apropiados de capitales de trabajo, o sea, de los activos corrientes y pasivos corrientes, por lo tanto, implica decisiones fundamentales respecto a la liquidez de la empresa y a la estructuración de los vencimientos de sus pasivos, decisiones muy relacionadas con la rentabilidad y el conflicto empresarial.

Este indicador es estrechamente utilizado por las instituciones financieras para examinar la concesión de créditos a sus clientes. Inclusive, se suele establecer una cláusula

sobre montos mínimos de capital de trabajo para proteger la posición corriente de la empresa por lo tanto, su capacidad para liquidar los préstamos obtenidos. (Aguilar, 2013).

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Riesgo de liquidez: Se conceptualiza como riesgo de liquidez la contingencia de que la empresa incurra en pérdidas enormes por la enajenación de activos a deducciones inusuales y significativas, con el fin de disponer ligeramente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. Por lo anterior, la administración del riesgo de liquidez contempla el examen integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, proyectando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros. El riesgo de liquidez involucra determinar el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando las organizaciones no se encuentra en capacidad de cumplir con sus compromisos con los activos líquidos que posee al instante, obligándose a cometer en pérdidas para liquidar activos.

El riesgo de liquidez dejar ver la falta de capacidad de la operativa para reconocer cambios en el ambiente que puedan cambiar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de clientes que afectan la capacidad de liquidar activos de manera adecuada procurando la menor pérdida.

Una primera definición corta sería la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus compromisos tanto en el corto plazo como en el mediano y largo plazo. Esta definición tiene la ventaja de manifestar fácilmente la idea de que se trate de una incapacidad en un momento dado, lo que no quiere decir que sea una empresa insolvente, es decir que tenga un capital escaso para hacer frente a sus compromisos. Lo que ocurre es que la empresa en un momento dado “esta ilíquida” o corre el riesgo de estarlo, aunque sea rentable, y tenga relativamente pocas deudas. Por ello se escucha muchas veces decir: “es un problema de liquidez temporal, la empresa está sólida”. El problema es que, si esto dura excesivo, igual una empresa puede quebrar, entonces la diferencia con la insolvencia es poco obvia.

Frecuentemente, a este enunciado se le añade la idea de costo adicional y de pérdidas. No precisamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, pero los poseerá por ejemplo pagando tasas de interés mucho más elevadas, o teniendo que vender activos a precios menores a su costo, es decir que tendrá sobrecostos o pérdidas por ello. Tenemos entonces que el riesgo de liquidez no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación. A partir de estas situaciones, se podría manifestar que el riesgo de liquidez puede presentarse de dos maneras:

- ***Por el lado de los activos:*** al no disponer de activos financieros líquidos, es decir que puedan realizarse o cederse fácilmente a un precio normal en caso de necesidad; ello no

incluye a los activos de largo plazo principales para la organización, que por definición no deberían cederse, salvo situaciones extremas.

- **Por el lado de los pasivos:** al tener vencimientos de deudas y otros débitos que son excesivamente de corto plazo; y al no disponer de suficientes fuentes de financiamiento o tener dificultades de acceso al financiamiento; esto pone a una organización constantemente bajo presión de hallar fondos para funcionar en el día a día y hacer frente a sus obligaciones.

No es dificultoso de entender que, en realidad, pocas veces uno de estos dos tipos de riesgo de liquidez se presenta solo y es necesario analizarlos en conjunto. Por ello se acostumbra usar la frase de “*riesgo estructural de balance*”, que incluye tanto el activo como el pasivo, a su vez el riesgo de liquidez es un componente esencial.

Posteriormente, en el marco de riesgo de liquidez se suele también diferenciar, aunque en realidad no estén completamente separados, entre:

- **El riesgo de tesorería**, más cercano al corto plazo, que se analiza primero observando a detalle el flujo de caja actual y previsional, antes de operaciones de financiación, para tener una visión fina de los excedentes y brechas.

