

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CON  
INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ: EMPRESA MASAKI S.A.C. DISTRITO LA MOLINA**

**PERIODO 2020**

**PRESENTADO POR**

**EDITH MIRELLA PAQUIYAURI BERMEO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADORA PÚBLICA**

**LIMA-PERÚ**

**2022**

Dedico este trabajo a mi hija que es la razón de mi vida, la que me motiva a querer ser mejor persona y a empezar de nuevo a pesar de las dificultades.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento va en especial para mi asesora Dra. CPC Teresa Consuelo Haro Lizano, quién con su dedicación y conocimientos ha sabido guiar mi camino para llegar a cumplir el objetivo que me he trazado. También agradezco a mi padre que está en el cielo y a mi madre que me alentaron a seguir adelante, no rendirme ni desistir en el cumplimiento de esta meta.

## INTRODUCCIÓN

La implementación de un sistema de control interno es importante para la estructura administrativa y contable de las empresas, ya que permite evaluar la contribución económica de las diferentes actividades que se realizan y facilita el proceso de toma de decisiones en la gerencia. Todo control interno contribuye a la seguridad, fijando y evaluando procedimientos administrativos, contables y financieros que conllevan al logro de objetivos empresariales, por lo cual es clave que sean ejecutados de manera diligente y se vea garantizada la correcta administración de recursos, el incremento de los ingresos y la mejora en la rentabilidad de la organización.

El presente trabajo de investigación está dirigido a identificar la influencia que puede ejercer el control interno en el área de créditos y cobranzas para la mejora de la liquidez de una empresa automotriz, para lo cual se usa como marco de referencia de control interno al Sistema COSO, además de investigar e implementar modelos de gestión y control que se vienen usando en la actualidad en empresas del sector automotriz.

El presente estudio se centra en el área de créditos y cobranzas, el cual es un área clave para la empresa Masaki S.A.C. que, con la implementación de un sistema de control interno, logrará ordenar y clasificar su proceso interno para un mejor diagnóstico y evaluación de la cartera de clientes, que permitirá reducir las altas tasas de morosidad de pagos de los clientes y elevar los niveles de liquidez de la empresa. El aumento de los niveles de liquidez permite a la empresa contar con un fondo de maniobra y capital de trabajo necesario para el desarrollo de sus actividades productivas y permite tener un mejor índice de aprovisionamiento de unidades vehiculares para la venta.

La investigación está compuesta por 6 capítulos:

**CAPÍTULO I** Se describe concisamente la realidad problemática, se desarrolla la formulación del problema, los objetivos y justificación e importancia de la investigación, además de los alcances y las limitaciones.

**CAPÍTULO II** Se desarrolla el marco teórico-conceptual conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas-científicas y la definición de términos básicos.

**CAPÍTULO III** Se describe la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación, las variables o unidad de análisis y la matriz lógica de consistencia.

**CAPÍTULO IV** Apreciaremos el trabajo de campo de la presente investigación, se expone el tipo de método de investigación utilizado, el diseño empleado, se determina la población y muestra, las técnicas para procesar y analizar datos, y los procedimientos para llevar a cabo el estudio.

**CAPÍTULO V** Se muestran los resultados que generó la recolección de datos, además del análisis y discusión de resultados.

**CAPÍTULO VI** Se detallan las conclusiones, recomendaciones y para finalizar tenemos las referencias.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
INTRODUCCIÓN .....	iv
ÍNDICE .....	vi
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.1.1. Problema General .....	3
1.1.2. Problemas Específicos.....	3
1.2 Objetivos generales y específicos.....	3
1.2.1. Objetivo General .....	3
1.2.2. Objetivos Específicos .....	3
1.3 Justificación e importancia de la investigación .....	4
1.4 Alcance y limitaciones de la investigación .....	5
1.4.1. Alcance .....	5
1.4.2. Limitaciones .....	5
CAPÍTULO II .....	6
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	10

2.2 Bases teórico - científicas .....	13
2.2.1 Control interno.....	13
2.2.1.1 Definición:.....	13
2.2.1.2 Objetivo, Finalidad, alcance e importancia: .....	14
2.2.1.3 Base legal del Control Interno:.....	21
2.2.1.5 Elementos del Control Interno: .....	25
2.2.1.6 Sistema COSO .....	27
2.2.1.7 Componentes del Control Interno: .....	29
2.2.1.8 Dimensiones del Control Interno .....	32
2.2.1.9 Auditoria de control interno .....	34
2.2.1.10 Norma Internacional de Auditoria 315 (NIA 315).....	35
2.2.2 Liquidez.....	35
2.2.2.1 Definición.....	35
2.2.2.2 Efectos financieros de la liquidez.....	38
2.2.2.3 Medidas básicas de la liquidez.....	40
2.2.2.4 Riesgo de liquidez .....	41
2.2.2.5 Dimensiones de la liquidez: .....	42
2.2.3 Normas internacionales y la Liquidez .....	54
2.2.4 Incidencias en la gestión y planificación de créditos y cobranzas.....	65
2.2.5 Implicancias contables y tributarias de las estimaciones de cobranza dudosa .....	70
2.3 Definición de términos básicos .....	74
2.3.1 Actividades de control.....	74
2.3.2 Activos realizables.....	75
2.3.3 Activos financieros .....	75
2.3.4 Ambiente de control .....	75
2.3.5 Análisis financiero.....	75
2.3.6 Controles físicos .....	75

2.3.7 Control interno .....	75
2.3.8 Cultura de Control Interno.....	76
2.3.9 Gestión contable .....	76
2.3.10 Jerarquía .....	76
2.3.11 Indicadores o ratios financieros.....	76
2.3.12 Integridad.....	76
2.3.13 Liquidez.....	76
2.3.14 Orden de compra .....	77
2.3.15 Orden de servicio.....	77
2.3.16 Políticas contables .....	77
CAPÍTULO III.....	78
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	78
3.1 Hipótesis general .....	78
3.2 Hipótesis específicas .....	78
3.3 Identificación de variables o unidades de análisis.....	79
3.2.1. Variable Independiente (X): Control Interno en el área de créditos y cobranzas. ....	79
3.2.2. Variable Dependiente (Y): Liquidez .....	80
3.4 Matriz lógica de consistencia .....	81
CAPÍTULO IV.....	83
MARCO METODOLÓGICO .....	83
4.1 Tipo y método de la investigación.....	83
4.2 Diseño específico de la investigación.....	83
4.3 Población y muestra o participantes .....	85
4.3.1. Población .....	85
4.3.2. Muestra.....	86
4.4 Instrumento de recogida de datos .....	87
4.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos .....	88



4.6 Procedimiento de ejecución del estudio .....	88
CAPÍTULO V .....	90
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	90
5.1. Datos cualitativos.....	90
5.2. Análisis de resultados .....	91
5.2.1. Análisis estadístico descriptivo .....	91
CAPITULO VI.....	161
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	161
6.1. Conclusiones.....	161
6.2. Recomendaciones .....	162
REFERENCIAS DE INFORMACIÓN .....	165
APÉNDICE.....	171
Apéndice A: Instrumento de recolección de datos .....	172
Apéndice B: Matriz de Consistencia .....	174
Apéndice C: Matriz de Operacionalización.....	176

## LISTA DE TABLAS

<b>TABLA 1</b>	Confiabilidad de los instrumentos.....	90
<b>TABLA 2</b>	Análisis de la Pregunta 01. ¿Considera usted que las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables en la empresa?.....	91
<b>TABLA 3</b>	Análisis de la Pregunta 02. ¿Considera usted que las políticas de crédito tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes? .....	92
<b>TABLA 4</b>	Análisis de la Pregunta 03. ¿Se efectúa un seguimiento y control de las políticas de créditos a fin de garantizar las cobranzas de los clientes en fechas de vencimiento? ....	93
<b>TABLA 5</b>	Análisis de la Pregunta 04. ¿Usted tiene conocimiento si se cumplen los cronogramas de vencimiento a fin de evitar la morosidad de las cobranzas? .....	94
<b>TABLA 6</b>	Análisis de la Pregunta 05. ¿Considera usted que el control de la cartera incobrable es alto por la falta de control de políticas de créditos en la empresa? .....	95
<b>TABLA 7</b>	Análisis de la Pregunta 06. ¿Considera usted que los procedimientos de créditos y cobranzas permiten minimizar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa? .....	96
<b>TABLA 8</b>	Análisis de la Pregunta 07. ¿La empresa controla adecuadamente los vencimientos de la cartera morosa para poder efectuar la provisión de Cobranza dudosa?.....	97
<b>TABLA 9</b>	Análisis de la Pregunta 08. ¿Tiene Usted conocimiento que la mala gestión de cobranzas genera gastos en perjuicio de la gestión del área de créditos y cobranzas?.....	98
<b>TABLA 10</b>	Análisis de la Pregunta 09. ¿Considera usted que los gastos y costos son importantes en la recuperación pre-jurídica de los créditos en la empresa? .....	99
<b>TABLA 11</b>	Análisis de la Pregunta 10. ¿Considera Usted que las acciones perjudiciales están cumpliendo a cabalidad con la recuperación de la cartera morosa?.....	100
<b>TABLA 12</b>	Análisis de la Pregunta 11. ¿Se controla adecuadamente los plazos y las tasas de interés en cumplimiento a las normas internas establecidas? .....	101
<b>TABLA 13</b>	Análisis de la Pregunta 12. ¿Considera usted que las técnicas de reconocimiento de cuentas cobranza dudosa son adecuadas para sincerar las cifras de los estados? .....	102
<b>TABLA 14</b>	Análisis de la Pregunta 13. ¿Usted tiene el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos otorgados por la empresa?.....	103
<b>TABLA 15</b>	Análisis de la Pregunta 14. ¿Usted tiene el conocimiento que la concentración del préstamo muestra casi siempre una ratio elevada de cuentas de cobranza dudosa? .....	104
<b>TABLA 16</b>	Análisis de la Pregunta 15. ¿Considera usted que las garantías generan un ratio de endeudamiento elevado en la empresa? .....	105
<b>TABLA 17</b>	Análisis de la Pregunta 16. ¿La evaluación de falta de liquidez es un indicador para el cumplimiento de sus obligaciones de la empresa a corto y mediano plazo?.....	106
<b>TABLA 18</b>	Análisis de la Pregunta 17. ¿Usted tiene el conocimiento que el ratio de endeudamiento es un índice perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa? .....	107
<b>TABLA 19</b>	Análisis de la Pregunta 18. ¿Considera usted que la morosidad incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa en la empresa? .....	108
<b>TABLA 20</b>	Análisis de la Pregunta 19. ¿En la empresa se evalúa el efectivo y el equivalente de efectivo para mantener una liquidez inicial mínima?.....	110
<b>TABLA 21</b>	Análisis de la Pregunta 20. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar inciden en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones?.....	111

<b>TABLA 22</b>	Análisis de la Pregunta 21. ¿Considera usted que los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa? .....	112
<b>TABLA 23</b>	Análisis de la Pregunta 22. ¿Considera usted que el pago de intereses financieros no permite disponer de flujo operativo para operaciones que realiza la empresa? .....	113
<b>TABLA 24</b>	Análisis de la Pregunta 23. ¿Cree Usted que el Estado de Flujo de efectivo es importante para la empresa a fin de conocer sobre el origen y utilización de sus fondos?114	
<b>TABLA 25</b>	Análisis de la Pregunta 24. ¿Considera Usted importante el flujo de efectivo para controlar las cobranzas de los clientes? .....	115
<b>TABLA 26</b>	Análisis de la Pregunta 25. ¿Considera Usted que la ratio de liquidez es el índice para diagnosticar la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo? .	116
<b>TABLA 27</b>	Análisis de la Pregunta 26. ¿Considera usted que las existencias permanecen mucho tiempo que no permite contar con activos líquidos a la empresa? .....	117
<b>TABLA 28</b>	Análisis de la Pregunta 27. ¿Considera usted que el alto endeudamiento por incobrabilidad no permite contar con capacidad de pago a la empresa?.....	118
<b>TABLA 29</b>	Análisis de la Pregunta 28. ¿Considera Usted que la falta de efectivo contribuye a que la empresa recurra a un financiamiento externo? .....	119
<b>TABLA 30</b>	Análisis de la Pregunta 29. ¿Considera Usted que el aumento de endeudamiento de la empresa es porque otorga préstamos a largo plazo? .....	120
<b>TABLA 31</b>	Análisis de la Pregunta 30. ¿La empresa evalúa el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno? .....	121
<b>TABLA 32</b>	Análisis de la Pregunta 31. ¿Considera usted que la inversión del capital de trabajo logra incrementar los ingresos de la empresa? .....	122
<b>TABLA 33</b>	Análisis de la Pregunta 32. ¿Usted tiene conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos por no contar con capital de trabajo en la empresa? .....	123
<b>TABLA 34</b>	Análisis de la Pregunta 33. ¿Considera Usted que otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia genera riesgos en el capital de trabajo de la empresa? .....	124
<b>TABLA 35</b>	Análisis de la Pregunta 34. ¿La empresa cuenta con una gestión de control de los gastos de capital de trabajo en el área de créditos y cobranzas?.....	125
<b>TABLA 36</b>	Análisis de la Pregunta 35. ¿Considera usted que es necesario contar con un fondo de maniobrabilidad para sus inversiones en la empresa?.....	126
<b>TABLA 37</b>	Análisis de la Pregunta 36. ¿La empresa presenta un adecuado capital de trabajo por el manejo de su política de créditos y cobranzas?.....	127
<b>TABLA 38</b>	Reporte de Vencimiento de Facturas de MASAKI SAC.....	156

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1.</b> Objetivos del Control Interno .....	15
<b>FIGURA 2.</b> Elementos del Informe COSO .....	16
<b>FIGURA 3.</b> COSO I & COSO II ERM .....	20
<b>FIGURA 4.</b> Tipos de Control Interno.....	27
<b>FIGURA 5.</b> Elementos de los Estados Financieros .....	43
<b>FIGURA 6.</b> La identidad contable del Estado Situación Financiera .....	45
<b>FIGURA 7.</b> Ratios financieras.....	47
<b>FIGURA 8.</b> Gráfico de la Pregunta 01. ¿Considera usted que las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables en la empresa?.....	91
<b>FIGURA 9.</b> Gráfico de la Pregunta 02. ¿Considera usted que las políticas de crédito tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes? .....	92
<b>FIGURA 10.</b> Gráfico de la Pregunta 03. ¿Se efectúa un seguimiento y control de las políticas de créditos a fin de garantizar las cobranzas de los clientes en fechas de vencimiento?.....	93
<b>FIGURA 11.</b> Gráfico de la Pregunta 04. ¿Usted tiene conocimiento si se cumplen los cronogramas de vencimiento a fin de evitar la morosidad de las cobranzas? .....	94
<b>FIGURA 12.</b> Gráfico de la Pregunta 05. ¿Considera usted que el control de la cartera incobrable es alto por la falta de control de políticas de créditos en la empresa? .....	95
<b>FIGURA 13.</b> Gráfico de la Pregunta 06. ¿Considera usted que los procedimientos de créditos y cobranzas permiten minimizar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa? .....	96
<b>FIGURA 14.</b> Gráfico de la Pregunta 07. ¿La empresa controla adecuadamente los vencimientos de la cartera morosa para poder efectuar la provisión de Cobranza dudosa?.....	97
<b>FIGURA 15.</b> Gráfico de la Pregunta 08. ¿Tiene Usted conocimiento que la mala gestión de cobranzas genera gastos en perjuicio de la gestión del área de créditos y cobranzas?.....	98
<b>FIGURA 16.</b> Gráfico de la Pregunta 09. ¿Considera usted que los gastos y costos son importantes en la recuperación pre-jurídica de los créditos en la empresa? .....	99
<b>FIGURA 17.</b> Gráfico de la Pregunta 10. ¿Considera Usted que las acciones prejudiciales están cumpliendo a cabalidad con la recuperación de la cartera morosa?.....	100
<b>FIGURA 18.</b> Gráfico de la Pregunta 11. ¿Se controla adecuadamente los plazos y las tasas de interés en cumplimiento a las normas internas establecidas?.....	101
<b>FIGURA 19.</b> Gráfico de la pregunta 12. ¿Considera usted que las técnicas de reconocimiento de cuentas cobranza dudosa son adecuadas para sincerar las cifras de los estados?.....	102
<b>FIGURA 20.</b> Gráfico de la Pregunta 13. ¿Usted tiene el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos otorgados por la empresa?.....	103
<b>FIGURA 21.</b> Gráfico de la Pregunta 14. ¿Usted tiene el conocimiento que la concentración del préstamo muestra casi siempre una ratio elevada de cuentas de cobranza dudosa?....	104
<b>FIGURA 22.</b> Gráfico de la Pregunta 15. ¿Considera usted que las garantías generan un ratio de endeudamiento elevado en la empresa? .....	105

<b>FIGURA 23.</b> Gráfico de la Pregunta 16. ¿La evaluación de falta de liquidez es un indicador para el cumplimiento de sus obligaciones de la empresa a corto y mediano plazo?.....	106
<b>FIGURA 24.</b> Gráfico de la Pregunta 17. ¿Usted tiene el conocimiento que el ratio de endeudamiento es un índice perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?.....	107
<b>FIGURA 25.</b> Gráfico de la Pregunta 18. ¿Considera usted que la morosidad incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa en la empresa? .....	108
<b>FIGURA 26.</b> Gráfico de la Pregunta 19. ¿En la empresa se evalúa el efectivo y el equivalente de efectivo para mantener una liquidez inicial mínima?.....	110
<b>FIGURA 27.</b> Gráfico de la Pregunta 20. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar inciden en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones?.....	111
<b>FIGURA 28.</b> Gráfico de la Pregunta 21. ¿Considera usted que los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa? .....	112
<b>FIGURA 29.</b> Gráfico de la Pregunta 22. ¿Considera usted que el pago de intereses financieros no permite disponer de flujo operativo para operaciones que realiza la empresa?.....	113
<b>FIGURA 30.</b> Gráfica de la Pregunta 23. ¿Cree Usted que el Estado de Flujo de efectivo es importante para la empresa a fin de conocer sobre el origen y utilización de sus fondos?.....	114
<b>FIGURA 31.</b> Gráfico de la Pregunta 24. ¿Considera Usted importante el flujo de efectivo para controlar las cobranzas de los clientes?.....	115
<b>FIGURA 32.</b> Gráfico de la Pregunta 25. ¿Considera Usted que la ratio de liquidez es el índice para diagnosticar la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo? .	116
<b>FIGURA 33.</b> Gráfico de la Pregunta 26. ¿Considera usted que las existencias permanecen mucho tiempo que no permite contar con activos líquidos a la empresa? .....	117
<b>FIGURA 34.</b> Gráfico de la Pregunta 27. ¿Considera usted que el alto endeudamiento por incobrabilidad no permite contar con capacidad de pago a la empresa?.....	118
<b>FIGURA 35.</b> Gráfico de la Pregunta 28. ¿Considera Usted que la falta de efectivo contribuye a que la empresa recurra a un financiamiento externo? .....	119
<b>FIGURA 36.</b> Gráfico de la Pregunta 29. ¿Considera Usted que el aumento de endeudamiento de la empresa es porque otorga préstamos a largo plazo? .....	120
<b>FIGURA 37.</b> Gráfico de la Pregunta 30. ¿La empresa evalúa el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno?.....	121
<b>FIGURA 38.</b> Gráfico de la Pregunta 31. ¿Considera usted que la inversión del capital de trabajo logra incrementar los ingresos de la empresa?.....	122
<b>FIGURA 39.</b> Gráfico de la Pregunta 32. ¿Usted tiene conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos por no contar con capital de trabajo en la empresa? .....	123
<b>FIGURA 40.</b> Gráfico de la Pregunta 33. ¿Considera Usted que otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia genera riesgos en el capital de trabajo de la empresa? .....	124
<b>FIGURA 41.</b> Gráfico de la Pregunta 34. ¿La empresa cuenta con una gestión de control de los gastos de capital de trabajo en el área de créditos y cobranzas?.....	125
<b>FIGURA 42.</b> Gráfico de la Pregunta 35. ¿Considera usted que es necesario contar con un fondo de maniobrabilidad para sus inversiones en la empresa?.....	126

<b>FIGURA 43.</b> Gráfico de la Pregunta 36: ¿La empresa presenta un adecuado capital de trabajo por el manejo de su política de créditos y cobranzas?.....	127
<b>FIGURA 44.</b> Organigrama actual de MASAKI S.A.C. ....	144
<b>FIGURA 45.</b> Flujograma de Procesos Estratégicos de MASAKI S.A.C. ....	145
<b>FIGURA 46.</b> Flujograma de Procesos de Ventas al Crédito de MASAKI S.A.C.....	147
<b>FIGURA 47.</b> Flujograma de Procesos de Cobranzas a Clientes-MASAKI S.A.C. ....	148

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Implementación del control interno de créditos y cobranzas con influencia en la liquidez de la empresa: MASAKI S.A.C. distrito de La Molina, 2020“, tuvo como objetivo determinar de qué manera la implementación del control interno de créditos y cobranzas influye en la liquidez de la empresa mencionada. La metodología usada fue de tipo descriptivo, método hipotético - deductivo y de diseño no experimenta, transversal y correlacional. Mediante el muestreo aleatorio simple, se seleccionó 30 de los 43 colaboradores del área de administración, contabilidad y tesorería, de la empresa MASAKI SAC, que se encuentran laborando en el 2020, a los cuales se les aplicó los instrumentos de Control Interno y de Liquidez con 18 ítems, cada uno. Se encontró como resultados que el 56.7% están totalmente de acuerdo las políticas de crédito, el 43.3% de acuerdo con el control de la cartera incobrable sea alto por la falta de control de políticas de créditos en la empresa. Las conclusiones obtenidas fueron que: El control interno de créditos y cobranzas tiene una fuerte influencia positiva en los niveles de liquidez de la empresa Masaki S.A.C. Además, el control de gestión de cobranzas tiene influencia positiva en los niveles ratios de capacidad de pago, las políticas de crédito tienen influencia positiva en los niveles de efectivo y la evaluación del riesgo crediticio tiene influencia positiva en las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki S.A.C.

Palabras claves: Control Interno, Gestión Presupuestal, Liquidez. Riesgo Crediticio, Capacidad de pago

## ABSTRACT

This research work entitled “Implementation of the internal control of credits and collections and its influence on the liquidity of the company MASAKI S.A.C. district La Molina period 2020 “, aimed to determine how the implementation of internal control of credits and collections influences the liquidity of the aforementioned company. The methodology used was descriptive, hypothetical-deductive and non-experimental design, cross-sectional and correlational. Through simple random sampling, 30 of the 43 employees from the administration, accounting and treasury area of the MASAKI SAC company, who are working in 2020, were selected, to which the Internal Control and Liquidity instruments were applied. with 18 items, each. The results were found that 56.7% fully agree with the credit policies, 43.3% agree with the control of the uncollectible portfolio is high due to the lack of control of credit policies in the company. The conclusions obtained were that: The internal control of credits and collections has a strong positive influence on the liquidity levels of the company Masaki S.A.C. In addition, the collection management control has a positive influence on the levels of payment capacity ratios, the credit policies have a positive influence on the cash levels and the assessment of credit risk has a positive influence on the decisions of the working capital of the company. company Masaki SAC

Keywords: Internal Control, Budget Management, Liquidity. Credit Risk, Ability to pay



# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1 Descripción del problema

Este mundo globalizado, el control interno es una herramienta fundamental porque ayuda a conseguir las metas y evitar fallas y sorpresas a lo largo del camino. En la actualidad las empresas para ser competitivas necesitan de la innovación tecnológica e implementación de procesos que ayuden a optimizar su nivel de servicio y producción, la cual se realiza a través de la mejora constante de los procesos y la implementación de un sistema de control interno.

En este marco de competitividad empresarial, es necesario que las empresas cuenten con procesos estructurales, con personal altamente capacitado y con sistemas de control que permitan garantizar el buen funcionamiento de la empresa. Con lo cual, el control interno del sistema financiero en las empresas se constituye como una herramienta fundamental para mantener el monitoreo y control de los procesos internos contables de la empresa que permitan obtener información financiera de alta calidad, confiable, transparente y comparable, que sirva de base para la toma de mejores decisiones económicas bajo normativas contables vigentes.

En el Perú se tiene altos índices de informalidad en las empresas (especialmente en las Mypes), las cuales no tienen o tienen un deficiente sistema de control interno, lo cual se refleja en la presentación de información financiera no confiable, la cual es un impedimento para el acceso a beneficios en el sistema bancario y se hacen acreedores a multas por parte de las entidades gubernamentales de supervisión financiera.

La implementación del control interno en las empresas representa una herramienta de gestión de vital importancia en las empresas de diferentes sectores, pues ayuda al manejo adecuado de los servicios y bienes que brindan las empresas. En los procesos de efectivo, el control interno es aún más importante, ya que permite llevar un control adecuado de la liquidez que la compañía tiene, puesto que es la forma más usual de crédito a corto plazo, cuyo uso en general es el crédito comercial que se otorga a los clientes y/o instituciones, siendo así que mediante esta se contabilizan todos los ingresos obtenidos en un cierto periodo y se analiza el grado de morosidad de cualquier empresa, permitiendo así evaluar la liquidez de la empresa.

La empresa Masaki S.A.C. dedicada a la venta y servicio técnico de automóviles viene presentando problemas en el nivel de liquidez en los últimos años a causa de la falta de implementación de control interno que permita a la empresa tomar acciones orientadas a cautelar en forma previa, durante la gestión y a su verificación posterior de la correcta captación y utilización de recursos humanos, materiales y financieros.; es por ello que ha recurrido a instituciones financieras en búsqueda de financiamiento. Esta falta de liquidez a causa de la recuperación de cartera vencida es una preocupación y un grave problema para la empresa ya que no le permite la realización de sus actividades y el atraso en el pago de sus proveedores, lo cual pone en peligro la disponibilidad de un mayor inventario de vehículos para su venta y por lo tanto no puedan garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas y más aún por el personal del área de créditos y cobranzas que no están debidamente capacitados para lograr los retos que la empresa espera alcanzar .

Por todo lo expuesto, la investigación se va centrar en el estudio de la Implementación del control Interno de créditos y cobranzas con influencia en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

### **1.1.1. Problema General**

¿De qué manera la implementación del control interno de Créditos y Cobranzas influye en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?

### **1.1.2. Problemas Específicos**

- a) ¿En qué medida la aplicación de una política de créditos contribuye a la administración del efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?
- b) ¿En qué medida la implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?
- c) ¿De qué manera una evaluación del riesgo crediticio contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?

## **1.2 Objetivos generales y específicos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera la implementación del control interno de Créditos y Cobranzas influye en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- a) Identificar en qué medida la aplicación de una política de créditos contribuye a la administración del efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

- b) Determinar en qué medida la implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.
- c) Determinar de qué manera una evaluación del riesgo crediticio contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

### **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

#### **Justificación teórica**

En el aspecto teórico la presente investigación se justifica porque se utilizan los lineamientos teóricos del Control Interno y de los fundamentos de la Contabilidad Gerencial para la evaluación del nivel de liquidez de la empresa. Además, la investigación contribuye con la recopilación de aportes teóricos de diferentes autores sobre el Control Interno Contable y Liquidez de empresas, las cuales sirven de referencia para el desarrollo de investigaciones futuras.

#### **Justificación práctica**

La investigación tiene una justificación práctica porque se va realizar un estudio de los procesos contables de la empresa mediante el Control Interno, la cual brinda información necesaria para la toma de decisiones de los gerentes y administradores en los temas relacionados con el desempeño financiero de la empresa.

## **Justificación metodológica**

La investigación se justifica metodológicamente porque sigue rigurosamente el método científico para la realización de trabajos de investigación y por el diseño de herramientas de recolección de datos para medir el nivel de implementación de Control Interno y Liquidez en las empresas.

### **1.4 Alcance y limitaciones de la investigación**

#### **1.4.1. Alcance**

El alcance de la investigación está en establecer la relación entre el Control Interno y el nivel de liquidez de una empresa de venta y servicio técnico de automóviles.

#### **1.4.2. Limitaciones**

Las limitaciones que se encontraron en la presente investigación son:

✓ **Tiempo Disponible**

El investigador trabaja por las mañanas y tardes, lo cual compromete en mayor tiempo del estudio a fondo.

✓ **Falta información**

Otra de las limitaciones es el limitado acceso que se tiene a los datos de la empresa, para lo cual se solicita antes un permiso a las correspondientes autoridades de la empresa.