- ***El riesgo de financiamiento y de refinación;*** que es el de no poder renovar, reemplazar préstamos o financiamientos existentes y el de no poder hallar nuevos financiamientos en caso de necesidad, llamada “*pérdida de acceso a las fuentes de financiamiento*”. Hay escritores que tratan de este último cómo de un riesgo concreto y separado, sobre todo al analizar la estructura de pasivos de mediano y largo plazo.

También algunos consideran el exceso de liquidez como un factor de riesgo de liquidez, por el mayor riesgo de mal empleo de estos recursos, o por la facilidad con la que puede irse, que puede llevar a que estos fondos no estén disponibles cuando más se los necesite. Podría considerarse como una alerta de un riesgo de liquidez mucho mayor en un futuro cercano. (*Aguilar, 2013*)

Análisis Vertical: es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas. Por ejemplo, una empresa que tenga unos activos totales de 5.000 y su cartera sea de 800, quiere decir que el 16% de sus activos está representado en cartera, lo cual puede significar que la empresa pueda tener problemas de liquidez, o también puede significar unas equivocadas o deficientes políticas de cartera. El objetivo del análisis vertical, es establecer qué proporción representa cada cuenta del activo dentro del total del activo, se ***debe dividir*** la cuenta que se pretende comprobar, por el total del activo y luego se procede a multiplicar por 100. Si el total del activo es de 200 y el disponible es de 20, entonces tenemos $(20/200) * 100 = 10\%$, es decir que el disponible representa el 10% del total de los activos.

Análisis Horizontal: lo que se pretende investigar es comprobar la variación “absoluta” o “relativa” que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un año respecto a otro. Establece el incremento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo. Para establecer la diferenciación absoluta (en números) sufrida por cada partida o cuenta de un estado financiero en un periodo 2 respecto a un periodo 1, se procede a determinar la diferencia al valor 2 – el valor 1. La fórmula sería $P2-P1$.

Ejemplo: En el año 1 se tenía un activo de 100 y en el año 2 el activo fue de 150, entonces tenemos $150 - 100 = 50$. Es decir que el activo se incrementó o tuvo una variación positiva de 50 en el periodo determinado.

Para establecer la diferenciación relativa (en porcentaje) de un año respecto a otro, se debe utilizar una regla de tres. Para esto se divide el periodo 2 por el periodo 1, se le resta 1, y el resultado se multiplica por 100 para convertirlo a porcentaje, quedando la fórmula de la siguiente manera: $((P2/P1)-1)*100$.

Admitiendo el mismo modelo anterior, tendríamos $((150/100)-1)*100 = 50\%$, quiere decir que el activo logró un crecimiento del 50% respecto al periodo anterior. De lo anterior se determina que para realizar el análisis horizontal se necesita disponer de estados financieros de dos periodos diferentes, es decir, deben ser comparativos, lo que busca el

análisis horizontal, es precisamente confrontar un periodo con otro para observar la conducta de los estados financieros en el periodo objeto de análisis.

El análisis horizontal debe ser complementado con el análisis vertical y los distintos indicadores financieros y/o razones financieras, para poder llegar a una conclusión acercada a la realidad financiera de la empresa, y así poder tomar decisiones más acertadas para responder a esa realidad.

Discrepancia entre el análisis Horizontal y análisis Vertical

El análisis horizontal: busca establecer la diferenciación que un rubro haya sufrido en un periodo respecto de otro. Esto es de suma importancia para determinar cuánto ha crecido o disminuido en un periodo de tiempo determinado.

El análisis vertical: lo que hace el análisis vertical es establecer qué proporción participa un rubro dentro de un total global. Indicador que nos permite determinar igualmente que tanto ha crecido o disminuido la participación de ese rubro en el total global.

Recuperado:

https://es.slideshare.net/Silviaknela/anlisis-horizontalyverticalpresentacin?next_slideshow=1

Análisis de Cuentas por cobrar.

Cuentas por cobrar

Son derechos exigibles ocasionados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. (Incluye documentos por cobrar).

Representación de las cuentas por cobrar

Representan el crédito que otorga la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado.