Sin embargo, las limitaciones mencionadas no han sido impedimentos para concluir con mi trabajo de investigación, por la voluntad de la empresa a proporcionarme la información estrictamente necesaria al haber trabajado en el departamento de contabilidad de la empresa.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

A continuación, se mencionan algunos trabajos encontrados, que sirvieron de apoyo de marco referencial para la elaboración de las bases teóricas y prácticas de la presente tesis, en virtud que presentan ciertos criterios que se consideran de utilidad para alcanzar los objetivos planteados.

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Rivera K. (2020) en su tesis para obtener el título de contador “*Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S, en la Universidad La Salle de Colombia*”, tuvo como objetivo dar una propuesta siguiendo el modelo respecto a las cuentas por cobrar COSO para evitar los riesgos y deficiencias del sistema de control interno que permita la gestión financiera eficiente. Empleo un enfoque hermenéutico, con un diseño investigación – acción. Mediante un muestreo no pirobalística por conveniencia se usó los cinco trabajadores del departamento contable. En su conclusión nos dice que: En el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa se encontraron falencias al no cumplir con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales, siendo estos errores el de otorgar créditos sin requisitos completos, no contar con programas de cobro, no llevar el control de vencimientos de las facturas, no tener en cuenta el riesgo de facturar que tienen más de un semestre. Y lo más relevante es no tener en cuenta el sistema contable SAP, en la toma de decisiones porque su propósito era que la mercancía se venda.

En este contexto el autor manifiesta que una ausencia de un seguimiento y análisis de las cuentas por cobrar origina el incremento de las facturas incobrables y morosidad, teniendo en cuenta que las cobranzas son un factor clave para toda organización; ya que habiendo un buen control ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros. La ausencia de liquidez, más aún, si la supervisión no la ha detectado a tiempo. Por eso es relevante que se adopten medidas correctivas para lograr crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos de la empresa para lograr el éxito de ella.

Crestani P Y Cicero M. (2018) en su tesis *“Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, Cobros de la empresa Rugeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo”*, tuvo como objetivo describir bajo el enfoque COSO que estrategias se pueden utilizar para la triangulación Venta, Cuentas por Cobrar y Cobros. Las conclusiones obtenidas fueron: La ausencia de un diseño de planes de control interno, la falta de capacitación al personal, y el insuficiente control de los recursos administrativos y contables en la triangulación Ventas, Cuentas Cobrar y Cobros, basado en las normas administrativas contables. La insuficiente supervisión en la planificación de cobranzas impedía transformar las debilidades en fortalezas por no detectarlas a tiempo, y tomar decisiones acertadas.

El aporte de los autores es que debe de existir una adecuada capacitación para el cumplimiento del triángulo Ventas, Cuentas Cobrar y Cobros, para detectar a tiempo, y tomar decisiones acertadas en relación a este ciclo contable. Además, muestran que el enfoque COSO, es usado internacionalmente como estrategia del control interno de las cuentas por cobrar.

Elizalde K. (2017) en su tesis “*Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador*”, tuvo como objetivo, efectuar una “evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito”. Usó un método cualitativo con diseño de investigación descriptiva no experimental. Obtuvo como conclusiones, que la empresa cuenta con controles y sistemas que permitan internamente mitigar los riesgos y a su vez posibles fraudes y errores, estos controles no están correctamente sujetos al cumplimiento de objetivos planteados internamente como institución financiera y por lo que es posible que exista debilidades de control interno en los procesos.

El autor contribuye a la investigación, al proponer un estudio estrategia que el enfoque COSO establece en su marco complementado. Además, es relevante que el autor realice un sistema de monitoreo al nivel de cumplimiento en cada proceso efectuado en movimientos de cuentas por cobrar, para hacer eficaz al control interno según el plan integrado de COSO, lo cual permite la identificación de riesgos por posibles fraudes que se dan en una empresa financiera.

Peralbo, L. (2017) en su tesis titulada “*Las Cuentas por Cobrar y su impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano*” presentada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, la cual tuvo como objetivo analizar las cuentas por cobrar y evaluar su impacto en la liquidez de la cooperativa. La investigación tuvo un enfoque cualitativo con un nivel descriptivo, analítico y documental. La muestra estuvo compuesta por 3 colaboradores de la cooperativa, la cual fue determinada utilizando la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. La investigación obtuvo como



resultados que no existen procedimientos documentados para la gestión de cuentas por cobrar lo que causa altos índices en el margen de la cartera de créditos, la empresa no cuenta con perfiles crediticios para evaluar el otorgamiento de créditos comerciales a sus clientes, en el cual no se mide el riesgo de la operación; todo esto ocasiona problemas de liquidez en la empresa. Además, la cooperativa no realiza registros contables considerados en la NIC 37 que trata sobre las provisiones de los activos contingentes vencidos. Como propuesta de solución se establecieron tres estrategias de cobranzas con la información las cuales establecen criterios de clasificación de los clientes para ser tomados en cuenta al momento del otorgamiento de créditos.

En esta investigación el autor muestra la necesidad de la implementación de un control interno en el departamento de cuentas por cobrar, para evitar los problemas de liquidez en las empresas. Para ello trabaja con una herramienta de indicadores que permitan evaluar la eficacia de la operación y recuperación de la cartera y sobre todo incentiva a la colaboración del personal para contribuir con la gestión de las cobranzas.

Durán, J. (2015) en su tesis titulada “*El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona Y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez*” presentada en la Universidad Técnica de Machala – Ecuador, la cual tuvo como objetivo establecer un Control Interno de las Cuentas por Cobrar que permita obtener resultados confiables en la presentación de los Estados Financieros de la empresa. La investigación tuvo un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) de nivel exploratorio y descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 34 contadores, la cual fue determinada utilizando la técnica de muestreo probabilístico con un 95% de confianza. La investigación obtuvo como resultados que la empresa no cuenta con una adecuada gestión

de control interno de las cuentas por cobrar que le permitan obtener mejores resultados económicos, los clientes no tienen confianza en el sistema de cobros de la empresa. Además, no se cuenta con un área especializada de gestión de cobranzas.

Esta tesis nos habla sobre la importancia del control interno de las cuentas por cobrar que permitan una gestión financiera con liquidez, para ello la empresa debe de establecer un área especializada para establecer los procedimientos y prácticas de cobranza en busca de disminuir la morosidad de los clientes.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Cabezas L. (2018) en su tesis titulada “*Administración de los Créditos Comerciales y su contribución en la Liquidez de las Empresas Comerciales en el Cercado de Lima. Periodo 2017*” presentada en la Universidad San Martín de Porres, la cual tuvo como objetivo analizar la administración de los créditos comerciales y su contribución en la liquidez. La investigación fue de tipo aplicativo de nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 50 empresas del Cercado de Lima. La investigación obtuvo como resultados que la aplicación de la administración de los créditos comerciales sí contribuyen en la liquidez de las empresas comerciales, con lo cual se pretende plantear alternativas de solución para la mejora de la gestión financiera, teniendo en consideración la política, costo y gasto de los créditos.

En la presente tesis se puede reconocer que implementar un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas, el cual debe estar considerado en el plan estratégico en su respectiva política de crédito, en el presupuesto de venta los plazos de cobro de 15, 30 y 60 días, para garantizar el adecuado capital de trabajo en las empresas comerciales, que contribuya a mantener la liquidez de la empresa.

Flores A. (2017) en su tesis titulada “*Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017*” presentada en la Universidad César Vallejo, la cual tuvo como objetivo analizar la relación de las cuentas por cobrar se con la liquidez de las instituciones educativas del distrito de La Molina. La investigación fue de tipo correlacional con diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 45 trabajadores del área contable de las distintas instituciones educativas, la cual fue determinada utilizando la técnica de muestreo probabilístico con un 95% de confianza. La investigación obtuvo como resultados que la mayoría de las cuentas por cobrar son a largo plazo (55.6%), de igual forma se encuentran los créditos comerciales, que en su mayoría son a largo plazo (53.3%) y el 60% manifiesta que la empresa no tiene liquidez. Se concluyó que las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de las instituciones educativas. Además, se establece que las cuentas por cobrar se relacionan con los activos líquidos y la capacidad de pago de la empresa.

El aporte del autor es que la implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas favorece a la liquidez de solvencia de las empresas o instituciones de servicios educativos. Establece que se requiere contar con un personal capacitado y dedicado a las cobranzas que tenga conocimientos contables, para que realice análisis de cuentas por cobrar y pueda verificarla periódicamente, además de encargarse de mantener informado a los clientes sobre las cuotas deudoras.

Quiroz, S. (2017) en su tesis “*Control Interno y su Influencia en la Eficiencia de los Procesos Contables del Estudio Contable Tributario Vidal, de la Universidad Autónoma del Perú, Distrito de Lurín, Lima*”. El propósito del control interno, tiene como objetivo

resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Usualmente las empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades.

Como comentario a la presente tesis se reconoce el atributo que presenta el control interno para el cumplimiento de las metas financieras de la empresa con solvencia y liquidez, recalcando la importancia de aplicar el control interno desde un inicio de las operaciones, desde la recepción y registro de operaciones, por la información sumamente confiable y consistente. También, manifiesta que se debe de actualizar las actividades de control de las operaciones que se generan diariamente en la empresa.

Gonzales, E y Sanabria, S. (2016) en su tesis titulada “*Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015*” presentada en la Universidad Peruana Unión, la cual tuvo como objetivo determinar los efectos de las cuentas por cobrar en la liquidez en la facultad de una universidad particular. La investigación tuvo un nivel descriptivo explicativo. La muestra estuvo compuesta por los datos del informe financiero contable el cual fue elegido por un muestreo no probabilístico. La investigación obtuvo como resultados que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez. Donde, cada una de las dimensiones de procedimientos de crédito, procedimiento de cobranzas, ratios de actividad y morosidad

tiene una participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.

Los autores reconocen que una buena gestión de las cuentas por cobrar, se ve reflejado en adecuadas ratios de liquidez de la empresa. Además, muestran que se deben de implementar políticas de crédito que garantice la recuperación de las cuentas por cobrar en los plazos previstos y analizar la capacidad de endeudamiento estableciendo límites de crédito a fin de que la empresa no esté expuesta a riesgo de morosidad

## **2.2 Bases teórico - científicas**

### **2.2.1 Control interno**

#### **2.2.1.1 Definición:**

Partiendo del significado de la palabra “control”, definida por el Diccionario de la Real Academia, como: “la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir”, la cual fue complementada por la plataforma digital Word Reference que manifiesta que el control, debe presentar un dominio o autoridad sobre alguna cosa o limitar o verificar una cosa” (Moreno, 2016)

Así también, a nivel académico, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos” (Moreno, 2016). Y como actividad de la administración se define como “el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (Moreno, 2016).

El control interno es establecido por la dirección para la independencia entre las unidades operativas, para poder realizar los procesos administrativos y contables de manera

secuencial y ordenada, a fin de proteger, salvaguardar y asegurar los activos en la medida posible.

El control interno tiene el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del estado, sustentada en “bases teóricas de normas, lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para su aplicación y regulación de las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras” (Santillana, 2015).

El control interno de las empresas privadas se ha “convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de los procedimientos, normas y regulaciones aplicable” (Santillana, 2015).

En normas internacionales el control interno se define como el “proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia, y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos empresariales relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (Coso, 2013, pág. 3)

En la investigación queda definida el control interno como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

#### **2.2.1.2 Objetivo, Finalidad, alcance e importancia:**

El Informe Coso (2013) tiene como objetivo principal ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, estableciendo un marco para los conceptos de control interno que permita la definición común de control interno y la identificación de sus componentes. Adicionalmente se pueden mencionar los siguientes objetivos: Proporcionar

el marco para que cualquier empresa pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos. Ayudar a la administración de las empresas a mejorar el control de las actividades del negocio.



**FIGURA 1.** Objetivos del Control Interno  
**Fuente:** Elaboración propia

La misión de COSO es proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original mediante:

- Inclusión de diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control y que estos deben de estar operando en forma conjunta.

- Proporciona "puntos de enfoque", o características importantes de los principios; al tiempo que reconoce que el diseño y la implementación de controles relevantes para cada principio y componente, requiere de juicio y serán diferentes de acuerdo a la organización.
- Responsabiliza a la administración quien deberá asegurar que cada uno de los componentes y principios relevantes del control interno deben estar presente y en funcionamiento con el fin de contar con un sistema eficaz de control interno.

Concluyendo que una deficiencia importante en un componente o principio de control no se puede mitigar con eficacia por la función de otros componentes y principios de control.



**FIGURA 2.** Elementos del Informe COSO  
**Fuente:** El Instituto de Auditores Internos de España.

## COSO I

Desde su primera publicación en 1992, el informe COSO se ha centrado principalmente en la implementación y gestión del sistema de control interno. El informe COSO se ha convertido en la mejor práctica y el estándar de referencia para todo tipo de empresas. COSO es un comité que fue compuesto por cinco organizaciones de contadores y



auditores de los Estados Unidos llamada *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), las organizaciones que lo integraron son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA)
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI)

### **Evolución del informe COSO**

El Informe Coso es conocido como COSO I, su formación fue impulsada por los incidentes ocurridos en del año 1985 en Estados Unidos; Debido al comportamiento inadecuado de las empresas, lo que desencadenó en que el sistema financiero se entre en crisis. La Comisión Treadway ha realizado investigaciones sobre los factores que llevaron a las empresas a presentar información financiera fraudulenta y ha elaborado informes con recomendaciones para todo tipo de organizaciones, principalmente las supervisadas por la SEC (Securities and Exchange Comisión – Comisión de mercados y valores de Estados Unidos).

Entre los aportes realizados por la organización COSO destacan que ayuda a implementar el control interno, a implementar una adecuada gestión de riesgos y a optimizar los recursos, además de hacerlos más rentables. En 1992, la Comisión Treadway emitió el primer informe denominado Internal Control - Integrated Framework, que fue diseñado para que las organizaciones evaluaran y mejoraran el sistema de control interno. Antes de 1992, el control interno no significaba lo mismo para todos, las diferentes definiciones producían

muchas apreciaciones a nivel individual y de comprensión. La organización COSO publicó el informe COSO I, integrando varios conceptos en una sola definición:

*“Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables”* (Coso, 2013)

La estructura del modelo COSO I está conformada por cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión” (El auditor moderno 2017)

## **COSO II**

Para el año 2004, la organización COSO mostró más relevancia posterior a los acontecimientos sucedidos por Enron, WorldCom y otras empresas en los Estados Unidos. A partir de los años 2001 y 2002, se publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos), conocido como COSO II o COSO-ERM, y dio un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de control interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la organización se involucren. COSO-ERM define la Gestión de Riesgos como:

*“Es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporciona una seguridad razonable sobre el logro de objetivos.”* (Coso, 2013)

Es muy importante tener en cuenta que COSO-ERM no sustituye el marco de control interno, sino pasa a ser parte integral y permite la mejora en las prácticas de control interno. Ayuda a la organización a visualizar el riesgo de los eventos negativos o positivos, denominados como amenazas u oportunidades, y el marco nos proporciona a considerar lo siguiente:

- Gestión del riesgo en la definición de la estrategia
- Eventos y riesgo
- Apetito de riesgo
- Tolerancia al riesgo
- Portafolio de riesgo

La novedad que introduce COSO II-ERM es la ampliación de componentes de COSO I de cinco a ocho:

- 1.** Ambiente de control
- 2.** Establecimiento de objetivos
- 3.** Identificación de eventos
- 4.** Evaluación de Riesgos
- 5.** Respuesta a los riesgos
- 6.** Actividades de control
- 7.** Información y comunicación
- 8.** Supervisión



**FIGURA 3. COSO I & COSO II ERM**

Fuente: Elaboración propia

### **COSO III**

Para mayo del 2013, la organización COSO publicó la tercera versión Internal Control Integrated Framework (Marco de Control Interno Integrado) conocido como COSO 2013. El presente modelo se formó por los cinco componentes, como en el COSO I. Lo que diferencia el Coso 2013 con Coso 1992, son los 17 principios que están relacionados con componentes y que sirven para el establecimiento de un sistema de control interno efectivo que debe implementarse en toda la organización:

#### **Entorno de control**

- **Principio 1:** Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

- **Principio 2:** Ejerce responsabilidad de supervisión
- **Principio 3:** Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- **Principio 4:** Demuestra compromiso para la competencia
- **Principio 5:** Hace cumplir con la responsabilidad

#### **Evaluación de riesgos**

- **Principio 6:** Especifica objetivos relevantes
- **Principio 7:** Identifica y analiza los riesgos
- **Principio 8:** Evalúa el riesgo de fraude
- **Principio 9:** Identifica y analiza cambios importantes

#### **Actividades de control**

- **Principio 10:** Selecciona y desarrolla actividades de control
- **Principio 11:** Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- **Principio 12:** Se implementa a través de políticas y procedimientos
- **Principio 13:** Usa información Relevante

#### **Sistemas de información**

- **Principio 14:** Comunica internamente
- **Principio 15:** Comunica externamente

#### **Supervisión del sistema de control – Monitoreo**

- **Principio 16:** Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- **Principio 17:** Evalúa y comunica deficiencias

#### **2.2.1.3 Base legal del Control Interno:**

El Control Interno como instrumento de gestión es necesario en los estados para salvaguardar los recursos públicos. En ese sentido, a nivel internacional, se viene trabajando continuamente para lograr una estructura funcional de control interno; teniendo en cuenta que los recursos públicos están orientados a la reducción de la pobreza, la mejora de la

educación y la mejora de las condiciones de salud en los habitantes del mundo. (EUROSAI, 2013)

La implementación del sistema de control interno permite reducir los riesgos que puedan impedir o restringir el logro de los objetivos estratégicos institucionales. Sin embargo; el avance que se puede observar en la gran mayoría de las entidades públicas es aún incipiente pese a que en las últimas décadas se ha venido hablando repetidamente sobre este tema. Esta situación está afectando a la vida de todos los peruanos no solo en los aspectos financieros o económicos, sino también en los aspectos de la salud, la educación, la seguridad ciudadana, entre otros; por ello, es vital y urgente que las autoridades de los diversos niveles de gobierno en los tres poderes del Estado logren la implementación del sistema de control interno de manera sólida y sostenible en el tiempo. Para esto se requiere la respectiva asignación presupuestal para realizar los debidos cambios a los niveles estratégico, táctico y operativo, así como el personal debidamente capacitado para las diversas fases, etapas y actividades que son necesarias para su implementación (Contraloría General de la República del Perú, 2017)

La base legal en que se sustenta un sistema de control interno, referidas a las normas contables y la leyes y resoluciones son:

Las Normas de Control Interno tienen como base legal y documental la siguiente normativa y documentos internacionales:

- Ley N° 28708 - Ley del Sistema Nacional de Contabilidad.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 28693, Ley General del Sistema Nacional de Tesorería, publicada el 22 de marzo de 2006.

- Ley N° 2841 1, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Público, publicada el 8 de diciembre de 2004.
- Manual de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante R.C. N° 152-98-CG.
- Internal Control – Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision, 1990.
- Guía para las normas de control interno del sector público, INTOSAI, 1994.
- Decreto Supremo N° 019-89-EF/93.01 Reglamento de. Organización y Funciones del Sistema Nacional de Contabilidad y de su Órgano Rector.
- Resolución Jefatural N° 009-92-EF/93.01.
- Decreto Ley N°26002- Ley del Notario- Artículos W 112°, 113°, 114°,115°,116°.
- Decreto Ley N° 26501 - Establece que los jueces de Paz Letrados y Notarios son competentes para legalizar la apertura de libros contables y otros que la Ley señale.

#### **2.2.1.4 Beneficios de un Sistema de Control Interno:**

- Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno.
- Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feedback del funcionamiento del negocio.
- Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control.
- Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- Y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.
- La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.

- El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción. d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.
- En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.
- Reducir los riesgos de corrupción
- Lograr los objetivos y metas establecidos
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Fomentar la práctica de valores Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados



### 2.2.1.5 Elementos del Control Interno:

Los elementos del control interno son:

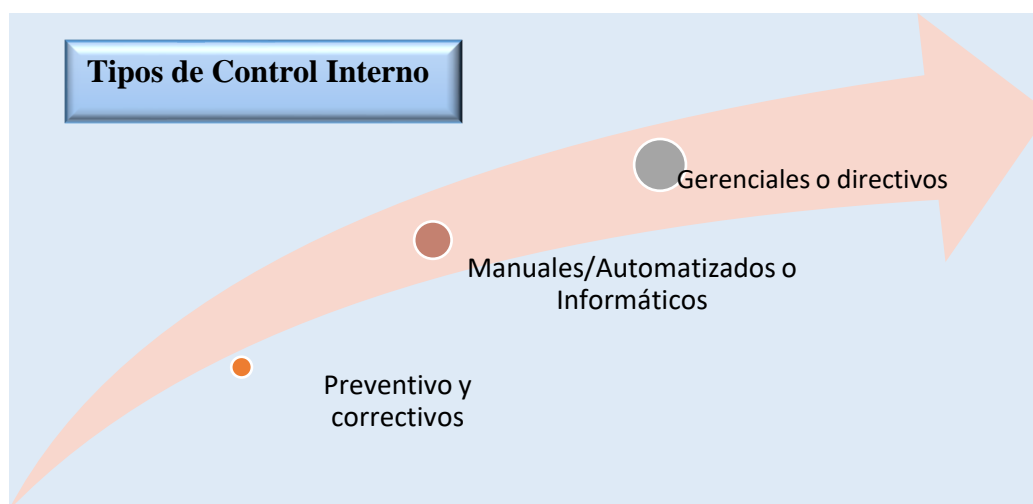
- ❖ **Plan de organización:** Se entiende a una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. La organización proporciona el armazón que define las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.
- ❖ **Planeamiento de actividades:** se orienta a determinar las necesidades de la entidad. Al elaborar sus planes y proyectos la entidad debe considerar los aspectos siguientes:
  - Los fondos autorizados y las limitaciones y restricciones.
- ❖ **Política:** Se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas.
- ❖ **Procedimientos Operativos:** Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades.
- ❖ **Personal:** La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

- ❖ **Sistema Contable e Información Financiera:** El sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un período determinado. El sistema contable es un elemento importante del control financiero institucional al proporcionar la información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas.
- ❖ **Actividades de control.** Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurriesen. Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, entre otros) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra. Es en este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad.

Por supuesto, la actividad de monitoreo puede ser efectuada por terceros (auditores externos, organismo superior, entre otros) pero siempre será menos efectiva para los intereses de la entidad. Aunque algunos tipos de actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que

corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado.

Un ejemplo de esto es la creación del Manual de Procedimientos. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente. A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:



**FIGURA 4.** Tipos de Control Interno  
Fuente: Elaboración propia

#### 2.2.1.6 Sistema COSO

El sistema COSO (con sus siglas en Inglés de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude (Coso, 2013).

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control, el informe COSO concentró los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial, en uno solo, definiendo al control interno como un modelo integrado a la gestión de las organizaciones, ejecutado por el personal de las entidades en sus distintos niveles jerárquicos; que promueve la honestidad y la responsabilidad y suministra seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de: impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores e irregularidades (Coso, 2013).

El objetivo primordial del informe COSO es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, estableciendo un marco para los conceptos de control interno que permita la definición común de control interno y la identificación de sus componentes. Adicionalmente se pueden mencionar los siguientes objetivos: Proporcionar el marco para que cualquier empresa pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos. Ayudar a la administración de las empresas a mejorar el control de las actividades del negocio.

La misión de COSO es proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original mediante:

- Inclusión de diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control y que estos deben de estar operando en forma conjunta.

- Proporciona "puntos de enfoque", o características importantes de los principios; al tiempo que reconoce que el diseño y la implementación de controles relevantes para cada principio y componente, requiere de juicio y serán diferentes de acuerdo a la organización.
- Responsabiliza a la administración quien deberá asegurar que cada uno de los componentes y principios relevantes del control interno deben estar presente y en funcionamiento con el fin de contar con un sistema eficaz de control interno.
- Concluyendo que una deficiencia importante en un componente o principio de control no se puede mitigar con eficacia por la función de otros componentes y principios de control.

#### **2.2.1.7 Componentes del Control Interno:**

El control interno consta de 5 componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, las cuales son:

**Ambiente de control:** El ambiente de control marca la pauta de funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura (Barragán, Bueno, & Meléndez, 2016).

- La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
- La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
- La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

**Evaluación de Riesgo:** Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados (Barragán, Bueno, & Meléndez, 2016)..

- ❖ La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
- ❖ La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
- ❖ La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos..
- ❖ La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

**Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluye una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones (Vega & Nieves, 2016)

Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran (Barragán, Bueno, & Meléndez, 2016).

- La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.

- La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

**Información y comunicación:** Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permita cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permita dirigir y controlar el negocio de forma adecuada (Barragán, Bueno, & Meléndez, 2016).

- Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros.
- El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro, las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

**Actividades de monitoreo:** Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de monitoreo continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas (Vega & Nieves, 2016)

- La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
- Estos componentes, vinculados entre sí, generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.

### **2.2.1.8 Dimensiones del Control Interno**

#### **D1: Control de las Políticas de Créditos**

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito.

Se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas. La política puede clasificarse en:

- **Política general:** Se establece para todas las entidades y para un caso específico. Generalmente se origina fuera de la entidad, como las leyes y los reglamentos directivos de sistemas administrativos. ·

- **Política específica:** Es establecida por las altas direcciones de cada entidad y afectan a ésta en su totalidad.

Es importante considerar que el Control Interno es un proceso dinámico, iterativo e integral. Por lo tanto, el Control Interno no es un proceso lineal en el que uno de los componentes afecta sólo al siguiente. Más bien es un proceso integrado en el que los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro.



## **D2: Control de la Gestión de Cobranzas**

Dentro de las principales bases teóricas tenemos las normas de Control Interno que constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras.

## **D3: Evaluación y Análisis del Riesgo Crediticio**

Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de los procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional. La dirección y el consejo de administración<sup>1</sup> deben utilizar su criterio profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar, en las diferentes actividades que involucren riesgos para la empresa, como son los procedimientos de compra. (Estupiñán, 2015)

La máxima dirección debe tener identificadas las personas facultadas a autorizar o autorizadas a realizar determinadas actividades dentro del ámbito de su competencia. La autorización quedará plasmada en un documento y será comunicada explícitamente a las personas o áreas autorizadas, quienes quedarán responsabilizados de ejecutar las tareas de acuerdo a lo regulado en el documento.

La autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se realizan actos y transacciones que cuentan con el consentimiento de la máxima dirección y respetan lo aprobado al efecto.

El consentimiento presupone que la tarea a realizar se ajusta a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos. (Cadillo, 2017)

### **2.2.1.9 Auditoría de control interno**

Deben practicarse auditorías, las que informarán sobre la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno, proporcionando recomendaciones para su fortalecimiento. Estos exámenes, practicados sobre bases de normas y procedimientos generalmente aceptados, permiten obtener una opinión razonable sobre el estado y funcionamiento de un Sistema de Control Interno.

La naturaleza, extensión y frecuencia de las evaluaciones del Sistema de Control Interno deben variar en función del nivel de riesgo determinado y de la ponderación de la importancia del control para reducirlo. La auditoría debe ajustarse a un método objetivo y sistemático que, razonablemente, incremente la probabilidad de la formación de un juicio acertado. Para ello es importante que:

- Se tenga creado un aparato de auditores internos, o en su defecto, se realicen chequeos sistemáticos de las actividades por parte de especialistas vinculados directamente o no a la función que se audite para determinar cómo se desarrollan éstas.
- Se conforme un plan de auditorías, donde se haga seguimiento a cada una de las normas y procedimientos que fueron propuestas en el análisis de las descripciones de funciones de puestos de trabajo, ciclo de operaciones y áreas.
- Los auditores internos alcancen un nivel de profesionalidad alto que les permita realizar con calidad su trabajo, manteniendo siempre su nivel de independencia.
- Los auditores internos y los miembros del Comité de Control puedan elevar sus consideraciones al Consejo de Dirección.
- El alcance y los planes de la auditoría interna estén enfocados a crear una cultura de prevención en la entidad.

### **2.2.1.10 Norma Internacional de Auditoría 315 (NIA 315)**

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar guías para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno, y para evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa en una auditoría de estados financieros. La importancia de la evaluación del riesgo por el auditor como base para procedimientos adicionales, de auditoría se discute en la explicación del riesgo de auditoría en la NIA 200, Objetivo y principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros.

## **2.2.2 Liquidez**

### **2.2.2.1 Definición**

Bernstein (citado por Aguilar, 2013) 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 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.