El crédito

La palabra crédito procede del latín “credere” que significa “tener confianza”, que al igual tiempo encierra un “riesgo crediticio” por la confianza otorgada en que el adeudado pagará el importe de la operación.

Funciones Básicas del crédito.

1. Aumento del consumo, permite que ciertos fragmentos de la población (generalmente de bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían obtener en pago al contado.

2. La expansión de los negocios, por el aumento del volumen de las ventas lo que a su vez permite conocer, ingresar y ampliar nuevos mercados
3. La aparición de nuevas técnicas e innovaciones que ayudan a la gestión comercial, financiera y bancaria que benefician tanto al comerciante como al usuario.
4. El efecto multiplicador que tendrá en la economía, por aumentar el consumo y estimular la producción.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Se clasifican de acuerdo a su origen; a cargo del cliente - comerciales, transacciones hechas con familiares - relacionado, préstamos y anticipos- empleados y otros deudores, separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen. Igualmente se clasifican atendiendo a su disponibilidad, inmediata o corto plazo y a largo plazo.

Administración de las cuentas por cobrar.

Es un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que son parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto regularizar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y minimizar el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategia de cobros. Generalmente en la empresa

la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante porque representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Objetivo de las cuentas por cobrar.

Consiste en estimular las ventas y ganar clientes. Se considera como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para beneficiar a sus clientes. Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, muchas veces la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es relevante. Las cuentas por cobrar son utilizadas como herramientas de mercadotecnia para promover las ventas y las utilidades, para proteger su posición en el mercado.

ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
ECOAMBIENTE SAC

Cuentas por cobrar a capital neto de trabajo

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar netas } 6,150}{\text{Capital neto de trabajo } 9,014} = 68.23\%$$

Una de las medidas para saber la relevancia de la inversión en cuentas por cobrar es el equilibrio que guarda dentro del activo circulante, a través de la siguiente razón:

Cuentas por cobrar a activo circulante

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar netas } 6,150}{\text{Activo circulante } 15,620} = 39.37 \%$$

Se puede observar que el resultado es de 39.37% representa la dependencia que el capital de trabajo tiene en la inversión de cuentas por cobrar.

Nivel de inversión.

El nivel de inversión de las cuentas por cobrar se establece por el volumen de las ventas a crédito y por el plazo promedio en días que transcurre entre la fecha de venta y la fecha de cobranza. Para calcular la inversión en cuentas por cobrar se efectúan pruebas de liquidez.

¿Cómo se puede medir?

Usualmente Se calcula la relación que existe entre las cuentas por cobrar y las ventas, como se detalla a continuación:

Cuentas por cobrar a ventas

Cuentas por cobrar (neto) ⁽¹⁾	6,150	= 35.79%
<hr/>		
Ventas netas a crédito	17,185	

El resultado representa el por ciento (%) de las ventas anuales que están aplazados de ser pagadas por los clientes. ⁽¹⁾ Cuando las cuentas por cobrar incluyen el (IGV), éste se debe descontar para que sean confrontables con las ventas.

Promedio de Cobranza.

Se determina tomando como base el resultado de la razón “cuentas por cobrar a ventas” multiplicado por los días del año (365) para obtener los días de crédito, o por 12 para obtener los meses. (Plazo promedio de cuentas por cobrar).

Cuentas por cobrar	x días en el año	= días de cartera
0.357	365	130

Cuentas por cobrar	x meses en el año	= mes de cartera
0.357	12	4.3

Esta medida es válida en empresas cuyo período financiero no genera variaciones importantes en sus ventas mensuales promedio.

Rotación de cuentas por cobrar cuando hay variaciones en las ventas.

Se desarrolla de la siguiente manera:

- Reducirla a la inversión en cuentas por cobrar el total de la venta neta del último mes, que representa 30 días, y así sucesivamente hasta dejar un residuo que debe dividirse entre las ventas del mes y multiplicarse por 30 para obtener el número de días que representa. Si altera el número de días de un indicador con respecto a otro, se indica que se trata de una empresa con ventas estacionales, y no se puede aplicar la rotación promedio. Los cambios en la razón, pueden indicar permutas en las políticas de crédito ó cambios en la capacidad de cobranza, o una combinación de ambas. Excelente o deficiente administración de las cuentas por cobrar afecta directamente la liquidez de la empresa.