Cuando las empresas cuentan con una buena liquidez pueden cubrir sus obligaciones tanto financieras como con sus proveedores. Cada fin de mes las empresas deben solicitar a sus contadores un informe detallado con notas con respecto al estado en que se encuentra la empresa. Esta información podrá ser brindada a través de estados financieros donde se podrá observar cuanto de cobranzas pendientes tienen por cobrar asimismo cuanto tienen por pagar ya sea a proveedores o entidades financieras. Toda esta información brindada por el responsable se puede adicionar para un mejor entendimiento los ratios financieros. Uno de ellos es el ratio de liquidez donde te permitirá conocer si cuentas con suficiente efectivo para solventar los gastos y /o pagos, obligaciones a corto plazo.

De acuerdo a lo expuesto por García y Jorda (2014) nos informan sobre la liquidez **lo siguiente:**

Las empresas necesitan de liquidez para cubrir sus obligaciones, a través de ratios financieros se puede hacer un cálculo de cuanta liquidez tiene una entidad, al tener solvencia pagará puntualmente frente a los compromisos de pago a corto plazo; se utilizará el estado de flujos de tesorería para poder descifrar si se obtiene renta y riqueza para la entidad. No obstante, a través de los ratios de liquidez en una primera instancia se obtendrá información si cuenta con suficiente liquidez para cubrir todas las obligaciones de pago.  
(p.151)

Cuando la empresa tenga liquidez lo primero que se deberá hacer, es cancelar las obligaciones. Es por ello que este concepto nos auxiliará a identificar si contamos son suficiente liquidez para afrontar las obligaciones presentes y futuras. Las ratios de liquidez miden la amplitud que cuenta las entidades para enfrentar las obligaciones de pago a corto plazo, evitando acumulaciones de deudas pendientes. Asimismo, es considerada una

herramienta donde sirve para controlar la tesorería y prever si se cuenta con suficiente dinero para todos los gastos y costos de la entidad.

La prioridad que tiene toda empresaria es contar siempre con un nivel de liquidez óptimo que permita cubrir todos sus gastos, ya sea pagos a los proveedores, pago al personal, depósito a terceras personas que le otorgan servicio, transferencias a entidades financieras por la solicitud de un préstamo. Son distintas obligaciones por pagar que cuenta una entidad. Es por ello que es primordial contar con efectivo para así cubrir todos sus pagos mensuales, anuales y otros.

Conforme a Mantilla y Huanca (2020) menciona sobre la liquidez que:

La liquidez calcula con que premura una partida se puede transformar en efectivo. El efectivo es el activo de importante liquidez. Por lo tanto, se puede determinar que los insumos tienen inferior liquidez que las cuentas por cobrar, entretanto el mobiliario y el edificio son incluso menos líquidos. Por consiguiente, las cuentas por cobrar son indeterminadamente liquidas porque la entidad cobrará el dinero en un futuro continuo (p.260).

El concepto de liquidez nos ayudará a un mejor entendimiento en cómo la empresa puede poseer e incrementar su liquidez para poder cumplir todas sus obligaciones a corto y largo plazo. Asimismo, la compañía sabría en qué casos no debería de malgastar el efectivo.

Lopes de Sá (citado por Díaz, 2012) se conceptualiza la liquidez como “Estado de la estructura patrimonial relativo al dinero; capacidad de solvencia o de pago de deudas; valor circulante capaz de satisfacer las deudas; valor líquido disponible para inversiones; valor (elemento) transformable en dinero” (p. 139)

La entidad al contar con liquidez mantendrá un proceso productivo comercial. Además, tiene la posibilidad de financiar el proceso de producción, de comercio, según sea el tipo de giro de negocio de la empresa, manteniendo en movimiento la operación.

En todo negocio la liquidez es uno de sus indicadores financieros de mayor importancia donde permite medir a la entidad en qué situación se encuentra tanto contable como financiera.

Todo depende si la empresa tiene suficiente dinero en efectivo para solventar todos sus gastos a corto plazo, esto también evitará que la compañía tenga deuda pagos pendientes por hacer a largo plazo. Impidiendo tal vez en invertir en algún proyecto para el mejoramiento del negocio, pero por falta de liquidez no será posible invertir en ningún plan. Por lo tanto, por la falta de liquidez pueden acarrear enormes dificultades económicas tantos internos como externos.

#### **2.2.2.2 Efectos financieros de la liquidez**

Para Castillo (2012) la liquidez mide la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo a medida que estas vencen; no sólo se refieren a la solvencia total sino también a la habilidad de convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes de la empresa.

Los efectos financieros por falta y exceso de liquidez, según Castillo (2012) puede significar muchas veces la imposibilidad de aprovechar ventajas comerciales como descuentos por pronto pagos o posibles oportunidades de negociación con los proveedores y clientes; en otras palabras, la falta de liquidez implica libertad de elección y de movimientos por parte de la gerencia. También se puede decir que la falta de liquidez podría provocar incapacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones vencidas y se podría

ver obligada en determinado momento a vender sus activos con el fin de evitar la insolvencia y en el peor de los casos la quiebra.

Existen algunos factores que las empresas no consideran oportunamente lo cual provoca muchas veces no lograr un nivel adecuado de liquidez, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- No contemplar las pérdidas que se generen al inicio de las operaciones.
- Pretender repartir de las utilidades iniciales dividendos.
- No considerar que el capital de trabajo requerido aumentará con el aumento de operaciones de la empresa.
- Iniciar operaciones totalmente apalancados.
- No medir oportunamente el efectivo inicial que requerirá la empresa para empezar operaciones.
- Cuando se habla de excesos de liquidez, se puede decir que existen algunas causas que las originan entre las cuales se pueden mencionar:
  - La falta de planificación, con base a la elaboración del flujo de efectivo.
  - Por el giro de negocio, puede que en ciertas épocas se puedan generar estos excesos por aspectos estacionales propios de las empresas.
  - Adversidad al riesgo, se tiende a tener cantidades de efectivo para hacer frente a sus obligaciones lo cual dará la certeza que tendrán problemas de solvencia.
  - Proyectos futuros, cuando se tiene planeado realizar un nuevo proyecto el cual puede requerir fuertes inversiones de allí acumulación de efectivo.

### **2.2.2.3 Medidas básicas de la liquidez**

Para Mantilla y Huanca (2020) las medidas básicas de la liquidez son:

El capital de trabajo neto no es más que la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios). Siempre que los activos superen a los pasivos, la empresa dispondrá de capital neto de trabajo. Casi todas las compañías actúan con un monto de esta naturaleza, el cual depende, en gran medida, del tipo de industria a la que pertenezca.

Las empresas con flujo de efectivo predecibles, como por ejemplo los servicios eléctricos, pueden operar con un capital neto de trabajo negativo, si bien la mayoría de las empresas deben mantener niveles positivos del mismo. La administración del capital de trabajo es sumamente importante, pues los activos circulantes de una empresa típica industrial representan más de la mitad de sus activos totales. En el caso de una empresa distribuidora, estos activos representan aún más.

El índice o razón de liquidez: Los índices de liquidez lo ayudan a determinar la capacidad de su firma para pagar las deudas. El índice corriente es importante pues proporciona una indicación de su capacidad para pagar sus cuentas inmediatas.

El capital de trabajo: es la diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente. Esta es una cifra importante pues representa la suma disponible para pagar los salarios o el material o bienes nuevos. Manteniendo un índice apropiado para su movimiento de efectivo podrá aprovecharse de los descuentos por pronto pago. Su deuda total no debe exceder el 80% de su capital contable y sus deudas a largo plazo no deben exceder el 50% del mismo.

Razón de prueba rápida (prueba de ácido): Es similar al índice de solvencia con la excepción de que el inventario es excluido, el cual suele ser activo circulante menos líquido. Se calcula restándole al activo circulante los inventarios y dividiendo el resultado obtenido



entre el pasivo a corto plazo. Esto se debe a que, del total de los activos de una empresa, los inventarios suelen ser el renglón menos líquido, además de que pueden producir pérdidas con mayor facilidad. Por lo tanto, esta medida de capacidad para cubrir deudas a corto plazo sin tener que recurrir a la venta de los inventarios es importante.

#### **2.2.2.4 Riesgo de liquidez**

Según Aldas & Yáñez (2014) una primera definición corta sería la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Muchas veces a esta definición se le añade la idea de costo adicional y de pérdidas. No necesariamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, pero los tendrá pagando tasas de interés mucho más elevadas, o teniendo que vender activos a precios inferiores a su costo, es decir que tendrá sobrecostos o pérdidas por ello. Entonces el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación.

A partir de estas definiciones, se podría decir que el riesgo de liquidez puede presentarse de dos maneras:

- **Por el lado de los activos:** Al no disponer de activos suficientes 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 esencialmente 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 compromisos que son excesivamente de corto plazo; o no disponer de suficientes fuentes de financiamiento estable o tener dificultades de acceso al financiamiento; esto pone a una organización constantemente bajo presión de encontrar fondos para funcionar en el día a día y hacer frente a sus obligaciones.

Es necesario realizar el análisis de estos dos tipos de riesgos en conjunto. Por ello se suele usar la expresión de riesgo estructural del balance, que incluye tanto el activo como el pasivo, y del cual el riesgo de liquidez es un componente esencial.

Finalmente, en el marco del riesgo de liquidez se suele también distinguir, aunque en realidad no estén completamente separados, entre:

- a) **El riesgo de tesorería:** Más ligado al corto plazo, que se analiza primero observando a detalle el flujo de caja actual y previsional, antes de operaciones financieras, para tener una visión fina de los excedentes y brechas.
- b) **El riesgo de financiamiento y de refinanciamiento:** Que es el de no poder renovar o reemplazar financiamientos existentes y el de no poder encontrar nuevos financiamientos en caso de necesidad.

Belaunde (citado por Aldas & Yáñez, 2014) considera al exceso de liquidez como un factor de riesgo de liquidez, por el mayor riesgo de mal uso 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.

#### **2.2.2.5 Dimensiones de la liquidez:**

##### **D1: Efectivo o equivalente del efectivo**

Según, Sevilla (2015) los estados financieros se “consideran el reflejo de la situación económica de la organización, debido que en ellos se logran plasmar las labores económicas que se desarrollan en la empresa durante un período, asimismo se muestran el ejercicio económico anual de la organización” (p. 1)

Por estados financieros puede entenderse como “aquellos documentos o informes que utilizan las empresas, personas y entidades para tener evidencia de su situación económica, la capacidad de pago de está a una fecha determinada o bien, el resultado de operaciones obtenidas en un periodo o ejercicio pasado ya sea en situaciones normales o especiales” (Morales, 2020).

Los estados financieros suelen ser usados por “los socios y acreedores para estar al tanto del desempeño de su empresa y la situación en la que se encuentran. Para que esta información sea considerada como veraz, debe cumplir ciertos requisitos: debe ser confiable, debe ser de fácil entendimiento, debe seguir las normas contables y debe ser comparable con diferentes periodos u organizaciones” (Sevilla, 2015).

Una empresa emplea distintos tipos de estados, por tal en la investigación entre los que tenemos “El estado de situación financiera” y “El estado de resultados”



**FIGURA 5.** Elementos de los Estados Financieros  
**Fuente:** Elaboración propia

**El Estado de Situación Financiera:**

El Estado de Situación Financiera está compuesta por los siguientes elementos: el activo, el pasivo y el patrimonio.

- ❖ **Activo:** recurso económico presente controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados. Un recurso económico es un derecho que tiene el potencial de generar beneficios económicos. El recurso económico corresponde al conjunto de derechos y no al objeto físico, pero suele ser la descripción del objeto físico lo que proporciona información más comprensible. Un mismo activo puede representar más de un derecho, como: a utilizarlo, venderlo o entregarlo en garantía. Por su parte, el potencial para producir beneficios económicos, requiere que el activo exista y que al menos haya una circunstancia en la cual produciría tales beneficios.
- ❖ **Pasivo:** obligación presente de la entidad, de transferir recursos económicos, surgida de eventos pasados. La obligación de transferir un recurso económico debe tener el potencial de exigir, que la entidad transfiera un recurso económico a un tercero, y debe existir al menos una circunstancia en la que se exigirá que la entidad transfiera un recurso económico. Las condiciones para la existencia de una obligación presente corresponden a: la entidad no puede evitar dicha transferencia, pues surge de eventos pasados que dieron lugar a la recepción de los beneficios económicos por parte de la entidad, o se llevaron a cabo actividades que establecieron la obligación.
- ❖ **Patrimonio:** parte residual de los activos de la entidad una vez deducidos los pasivos.



**FIGURA 6.** La identidad contable del Estado Situación Financiera  
**Fuente:** Elaboración propia

### **El Estado de Resultados:**

En el estado de resultados del periodo (y otro resultado integral), los elementos corresponden a: Los ingresos y los gastos.

- a) **Ingresos:** son incrementos en los activos o disminuciones de los pasivos que resultan en aumentos del patrimonio, y no están relacionados con las aportaciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio.
- b) **Gastos:** disminuciones de los activos, o aumento de los pasivos, que dan como resultado disminuciones en el patrimonio, y no están relacionados con las distribuciones a los tenedores de derechos sobre ese patrimonio.

### **El Estado de Flujo de efectivo**

El estado de flujo de efectivo (EFF) forma “parte de los estados contables que tienen que ser presentados por las empresas. El objetivo es que las empresas suministren información sobre los históricos en el efectivo y equivalentes. Además, en estos estados los flujos de fondo del período establecido se han de clasificar según si proceden de actividades de operación, de inversión o de financiación” (Ealde, 2020).

Se basa en tres definiciones principales:

- a) **Efectivo:** Comprende “tanto el dinero en efectivo de la compañía como los depósitos bancarios a la vista” (Ealde, 2020).
- b) **Equivalentes de efectivo:** Son las “inversiones a corto plazo que, por su gran liquidez, pueden ser convertibles en importes determinados de efectivo” (Ealde, 2020).
- c) **Flujos de efectivo:** Son las “entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo” (Ealde, 2020).

El EFF, muestra las fuentes, regularidad y uso del efectivo de la empresa, usando estimaciones directas (la más utilizada) o indirectas. La estimación directa muestra el efectivo neto generado por las operaciones. Esta variable es de vital importancia para analizar la situación de la empresa ya que refleja su liquidez.

## **D2: Ratios de capacidad de pago**

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que “evalúa la capacidad con la que cuenta una empresa para convertir sus activos en efectivo y hacer frente a sus obligaciones sin tener dificultad” (p. 15).

La capacidad de pago de una empresa, se evalúa mediante la integración de varios indicadores como son: Los indicadores de liquidez (capacidad de hacer frente a sus deudas en el corto plazo), los indicadores de circulación en la gestión (permiten analizar el ciclo de efectivo para hacer frente a sus obligaciones) y los indicadores de endeudamiento (para establecer en qué medida las diferentes fuentes de financiamiento ayudan a financiar los diferentes activos)



**FIGURA 7.** Ratios financieras  
**Fuente:** Elaboración propia

### Índices de liquidez:

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que esta ratio demuestra la “capacidad con la que cuenta una entidad para cumplir sus obligaciones en corto plazo, es decir buscan medir la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos de corto plazo que se derivan del ciclo operativo” (p. 16).

#### a. Liquidez General:

- ✓ Relaciona los activos corrientes frente a los pasivos corrientes.
- ✓ Indican el grado de cobertura que tiene los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad.
- ✓ Se conoce también como razón circulante.
- ✓ Una razón de liquidez mayor a 1 indica que parte de los activos circulantes están siendo financiados con capitales a largo plazo.
- ✓ Cuando más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de satisfacer sus deudas a corto plazo.

- ✓ Sin embargo, la presencia de altos índices de liquidez puede indicar una ineficiencia en la gestión de los activos corrientes, causada por un exceso de inversión que va en perjuicio de la rentabilidad del negocio.

**Liquidez General: activo corriente / pasivo**

Es, seguramente, la medida más “conocida e indica la capacidad de la empresa de hacer frente a su deuda de corto plazo con todos sus activos, también de corto plazo, incluyendo existencias, deudores comerciales pendientes de cobro, tesorería y otras partidas como inversiones financieras a corto plazo o inversiones en empresas del grupo y asociadas”. (Apaza & Barrantes, Administración financiera, 2020). Dar una cifra ideal es complejo, pero es cierto que si esta ratio es inferior a 1 la empresa tiene problemas de liquidez

**b. Liquidez rápida o prueba ácida:**

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que también se le conoce como ratio rápido. Este ratio mide los soles de los activos corrientes líquidos que son disponibles por cada sol de pasivos corrientes.

**Liquidez Rápida: (activo corriente-existencia) / pasivo**

**c. Ratio de efectivo:**

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que viene a ser el ratio entre los activos corrientes más líquidos, que resulta ser el efectivo y los valores negociables a corto plazo de una entidad, y sus pasivos corrientes. El ratio solo considera solo activos corrientes casi en



efectivo y sus equivalentes y los compara contra los pasivos corrientes. Este ratio viene a ser el más importante en empresas que se encuentran en situaciones de crisis

**Ratio de Efectivo: (efectivo + valores negociables) / pasivo**

### **Índices de circulación de efectivo:**

El índice de circulación de efectivo o ciclo de efectivo o flujo de efectivo, es la diferencia entre el ciclo de operativo y el de pagos. Se usa para la administración del efectivo, debido a que el resultado obtenido determina la cantidad de tiempo que pasa desde la compra de la materia prima o el inventario, hasta que se recibe el dinero por su venta.

#### **a. Ciclo operativo**

Promedio de días que transcurrieron desde que el inventario se vendió a crédito más el promedio de días en que se recaudó el dinero.

**Ciclo Operativo: Cuentas por cobrar promedio x 360 / Ventas al crédito +  
Existencias promedios x 360 / Costos de ventas**

#### **b. Ciclo de pago**

Promedio de días que transcurrieron desde que se desembolsó dinero para pagar las cuentas a favor de los proveedores.

**Ciclo de pago: Cuentas por pagar promedio x 360 /**

#### **c. Ciclo de efectivo**

La fórmula para determinar el ciclo de efectivo o ciclo de caja es la siguiente:

**Ciclo de Efectivo: Ciclo Operativo – Ciclo de pago**

Esta herramienta también es usada en el análisis financiero, que junto a otras razones financieras ayudan a administrar el efectivo de manera más efectiva

**Ratios de Endeudamiento**

**a. Endeudamiento total**

El endeudamiento total puede ser presentado por 2 formas:

**Grado de Endeudamiento:** Relaciona las deudas de la empresa (pasivo corriente y no corriente) con los activos totales. Indica la proporción de los activos que está financiada con terceros

**Grado de Endeudamiento: Pasivos totales / activos totales**

**Grado de propiedad:** Relaciona el patrimonio con los activos totales. Indica la proporción de los activos que está financiada por los accionistas

**Grado de Propiedad: Patrimonio Total / activo total**

- Ambos índices resultan complementarios, es decir, si la relación deuda/ activo es de 40%, la relación patrimonio/ activo tendrá que ser de 60%
- Una razón patrimonio/ activo más alta indica una mayor fuerza financiera a largo plazo porque se hace un menor uso de las deudas que tiene fechas definidas de vencimiento y pagos periódicos obligatorios.

- A su vez, una razón deuda/ activo más alta indica un mayor palanqueo financiero.
- A mayor nivel de endeudamiento, la empresa está sujeta a un mayor riesgo financiero que si no tuviera tan altamente financiada por terceros.

### **D3: Decisiones del capital de trabajo**

El capital de trabajo es “la inversión de una empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios). El capital de trabajo neto se define como los activos circulantes menos los pasivos circulantes; estos últimos incluyen préstamos bancarios, papel comercial y salarios e impuestos acumulados. Siempre que los activos superen a los pasivos, la empresa tendrá capital neto de trabajo” (Tapia, 2016).

Casi todas las compañías “actúan con un monto de capital neto de trabajo, el cual depende en gran medida del tipo de industria a la que pertenezca; las empresas con flujo de efectivo predecibles, como los servicios eléctricos, pueden operar con un capital neto de trabajo negativo, si bien la mayoría de las empresas deben mantener niveles positivos de este tipo de capital” (Tapia, 2016)

#### **a. Recursos a corto plazo.**

La administración del capital de trabajo, está directamente relacionada con los activos circulantes o los recursos a corto plazo de las empresas. Para que una empresa opere con eficiencia es necesario supervisar y controlar con cuidado las cuentas por cobrar y los inventarios. Para una empresa de rápido crecimiento, esto es muy importante debido a la que la inversión en estos activos puede fácilmente quedar fuera de control. Niveles excesivos de activos circulantes pueden propiciar que la empresa obtenga un rendimiento por debajo del estándar sobre la inversión. Sin embargo, las empresas con niveles bajos de activos circulantes pueden incurrir en déficit y dificultades para mantener operaciones estables.

**b. Deuda a corto plazo**

La administración del capital de trabajo, está inversamente relacionada con los pasivos circulantes o las deudas a corto plazo de las empresas. En el caso de las empresas más pequeñas, los pasivos circulantes son la principal fuente de financiamiento externo. Estas empresas simplemente no tienen acceso a los mercados de capital a más largo plazo, con la excepción de hipotecas sobre edificios. Las decisiones del capital de trabajo tienen sobre la naturaleza global de riesgo- rendimiento y el precio de las acciones de la empresa.

**c. Fondo de maniobra.**

La administración de capital de trabajo abarca todos los aspectos del capital el trabajo requiere una comprensión de las interrelaciones entre los activos circulantes y los pasivos circulantes, y entre el capital de trabajo, el capital y las inversiones a largo plazo. Suele emplearse como medida de riesgo de insolvencia de la empresa, cuando más solvente o líquida sea menos probable será que no pueda cumplir con sus deudas en el momento de vencimiento. Si el nivel de capital de trabajo es bajo indicara que su liquidez es insuficiente por lo tanto dicho capital representa una medida útil del riesgo.

Otra definición menciona que es la parte del activo circulante de la empresa financiado con fondos a largo plazo. Una empresa debe mantener un nivel satisfactorio de capital de trabajo. El activo circulante debe ser lo suficientemente grande para cubrir el pasivo a corto plazo, con el fin de consolidar un margen razonable de seguridad. El objetivo de este tipo de administración es manejar cada uno de los activos y pasivos a corto plazo de la empresa de manera que se alcance un nivel aceptable y constante de capital neto de trabajo.

La administración del capital de trabajo es la administración de los activos circulantes de la empresa y el financiamiento que se necesita para sostener los activos circulantes, es

importante ya que los activos circulantes de una empresa típica industrial representan más de la mitad de sus activos totales, en empresas pequeñas, los pasivos circulantes son la principal fuente de financiamiento externo.

El capital neto de trabajo es esencial, sobre todo en los negocios de temporada, para proporcionar un apoyo financiero a las cuentas por pagar en un futuro cercano. Para determinar la forma correcta, o el nivel de activos circulantes óptimo la administración debe considerar la interacción entre rentabilidad y riesgo, al hacer esta evaluación es posible realizar tres supuestos: que la empresa es manufacturera, que el activo circulante es menos rentable que el activo fijo y que los fondos a corto plazo son menos costosos que los de largo plazo.

$$\text{Fondo de Maniobra} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

En gestión financiera, hablamos de fondo de maniobra cuando hablamos de todos los recursos financieros a largo plazo que la empresa necesita para poder llevar a cabo su actividad en un corto plazo. Es decir, sirve como medida de la capacidad que una empresa tiene para continuar con el desarrollo de su actividad.

Tendremos tres posibles resultados para interpretar el fondo de maniobra:

- **Que sea igual a cero:** cuando el activo corriente es igual al pasivo corriente. Si nos encontramos con esta situación en la empresa, estamos en el principio de una situación de riesgo, porque nos indica que el activo corriente estará financiado con préstamos a largo plazo, por lo que la empresa posiblemente no pueda cumplir con sus obligaciones de pago.
- **Que el fondo de maniobra sea positivo:** es una situación ideal de equilibrio financiero en la empresa. Una vez hemos hecho el cálculo, interpretaremos un

fondo de maniobra positivo cuando el activo corriente es superior al pasivo corriente. Dicho de otra forma, el importe que resulte será el excedente del activo, después que la empresa haya hecho frente a sus obligaciones en un plazo de tiempo corto.

- **Que el fondo de maniobra sea negativo:** situación de desequilibrio financiero ya que el activo corriente es inferior al pasivo. En cambio, un resultado negativo nos indicará que la empresa carece de recursos suficientes para afrontar los pagos a corto plazo, lo que significa que la empresa no tiene suficiente liquidez.

A pesar de que no hay un resultado que indique cuál es el fondo de maniobra necesario para asegurar la continuidad de un negocio, siempre es aconsejable tomar decisiones respaldándose con datos actualizados de la empresa, que puedan indicarte en qué situación se encuentra el negocio en todo momento y te permita hacer predicciones de negocio.

### 2.2.3 Normas internacionales y la Liquidez

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), que están presentes en el tratamiento de los flujos de efectivos, efectivo y equivalente de efectivo, están relacionados generalmente con: La presentación de los Estados financieros (NIC 1), Estado de Flujo de Efectivo (NIC 7), (NIC 39) Reconocimiento y Valoración de Instrumentos Financieros y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) como: Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes NIIF 15.

Breve resumen de la relación de dichas NIC's y NIIF's con el efectivo que está relacionado indirectamente a liquidez de una empresa.

## **NIC 1: PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Esta Norma establece las bases para “la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido”.

El objetivo de los “estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas”.

NIC 1, regula la parte de las NIIF al momento de aplicar por primera vez políticas internacionales para un buen registro contable, define su marco conceptual de acuerdo a los elementos de la contabilidad, basados en la transición de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados por el Marco Conceptual modificado en el año 2010 que dio paso a los Conceptos de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Esta Normas describe los componentes de los elementos contables tanto en el parte operativo como en la gestión, entre el conjunto de estados tenemos: a) Estado situación financiera, b) Estado de resultado, c) Un estado en el cambio del patrimonio, d) Estado flujos del efectivo y e) Notas, en la que se incluyen políticas contables más significativas.

Adicional a este la norma te permite emitir otros análisis financieros acorde a la línea de negocio que maneja las empresas.

### **Los objetivos de la NIC 1**

Establecer las bases para la presentación de estados financieros de propósito general para asegurar que sean comparables. Y de establecer requerimientos generales para la

presentación de los estados financieros guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

### **Alcance de la NIC 1**

Una entidad aplicará esta Norma al preparar y presentar estados financieros de propósito de información general conforme a las NIIF.

Esta Norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios condensados que se elaboren de acuerdo con la NIC 34. Se aplicará a todas las entidades, incluyendo las que presentan Estados Financieros consolidados y las que presentan Estados Financieros separados.

La NIC 1, también expone la distinción entre: Partidas corrientes vs. no corrientes, basada en el grado de revelación por parte de la entidad del importe esperado a recuperar o a cancelar después de los doce meses para cada partida de activo o pasivo que combine importe a recuperar o a cancelar y que esté:

- a) Dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa
- b) Después de doce meses tras esa fecha

Para algunas entidades, tales como las instituciones financieras, una presentación de activos y pasivos en orden ascendente o descendente de liquidez proporciona información fiable y más relevante que la presentación corriente-no corriente, debido a que la entidad no suministra bienes ni presta servicios dentro de un ciclo de operación claramente identificable. IAS 1.63

La NIC 1, también señala que finalidad de los estados financieros, es suministrar información sobre:

- Situación financiera
- Rendimiento Financiero
- Flujos de Efectivo



- Resultados de gestión realizada por la administración.

La NIC 1 también, norma que en la presentación es un conjunto de los estados financieros entre los cuales se tienen:

- Un estado de situación financiera al final del periodo
- Un estado del resultado integral del periodo
- Un estado de cambios en el patrimonio del periodo
- Un estado de flujos de efectivo del periodo
- Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa;

Un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable retroactivamente las partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

Una entidad puede utilizar, para denominar a los anteriores estados, títulos distintos a los utilizados en esta Norma.

La NIC 1, establece que para que los Estados Financieros sean útiles a la empresa deben ser, periódicos, oportunos y confiables. Al ser las empresas dinámicas y cambiantes se requerirá de información con las características señaladas para la toma de decisiones.

### **NIC 7: ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

Dentro de las normas internacionales de contabilidad, se encuentra la NIC 7. Esta norma hace referencia al estado de flujo de efectivo y brinda las herramientas para conocer la situación financiera de una empresa en un período determinado, de forma que se puedan identificar los movimientos de efectivos y sus equivalentes.

El Estado de Flujos de Efectivo es el estado financiero que proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad durante un período, mostrando por separado los provenientes de las actividades de operación, de inversión y de financiamiento. La presentación de este estado se puede realizar utilizando el método directo o el método indirecto.

Una entidad prepara un estado de flujos de efectivo, de acuerdo con los requerimientos de esta Norma y lo presentará como parte integrante de sus Estados Financieros, para cada periodo en que sea obligatoria su presentación.

Esta Norma requiere que todas las entidades presenten un estado de flujos de efectivo independientemente de la naturaleza de sus actividades.

La Norma Internacional de Contabilidad NIC 7 proporciona los parámetros para la elaboración del Estado de Flujos de Efectivo de tal manera que se cuente con un Estado Financiero que suministre información sobre los cambios en el efectivo y los equivalentes de efectivo, clasificados por actividades de: operación, inversión y financiamiento, correspondientes a un periodo determinado a fin de tomar decisiones adecuadas. La información obtenida permite a la entidad “evaluar los cambios en los activos netos de una entidad, su estructura financiera (incluyendo su **liquidez y solvencia**) y su capacidad para afectar a los importes y las fechas de los flujos de efectivo, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades.

La importancia del Estado de Flujos de Efectivo, radica a que una empresa a pesar de presentar utilidades netas continuas, puede presentar flujos de efectivo de sus actividades operativas negativos, esto debido a varias razones, entre ellas un continuo incremento de sus cuentas por cobrar; provocando serias dificultades financieras, como por ejemplo no tener suficiente dinero para cubrir las operaciones de la empresa y cancelar sus deudas.

Un estado de flujos de efectivo, cuando se usa juntamente con el resto de los estados financieros, suministra información que permite a los usuarios evaluar los cambios en los activos netos de una entidad, su estructura financiera (**incluyendo su liquidez y solvencia**) y su capacidad para afectar a los importes y las fechas de los flujos de efectivo, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades.

La información acerca del flujo de efectivo es útil para evaluar la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, y permite a los usuarios desarrollar modelos para evaluar y comparar el valor presente de los flujos netos de efectivo de diferentes entidades. También mejora la comparabilidad de la información sobre el rendimiento de las operaciones de diferentes entidades, puesto que elimina los efectos de utilizar distintos tratamientos contables para las mismas transacciones y sucesos económicos.

Con frecuencia, la información histórica sobre flujos de efectivo se usa como indicador del importe, momento de la aparición y certidumbre de flujos de efectivo futuros. Es también útil para comprobar la exactitud de evaluaciones pasadas respecto de los flujos futuros, así como para examinar la relación entre rendimiento, flujos de efectivo netos y el impacto de los cambios en los precios.

La NIC 7, norma sobre la presentación de un estado de flujos de efectivo, estableciendo que esta debe informar acerca de los flujos de efectivo habidos durante el periodo, clasificándolos por actividades de operación, de inversión y de financiación.

Cada entidad presenta sus flujos de efectivo procedentes de las actividades de operación, de inversión y de financiación, de la manera que resulte más apropiada según la naturaleza de sus actividades. La clasificación de los flujos según las actividades citadas suministra información que permite a los usuarios evaluar el impacto de las mismas en la posición financiera de la entidad, así como sobre el importe final de su efectivo y demás

equivalentes al efectivo. Esta información puede ser útil también al evaluar las relaciones entre tales actividades.

La NIC 7, norma como actividades relacionadas al flujo de efectivo que son realizadas en las empresas: Las actividades de operación, inversión y financiamiento:

### **Actividades de operación**

El importe de los flujos de efectivo procedentes de actividades de operación es un indicador clave de la medida en la cual estas actividades han generado fondos líquidos suficientes para reembolsar los préstamos, mantener la capacidad de operación de la entidad, pagar dividendos y realizar nuevas inversiones sin recurrir a fuentes externas de financiación. La información acerca de los componentes específicos de los flujos de efectivo de las actividades de operación es útil, junto con otra información, para pronosticar los flujos de efectivo futuros de tales actividades.

### **Actividades de inversión**

La información a revelar por separado de los flujos de efectivo procedentes de las actividades de inversión es importante, porque tales flujos de efectivo representan la medida en la cual se han hecho desembolsos para recursos que se prevé van a producir ingresos y flujos de efectivo en el futuro. Solo los desembolsos que den lugar al reconocimiento de un activo en el estado de situación financiera cumplen las condiciones para su clasificación como actividades de inversión.

### **Actividades de financiación**

Es importante la presentación separada de los flujos de efectivo procedentes de actividades de financiación, puesto que resulta útil al realizar la predicción de necesidades de efectivo para cubrir compromisos con los suministradores de capital a la entidad.

## **NIC 39: RECONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS**

La NIC 39, desarrolla criterios para reconocer y dar de baja los activos y pasivos financieros y requisitos aplicables a transferencias

Para ello obliga al inversor a separar componentes no estrechamente relacionados de instrumentos híbridos o medir instrumento conjunto a valor razonable y a aplicar reglas de clasificación para todos los activos y pasivos financieros, incluidos los derivados.

La NIC 39, establece un modelo mixto de valoración del Valor Razonable y Coste Amortizado o Coste para instrumentos financieros, en función de su clasificación; permite designar otros a V/R, para obligar a medir los derivados por su valor razonable y exige su reconocimiento en el estado de situación financiera como activos o pasivos.

La NIC 39, establece criterios para contabilizar pérdidas por deterioro, individual (activo) y/o colectivamente (grupos activos), regulando los requisitos, tipología y criterios aplicables a la contabilidad de coberturas, incluidas las macro-coberturas.

El Objetivo de la Norma NIC 39, es establecer los principios de reconocimiento valoración de los instrumentos financieros y ampliar el uso del Valor Razonable. Para ello define los siguientes términos:

**Instrumento Financiero:** Contrato que da lugar, simultáneamente, a un activo financiero en una entidad y a un pasivo financiero o instrumento capital en otra entidad

**Activo Financiero:** (i) Efectivo e instrumento capital de otra entidad. (ii) Un derecho contractual a recibir efectivo o activos financieros o intercambiar instrumentos financieros en condiciones potencialmente favorables. (iii) Un contrato no derivado: entidad obligado a recibir un número de variable de sus instrumentos capital propio (iv) Derivado que se liquida de forma distinta que por el intercambio de un importe fijo de efectivo o de otro activo por un número fijo de instrumentos capital

**Pasivo Financiero:** (i) Obligación contractual de entregar a otra entidad efectivo u otros activos financieros o intercambiar instrumentos financieros condiciones desfavorables (ii) Contrato no derivado: entidad obligada a entregar un número de variable de instrumentos capital propio (iii) Derivado que se liquida de forma distinta que por intercambio importe fijo de efectivo u otro activo por un número fijo de instrumentos capital propio

Instrumento de Capital: Cualquier contrato que ponga de manifiesto una participación o interés residual en los activos netos de una entidad después deducir todos sus pasivos

**Instrumento Derivado:** Un instrumento financiero u otro contrato que cumple tres características: (a) Su valor cambia en respuesta a cambios del precio de un instrumento financiero, una tasa de interés, un tipo de cambio. (b) No requiere inversión inicial o muy pequeña respecto otros con respuestas similares (apalancamiento) (c) Se liquidará en una fecha futura

- **Compromiso Firme:** Acuerdo irrevocable para intercambiar una cantidad específica de un recurso a un precio y fecha futura predeterminados

Transacción Prevista: Compromiso anticipado transacción futura

- **Valor Razonable:** Importe por el que se puede intercambiar un activo o cancelar una obligación entre partes interesadas y debidamente informadas que realizan la transacción en condiciones de independencia mutua.
- **Coste Amortizado:** Importe al que fue medido un activo o pasivo en el reconocimiento inicial – los reembolsos del principal +/- la amortización acumulada, usando el método del tipo de interés efectivo, de cualquier diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso al vencimiento.

### **Alcance de la Norma**

La NIC 39 se aplica a todas las entidades y todos instrumentos financieros, excepto:

- Participaciones en filiales, asociadas y negocios conjuntos
- Derechos y obligaciones contratos de arrendamiento
- Derechos y obligaciones por planes de pensiones
- Contratos de seguros
- Instrumentos de capital emitidos por la propia entidad
- Contratos de garantía financiera
- Contratos contingentes en combinaciones de negocios
- Compromisos de préstamos (que no se liquidan por netos)

### **CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE MERCANCÍAS**

La NIC 39 se aplica a contratos de compraventa mercancías que se pueden liquidar por diferencias en efectivo u otros activos, como si fueran instrumentos financieros, excepto: Los contratos que se han originado y continúan siendo usados con el propósito de entregar o recibir partidas no financieras por necesidades de compra, venta o uso previsto por la entidad.

Un contrato de compraventa de mercancías cae dentro del alcance de la NIC 39 si se trata de: **(a)** Contratos que permiten a cualquier parte liquidarlos por netos en efectivo u otros instrumentos financieros; o la entidad tiene práctica de entrar en acuerdos de compensación de contratos. **(b)** La entidad sigue la práctica, para contratos similares, de recibir la entrega física del subyacente y venderlo a corto plazo y **(c)** Cuando la partida es fácilmente convertible en efectivo.

## **NIIF 15: INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS PROCEDENTES DE CONTRATOS CON CLIENTES**

La Norma Internacional de Información Financiera 15, “Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes”. La finalidad de esta nueva norma es consolidar en un solo modelo el reconocimiento de ingresos de diversas industrias mostrando principios claros, un marco contable más sólido, comparabilidad entre industrias y mejora de las revelaciones en los estados financieros de las compañías. El objetivo de esta norma es establecer los principios que aplicara una entidad para presentar información útil a los usuarios de los estados financieros sobre la naturaleza, importe, fecha e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias. Entonces, el principio básico es que una entidad reconocerá los ingresos de actividades ordinarias para representar la transferencia del bien o servicios comprometidos con los clientes.

Es la Norma de Información Internacional Financiera (NIIF), que propone un único modelo de reconocimiento de ingresos aplica a todos los ingresos de contratos con clientes. Para lo cual se requiere un nivel de juicio significativo para la aplicación de la nueva norma en relación con el reconocimiento de ingresos. Esta busca establecer los principios que aplicará una empresa para presentar información útil a los usuarios de los estados financieros sobre la naturaleza, importe, calendario e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo que surgen de un contrato con un cliente. Es aplicable a periodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero del 2019, permitiéndose su aplicación anticipada.

Asimismo, esta norma aplica en todos los contratos con clientes excepto en casos de

- (a) contrato de arrendamiento dentro del alcance de la NIC 17 (próximo NIIF 16),
- (b) instrumentos financieros dentro del alcance de la NIIF 9 Instrumentos Financieros, NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIIF 11 Acuerdos



Conjuntos, NIC 27 Estados Financieros Separados, NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos,

(c) intercambios no monetarios entre entidades en la misma línea de negocios hechos para facilitar ventas a clientes potenciales y

(d) contratos de seguros dentro del alcance de la NIIF 4 Contratos de Seguros.

#### **2.2.4 Incidencias en la gestión y planificación de créditos y cobranzas**

Las incidencias en la gestión de créditos y cobranzas en las empresas, se ven reflejadas en las políticas y procedimientos que adoptan la gerencia de Administración y Finanzas, sobre el comportamiento financiero del departamento de créditos y cobranzas, en el cumpliendo con los objetivos establecidos, para que la empresa cumpla con sus obligaciones de liquidez.

Entre las acciones que adoptan las empresas están las de considerar en aplicar un porcentaje de interés a las cuotas vencidas, respaldada por un interés que ejecutan los bancos por algún crédito otorgado y que no se cumple con las cuotas pactadas. Por el lado de la organización puede considerar en otorgar incentivos a los que realizan las cobranzas como una bonificación o comisiones por lo recaudado en un periodo establecido. Esto podría llamarse como una ventaja para la recuperación a corto plazo para así tener un mejor resultado.

Así mismo es importante mencionar que la cuenta por cobrar en una organización nace de una colocación de un producto o servicio brindado en el mercado. Por lo tanto, podemos mencionar que la liquidez de la empresa está directamente relacionada con una buena gestión de cobranzas a estos servicios otorgados y para esto el área de ventas o créditos deberá de tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Para otorgar un servicio al cliente lo primero que se deberá de realizar es una evaluación muy precisa ya sea, (Infocorp, página de Sunat donde nos otorgará si está Activo la empresa, si coincide su razón social con los datos otorgados por el cliente y el registro de Deudores Judiciales Morosos) Esta parte de la evaluación es una de la más importante ya que conoceremos al cliente de una forma que nos indicará si podrá asumir las cuotas que deberá de cumplir en las fechas establecidas.
2. Un seguimiento a las cuentas por cobrar periódicamente, esto ayudara a detectar algunas observaciones que puedan presentarse y realizar las correcciones en un momento anticipado.
3. Actualización de nuevos métodos de cobranzas, este último punto y no menos importante nos indica que es muy importante que las empresas deben de considerar las capacitaciones y actualizaciones de nuevas estrategias de cobranzas, este último punto hoy en día se está practicando con frecuencia en algunas empresas ya que el nuevo mercado siempre está cambiando constantemente y el comportamiento del cliente también.
4. Establecer un área especializada en créditos y cobranzas para así disminuir la morosidad del cliente.

Las gestiones de cobranza siguen un cierto procedimiento establecido por cada empresa dependiendo del rubro en la que se encuentran, si bien es cierto el objetivo es el mismo en la mayoría que es en recuperar las cuentas por cobrar en el plazo indicado, esto implica ciertos comportamientos con los clientes, esto quiere decir que los responsables de la cobranza deberán conocer muy bien a sus clientes y a la persona responsable de realizar los pagos.

Así mismo deberá de gestionar todo lo que sea necesario para que estas cuentas se encuentren dentro de una programación de pagos que manejan las empresas, por lo tanto, los responsables de la cobranza tienen la función de dar seguimiento continuo y detectar cualquier anomalía y observaciones que se puedan presentar y ocasionen demoras en el pago. El empleo de algunas de herramientas de cobranzas que ayuden en gran parte realizar las funciones de cobranzas, son las medidas que adoptan las empresas en la planificación de los créditos y cobranzas morosas:

- **Llamadas telefónicas:** Es quizá la acción más efectiva de cobranza, ya que genera retroalimentación y permite el dialogo. Constituye la herramienta más utilizada, aunque en ocasiones es necesario complementar la gestión con otras herramientas de cobranzas.
- **Mensajes a través de los celulares:** Con la proliferación de las comunicaciones en los últimos tiempos y sobre todo en el auge de los celulares, esta herramienta está siendo muy utilizada con buenos resultados.
- **Cobros por correos electrónicos:** El envío de mensajes por correos electrónicos también tiene buenos resultados ya que es una comunicación formal el cual, hacemos hincapié a la deuda pendiente.
- **Visitas personales:** Es un método costoso, sin embargo, se ha utilizado con ventaja en las circunstancias siguientes: Cuando no se pueden recurrir a procedimientos legales, para poder localizar ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no están localizados por teléfono.
- **Cartas:** Las cartas de cobranzas tienen como propósito principal conseguir el pago de los atrasos. Su lenguaje debe ser claro y sencillo. Tiene que realizar la difícil tarea de persuadir al cliente para que pague y al mismo tiempo que se conserve su buena voluntad.

La planificación de los créditos y cobranzas, representa la acción administrativa contable, que absorbe completamente la actividad fundamental es la prevención, del otorgamiento de créditos, para que la administración de la cobranza sea eficiente. Las empresas con la planificación de sus créditos y cobranzas, le permite reaccionar de manera inmediata y atinada a la situación ya existente. Para ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, las cuales deben ser consistentes y adecuadas a la situación muy particular del mercado, a la economía y, sobre todo, a las peculiaridades del tipo de cliente; todo esto debe conducir a una cobranza eficiente y oportuna.

Para una adecuada gestión de la cartera de crédito, es importante conocer a los clientes de la empresa, sus hábitos de compra, qué estímulos los hacen reaccionar, y además qué factores sirven para medir riesgo y de qué manera se pueden evitar las pérdidas como consecuencia de la presencia de esos riesgos en el proceso de cobranza.

También deben conocerse los datos de la situación crediticia de cada cliente, como es el caso de los créditos otorgados, los montos, la antigüedad de los saldos vencidos, la situación de las deudas (si están al corriente o retrasados y por cuánto tiempo), tasas de interés, periodos de gracia, condiciones especiales de entrega, entre otros.

A partir de esta información se deben estudiar las tendencias de comportamiento de los clientes y de las deudas, para así establecer las medidas adecuadas con cada cliente.

Para determinar las estrategias de cobranza es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza.

Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos.

Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito.

Lo recomendable es que el sistema incluya un procedimiento de contabilidad que revele las cuentas vencidas de los clientes, un método que permita conocer los motivos por los que la cuenta llegó a ese grado y una bitácora por la cuenta de cada cliente en que se registren las acciones emprendidas para la cobranza de cada cuenta.

La deficiente administración de las cuentas por cobrar hace que la empresa se encuentre en riesgo latente por falta de liquidez, llevándola a un abismo financiero poco factible de recuperación. Los altos índices de cartera morosa hacen que la empresa deba recurrir a financiamiento financiero externo que le permita continuar con sus labores normales.

Altos índices de cartera morosa o cuentas incobrables hacen que los indicadores financieros de liquidez no sean reales, pues al aplicar el indicador de liquidez arrojará como resultado un alto índice de liquidez que representaría para la empresa un alto flujo de dinero; pero en realidad lo que sucede es que todo ese dinero no se puede obtener tan fácilmente pues la mayor parte se encuentra en cuentas por cobrar, y muchas de esas tal vez en cuentas incobrables.

### **2.2.5 Implicancias contables y tributarias de las estimaciones de cobranza dudosa**

El tratamiento y las implicancias del tratamiento contable y tributario para una cuenta de cobranza dudosa, la podemos detallar de acuerdo a las etapas que sigue su provisión y su castigo.

#### **a) Tratamiento contable**

Una de las implicancias es la reclasificación de las cobranzas dudosas al contabilizarse con cargo a las respectivas cuentas divisionarias que reflejan las cuentas de cobranza dudosa, con abono a las cuentas por cobrar correspondientes. El registro anual de la provisión para cuentas de cobranza dudosa, se efectuará con cargo a la cuenta que refleja las provisiones del ejercicio.

Las cuentas que inciden en la reclasificación y provisión son las siguientes:

- 12 Cuentas por cobrar comerciales terceros
- 19 Estimación de cobranza dudosa
- 68 Valuación y deterioro de activos y provisiones

6871 Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa

Así mismo, otra implicancia contable es la contabilización del castigo indirecto, se utilizará el mismo procedimiento normado para el castigo directo, en lo que corresponda.

#### **-Criterios para la determinación del castigo indirecto**

La Resolución que sustenta los castigos indirectos, considerará según el caso, los criterios siguientes:

#### **En la Deuda no Tributaria:**

##### **- Criterios de "Insolvencia Sustentada"**

Se considera como prueba de incobrabilidad, la resolución que emita el Juez competente, en un procedimiento judicial concluido y/o considerado dentro del informe del Procurador, según sea el caso.

### **-Criterios de "Extinción de la Deuda"**

Se considera prueba de incobrabilidad, los diversos medios de extinción de las obligaciones señaladas en el Código Civil y/o Ley especial sobre la materia.

#### **- En la Deuda Tributaria**

Se considera prueba de incobrabilidad, los diversos medios de extinción de las obligaciones tributarias señaladas en el Código Tributario y/o Ley especial sobre la materia.

#### **b) Tratamiento tributario**

Para establecer la tributación correspondiente se debe de establecer el método y el porcentaje. Para ello el funcionario responsable de la cartera de cobranza, comunicado cada mes al Contador General o quien haga sus veces, respecto a las cuentas por cobrar que vencida la fecha de pago no se hayan hecho efectivas durante este período, se recomienda utilizar la cuentas para respectivas estimaciones de cobranzas dudosas 12,19,6871.

El Porcentaje que se debe aplicar para el cálculo de la provisión de cobranza dudosa será estimado por la entidad en base a la antigüedad del vencimiento de las cuentas por cobrar, calculando un porcentaje escalonado que se va incrementando al mayor número de días vencidos de los derechos de cobro.

Escala	%
Por vencer	A
Vencimiento a 30 días	B
Vencimiento a 60 días	C
Vencimiento a 90 días	D
Vencimiento más de 90 días	E

Los porcentajes que se fijen en cada Entidad Pública se deberán establecer luego de un estudio del grado de morosidad de las cuentas por cobrar considerando igualmente una tasa de probable incobrabilidad para las cuentas pendientes de cobro que aún no han vencido.

Los porcentajes de provisión establecidos en aplicación al presente Instructivo deberán ser comunicados a la Contaduría Pública de la Nación para su conocimiento.

Las implicancias del tratamiento tributario se determinan en base de los factores concurrentes que se haya efectuado la respectiva provisión para cuentas de Cobranza Dudosa;

- Que se haya ejecutado la acción administrativa hasta el estado de establecer la incobrabilidad;
- Que la deuda haya permanecido impaga por un tiempo mayor a un año, contado a partir de su exigibilidad.
- Que el monto exigible por la deuda sea mínimo a las 3 unidades impositivas tributarias vigente al momento de determinar el castigo.

Así mismo, el tratamiento tributario debe de considerar el procedimiento administrativo, dado que, habiéndose efectuado el registro contable de la provisión para cuentas de cobranza dudosa, el Contador General o quien haga sus veces, solicitará al funcionario responsable de la cartera de cobranza, inicie el trámite del castigo directo.

El funcionario responsable de la cartera de cobranza organizará la documentación pertinente y proyectará la resolución que autoriza el castigo directo, la elevará para la supervisión del Contador General y del Director General de la Administración, según el caso, o al Intendente Administrativo de las Oficinas captadoras de recursos financieros, quien a su vez la remitirá al Titular de la entidad o persona a quien este designe a fin de que emita la resolución que respalde el registro contable.

El castigo directo es un tratamiento contable que no significa extinción de la deuda, por lo que las cuentas continuarán con el procedimiento de cobranza que corresponde, mientras no se extingan.



## CASO PRÁCTICO ESTIMACIÓN DE COBRANZA DUDOSA

La empresa Masaki SAC viene teniendo problemas en sus cobros a los clientes para ello se tomará en cuenta lo siguiente:

**Nota:** se deberá tener en cuenta que para realizar el asiento de provisión de cobranza dudosa se deberá agotar todas las posibilidades de cobrarle al cliente. (ya sea cuando la empresa este en quiebra o sus comprobantes sean mayor a un año). Coma tal será reconocida como gasto cuando se adjunte toda la documentación legal que dichos comprobantes no han podido ser cobrados.

### 12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS S/ 2,455.433.00

RAZON SOCIAL	RUC	MONTO
ARTROSCOPICTRAUMA S.A.C.	20538856674	6000.00
H & J E HIJOS E.I.R. L	20549500553	635.00
AYAME S.A.C.	20515694740	3000.00
AYNITI S.A.C.	20603066911	5000.00
<b>TOTAL DE COBRANZA DUDOSA</b>		<b>S/14,635.00</b>

Por el cobro que no se efectuará para ello, se deberá efectuar el castigo por cobranza dudosa.

**Total =14635**

Se realizará el siguiente asiento:

-----X-----	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
<b>68 VALUACIÓN Y DETERIORO DE ACTIVOS Y PROVISIONES</b>	14635	
687 Valuación de activos		
6871 estimación de cuentas de cobranza dudosa		
68711 cuentas por cobrar comerciales terceros		
<b>19 ESTIMACIÓN DE COBRANZA DUDOSA</b>		14635
191 Cuentas por cobrar comerciales Terceros		
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
x/x Por la cobranza dudosa		
-----X-----		
<b>95 GASTO DE VENTA</b>		
951 Estimación de cuentas de cobranza dudosa	14635	
<b>79 CARGAS IMPUTABLES A CUENTAS DE COSTO Y GASTO</b>		
791 Cargas imputables a cuentas de costo		14635
x/x Por el destino provisión de cobranza dudosa		
-----X-----		
	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
<b>19 ESTIMACIÓN DE COBRANZA DUDOSA</b>	14635	
191 Cuentas por cobrar comerciales		
1911 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
<b>12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES TERCEROS</b>		14635
121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar		
1212 Emitidas en cartera		
x/x Por el castigo de la cuenta por cobrar		

## 2.3 Definición de términos básicos

### 2.3.1 Actividades de control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos. (Valdivia, 2013, p.9).

### **2.3.2 Activos realizables**

Comprende los activos de la empresa que se espera convertir en efectivo o sus equivalentes en el curso normal de las operaciones. Incluye las existencias y los activos no corrientes disponibles para la venta.

### **2.3.3 Activos financieros**

Acuerdo de compra: Se refiere a los activos financieros que una entidad adquiere y cuya transferencia y flujos de efectivo se dará lugar en el futuro, cuando son reconocidos en la fecha de contratación.

### **2.3.4 Ambiente de control**

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. (González, 2013)

### **2.3.5 Análisis financiero**

Es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. (Apaza, 2017)

### **2.3.6 Controles físicos**

Comprenden sistemas de autorizaciones y aprobaciones de transacciones, segregaciones de funciones en los diferentes departamentos.

### **2.3.7 Control interno**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública o privada. (Cadillo, 2017)

### **2.3.8 Cultura de Control Interno**

Cultura de la organización que hace hincapié en la importancia de los controles internos y demuestra dicha importancia en todos los niveles del personal, ya que todos los trabajadores tienen la necesidad de entender su papel en el proceso de los controles internos y de estar totalmente dedicados dentro del mismo (Cadillo, 2017).

### **2.3.9 Gestión contable**

Hace uso de los datos de la contabilidad dentro de la organización, es subjetiva y orienta sus aplicaciones hacia aquellos sujetos que tienen poder de decisión sobre la actividad de la empresa, mejora el procedimiento de toma de decisiones mediante el uso de los datos contables.

### **2.3.10 Jerarquía**

La jerarquía es el criterio que permite establecer un orden de superioridad o de subordinación entre personas, instituciones o conceptos.

### **2.3.11 Indicadores o ratios financieros**

Según Flores y Barrantes (2015) define que son “índices utilizados en el análisis financiero que permiten relacionar las cuentas de un estado financiero con otras cuentas de este, u otros estados financieros” (p.59).

### **2.3.12 Integridad**

Es una propiedad deseable en las bases de datos. Gracias a la integridad referencial se garantiza que una entidad (fila o registro) siempre se relacione con otras entidades válidas.

### **2.3.13 Liquidez**

Es la capacidad que tiene la empresa para permitirle hacer posible el convertir un activo, en líquido (efectivo) en el momento de negociar una gran cantidad de dinero, que tiene como valor razonable para ser puesto en el mercado. (Uceda y Villacorta, 2014)

#### **2.3.14 Orden de compra**

Es el contrato de bienes que un adquirente concede a un vendedor para gestionar ciertas mercancías. En él se especifica la cantidad a adquirir, el tipo de bien, el precio, la naturaleza y forma de pago y otra información relevante para la operación.

#### **2.3.15 Orden de servicio**

Es el contrato de servicio para facilitar la comunicación entre el gestor y su colaborador. Además, constan todos los datos necesarios para que el empleado entienda el servicio que debe realizarse.