Cálculo:

		Días
Cuentas por cobrar (neto)	6,150	
(-) Ventas netas del último mes	<u>2,100</u>	30
	4,050	
(-) Ventas netas del penúltimo mes	<u>3,000</u>	30
	1,050	
(-) Ventas netas del antepenúltimo mes	3,150	
$(1,050 / 3,150) = 0.33333333 \times 30 =$		<u>10</u>
Total días		70

Políticas de crédito.

Las políticas de crédito y cobranza, son los procedimientos, condiciones y seguimiento de cobro de las deudas y cuentas por cobrar. En base a criterios como procedimientos y calidad del crédito, que implica control de calidad de las cuentas y criterios para tramitar las solicitudes de créditos. Otro criterio son las condiciones de crédito, que implica los términos bajo las cuales el crédito otorgado debe ser liquidado. Por último, está el esfuerzo del cobro, que incluye los métodos de cobranza de deudas vencidas (Diez de Castro y López, 2007, p.217).

**MODIFICACIONES A LA NORMA DE CONSTANCIA DE
IRRECUPERABILIDAD PARA CASTIGO TRIBUTARIO DE CRÉDITOS Y
CUENTAS POR COBRAR**

Para la emisión de la constancia de irrecuperabilidad de créditos y cuentas por cobrar, conforme con el artículo 21°, literal g), numeral 1 del Reglamento, las empresas deberán presentar a esta Superintendencia una solicitud adjuntando copia certificada del acuerdo de directorio u órgano equivalente en el que se haya aprobado el castigo de créditos y cuentas por cobrar, así como un informe legal que sustente de manera resumida y a nivel agregado, la irrecuperabilidad de dichos créditos y cuentas por cobrar, los mismos que deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) Tratándose de créditos:

- Monto a castigar sea superior a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) – Los respectivos deudores estén clasificados en categoría Pérdida;
- El monto a castigar correspondiente al capital del crédito se encuentra íntegramente provisionado; y exista evidencia real y comprobable sobre su irrecuperabilidad.

b) Tratándose de cuentas por cobrar:

- Monto a castigar sea superior a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- El monto a castigar correspondiente al capital de las cuentas por cobrar se encuentra íntegramente provisionado.

- Las provisiones deben cumplir con los requisitos exigidos en el inciso i) del Artículo 37° de la Ley del Impuesto a la Renta, reglamentado por el inciso f) del Artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.
- Exista evidencia real y comprobable sobre su irrecuperabilidad.

El mencionado acuerdo deberá hacer referencia expresa a cada una de las condiciones antes señaladas. El monto, a castigar incluye capital, intereses compensatorios y moratorios, comisiones, gastos y otros conceptos derivados de la relación obligacional.

La información específica por los créditos y/o cuentas por cobrar deberán contener el código SBS, nombre completo, monto desagregado de capital e intereses y otros conceptos castigados, total deuda a castigar, provisiones y la clasificación correspondiente, y debe ser remitida exclusivamente en medios magnéticos (archivo Excel).

Recuperado: <https://intranet2.sbs.gob.pe/Preproyectos/202PJANSRQMR2OEENTGKX7MFLJQG1RGI.PDF>

Categorías de clasificación crediticia según la SBS en el Perú

Según superintendencia de banca y seguros. (2008). Resolución de S.B.S (11356). Lima, categoriza las carteras de créditos corporativos, a grandes empresas y medianas empresas que a continuación se detalla:

Categoría Normal: Donde el deudor presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento

significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Categoría con problemas potenciales: El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o,
- b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

Categoría deficiente: El deudor presenta las siguientes características:

- a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,

- b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

Categoría dudosa: El deudor presenta cualquiera de las siguientes características:

- a) Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; y/o
- b) Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

Categoría perdida: El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; y/o

b) Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

Teniendo en cuenta las CATEGORIAS DE CLASIFICACIÓN CREDITICIA, como empresa nos gustaría tener clientes que estén dentro de la categoría NORMAL ya al cumplir con sus obligaciones puntualmente haría que nosotros a su vez cumplamos oportunamente con nuestras obligaciones y tengamos una buena situación financiera.