#### **2.3.16 Políticas contables**

Abarcan los principios, fundamentos, bases, acuerdos, reglas y procedimientos adoptados por una empresa en la preparación y presentación de sus estados financieros.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis general**

La implementación del control interno de créditos y cobranzas influye favorablemente en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- a) La aplicación de una adecuada política de créditos contribuye positivamente a administrar el efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC distrito de la Molina periodo 2020.
- b) La implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye satisfactoriamente en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.
- c) Una evaluación del riesgo crediticio contribuye de manera positiva con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

### 3.3 Identificación de variables o unidades de análisis

#### 3.2.1. Variable Independiente (X): Control Interno en el área de créditos y cobranzas.

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (X): CONTROL INTERNO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>		
<b>DEFINICIÓN</b>		
<p>El control interno es el proceso ejecutado por la dirección y distintas áreas de una organización; con la finalidad de proporcionar un nivel razonable de seguridad respecto al logro de objetivos inherentes al resguardo de recursos, verificación de información financiera, eficiencia y eficacia de las operaciones y aplicación de normas legales.</p>		
<b>DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Control de las Políticas de Créditos</b>	<p>Las políticas son las declaraciones generales que guían el pensamiento durante la toma de decisiones sobre el otorgamiento del crédito. Las políticas corresponden a una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas. Pueden ser políticas generales o políticas específicas dependiendo al alcance de sus planes de créditos otorgados.</p>	Manual de Procedimientos de control interno de Créditos y Cobranzas
		Ambiente de control de revisión periódica de los créditos vencidos
		Actividad de control de la cartera de préstamo de calidad
<b>Control de la Gestión de Cobranzas</b>	<p>El control de la gestión de cobranza abarca todos aquellos planes y tácticas que se van a emplear dentro de una empresa para pasar de un posicionamiento actual (misión) a un posicionamiento de futuro (visión). Son las normas de Control Interno que constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras.</p>	Políticas de Gestión Cobranzas para recuperación de cartera vencida
		Política de cartera Pre-jurídica
		Control de plazos y tasas de interés
<b>Evaluación del Riesgo Crediticio</b>	<p>Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de los procedimientos: requiere de una evaluación a base del juicio y del criterio profesional. La dirección y el consejo de administración deben utilizar la evaluación para determinar el nivel de control que es necesario aplicar, en las diferentes actividades que involucren riesgos para la empresa, como son los procedimientos de compra</p>	Actividad de control de los límites de concentración de préstamos
		Evaluación de control de las garantías
		Monitoreo de control del sobreendeudamiento de los clientes

### 3.2.2. Variable Dependiente (Y): Liquidez

<b>VARIABLE DEPENDIENTE (Y): LIQUIDEZ</b>		
<b>DEFINICIÓN</b>		
Es la capacidad que tiene la empresa para convertir sus activos en efectivo de forma inmediata sin generar una pérdida de valor significativa.		
<b>DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Efectivo o equivalente de efectivo</b>	El efectivo comprende tanto el dinero en efectivo de la compañía como los depósitos bancarios a la vista. El equivalente Equivalentes de efectivo: Son las “inversiones a corto plazo que, por su gran liquidez, pueden ser convertibles en importes determinados de efectivo. Y los flujos de efectivo son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo.	Entradas de efectivo
		Salidas de efectivo
		Estado de Flujo de Efectivo
<b>Ratios de la capacidad de pago</b>	Conjunto de indicadores que se utilizan para medir o cuantificar la situación financiera de una empresa., de acuerdo a la circulación del efectivo	Ratio de Liquidez.
		Ratio de Circulación de efectivo
		Ratios de Endeudamiento.
<b>Decisiones del capital de trabajo</b>	Las decisiones del capital de trabajo son las decisiones sobre los activos circulantes de la empresa y el financiamiento que se necesita para sostener los activos circulantes. El capital neto de trabajo es esencial, para proporcionar un apoyo financiero a las cuentas por pagar en un futuro cercano. Para determinar la forma correcta, o el nivel de activos circulantes óptimo la administración debe considerar la interacción entre rentabilidad y riesgo.	Credibilidad y confianza con una mejor atención.
		Seguimiento y Control
		Informes



### 3.4 Matriz lógica de consistencia

**“IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS CON INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ: EMPRESA MASAKI S.A.C. DISTRITO LA MOLINA PERIODO 2020”**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Problema general</b>  ¿De qué manera la implementación del control interno de Créditos y Cobranzas influye en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?	<b>Objetivo general</b>  Determinar de qué manera la implementación del control interno de Créditos y Cobranzas influye en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.	<b>Hipótesis general</b>  La implementación del control interno de créditos y cobranzas influye favorablemente en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>CONTROL INTERNO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>	<b>Control de las Políticas de Créditos</b>	-Manual de Procedimientos de control interno .de Créditos y Cobranzas
					- Ambiente de control de revisión periódica de los créditos vencidos
					- Actividad de control de la cartera de préstamo de calidad
				<b>Control de la Gestión de Cobranzas</b>	-Políticas de Gestión Cobranzas para recuperación de cartera vencida
					-Política de cartera Pre-jurídica
					- Control de plazos y tasas de interés.
				<b>Evaluación del Riesgo Crediticio</b>	- Actividad de control de los límites de concentración de préstamos
					- Evaluación de control de las garantías
					- Monitoreo de control del sobreendeudamiento de los clientes
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>LIQUIDEZ</b>	<b>Efectivo o equivalente de efectivo</b>	- Estado de Situación Financiera
					- Estado de Resultados
					- Estado de Flujo de Efectivo

<p>distrito de la Molina periodo 2020?</p> <p>b.¿En qué medida la implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?</p> <p>c. ¿De qué manera una evaluación del riesgo crediticio contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?</p>	<p>Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p> <p>b. Determinar en qué medida la implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p> <p>c. Determinar de qué manera una evaluación del riesgo crediticio contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p>	<p>Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p> <p>b. La implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye satisfactoriamente en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p> <p>c. Una evaluación del riesgo crediticio contribuye de manera positiva con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p>			<p>- Ratios de Liquidez.</p> <p>- Ratios de circulación de efectivo</p> <p>- Ratios de endeudamiento</p> <p>- Recursos a corto plazo.</p> <p>- Deuda a corto plazo</p> <p>- Fondo de maniobra</p>
			<b>Ratios de Capacidad de Pago</b>		
			<b>Decisiones del Capital de trabajo</b>		

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1 Tipo y método de la investigación

El tipo de investigación utilizada en el estudio fue descriptivo, en la cual se busca describir la realidad problemática de las variables y encontrar la relación entre las mismas.

La investigación es descriptiva porque “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 98)

Monje (2011) manifiesta sobre la investigación de tipo descriptiva busca “describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés” (p. 26)

Esta investigación utiliza el método Hipotético - deductivo porque “supone que el contexto de descubrimiento no se atiene a reglas y procedimientos controlados, y sostiene que las hipótesis se admiten o rechazan según sea el resultado de la contratación de las mismas: una hipótesis se justifica y se acepta si queda confirmada; y se la rechaza si es refutada” (Martnez, 2012, pág. 80)

#### 4.2 Diseño específico de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transversal y correlacional.

Hernández et al. (2014), definen la investigación no experimental como estudio donde:

Se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. (...) las variables independientes

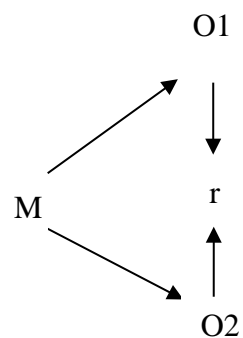
ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas. (p. 152)

Según Hernández et al. (2014) los estudios con diseño transversal son aquellos que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p 154)

La investigación es correlacional porque “persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores” (Monje, 2011, pág. 101)

Hernández, et al. (2014) define la investigación de tipo correlaciona como:

El estudio que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p. 93)



**Donde:**

**M** = Muestra de trabajadores de la empresa MASAKI SAC

**O1** = Variable 1: Control interno de créditos y cobranzas

**O2** = Variable 2: Liquidez

**r** = Relación

### 4.3 Población y muestra o participantes

#### 4.3.1. Población

Monje (2011) determina que la población es “el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra (...) para ser sometidos a la observación” (p. 25)

La población de estudio está conformada por 43 colaboradores del área de administración, contabilidad, tesorería, finanzas, ventas y posventas, y Recursos Humanos de la empresa MASAKI SAC, que se encuentran laborando en el 2020.

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
ADMINISTRADORA	4	10%
CONTABILIDAD	14	33%
FACTURADOR	4	10%
FINANZAS	4	10%
POST VENTA	6	13%
RECURSOS HUMANOS	2	3%
VENTA	9	20%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

### 4.3.2. Muestra

En el estudio se utilizó un “muestreo probabilístico”. Monje (2011) señala que en la muestra probabilística “se emplean procedimientos aleatorios para la selección de la muestra, de tal manera que cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser incluido en ella” (p. 26). Para la determinación de la muestra se utilizó la fórmula de determinación de muestra basada en la proporción de población finita.

$$n = \frac{N \times p \times (1 - p) \times Z^2}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

**Dónde:**

**N**= Tamaño de la población =43 trabajadores

**P**= Probabilidad de éxito (si no se conoce se asume igual a 0.50) =0.50

**Z**= Parámetro de la distribución normal con Nivel de confianza del 95% =1.96

(De tablas de distribución normal)

**e**= Error del muestreo = 0.10

Reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{43 \times 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}{(43 - 1) \times 0.10 + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 29.92$$

$$n = 30$$

Con lo cual la muestra de estudio queda conformada por 30 colaboradores del área de administración, contabilidad, tesorería, finanzas, ventas y posventas, y Recursos Humanos de la empresa MASAKI SAC, que se encuentran laborando en el 2020.

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
ADMINISTRADORA	3	10%
CONTABILIDAD	10	33%
FACTURADOR	3	10%
FINANZAS	3	10%
POST VENTA	4	13%
RECURSOS HUMANOS	1	3%
VENTA	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

#### **4.4 Instrumento de recogida de datos**

Se diseñaron cuestionarios con preguntas en escala de Likert para la recopilación de la información. Los enunciados fueron diseñados para ahondar de forma específica sobre la problemática existente en las variables de investigación. Para el diseño de cuestionario se tuvo en cuenta la utilización de un lenguaje de fácil entendimiento, corto de tiempo de aplicación y generalización a un gran número de encuestados.

Para medir el Control interno en créditos y cobranzas se diseñó un cuestionario que cuenta con 18 preguntas en escala del Likert, la cual se encuentra dividida en 3 secciones correspondientes a las dimensiones de la variable en estudio.

Para medir la liquidez se modificó el cuestionario de con 18 preguntas en escala del Likert, la cual se encuentra dividida en 3 secciones correspondientes a las dimensiones de la variable en estudio

La información obtenida se realizó a través de un cuestionario de preguntas cerradas con alternativas de tipo Likert. Todas estas preguntas han sido directamente relacionadas con el tema de investigación, además de ello se busca analizar la hipótesis formulada en la tesis.

#### **4.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos**

El cuestionario fue la técnica utilizada en el estudio, en la cual se formulan enunciados que se encuentran relacionadas con las variables en estudio.

Hernández, et al. (2014) Manifestaron que el diseño de los cuestionarios “obedece a diferentes necesidades y a un problema de investigación, lo cual origina que en cada estudio el tipo de preguntas sea distinto” (p. 220)

Monje (2011) manifiesta que la ventaja del uso de la técnica de los cuestionarios en la investigación se da en que “reduce los sesgos ocasionados por la presencia del entrevistador, es un formato simple que facilita el análisis y reduce los costos de aplicación” (p. 136)

El procesamiento de los datos obtenidos del trabajo de campo o toma de los instrumentos serán codificadas en una base en el programa Microsoft Excel 2010. Luego serán exportadas en el programa SPSS 26, donde se realizó todo el análisis estadístico tanto de tipo descriptivo como inferencial, haciendo uso de herramientas estadísticas tales como tablas de frecuencia, gráficos secuenciales y pruebas de hipótesis que nos permitan desarrollar una explicación de los resultados.

#### **4.6 Procedimiento de ejecución del estudio**

Los instrumentos de investigación fueron validados a través de la técnica de “juicio de expertos”, la cual fue realizada por profesionales de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la carrera de Contabilidad, los instrumentos serán evaluada a través de la prueba de Alfa de Cronbach, para medir el nivel de consistencia interna de los cuestionarios y establecer la confiabilidad de la aplicación de los mismos.



Los datos serán procesados utilizando el aplicativo estadístico SPSS Versión 26.

El análisis estadístico que usaremos es:

- a) La construcción de tablas de frecuencia univariada y la descripción de sus resultados por preguntas.
- b) La construcción de tablas cruzadas o tablas de contingencia de doble entrada para la verificación de las hipótesis, utilizando el test de la Chi cuadrada de persona para la tabla de contingencia

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Datos cualitativos

Para corroborar la confiabilidad de los instrumentos de investigación se realizó la prueba de consistencia interna de Alfa de Cronbach, la cual es la prueba estadística adecuada para cuestionarios de pregunta cerrada con escala politómica. Según el estudio de Celina y Campo (2015), el valor mínimo aceptable para el alfa de Cronbach es de 0.70, lo cual asegura un nivel aceptable de confiabilidad de los instrumentos para su aplicación en la muestra de estudio.

**TABLA 1**

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Control Interno de Créditos y Cobranza	<b>0,807</b>	<b>18</b>
Liquidez	<b>0,830</b>	<b>18</b>

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados de la confiabilidad de los instrumentos nos arrojan un valor de 0.807 para el cuestionario de Control Interno de Créditos y Cobranza, y para el cuestionario de Liquidez nos arroja un valor de 0.830. En base a los resultados obtenidos de alfa de Cronbach para los instrumentos, se puede establecer que estos son confiables para su aplicación en la muestra, ya que ambos superan el límite mínimo establecido por Celina y Campo (2005) de 0.7.

## 5.2. Análisis de resultados

### 5.2.1. Análisis estadístico descriptivo

**Variable Independiente: Control Interno**

**Pregunta 01: ¿Considera usted que las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables en la empresa?**

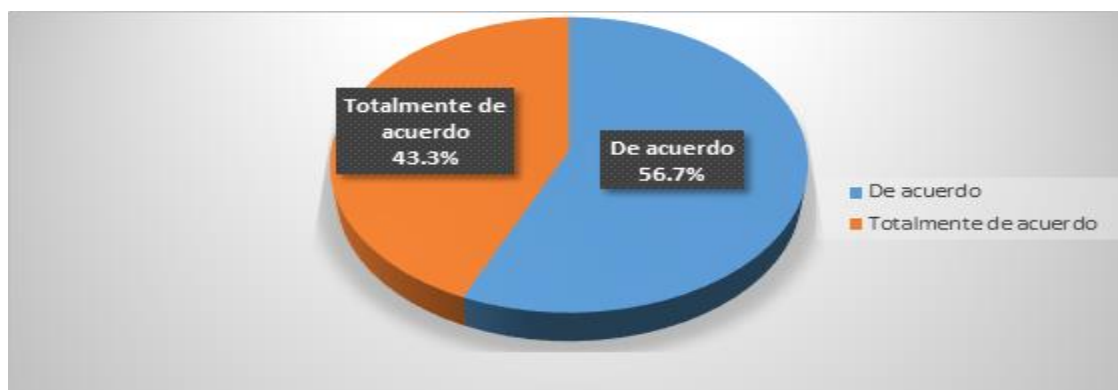
**TABLA 2**

Análisis de la Pregunta 01. ¿Considera usted que las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	17	56.7	56.7
Totalmente de acuerdo	13	43.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 8.** Gráfico de la Pregunta 01. ¿Considera usted que las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables en la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

En lo relacionado con que las políticas de crédito en la empresa, podemos observar que el 56.7% de los trabajadores manifiestan que si están totalmente de acuerdo y un 43.3%

están de acuerdo que, las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables en la empresa.

**Pregunta 2: ¿Considera usted que las políticas de crédito tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes?**

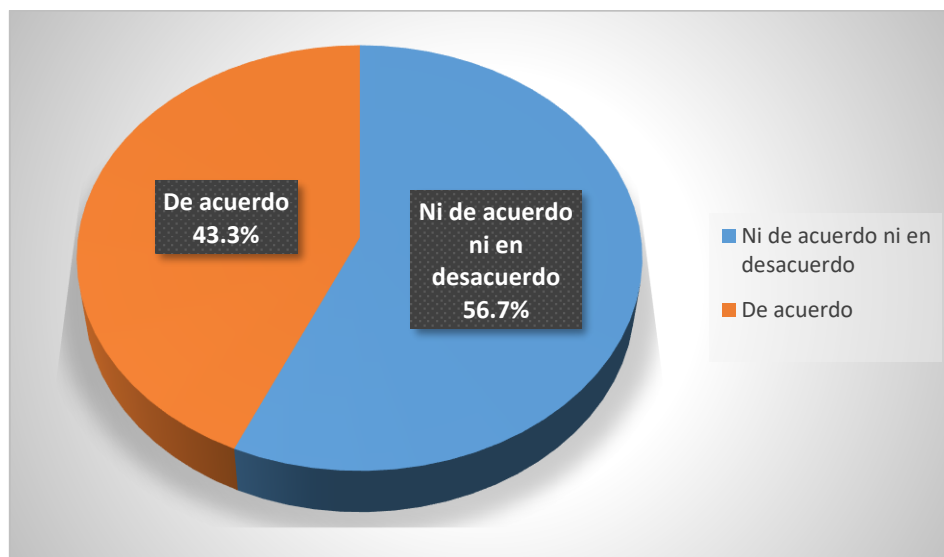
**TABLA 3**

Análisis de la Pregunta 02. ¿Considera usted que las políticas de crédito tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56.7	56.7
De acuerdo	13	43.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 9.** Gráfico de la Pregunta 02. ¿Considera usted que las políticas de crédito tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado con que las políticas de crédito en la empresa, podemos observar que el 56.7% de los trabajadores manifiestan que si están de acuerdo y un 43.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo de acuerdo que, las políticas de crédito tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes.

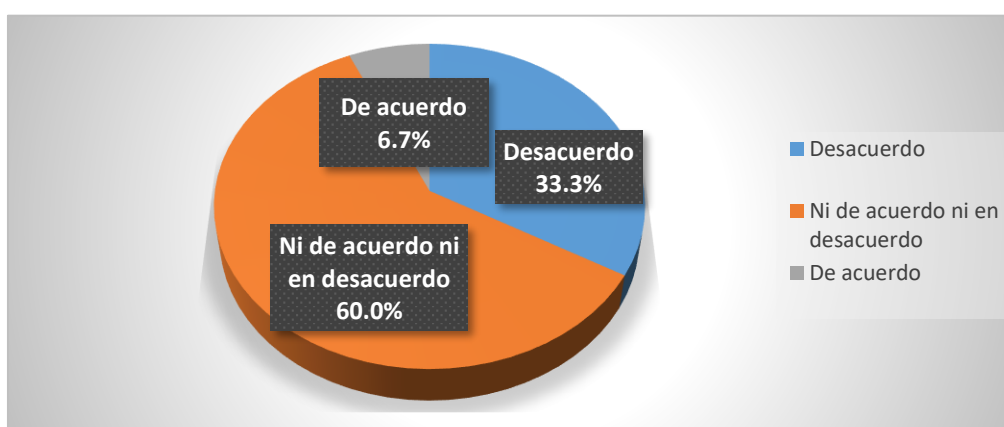
**Pregunta 3: ¿Se efectúa un seguimiento y control de las políticas de créditos a fin de garantizar las cobranzas de los clientes en fechas de vencimiento?****TABLA 4**

Análisis de la Pregunta 03. ¿Se efectúa un seguimiento y control de las políticas de créditos a fin de garantizar las cobranzas de los clientes en fechas de vencimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Desacuerdo</b>	10	33.3	33.3
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	18	60.0	93.3
<b>De acuerdo</b>	2	6.7	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 10.** Gráfico de la Pregunta 03. ¿Se efectúa un seguimiento y control de las políticas de créditos a fin de garantizar las cobranzas de los clientes en fechas de vencimiento?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado con el seguimiento y control de las políticas de créditos en la empresa, podemos observar que el 60.0% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% está en desacuerdo y un 6.7% está en acuerdo que, se efectúa un seguimiento y control de las políticas de créditos a fin de garantizar las cobranzas de los clientes en fechas de vencimiento.

**Pregunta 4. ¿Usted tiene conocimiento si se cumplen los cronogramas de vencimiento a fin de evitar la morosidad de las cobranzas?**

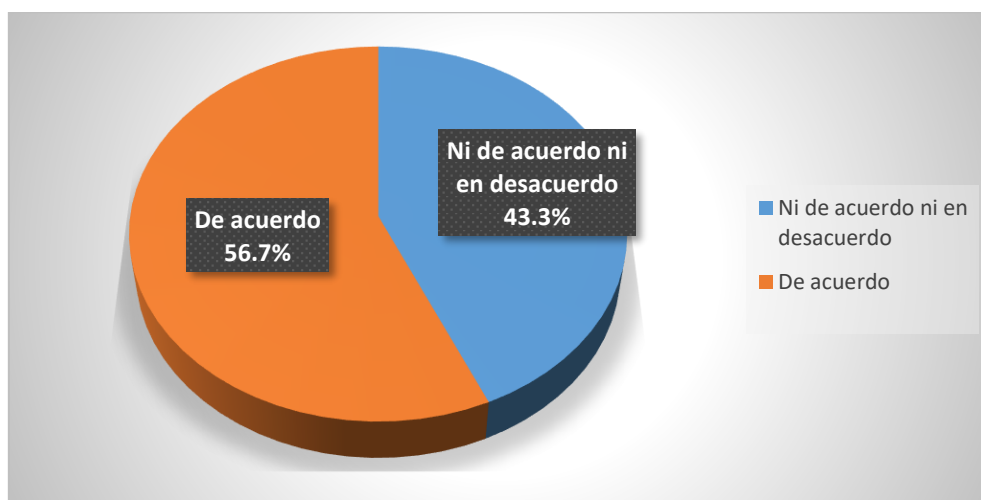
**TABLA 5**

Análisis de la Pregunta 04. ¿Usted tiene conocimiento si se cumplen los cronogramas de vencimiento a fin de evitar la morosidad de las cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43.3	43.3
De acuerdo	17	56.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 11.**Gráfico de la Pregunta 04. ¿Usted tiene conocimiento si se cumplen los cronogramas de vencimiento a fin de evitar la morosidad de las cobranzas?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado con el conocimiento si se cumplen los cronogramas de vencimiento en la empresa, podemos observar que el 56.7% de los trabajadores manifiestan que están de desacuerdo y un 43.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo en que, si se tiene conocimiento de los cronogramas de vencimiento se evitaría la morosidad de las cobranzas en la empresa.

**Pregunta 5. ¿Considera usted que el control de la cartera incobrable es alto por la falta de control de políticas de créditos en la empresa?**

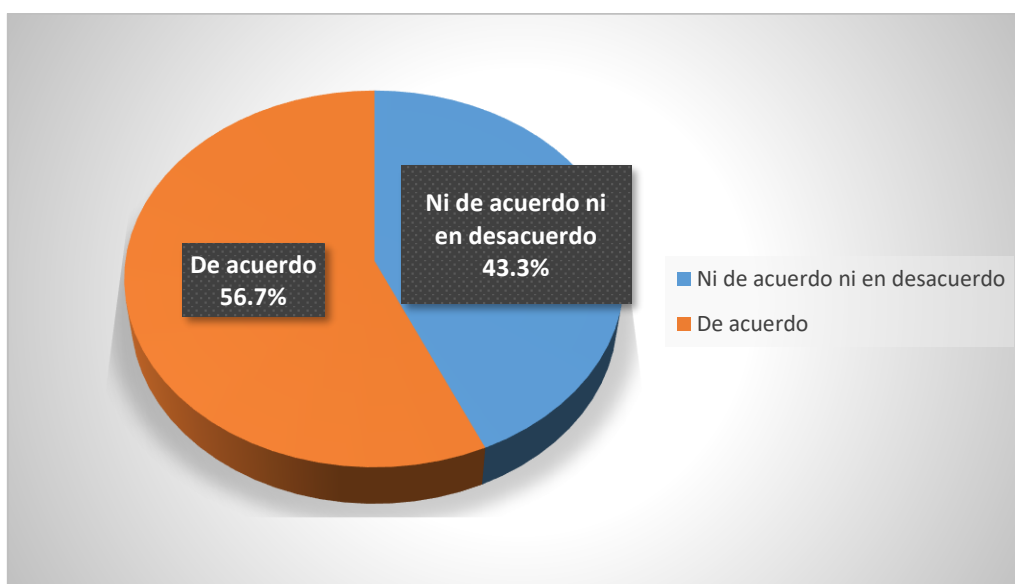
**TABLA 6**

Análisis de la Pregunta 05. ¿Considera usted que el control de la cartera incobrable es alto por la falta de control de políticas de créditos en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43.3	43.3
De acuerdo	17	56.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 12.**Gráfico de la Pregunta 05. ¿Considera usted que el control de la cartera incobrable es alto por la falta de control de políticas de créditos en la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado con el control de la cartera incobrable en la empresa, podemos observar que el 43.3% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo y un 56.7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que, el control de la cartera incobrable sea alto por la falta de control de políticas de créditos en la empresa

**Pregunta 6. ¿Considera usted que los procedimientos de créditos y cobranzas permiten minimizar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa?**

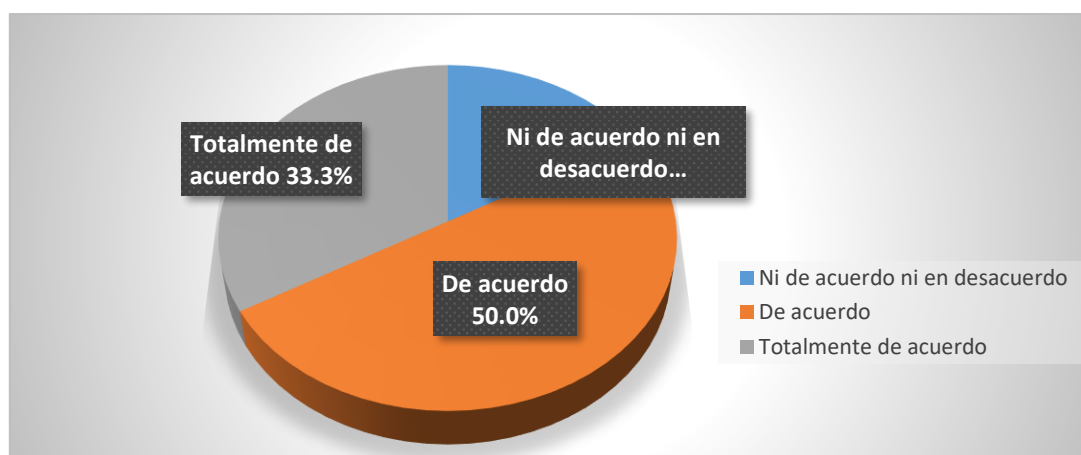
**TABLA 7**

Análisis de la Pregunta 06. ¿Considera usted que los procedimientos de créditos y cobranzas permiten minimizar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.7	16.7
De acuerdo	15	50.0	66.7
Totalmente de acuerdo	10	33.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 13.**Gráfico de la Pregunta 06. ¿Considera usted que los procedimientos de créditos y cobranzas permiten minimizar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

En lo relacionado con los procedimientos de créditos y cobranzas en la empresa, podemos observar que el 50.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 33.3% están totalmente de acuerdo y un 16.7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que, los procedimientos de créditos y cobranzas permiten minimizar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa.

**Pregunta 7. ¿La empresa controla adecuadamente los vencimientos de la cartera morosa para poder efectuar la provisión de Cobranza dudosa?**

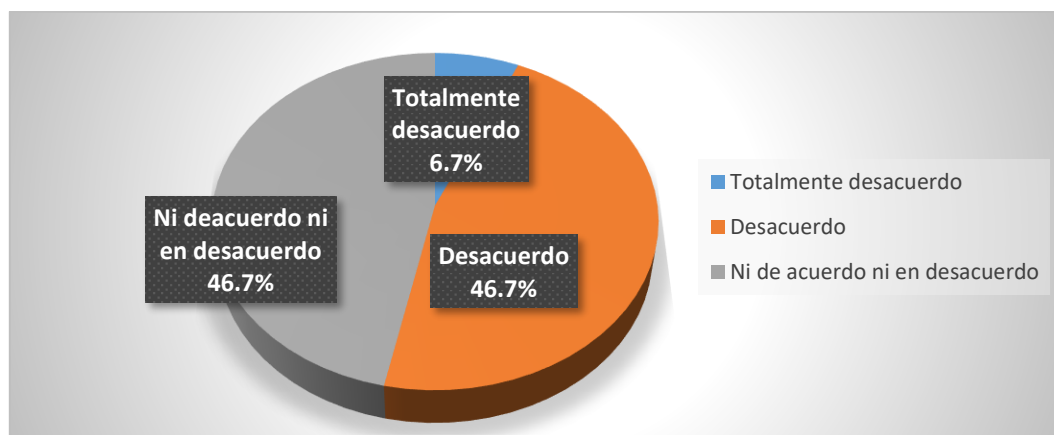
**TABLA 8**

Análisis de la Pregunta 07. ¿La empresa controla adecuadamente los vencimientos de la cartera morosa para poder efectuar la provisión de Cobranza dudosa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	2	6.7	6.7
Desacuerdo	14	46.7	53.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 14.**Gráfico de la Pregunta 07. ¿La empresa controla adecuadamente los vencimientos de la cartera morosa para poder efectuar la provisión de Cobranza dudosa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado con el control adecuado de los vencimientos de la cartera morosa en la empresa, podemos observar que el 46.7% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 46.7% está e en desacuerdo y un 6.7% está totalmente en desacuerdo que, se efectúa un control adecuado de los vencimientos de la cartera morosa para poder efectuar la provisión de cobranza dudosa en la empresa.