LEY GENERAL DE RESIDUOS SOLIDOS

Ley general de residuos sólidos establece derechos, obligaciones, atribuciones y responsabilidades de la sociedad en su conjunto, para asegurar una gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada, con sujeción a los principios de minimización, prevención de riesgos ambientales y protección de la salud y el bienestar de la persona humana.

Presente *Ley 27314* se aplica a las actividades, procesos y operaciones de la gestión y manejo de residuos sólidos, desde la generación hasta su disposición final, incluyendo las distintas fuentes de generación de dichos residuos, en los sectores económicos, sociales y de la población. Asimismo, comprende las actividades de internamiento y tránsito por el territorio nacional de residuos sólidos. No están comprendidos en el ámbito de esta Ley los residuos sólidos de naturaleza radiactiva, cuyo control es de competencia del Instituto Peruano de Energía Nuclear, salvo en lo relativo a su internamiento al país, el cual se rige por lo dispuesto en esta Ley. Con Fecha 23-12-2016, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1278, Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, la misma que establece la derogatoria de la Ley N° 27314, Ley General de Residuos, a partir de la entrada en vigencia de su Reglamento.

Recuperado: <https://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-general-residuos-solidos>

ISO 9001:2015

Es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones públicas o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o con fines contractuales.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Norma ISO 9001 : 2015

PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

ISO 9001 : 2015

- | | |
|----|---|
| 1. | • Enfoque al cliente |
| 2. | • Liderazgo |
| 3. | • Participación del personal |
| 4. | • Enfoque basado en procesos |
| 5. | • Mejora |
| 6. | • Toma de decisiones basada en evidencias |
| 7. | • Gestión de las relaciones |
- Enfoque de sistemas para la gestión (ISO 9001:2008)



Fuente: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Obtener la certificación del sistema de gestión de la calidad, permitiría a la empresa ECOAMBIENTE S.A.C. demostrar el compromiso para con la CALIDAD y la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Esta certificación permitiría mejorar nuestro sistema de gestión de calidad y procesos, lo que ayudara a satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

ISO 14001 es una norma internacional, común para todos los países del mundo y para todo tipo de empresas independientemente del tamaño y del sector de actividad.

La ISO 14001 estandariza los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión ambiental generando así las prácticas y un lenguaje común que favorece la comunicación y el entendimiento entre distintas organizaciones.



Fuente: <https://www.isotools.-procesos-para-la-gestion-de-una-auditoria-de-certificacion/>

Obtener un sistema de gestión ambiental certificado, ayudaría a diferenciarnos en el mercado, logrando de esta manera ventajas competitivas. Implementar en la empresa ECOAMBIENTE S.A.C. el SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, implica una eficiencia en el uso de los recursos, teniendo así un mayor rendimiento en la actividad.

LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Mediante la Ley 29783 decretada el 2011, se estableció la obligación empresarial de contar con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, tanto para el sector privado como público, esta ley se da con el fin de disminuir la ocurrencia de accidentes en el trabajo y a su vez evitar la proliferación de enfermedades profesionales, la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo reconoce expresamente la necesidad de implementar una cultura de prevención de riesgos laborales, aumentando el grado de sensibilización, conocimiento y compromiso de los trabajadores en materia de seguridad y salud según las definiciones legales este deber de prevención recae exclusivamente sobre el empleador.

La empresa **ECOAMBIENTE SAC**, está comprometida con la seguridad de cada uno de sus trabajadores. Como prueba de ello, se tiene a cargo un supervisor de seguridad en cada una de los puntos de trabajo. Él es el encargado de concientizar a los trabajadores sobre los cuidados que deben tener al desempeñar sus trabajos y en la manipulación de las maquinas a usar. El objetivo principal de la empresa es la **PREVENCIÓN**.

Recuperado de: <http://www.cge.es/portal/novedades/2015/prevengra/index.html>

3. Alternativas de solución.

La Empresa **ECOAMBIENTE SAC**, deberá establecer las siguientes políticas de cobranza:

- El plazo de crédito otorgado de 30 a 60 días dependiendo de la evaluación crediticia.
- Realizar llamadas, recordando la fecha de vencimiento próxima y evitar así los intereses por la falta de pago oportuna.
- Manejar un listado de sus cuentas incobrables, (detalle de facturas) con el objetivo de controlar los riesgos financieros.
- Mantener una buena comunicación con los departamentos involucrados (atención al cliente y ejecutivos de cuentas).
- Ofrecer más de un sistema de pago. Cheque, letras, transferencia bancaria y tarjetas de crédito.
- Capacitar al personal para una buena negociación de cobranzas. El personal de cobranza debe personalizar cada gestión, en función de las características del deudor.

Cuadro N° 9 Cuadro Comparativo de Estados de Situación Financiera años 2017 - 2018

EMPRESA ECOAMBIENTE SAC
Estados de Situación Financiera
 AL 31 de diciembre 2017
 (En soles)

EMPRESA ECOAMBIENTE SAC
Estados de Situación Financiera
 AL 31 de diciembre 2018
 (En soles)

ACTIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES:	
Efectivo y equivalente de efectivo	63,300
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	422,420
Otras cuentas por cobrar	11,540
Anticipos a proveedores	95,820
Inventarios (neto)	972,840
Total activos corrientes	1,565,920
ACTIVOS NO CORRIENTES:	
Inversiones disponible para la venta	34,943
Propiedades, planta y equipo (neto)	1,659,000
Total activos no corrientes	1,693,943
TOTAL ACTIVOS	3,259,863
PASIVOS Y PATRIMONIO	
PASIVOS CORRIENTES:	
Cuentas por pagar comerciales	160,130
Otras cuentas por pagar	115,840
Obligaciones a pagar a corto plazo	466,150
Total pasivos corrientes	742,120
PASIVO NO CORRIENTE:	
Obligaciones a pagar a largo plazo	171,983
Pasivo por impuesto diferidos, neto	214,630
Total pasivos no corrientes	386,613
TOTAL PASIVOS	1,128,733
PATRIMONIO:	
Capital emitido	600,000
Reserva legal	120,000
Resultados acumulados	984,323
Resultados del ejercicio	426,807
Total Patrimonio	2,131,130
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3,259,863

ACTIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES:	
Efectivo y equivalente de efectivo	147,784
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	337,936
Otras cuentas por cobrar	11,540
Anticipos a proveedores	95,820
Inventarios (neto)	888,356
Total activos corrientes	1,481,436
ACTIVOS NO CORRIENTES:	
Inversiones disponible para la venta	34,943
Propiedades, planta y equipo (neto)	1,659,000
Total activos no corrientes	1,693,943
TOTAL ACTIVOS	3,175,379
PASIVOS Y PATRIMONIO	
PASIVOS CORRIENTES:	
Cuentas por pagar comerciales	160,130
Otras cuentas por pagar	115,840
Obligaciones a pagar a corto plazo	381,666
Total pasivos corrientes	657,636
PASIVO NO CORRIENTE:	
Obligaciones a pagar a largo plazo	171,983
Pasivo por impuesto diferidos, neto	214,630
Total pasivos no corrientes	386,613
TOTAL PASIVOS	1,044,249
PATRIMONIO:	
Capital emitido	600,000
Reserva legal	120,000
Resultados acumulados	984,323
Resultados del ejercicio	426,807
Total Patrimonio	2,131,130
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3,175,379

Fuente: Elaboración Propia.

Conclusiones

Al término del análisis y teniendo en cuenta los objetivos generales y específicos de la empresa **ECOAMBIENTE S.AC** se llega a las siguientes conclusiones:

Es evidente que la empresa *No cuenta con un plan estratégico para la cobranza efectiva y oportuna (Política de Cobranza)*, porque la forma de cobro que manejan es muy agresiva poniendo en riesgo no solo la permanencia del cliente sino también arriesgándonos a que seamos los últimos en la lista de la programación de sus pagos.