**Pregunta 8. ¿Tiene Usted conocimiento que la mala gestión de cobranzas genera gastos en perjuicio de la gestión del área de créditos y cobranzas?**

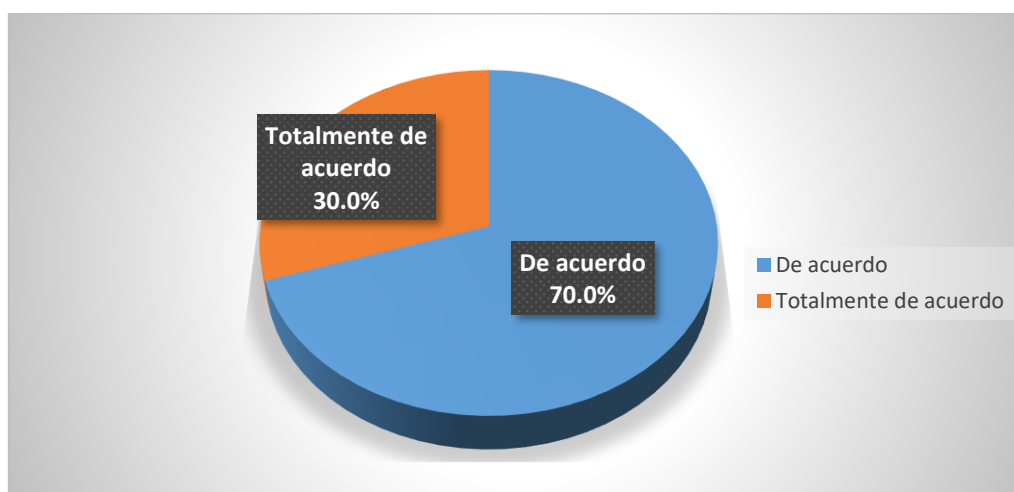
**TABLA 9**

Análisis de la Pregunta 08. ¿Tiene Usted conocimiento que la mala gestión de cobranzas genera gastos en perjuicio de la gestión del área de créditos y cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>De acuerdo</b>	21	70.0	70.0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	30.0	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 15.**Gráfico de la Pregunta 08. ¿Tiene Usted conocimiento que la mala gestión de cobranzas genera gastos en perjuicio de la gestión del área de créditos y cobranzas?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado con el conocimiento que la mala gestión de cobranzas en la empresa, podemos observar que el 70.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo y un 30.0% está totalmente en de acuerdo que, se tenga conocimiento que la mala gestión de cobranzas genera gastos en perjuicio de la gestión del área de créditos y cobranzas en la empresa.

**Pregunta 9. ¿Considera usted que los gastos y costos son importantes en la recuperación pre-jurídica de los créditos en la empresa?**

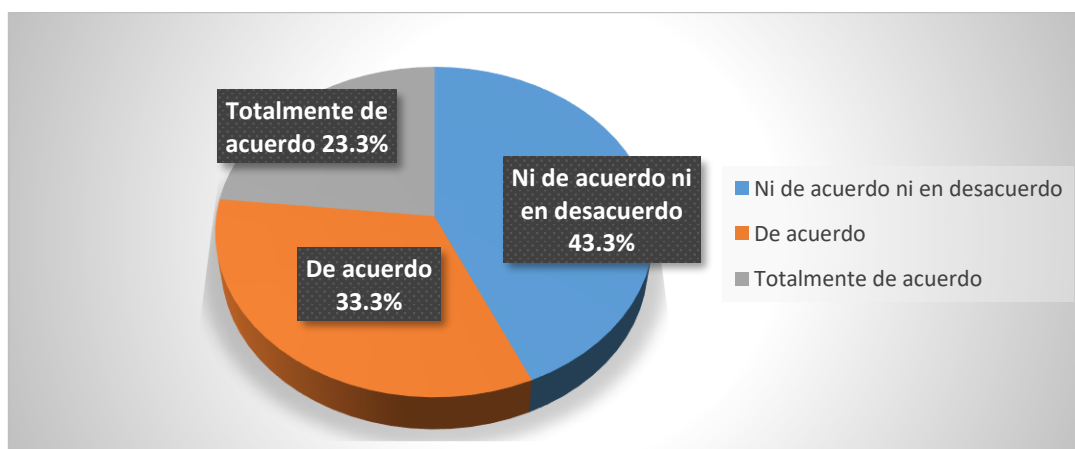
**TABLA 10**

Análisis de la Pregunta 09. ¿Considera usted que los gastos y costos son importantes en la recuperación pre-jurídica de los créditos en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43.3	43.3
De acuerdo	10	33.3	76.7
Totalmente de acuerdo	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 16.**Gráfico de la Pregunta 09. ¿Considera usted que los gastos y costos son importantes en la recuperación pre-jurídica de los créditos en la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado con los gastos y costos son importantes en la empresa, podemos observar que el 43.3% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% está de acuerdo y un 23.3% está totalmente de acuerdo que, se considere que los gastos y costos son importantes en la recuperación pre-jurídica de los créditos en la empresa.

**Pregunta 10. ¿Considera Usted que las acciones prejudiciales están cumpliendo a cabalidad con la recuperación de la cartera morosa?**

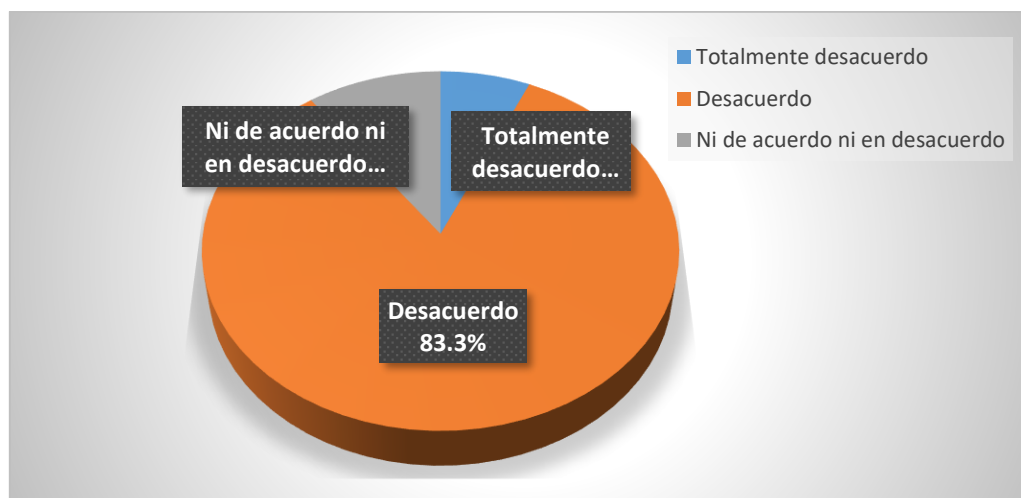
**TABLA 11**

Análisis de la Pregunta 10. ¿Considera Usted que las acciones prejudiciales están cumpliendo a cabalidad con la recuperación de la cartera morosa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente desacuerdo</b>	2	6.7	6.7
<b>Desacuerdo</b>	25	83.3	90.0
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	3	10.0	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 17.**Gráfico de la Pregunta 10. ¿Considera Usted que las acciones prejudiciales están cumpliendo a cabalidad con la recuperación de la cartera morosa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado al cumplimiento de las acciones prejudiciales en la empresa, podemos observar que el 83.30% de los trabajadores manifiestan que están en desacuerdo, 10.0% está totalmente en desacuerdo y 6.7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que, se considera que las acciones prejudiciales están cumpliendo a cabalidad con la recuperación de la cartera morosa en la empresa.

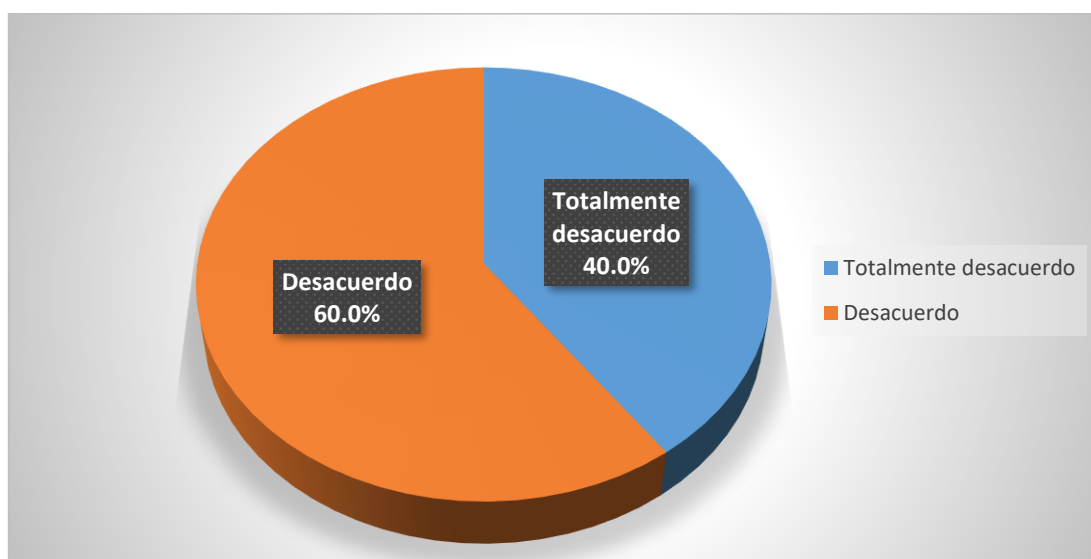
**Pregunta 11. ¿Se controla adecuadamente los plazos y las tasas de interés en cumplimiento a las normas internas establecidas?****TABLA 12**

Análisis de la Pregunta 11. ¿Se controla adecuadamente los plazos y las tasas de interés en cumplimiento a las normas internas establecidas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente desacuerdo</b>	12	40.0	40.0
<b>Desacuerdo</b>	18	60.0	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 18.**Gráfico de la Pregunta 11. ¿Se controla adecuadamente los plazos y las tasas de interés en cumplimiento a las normas internas establecidas?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado con el control de los plazos y las tasas de interés en la empresa, podemos observar que el 60.0% de los trabajadores manifiestan que están en desacuerdo y un 40% están totalmente en desacuerdo que, se controla adecuadamente los plazos y las tasas de interés en cumplimiento a las normas internas establecidas, en la empresa.

**Pregunta 12. ¿Considera usted que las técnicas de reconocimiento de cuentas cobranza dudosa son adecuadas para sincerar las cifras de los estados?**

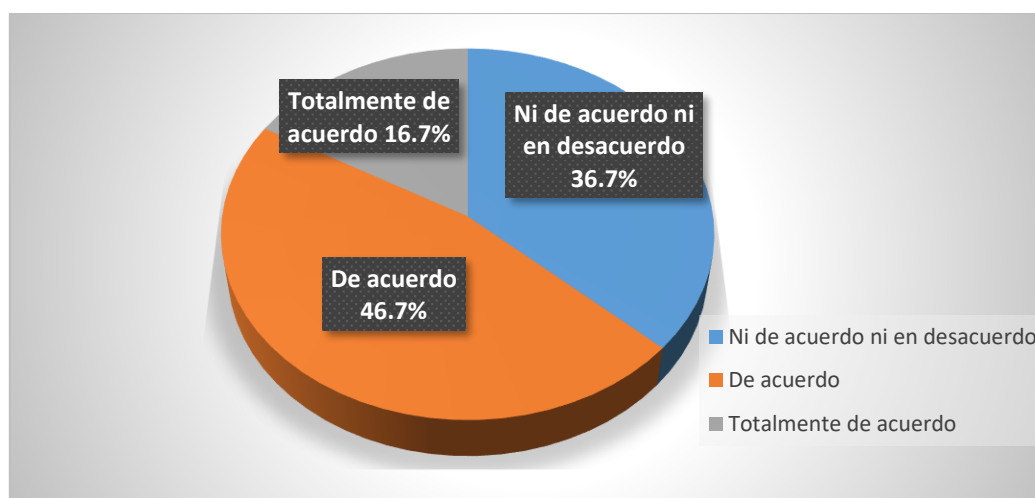
**TABLA 13**

Análisis de la Pregunta 12. ¿Considera usted que las técnicas de reconocimiento de cuentas cobranza dudosa son adecuadas para sincerar las cifras de los estados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.7	36.7
De acuerdo	14	46.7	83.3
Totalmente de acuerdo	5	16.7	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 19.** Gráfico de la pregunta 12. ¿Considera usted que las técnicas de reconocimiento de cuentas cobranza dudosa son adecuadas para sincerar las cifras de los estados?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

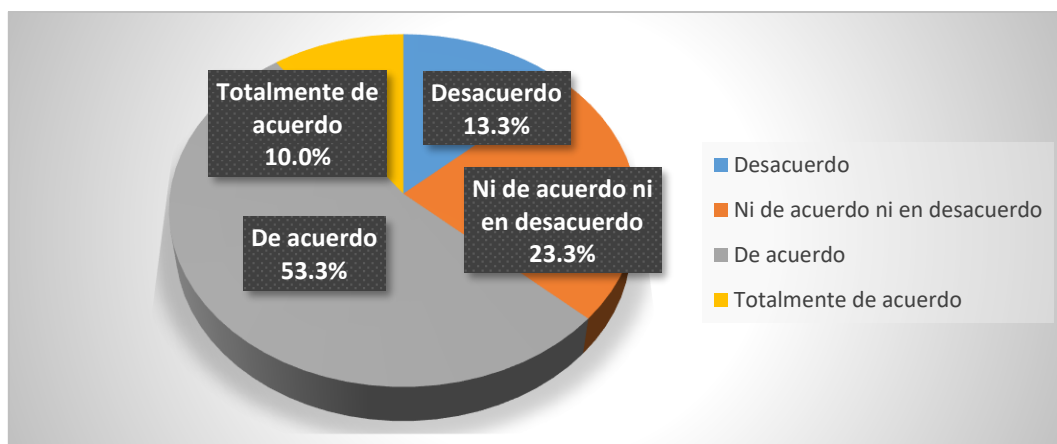
En lo relacionado con las técnicas de reconocimiento de cuentas cobranza dudosa en la empresa, podemos observar que el 46.7% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 36.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 16.7% está totalmente de acuerdo que, las técnicas de reconocimiento de cuentas cobranza dudosa son adecuadas para sincerar las cifras de los estados, en la empresa.

**Pregunta 13. ¿Usted tiene el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos otorgados por la empresa?****TABLA 14**

Análisis de la Pregunta 13. ¿Usted tiene el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos otorgados por la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	4	13.3	13.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23.3	36.7
De acuerdo	16	53.3	90.0
Totalmente de acuerdo	3	10.0	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 20.** Gráfico de la Pregunta 13. ¿Usted tiene el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos otorgados por la empresa?

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos en la empresa, podemos observar que el 53.3% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 23.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% está en desacuerdo y un 10.0 % están totalmente de acuerdo que, se tiene el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos otorgados por la empresa.

**Pregunta 14. ¿Usted tiene el conocimiento que la concentración del préstamo muestra casi siempre una ratio elevada de cuentas de cobranza dudosa?**

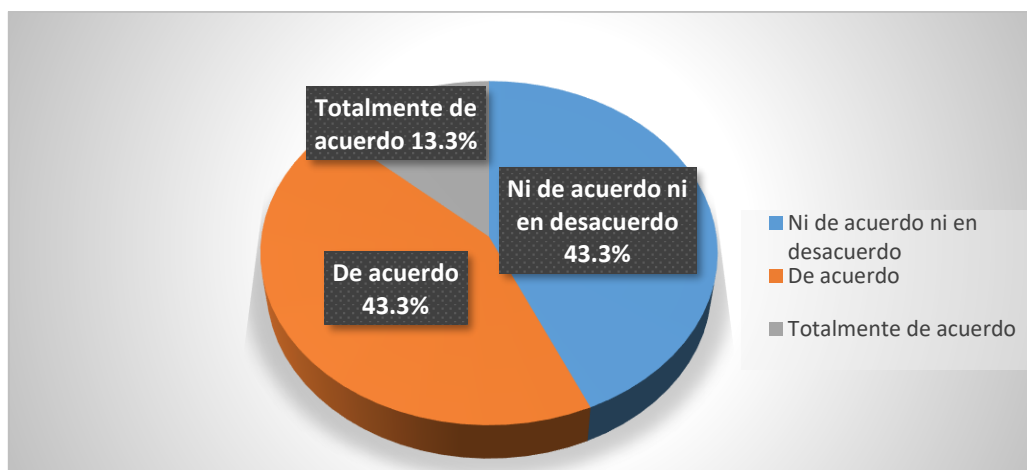
**TABLA 15**

Análisis de la Pregunta 14. ¿Usted tiene el conocimiento que la concentración del préstamo muestra casi siempre una ratio elevada de cuentas de cobranza dudosa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43.3	43.3
De acuerdo	13	43.3	86.7
Totalmente de acuerdo	4	13.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 21.**Gráfico de la Pregunta 14. ¿Usted tiene el conocimiento que la concentración del préstamo muestra casi siempre una ratio elevada de cuentas de cobranza dudosa?



**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

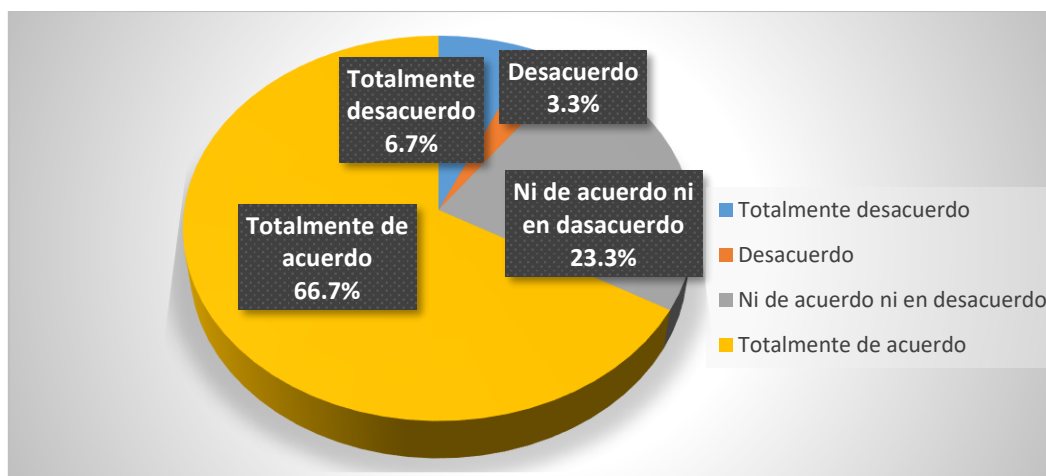
En lo relacionado, con el conocimiento que la concentración del préstamo en la empresa, podemos observar que el 43.3% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 43.3% están de acuerdo y un 13.3% está totalmente de acuerdo que, el conocimiento que la concentración del préstamo muestra casi siempre una ratio elevada de cuentas de cobranza dudosa en la empresa.

**Pregunta 15 ¿Considera usted que las garantías generan un ratio de endeudamiento elevado en la empresa?****TABLA 16**

Análisis de la Pregunta 15. ¿Considera usted que las garantías generan un ratio de endeudamiento elevado en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	2	6.7	6.7
Desacuerdo	1	3.3	10.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23.3	33.3
Totalmente de acuerdo	20	66.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 22.**Gráfico de la Pregunta 15. ¿Considera usted que las garantías generan un ratio de endeudamiento elevado en la empresa?

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con las garantías generan una ratio de endeudamiento en la empresa, podemos observar que el 66.7% de los trabajadores manifiestan que están totalmente de acuerdo, 23.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 6.7% está totalmente en desacuerdo y un 3.3% están de acuerdo que, las garantías generan una ratio de endeudamiento elevado en la empresa.

**Pregunta 16. ¿La evaluación de falta de liquidez es un indicador para el cumplimiento de sus obligaciones de la empresa a corto y mediano plazo?**

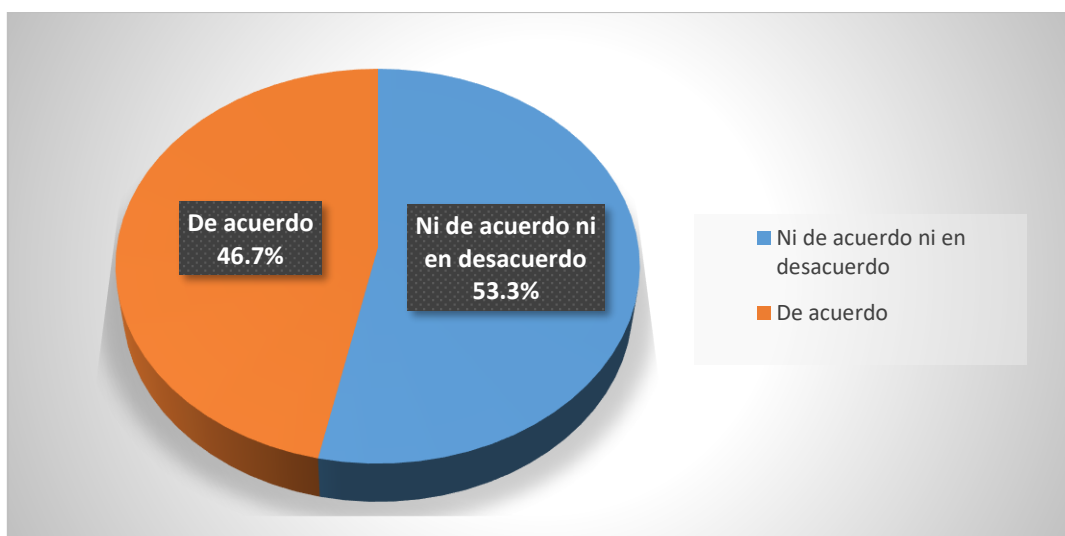
**TABLA 17**

Análisis de la Pregunta 16. ¿La evaluación de falta de liquidez es un indicador para el cumplimiento de sus obligaciones de la empresa a corto y mediano plazo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	53.3	53.3
De acuerdo	14	46.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 23.**Gráfico de la Pregunta 16. ¿La evaluación de falta de liquidez es un indicador para el cumplimiento de sus obligaciones de la empresa a corto y mediano plazo?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con la evaluación de falta de liquidez en la empresa, podemos observar que el 53.3% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo y el 46.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que, la evaluación de falta de liquidez es un indicador para el cumplimiento de sus obligaciones de la empresa a corto y mediano plazo, en la empresa.

**Pregunta 17. ¿Usted tiene el conocimiento que el ratio de endeudamiento es un índice perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?**

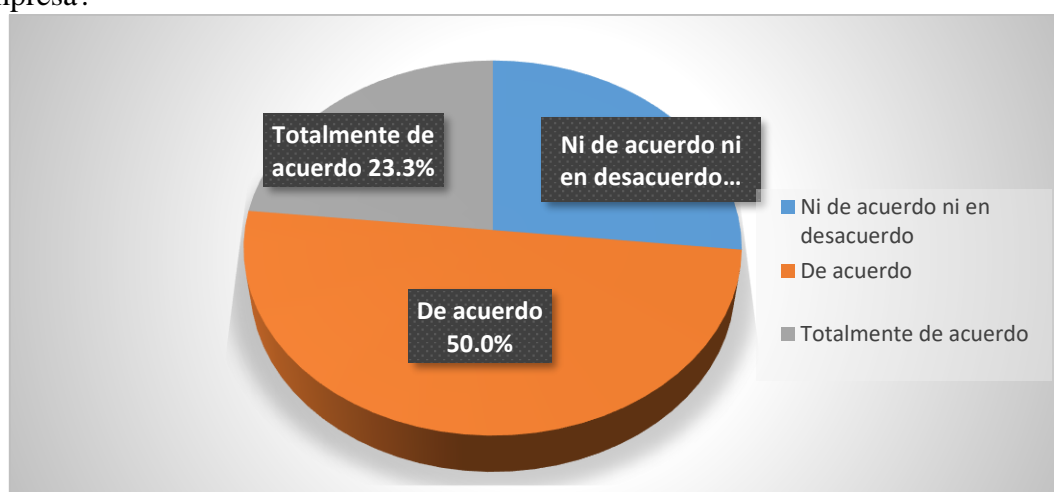
**TABLA 18**

Análisis de la Pregunta 17. ¿Usted tiene el conocimiento que el ratio de endeudamiento es un índice perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.7	26.7
De acuerdo	15	50.0	76.7
Totalmente de acuerdo	7	23.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 24.**Gráfico de la Pregunta 17. ¿Usted tiene el conocimiento que el ratio de endeudamiento es un índice perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con tener el conocimiento que la ratio de endeudamiento en la empresa, podemos observar que el 50.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 26.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 23.3% están totalmente de acuerdo que, el conocimiento que la ratio de endeudamiento es un índice perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa

**Pregunta 18. ¿Considera usted que la morosidad incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa en la empresa?**

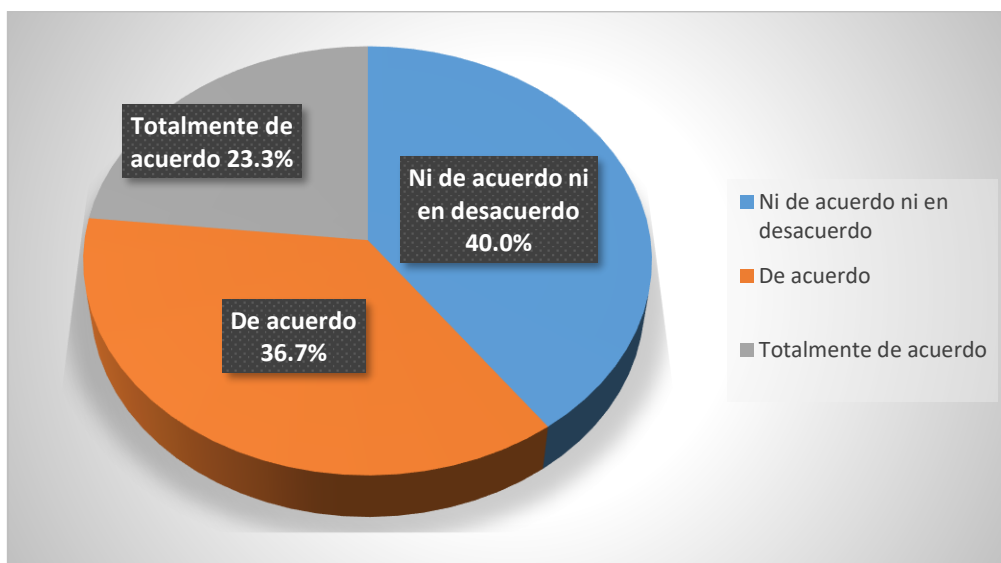
**TABLA 19**

Análisis de la Pregunta 18. ¿Considera usted que la morosidad incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40.0	40.0
De acuerdo	11	36.7	76.7
Totalmente de acuerdo	7	23.3	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 25.** Gráfico de la Pregunta 18. ¿Considera usted que la morosidad incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa en la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con la morosidad en la empresa, podemos observar que el 40.0% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 36.7% está de acuerdo y un 23.3% están totalmente de acuerdo que, se considera que la morosidad incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa en la empresa.

### Variable Dependiente: Liquidez

**Pregunta 19. ¿En la empresa se evalúa el efectivo y el equivalente de efectivo para mantener una liquidez inicial mínima?**

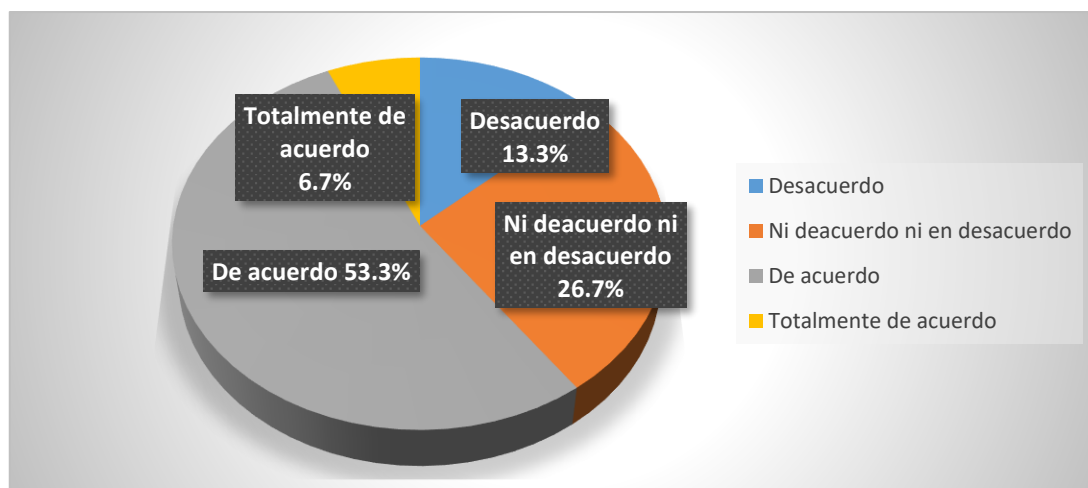
**TABLA 20**

Análisis de la Pregunta 19. ¿En la empresa se evalúa el efectivo y el equivalente de efectivo para mantener una liquidez inicial mínima?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	4	13.3	13.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.7	40.0
De acuerdo	16	53.3	93.3
Totalmente de acuerdo	2	6.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 26.** Gráfico de la Pregunta 19. ¿En la empresa se evalúa el efectivo y el equivalente de efectivo para mantener una liquidez inicial mínima?



**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

En lo relacionado, con la evaluación del efectivo y el equivalente de efectivo en la empresa, podemos observar que el 53.3% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 26.7% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.3% en desacuerdo y un

6.7% están en totalmente de acuerdo que, en la empresa se evalúa el efectivo y el equivalente de efectivo para mantener una liquidez inicial mínima

**Pregunta 20. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar inciden en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones?**

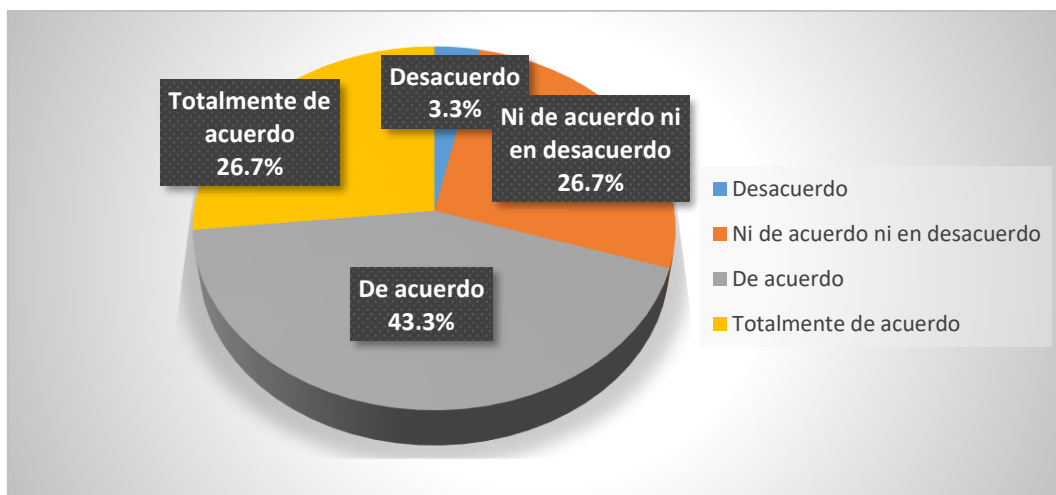
**TABLA 21**

Análisis de la Pregunta 20. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar inciden en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	3.3	3.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.7	30.0
De acuerdo	13	43.3	73.3
Totalmente de acuerdo	8	26.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 27.**Gráfico de la Pregunta 20. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar inciden en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con las cuentas por cobrar en la empresa, podemos observar que el 43.3% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 26.7% están totalmente de acuerdo, el 26.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3.3% está en desacuerdo que, debe considerarse que las cuentas por cobrar inciden en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones

**Pregunta 21. ¿Considera usted que los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa?**

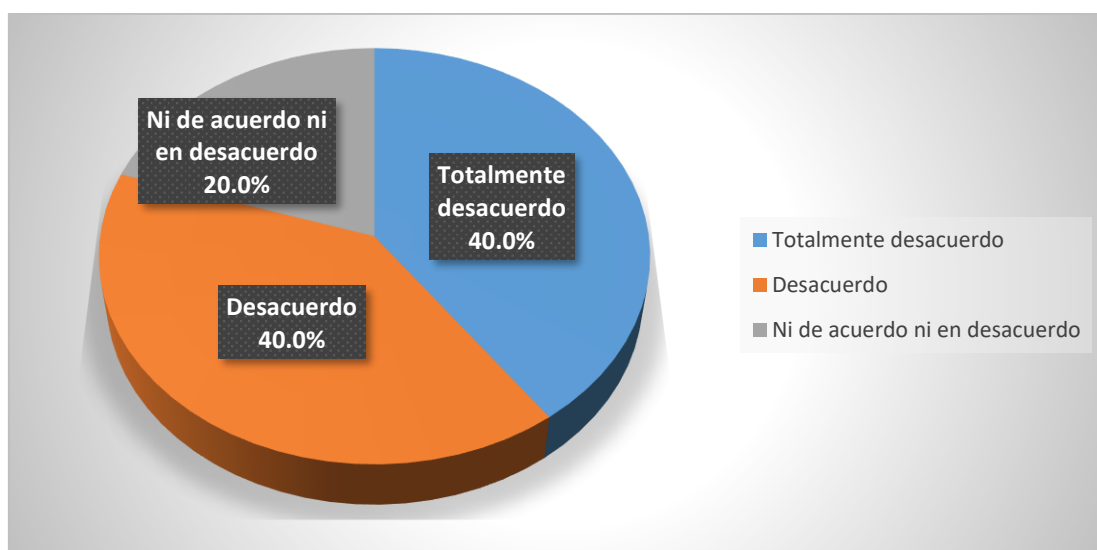
**TABLA 22**

Análisis de la Pregunta 21. ¿Considera usted que los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	12	40.0	40.0
Desacuerdo	12	40.0	80.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20.0	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 28.**Gráfico de la Pregunta 21. ¿Considera usted que los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

En lo relacionado, los ingresos por ventas a crédito en la empresa, podemos observar que el 40.0% de los trabajadores manifiestan que están en desacuerdo, el 40% están totalmente en desacuerdo y un 20.0% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que, los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa

**Pregunta 22. ¿Considera usted que el pago de intereses financieros no permite disponer de flujo operativo para operaciones que realiza la empresa?**

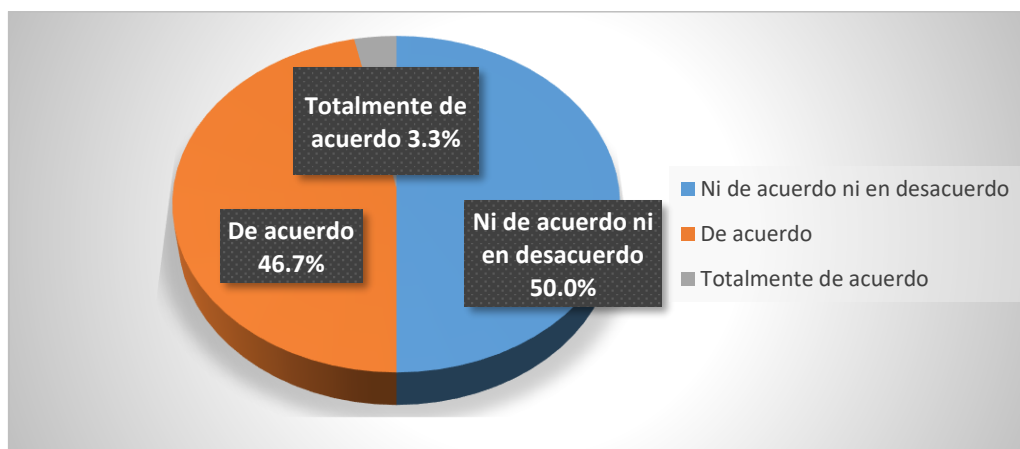
**TABLA 23**

Análisis de la Pregunta 22. ¿Considera usted que el pago de intereses financieros no permite disponer de flujo operativo para operaciones que realiza la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50.0	50.0
De acuerdo	14	46.7	96.7
Totalmente de acuerdo	1	3.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 29.** Gráfico de la Pregunta 22. ¿Considera usted que el pago de intereses financieros no permite disponer de flujo operativo para operaciones que realiza la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el pago de intereses financieros en la empresa, podemos observar que el 50.0% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 46.7% está de acuerdo y un 3.3% está totalmente de acuerdo que, se considere que el pago de intereses financieros no permite disponer de flujo operativo para operaciones que realiza la empresa.

**Pregunta 23. ¿Cree Usted que el Estado de Flujo de efectivo es importante para la empresa a fin de conocer sobre el origen y utilización de sus fondos?**

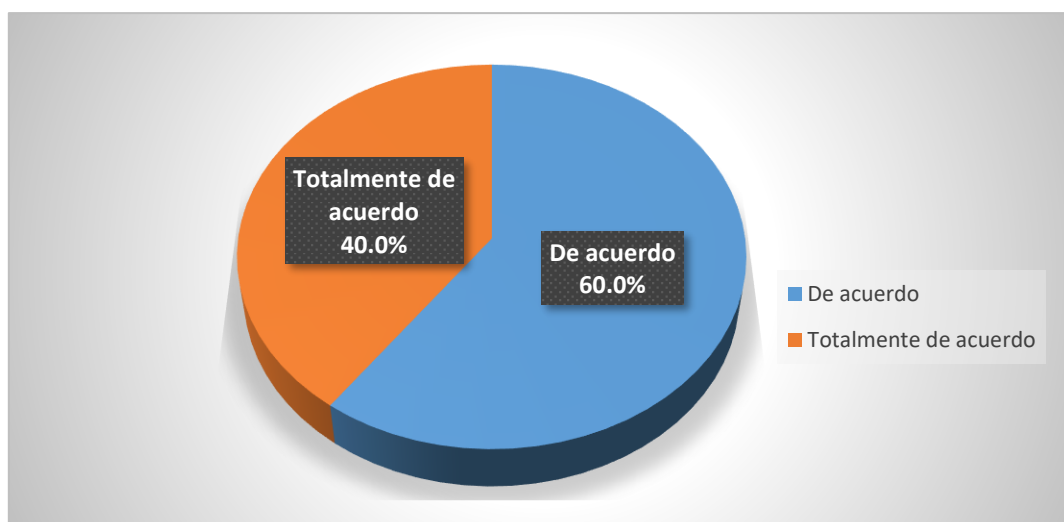
**TABLA 24**

Análisis de la Pregunta 23. ¿Cree Usted que el Estado de Flujo de efectivo es importante para la empresa a fin de conocer sobre el origen y utilización de sus fondos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>De acuerdo</b>	18	60.0	60.0
<b>Totalmente desacuerdo</b>	12	40.0	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 30.**Gráfica de la Pregunta 23. ¿Cree Usted que el Estado de Flujo de efectivo es importante para la empresa a fin de conocer sobre el origen y utilización de sus fondos?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el Estado de Flujo de efectivo en la empresa, podemos observar que el 60.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo y el 40% están totalmente de acuerdo que, se el Estado de Flujo de efectivo es importante para la empresa a fin de conocer sobre el origen y utilización de sus fondos

**Pregunta 24. ¿Considera Usted importante el flujo de efectivo para controlar las cobranzas de los clientes?**

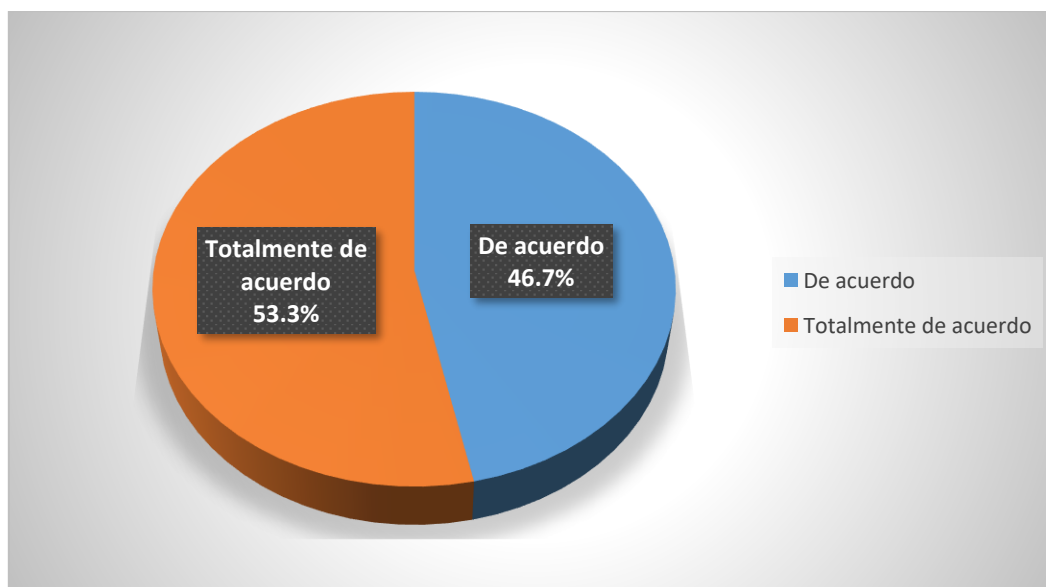
**TABLA 25**

Análisis de la Pregunta 24. ¿Considera Usted importante el flujo de efectivo para controlar las cobranzas de los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>De acuerdo</b>	14	46.7	46.7
<b>Totalmente de acuerdo</b>	16	53.3	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 31.**Gráfico de la Pregunta 24. ¿Considera Usted importante el flujo de efectivo para controlar las cobranzas de los clientes?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el flujo de efectivo en la empresa, podemos observar que el 53.3% de los trabajadores manifiestan que están totalmente de acuerdo y el 46.7% está de acuerdo que, se consideren importante que el flujo de efectivo se use para controlar las cobranzas de los clientes.

**Pregunta 25. ¿Considera Usted que la ratio de liquidez es el índice para diagnosticar la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?**

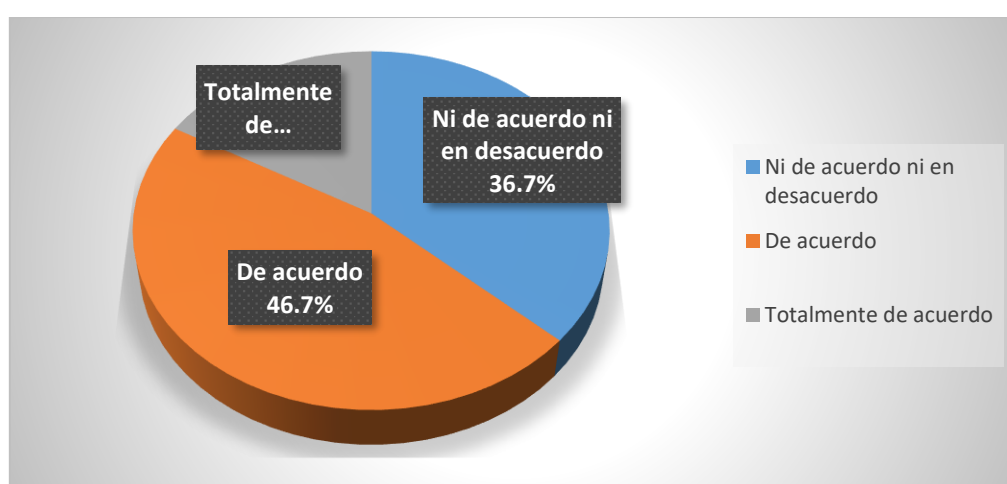
**TABLA 26**

Análisis de la Pregunta 25. ¿Considera Usted que la ratio de liquidez es el índice para diagnosticar la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.7	36.7
De acuerdo	14	46.7	83.3
Totalmente desacuerdo	5	16.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 32.** Gráfico de la Pregunta 25. ¿Considera Usted que la ratio de liquidez es el índice para diagnosticar la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el ratio de liquidez en la empresa, podemos observar que el 46.7% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 36.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 16.7% están totalmente de acuerdo que, se considera el ratio de liquidez es el índice para diagnosticar la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo en la empresa.

**Pregunta 26. ¿Considera usted que las existencias permanecen mucho tiempo que no permite contar con activos líquidos a la empresa?**

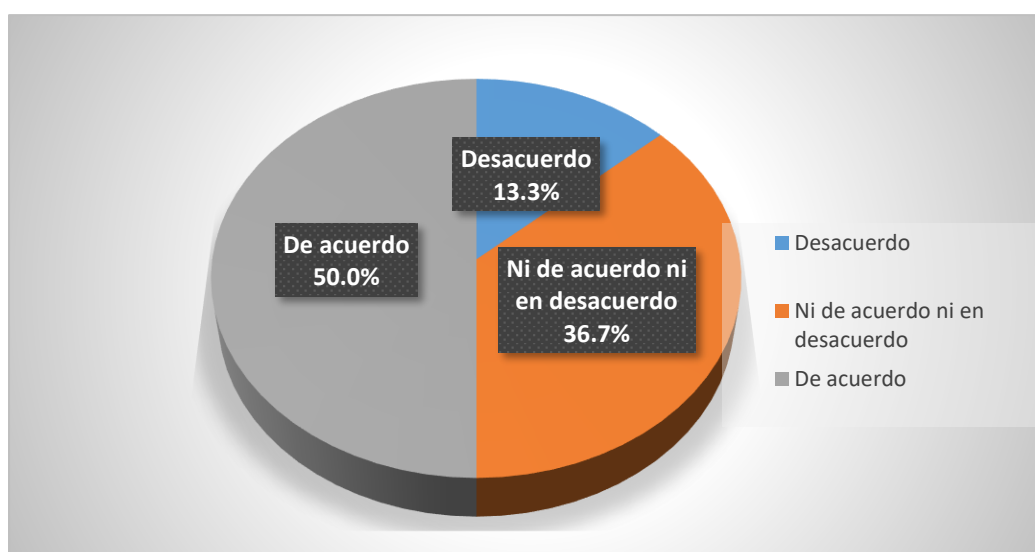
**TABLA 27**

Análisis de la Pregunta 26. ¿Considera usted que las existencias permanecen mucho tiempo que no permite contar con activos líquidos a la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	4	13.3	13.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.7	50.0
De acuerdo	15	50.0	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 33.**Gráfico de la Pregunta 26. ¿Considera usted que las existencias permanecen mucho tiempo que no permite contar con activos líquidos a la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con las existencias permanecen mucho tiempo en la empresa, podemos observar que el 50.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 36.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 13.3% está en desacuerdo que, se considere que las existencias permanecen mucho tiempo que no permite contar con activos líquidos a la empresa.

**Pregunta 27. ¿Considera usted que el alto endeudamiento por incobrabilidad no permite contar con capacidad de pago a la empresa?**

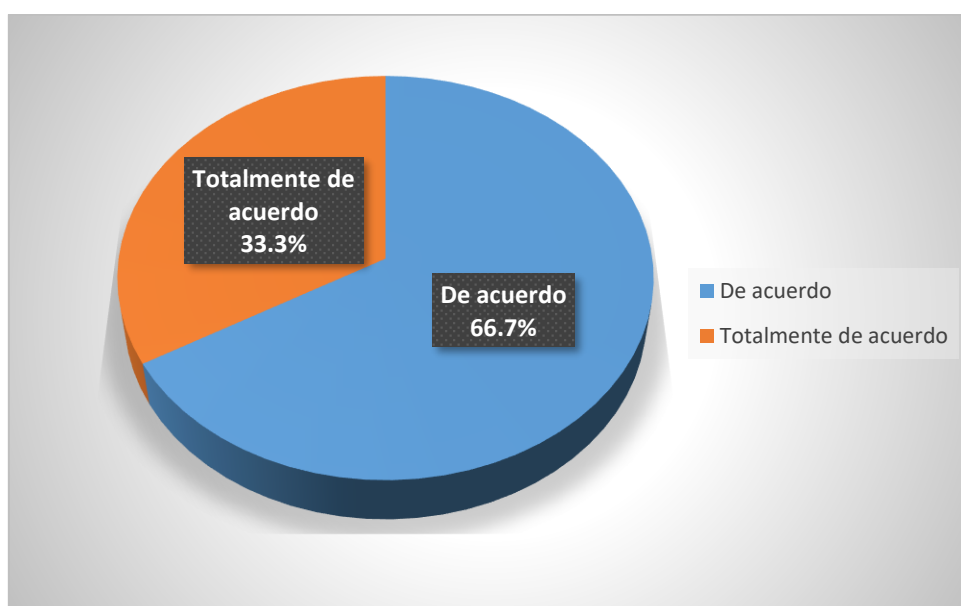
**TABLA 28**

Análisis de la Pregunta 27. ¿Considera usted que el alto endeudamiento por incobrabilidad no permite contar con capacidad de pago a la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	20	66.7	66.7
Totalmente de acuerdo	10	33.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 34.** Gráfico de la Pregunta 27. ¿Considera usted que el alto endeudamiento por incobrabilidad no permite contar con capacidad de pago a la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el endeudamiento por incobrabilidad en la empresa, podemos observar que el 66.7% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, y un 33.3% están totalmente de acuerdo que, se considere que el alto endeudamiento por incobrabilidad no permite contar con capacidad de pago a la empresa.

**Pregunta 28. ¿Considera Usted que la falta de efectivo contribuye a que la empresa recurra a un financiamiento externo?**

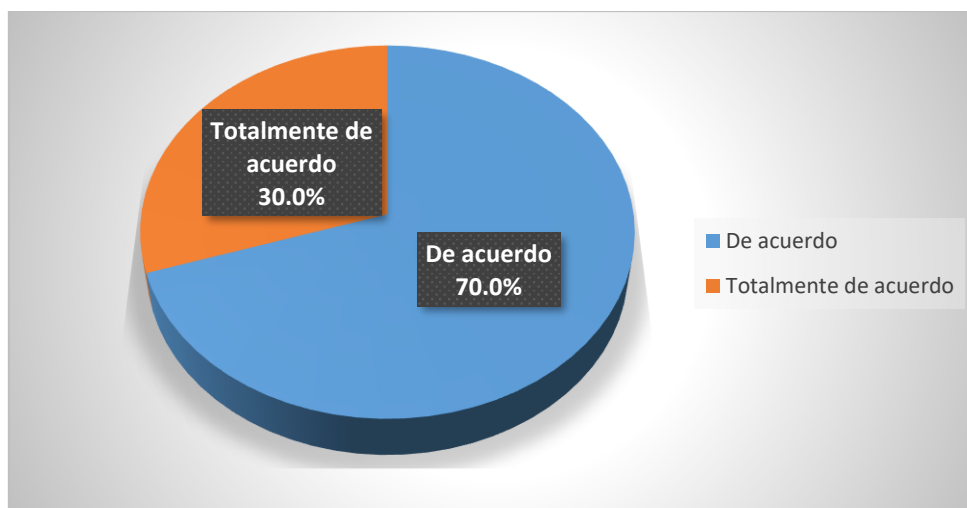
**TABLA 29**

Análisis de la Pregunta 28. ¿Considera Usted que la falta de efectivo contribuye a que la empresa recurra a un financiamiento externo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>De acuerdo</b>	21	70.0	70.0
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	30.0	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 35.**Gráfico de la Pregunta 28. ¿Considera Usted que la falta de efectivo contribuye a que la empresa recurra a un financiamiento externo?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con la falta de efectivo en la empresa, podemos observar que el 70.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, y un 30.0% están totalmente de acuerdo que, se considere que la falta de efectivo contribuye a que la empresa recurra a un financiamiento externo.

**Pregunta 29. ¿Considera Usted que el aumento de endeudamiento de la empresa es porque otorga préstamos a largo plazo?**

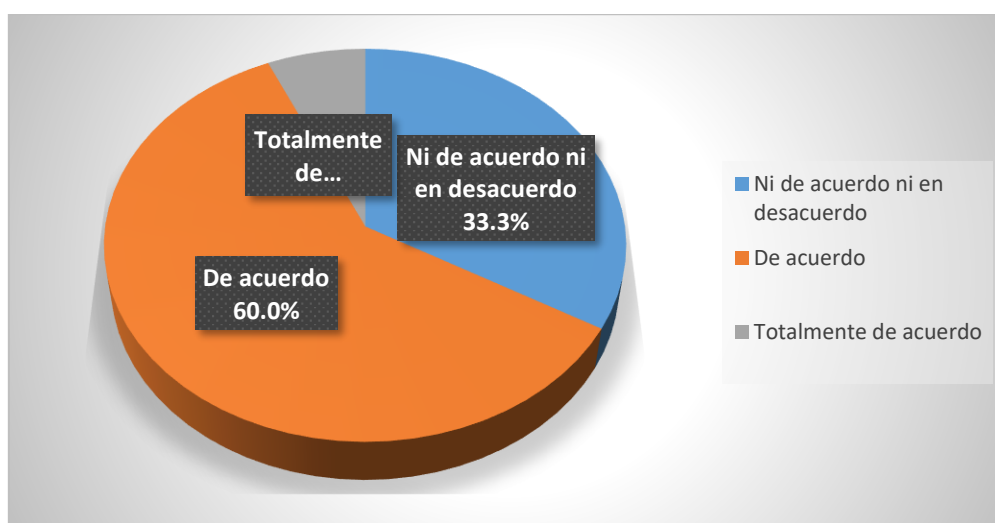
**TABLA 30**

Análisis de la Pregunta 29. ¿Considera Usted que el aumento de endeudamiento de la empresa es porque otorga préstamos a largo plazo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33.3	33.3
De acuerdo	18	60.0	93.3
Totalmente de acuerdo	2	6.7	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 36.**Gráfico de la Pregunta 29. ¿Considera Usted que el aumento de endeudamiento de la empresa es porque otorga préstamos a largo plazo?