El personal encargado *no evalúa la capacidad crediticia de los clientes* ya que solo toman en cuenta el tiempo que éste tiene en el mercado, las coordinaciones solo se hacen de manera verbal y no se consideran plazos razonables para otorgar los créditos.

La empresa *no mantiene una buena comunicación con sus clientes*. A través de este estudio pudimos darnos cuenta que en ocasiones el cliente se comunicaba para hacer reclamos porque no estaban contestos con el servicio solicitado y sus quejas no fueron atendidas oportunamente sintiéndose ignorados y reclamando enérgicamente que el personal encargado solo se ponía en contacto para el cobro de la deuda y en actitud agresiva sin entender razones por las cuales el cliente no puede cancelar su crédito.

Recomendaciones

Tener una ***POLÍTICA DE COBRANZA*** con el objetivo de marcar los lineamientos para la administración y recuperación de los créditos otorgados a los clientes de manera eficaz y ordenada sin afectar la permanencia del cliente y disminuyendo el riesgo crediticio de la cartera de incobrables.

Es indispensable hacer un análisis crediticio de los clientes para definir las condiciones comerciales (monto máximo, plazos) que se les va a ofrecer. Es necesario revisar el cumplimiento de manera periódica para un mejor control. Los créditos deben estar acorde a las características de cada empresa, estableciendo el nivel de crédito bajo un análisis técnico, basado en información financiera y de riesgos.

Es importante que el personal encargado del área de cobranza mantenga comunicación constante con los clientes. Ayudándolos, enviando recordatorios (en tono amable) unos días antes del vencimiento de su crédito y hacerle el seguimiento hasta que se ponga al día en sus deudas o de lo contrario negociar si el cliente no puede pagar el total de la deuda por lo menos salde una parte de la misma. Es indispensable establecer un proceso de actualización constante de información de cada uno de los clientes.

Referencias

Libros:

Bernstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros 2da edición*. España: Editorial Irwin

Diez de Castro, L., y López, J. (2007). *Dirección Financiera La Inteligencia Financiera en la gestión empresarial (p.217)*. Editorial Prentice Hill 2007

Guajardo, G., y Andrade de Guajardo, N. (2014). *Contabilidad Financiera 6ta edición. Punta Santa Fe, Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* Recuperado de https://www.academia.edu/38678217/Contabilidad_financiera_6ta_ed_Gerardo_Guajardo_Cantu

Gurusblog, F. (1998). *Factores de la Economía*, Perú.

Meza, C. (1996). *Contabilidad: Analisis de cuentas. Primera edicion*, San Jose, Costa Rica. Editorial: Universidad estatal a distancia. Pag 63. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&pg=PR4&lpg=PR4&dq=%E2%80%A2+Meza+Vargas,+C.+\(1996\).+Contabilidad:+Analisis+de+cuentas.](https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&pg=PR4&lpg=PR4&dq=%E2%80%A2+Meza+Vargas,+C.+(1996).+Contabilidad:+Analisis+de+cuentas.)

Morales, A., y Morales, J. (2014). “*Créditos y cobranza*” Primera Edición Ebook Mexico:

Editorial la Patria. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&pg>

Northern, R (1995). *Finanzas en las empresas, Chile* Ediciones Nautec.

Tesis:

Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. Año 2012.* (Tesis de Pregrado).

Presentada a Universidad San Martín de Porres - Lima Perú. Recuperado de

https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/07_12/o7xcwh1594534670.pdf

[?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-](https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/07_12/o7xcwh1594534670.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-)

[SHA256&X-Amz-](https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/07_12/o7xcwh1594534670.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-)

[Credential=LB63ZNI2Q66548XDC8M5%2F20200915%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-](https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/07_12/o7xcwh1594534670.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-)

[Date=20200915T013226Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-](https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/07_12/o7xcwh1594534670.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-)

[Signature=32e46f82f13cf038969295655fc333bb75ff7612f51631704660418a56e260d8](https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/07_12/o7xcwh1594534670.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-)

Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Indulplama S.A. en el año 2015.* (Tesis de licenciatura). Presentada a la Universidad Politécnica

Salesiana – Ecuador. Recuperado de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Chiriguaya, C., y Chiriguaya, G. (2015). *Impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros Santa Lucia Cía, Ltda.* (Tesis de licenciatura). Presentada a la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9946/1/UPS-GT001070.pdf>

Chuquizuta, K., y Oncoy, M. (2017). *Influencias del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C.* (Tesis para optar grado de Contador). Presentada a la Universidad de Ciencias y Humanidades - Los Olivos Lima. Recuperado de http://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/uich/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macías, P. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A.* (Tesis de licenciatura). Presentada a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil. Recueprada de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf>

Pinillos, G., y Tejada, J. (2013). *Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. distrito Trujillo – AÑO 2013.* (Tesis para optar título profesional). Presentada a la

Universidad Privada Antenor Orrego . Trujillo-Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1476/1/Pinillos_Pi%3%b1a_dise%3%b1o_Control_Interno.pdf

Vásquez, L., y Vega, E. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa, Consermet S.A.C.* (Tesis para optar título profesional). Presentada a la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo- Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF

Blog:

Bone, S. (2012). *Evaluación Financiera, Análisis Vertical y Horizontal.* Recuperado de https://es.slideshare.net/Silviaknela/anlisis-horizontalyverticalpresentacin?next_slideshow=1

Carrasco, N. (2011). *Administracion Financiera de las Cuentas por Cobrar.* Recuperado de <https://es.slideshare.net/narcisacarrascodelgado/analisis-finaciero-de-cuentas-por-cobrar>

SBS y AFP, (2009). *Proyecto de Modificación a la norma de Constancia de irrecuperabilidad para Castigo Tributario de Créditos y Cuentas por Cobrar.*

Recuperado de

<https://intranet2.sbs.gob.pe/Preproyectos/202PJANSRQMR2OEENTGKX7MFLJJQG1RGL.PDF>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, (2008). *Resolución S.B.S. N.º 11356.*

Recuperado de

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwifuM2ChqfIAhUCj1kKHYFbDTgQFjAAegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.pe%2FPortals%2F0%2Fjer%2Fsf_csf%2FRES_11356-2008.doc&usg=AOvVaw38qBK0SVxUoV8VwwG--2ae

Sistema Nacional de Información Ambiental, (2000). *Ley N° 27314 .- Ley General de Residuos Sólidos.* Recuperado de

<https://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-general-residuos-solidos>

Escuela Europea de Excelencia, (23 de septiembre del 2015). *Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015.* Recuperado de

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Escuela Europea de Excelencia, (04 de junio del 2015). *ISO 14001: Una Gestión Ambiental de calidad*. Recuperado de

[https://www.nueva-iso-14001.com/2015/06/iso-14001-una-gestion-ambiental-de-calidad/%20Municipalidad%20Metropolitana%20de%20Lima,%20\(26%20de%20julio%20del%202012\).%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20Ley%20N%C2%B0%2029783%20\(26%20de%20julio%20del%202012\).%20Recuperado%20de:%20http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf](https://www.nueva-iso-14001.com/2015/06/iso-14001-una-gestion-ambiental-de-calidad/%20Municipalidad%20Metropolitana%20de%20Lima,%20(26%20de%20julio%20del%202012).%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20Ley%20N%C2%B0%2029783%20(26%20de%20julio%20del%202012).%20Recuperado%20de:%20http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)

ISOTools, (2015). *ISO 14001: Procesos para la gestión de una auditoría de certificación*.

Recuperado de

<https://www.isotools.org/2015/02/09/iso-14001-procesos-para-la-gestion-de-una-auditoria-de-certificacion/>

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783. (19 de 08 de 2011). Lima, Perú.

Recuperado de: <http://www.cge.es/portal/novedades/2015/prevengra/index.html>