**Fuente:** Elaboración propia



**Interpretación:**

En lo relacionado, con el aumento de endeudamiento en la empresa, podemos observar que el 60.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 33.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 6.7% están totalmente de acuerdo que, se considere que el aumento de endeudamiento de la empresa es porque otorga préstamos a largo plazo

**Pregunta 30. ¿La empresa evalúa el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno?**

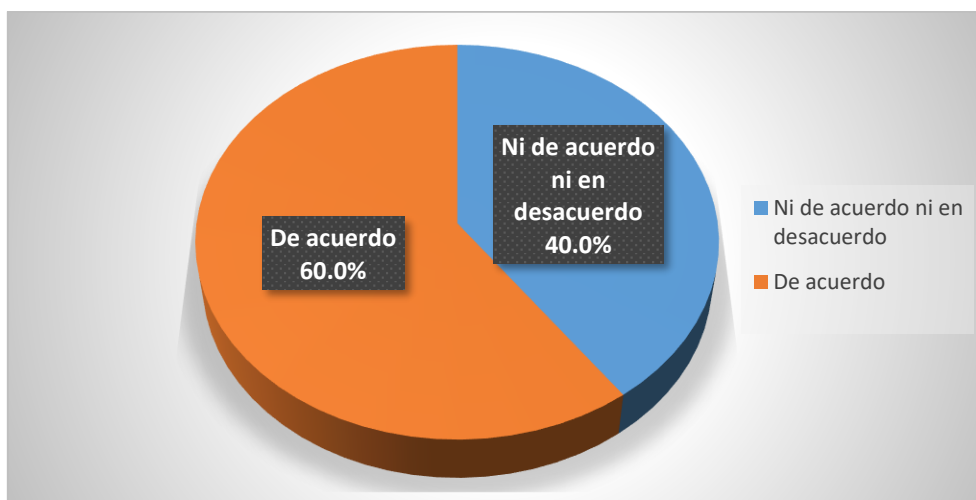
**TABLA 31**

Análisis de la Pregunta 30. ¿La empresa evalúa el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40.0	40.0
De acuerdo	18	60.0	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 37.** Gráfico de la Pregunta 30. ¿La empresa evalúa el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el endeudamiento sobre el patrimonio en la empresa, podemos observar que el 60.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo y el 40% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que, la empresa evalúe el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno

**Pregunta 31. ¿Considera usted que la inversión del capital de trabajo logra incrementar los ingresos de la empresa?**

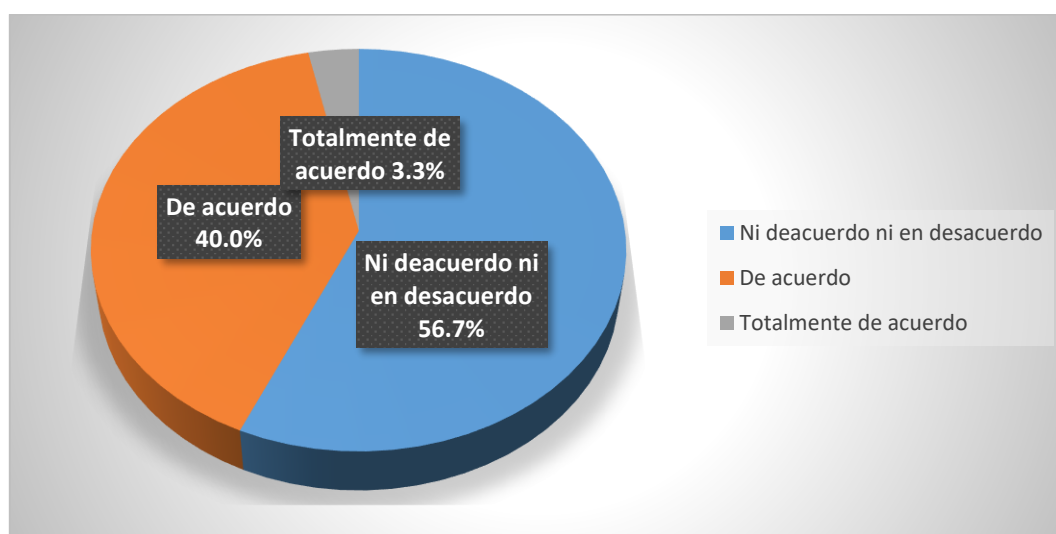
**TABLA 32**

Análisis de la Pregunta 31. ¿Considera usted que la inversión del capital de trabajo logra incrementar los ingresos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56.7	56.7
De acuerdo	12	40.0	96.7
Totalmente de acuerdo	1	3.3	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 38.** Gráfico de la Pregunta 31. ¿Considera usted que la inversión del capital de trabajo logra incrementar los ingresos de la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

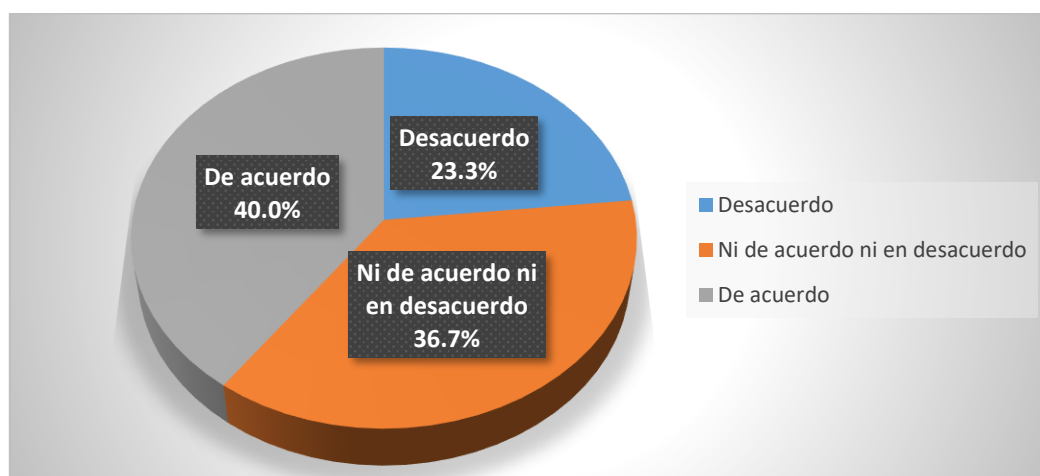
En lo relacionado, con la inversión del capital de trabajo en la empresa, podemos observar que el 56.7% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40.0% están de acuerdo y un 3.3% están totalmente de acuerdo que, se considere que la inversión del capital de trabajo logra incrementar los ingresos de la empresa.

**Pregunta 32. ¿Usted tiene conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos por no contar con capital de trabajo en la empresa?****TABLA 33**

Análisis de la Pregunta 32. ¿Usted tiene conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos por no contar con capital de trabajo en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Desacuerdo</b>	7	23.3	23.3
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11	36.7	60.0
<b>De acuerdo</b>	12	40.0	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 39.**Gráfico de la Pregunta 32. ¿Usted tiene conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos por no contar con capital de trabajo en la empresa?

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos en la empresa, podemos observar que el 40.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, el 36.7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 23.3% está en desacuerdo que, se considere que se tenga conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos por no contar con capital de trabajo en la empresa.

**Pregunta 33. ¿Considera Usted que otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia genera riesgos en el capital de trabajo de la empresa?**

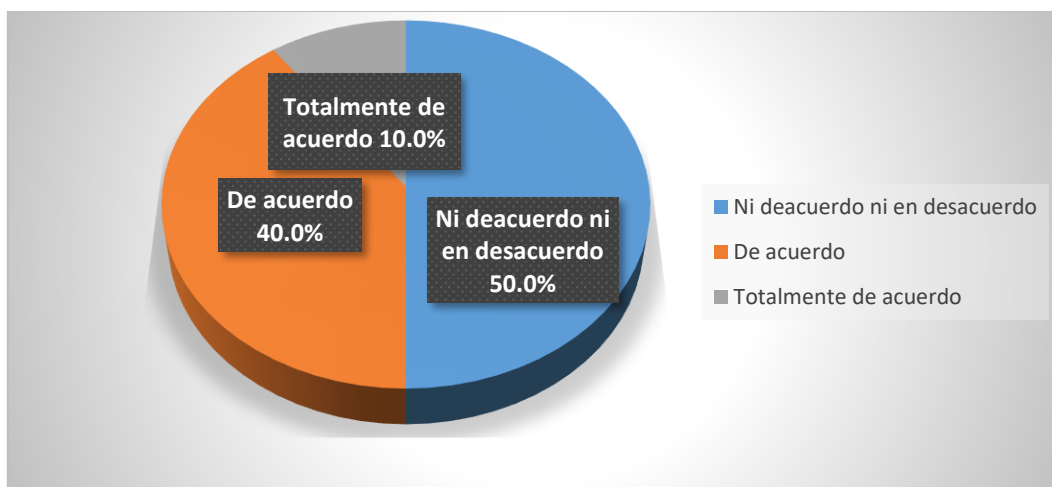
**TABLA 34**

Análisis de la Pregunta 33. ¿Considera Usted que otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia genera riesgos en el capital de trabajo de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50.0	50.0
De acuerdo	12	40.0	90.0
Totalmente de acuerdo	3	10.0	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 40.**Gráfico de la Pregunta 33. ¿Considera Usted que otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia genera riesgos en el capital de trabajo de la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia en la empresa, podemos observar que el 50.0% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% están de acuerdo, y un 10.0% están totalmente de acuerdo que, se considere que otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia genera riesgos en el capital de trabajo de la empresa.

**Pregunta 34. ¿La empresa cuenta con una gestión de control de los gastos de capital de trabajo en el área de créditos y cobranzas?**

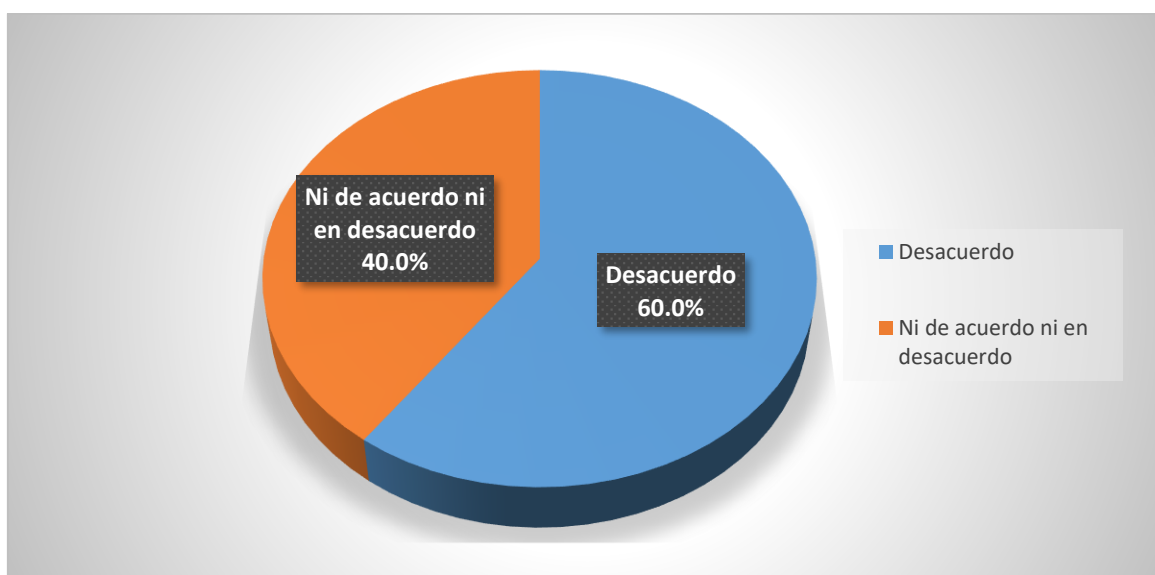
**TABLA 35**

Análisis de la Pregunta 34. ¿La empresa cuenta con una gestión de control de los gastos de capital de trabajo en el área de créditos y cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Desacuerdo</b>	18	60.0	60.0
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	40.0	100.0
<b>Total</b>	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 41.**Gráfico de la Pregunta 34. ¿La empresa cuenta con una gestión de control de los gastos de capital de trabajo en el área de créditos y cobranzas?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con gestión de control de los gastos de capital de trabajo en la empresa, podemos observar que el 60.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo, y un 40.0% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que, cuenta con una gestión de control de los gastos de capital de trabajo en el área de créditos y cobranzas la empresa.

**35. ¿Considera usted que es necesario contar con un fondo de maniobrabilidad para sus inversiones en la empresa?**

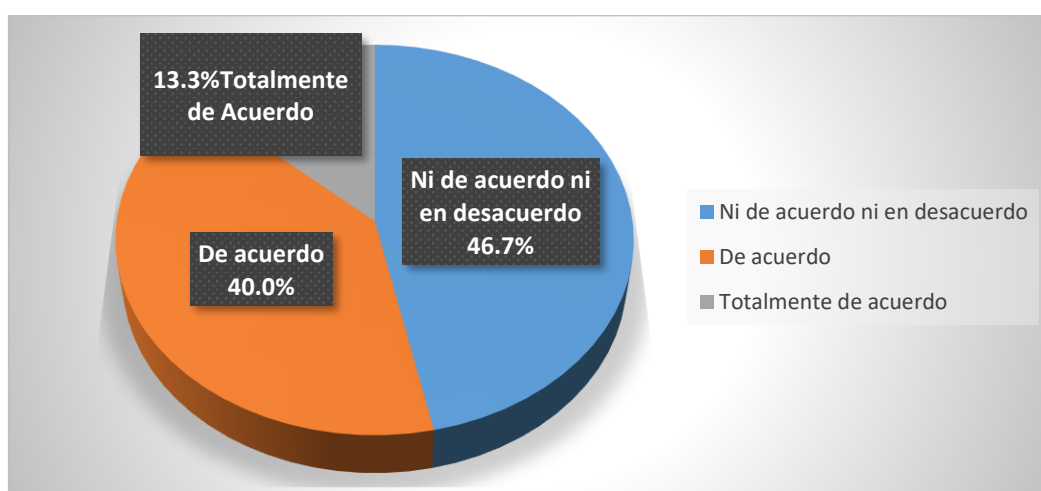
**TABLA 36**

Análisis de la Pregunta 35. ¿Considera usted que es necesario contar con un fondo de maniobrabilidad para sus inversiones en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46.7	46.7
De acuerdo	12	40.0	86.7
Totalmente de acuerdo	4	13.3	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 42.**Gráfico de la Pregunta 35. ¿Considera usted que es necesario contar con un fondo de maniobrabilidad para sus inversiones en la empresa?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con necesario contar con un fondo de maniobrabilidad en la empresa, podemos observar que el 46.7% de los trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 40.0% están de acuerdo y un 13.3% están totalmente de acuerdo que, se considere necesario contar con un fondo de maniobrabilidad para sus inversiones en la empresa.

**Pregunta 36. ¿La empresa presenta un adecuado capital de trabajo por el manejo de su política de créditos y cobranzas?**

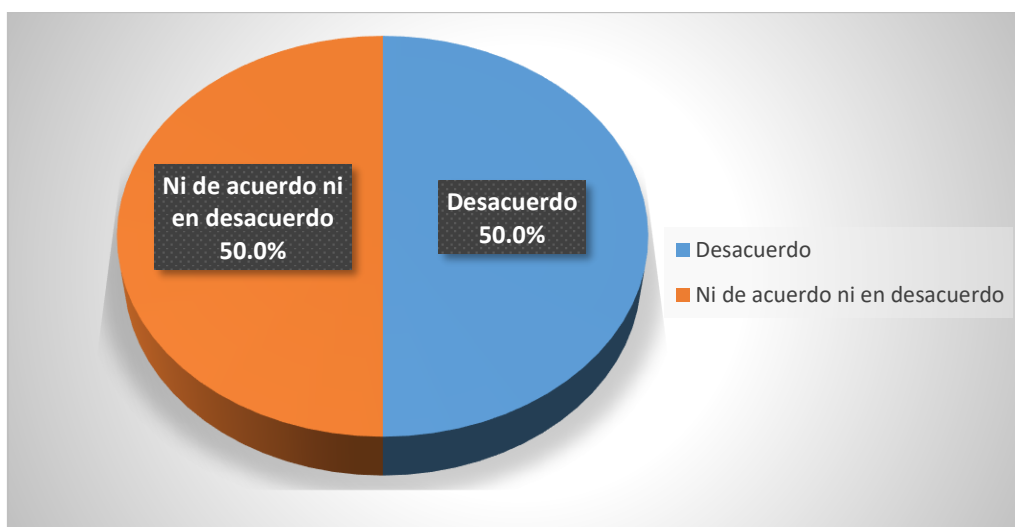
**TABLA 37**

Análisis de la Pregunta 36. ¿La empresa presenta un adecuado capital de trabajo por el manejo de su política de créditos y cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	15	50.0	50.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50.0	100.0
Total	30	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 43.**Gráfico de la Pregunta 36: ¿La empresa presenta un adecuado capital de trabajo por el manejo de su política de créditos y cobranzas?



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

En lo relacionado, con el capital de trabajo en la empresa, podemos observar que el 60.0% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo y el 40% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que, la empresa evalúe el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno

**Pruebas Estadísticas****Hipótesis. A**

**H<sub>0</sub>:** La aplicación de una adecuada política de créditos NO contribuye administrar el efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

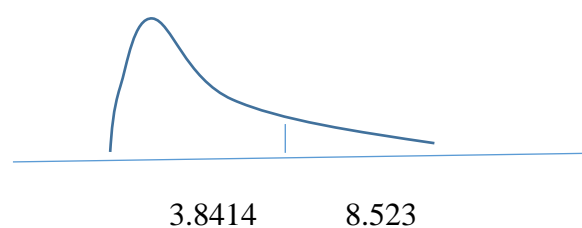
**H<sub>1</sub>:** La aplicación de una adecuada política de créditos contribuye administrar el efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 1

**Punto crítico:**  $X^2_{(1,0.95)} = 3.841458821$



**Función Pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 8.523$$

$\chi_o^2 = 8.523$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula



**Tabla cruzada Control de las Políticas de Créditos-Efectivo o equivalente de efectivo**

		Efectivo o equivalente de efectivo		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Control de las Políticas de Créditos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4	10
	De acuerdo	2	18	20
Total		8	22	30

$$P(\chi^2 > 8.523) = 0.036353455$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 8.523$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que: La aplicación de una adecuada política de créditos contribuye administrar el efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,523 <sup>a</sup>	1	,004		
Corrección de continuidad	6,158	1	,013		
Razón de verosimilitud	8,331	1	,004		
Prueba exacta de Fisher				,007	,007
Asociación lineal por lineal	8,239	1	,004		
N de casos válidos	30				

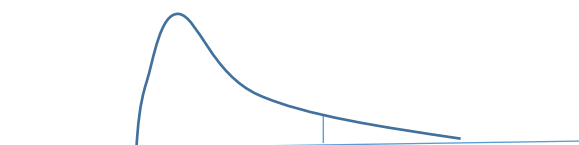
a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,67.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 2



**Punto crítico:**  $\chi^2_{(2,0.95)} = 5.991464547$

5.9914

8.523

**Función Pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 8.523$$

$\chi_o^2 = 8.523$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 8.523) = 0.036353455$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 8.523$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que: La aplicación de una adecuada política de créditos contribuye con las ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

### Tabla cruzada Control de las Políticas de Créditos-Ratios de Capacidad de Pago

		Ratios de Capacidad de Pago			Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Control de las Políticas de Créditos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7	0	10
	De acuerdo	0	15	5	20
Total		3	22	5	30

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,523 <sup>a</sup>	2	,014
Razón de verosimilitud	10,669	2	,005
Asociación lineal por lineal	7,434	1	,006
N de casos válidos	30		

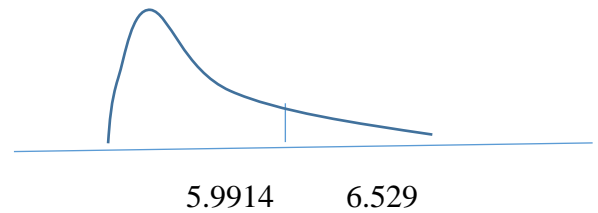
a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,00.

**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 2

**Punto crítico:**  $\chi^2_{(2,0.95)} = 5.991464547$



**Función Pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 6.529$$

$\chi_o^2 = 6.529$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 6.529) = 0.038216038$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 6.529$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que: La aplicación de una adecuada política de créditos contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

**Tabla cruzada Control de las Políticas de Créditos-Decisiones del Capital de trabajo**

		Decisiones del Capital de trabajo			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente desacuerdo	
Control de las Políticas de Créditos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6	0	10
	De acuerdo	2	11	7	20
Total		6	17	7	30

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,529 <sup>a</sup>	2	,038
Razón de verosimilitud	8,478	2	,014
Asociación lineal por lineal	6,299	1	,012
N de casos válidos	30		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,00.

**Hipótesis. B**

**Ho.** La implementación del control interno en la gestión de cobranzas NO influye en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

**H1.** La implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

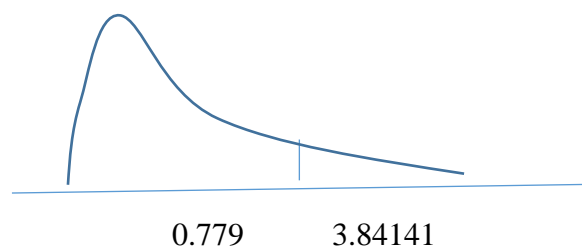
**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 1

**Punto crítico:**  $\chi^2_{(1,0.95)} = 3.841458821$

**Función Pivotal:**



$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 0.779$$

$\chi_o^2 = 0.779$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 0.779) = 0.677395488$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 0.779$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que la dimensión de Gestión de Cobranzas no influye satisfactoriamente en el efectivo o equivalente de efectivo de la empresa MASAKI SAC distrito la Molina periodo 2020.

#### **Tabla cruzada Control de la Gestión de Cobranzas-Efectivo o equivalente de efectivo**

		Efectivo o equivalente de efectivo		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Control de la Gestión de Cobranzas	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	20	
	De acuerdo	0	2	2
Total		8	22	30

#### **Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,779 <sup>a</sup>	1	,377		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,003	1	,956		
Razón de verosimilitud	1,292	1	,256		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,531
Asociación lineal por lineal	,753	1	,385		
N de casos válidos	30				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

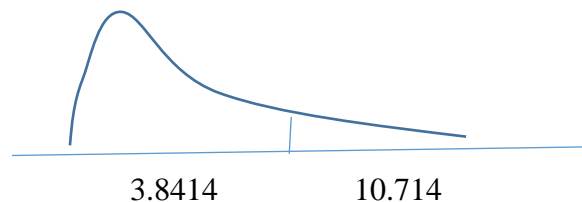
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 2

**Punto crítico:**  $\chi^2_{(2,0.95)} = 3.841458821$



**Función Pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 10.714$$

$\chi_o^2 = 10.714$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 10.714) = 0.00471503$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 10.714$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que la dimensión de Gestión de Cobranzas influye satisfactoriamente en las ratios de capacidad de pago de la empresa MASAKI SAC distrito la Molina periodo 2020.

**Tabla cruzada Control de la Gestión de Cobranzas-Ratios de Capacidad de Pago**

		Ratios de Capacidad de Pago			Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Control de la Gestión de Cobranzas	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	22	3	28
	De acuerdo	0	0	2	2
Total		3	22	5	30

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,714 <sup>a</sup>	2	,005
Razón de verosimilitud	7,966	2	,019
Asociación lineal por lineal	6,881	1	,009
N de casos válidos	30		

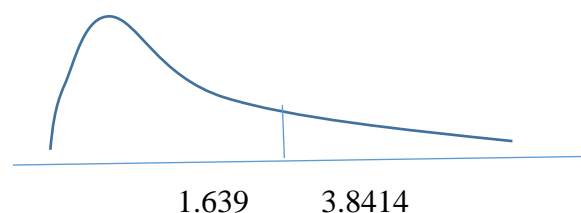
a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 2

**Punto crítico:**  $\chi^2_{(2,0.95)} = 3.841458821$



**Función Pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 1.639$$

$\chi_o^2 = 1.639$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 1.639) = 0.440651925$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 1.639$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que la dimensión de Gestión de Cobranzas no influye satisfactoriamente en las decisiones del capital de trabajo de la empresa MASAKI SAC distrito la Molina periodo 2020.

**Tabla cruzada Control de la Gestión de Cobranzas-Decisiones del Capital de trabajo**

		Decisiones del Capital de trabajo			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente desacuerdo	
Control de la Gestión de Cobranzas	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	15	7	28
	De acuerdo	0	2	0	2
Total		6	17	7	30

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,639 <sup>a</sup>	2	,441
Razón de verosimilitud	2,381	2	,304
Asociación lineal por lineal	,005	1	,942
N de casos válidos	30		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

**Hipótesis. C**

**Ho.** Una evaluación del riesgo crediticio NO contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020

**H1.** Una evaluación del riesgo crediticio contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020

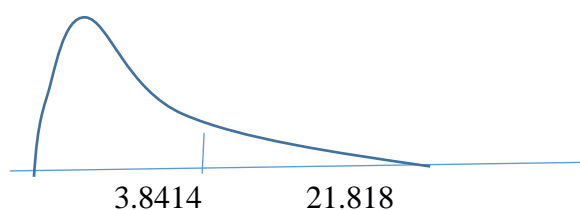
**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 2

**Punto crítico:**  $\chi^2_{(1,0.95)} = 3.841458821$

**Función Pivotal:**





$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 21.818$$

$\chi_o^2 = 21.818$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 21.818) = 2.99775$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 21.818$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que la dimensión la Evaluación del riesgo crediticio influye satisfactoriamente en el efectivo o equivalente de efectivo de la empresa MASAKI SAC distrito la Molina periodo 2020.

#### **Tabla cruzada Evaluación del Riesgo Crediticio-Efectivo o equivalente de efectivo**

		Efectivo o equivalente de efectivo		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Evaluación del Riesgo Crediticio	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	2	10
	De acuerdo	0	12	12
	Totalmente desacuerdo	0	8	8
Total		8	22	30

#### **Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,818 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	24,787	2	,000
Asociación lineal por lineal	15,425	1	,000
N de casos válidos	30		

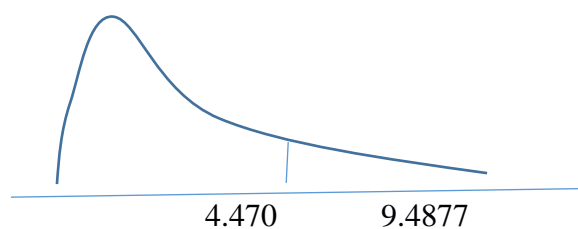
a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,13.

**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 4

**Punto crítico:**  $\chi^2_{(4,0.95)} = 9.487729037$



**Función Pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 4.470$$

$\chi_o^2 = 4.470$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 4.470) = 0.34611954$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 4.470$  pertenece a la región de aceptación bajo la hipótesis nula

rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que la dimensión de la evaluación del riesgo crediticio no influye satisfactoriamente en las ratios de capacidad de pago de la empresa MASAKI SAC distrito la Molina periodo 2020.

**Tabla cruzada Evaluación del Riesgo Crediticio-Ratios de Capacidad de Pago**

		Ratios de Capacidad de Pago			Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Evaluación del Riesgo Crediticio	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8	0	10
	De acuerdo	1	8	3	12
	Totalmente desacuerdo	0	6	2	8
Total		3	22	5	30

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,470 <sup>a</sup>	4	,346
Razón de verosimilitud	6,599	4	,159
Asociación lineal por lineal	3,525	1	,060
N de casos válidos	30		

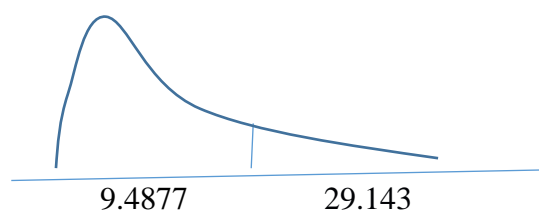
a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 4

**Punto crítico:**  $\chi^2_{(2,0,95)} = 9.487729037$



**Función Pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 29.143$$

$\chi_o^2 = 29.143$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 29.143) = 7.31153E-06$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 29.143$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que la dimensión evaluación de riesgo crediticio influye significativamente con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.

**Tabla cruzada Evaluación del Riesgo Crediticio-Decisiones del Capital de trabajo**

		Decisiones del Capital de trabajo			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente desacuerdo	
Evaluación del Riesgo Crediticio	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	4	0	10
	De acuerdo	0	11	1	12
	Totalmente desacuerdo	0	2	6	8
Total		6	17	7	30

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,143 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	29,657	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,226	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,60.

**Hipótesis. General**

**Ho.** La implementación del control interno de créditos y cobranzas NO influye en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020

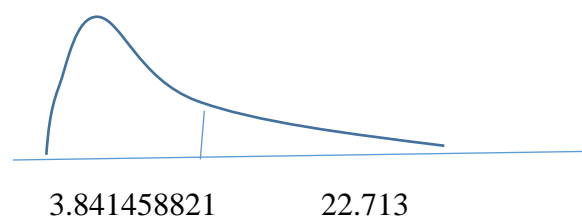
**H1.** La implementación del control interno de créditos y cobranzas influye en la liquidez:  
empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020

**Prueba estadística:** prueba Chi – Cuadrado

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Grados de libertad:** 1

**Punto crítico:**  $\chi^2_{(1,0.95)} = 3.841458821$



**Función Pivotal:**

$$\chi_o^2 = \sum_{j=1}^s \sum_{i=1}^r \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 22.713$$

$\chi_o^2 = 22.713$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

$$P(\chi^2 > 22.713) = 1.88091E-06$$

**Decisión:** como  $\chi_o^2 = 22.713$  pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula

aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

**Conclusión:** concluimos diciendo que la Variable Control Interno influye significativamente en la variable Liquidez de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020

**Tabla cruzada Control Interno de Créditos y Cobranzas -Liquidez**

		Liquidez		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Control Interno de Créditos y	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	2	13
Cobranzas	De acuerdo	0	17	17
Total		11	19	30

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,713 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	19,215	1	,000		
Razón de verosimilitud	28,267	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	21,955	1	,000		
N de casos válidos	30				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,77.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

## CASO PRÁCTICO

MASAKI S.A.C. es una empresa de ventas de autos y servicio de mantenimiento en el distrito de la Molina. MASAKI inició operaciones en septiembre del 2007 como concesionario autorizado de Honda del Perú. Desde julio del 2020, dejó de ser concesionario y se convirtió en un taller especializado en la marca y continúa brindando un servicio técnico integral.

Para fines de la presente investigación se realizó el análisis a través de indicadores financieros para los dos últimos periodos a nivel de liquidez y gestión; la cual muestra una deficiencia en las cuentas por cobrar, reflejado en números para hacer saber que no hay una adecuada gestión de los créditos otorgados y las cobranzas realizadas dentro de la empresa.

### DATOS DE LA EMPRESA



**RUC:** 20513447745

**Razón Social:** MASAKI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - MASAKI S.A.C.

**Página Web:** <http://www.masaki.com.pe>

**Tipo Empresa:** Sociedad Anónima Cerrada

**Condición:** Activo

**Fecha Inicio Actividades:** 27 / Noviembre / 2006

**Actividades Comerciales:**

- Venta de Vehículos Automotores.
- Mantenimiento y Reparación Vehículos.

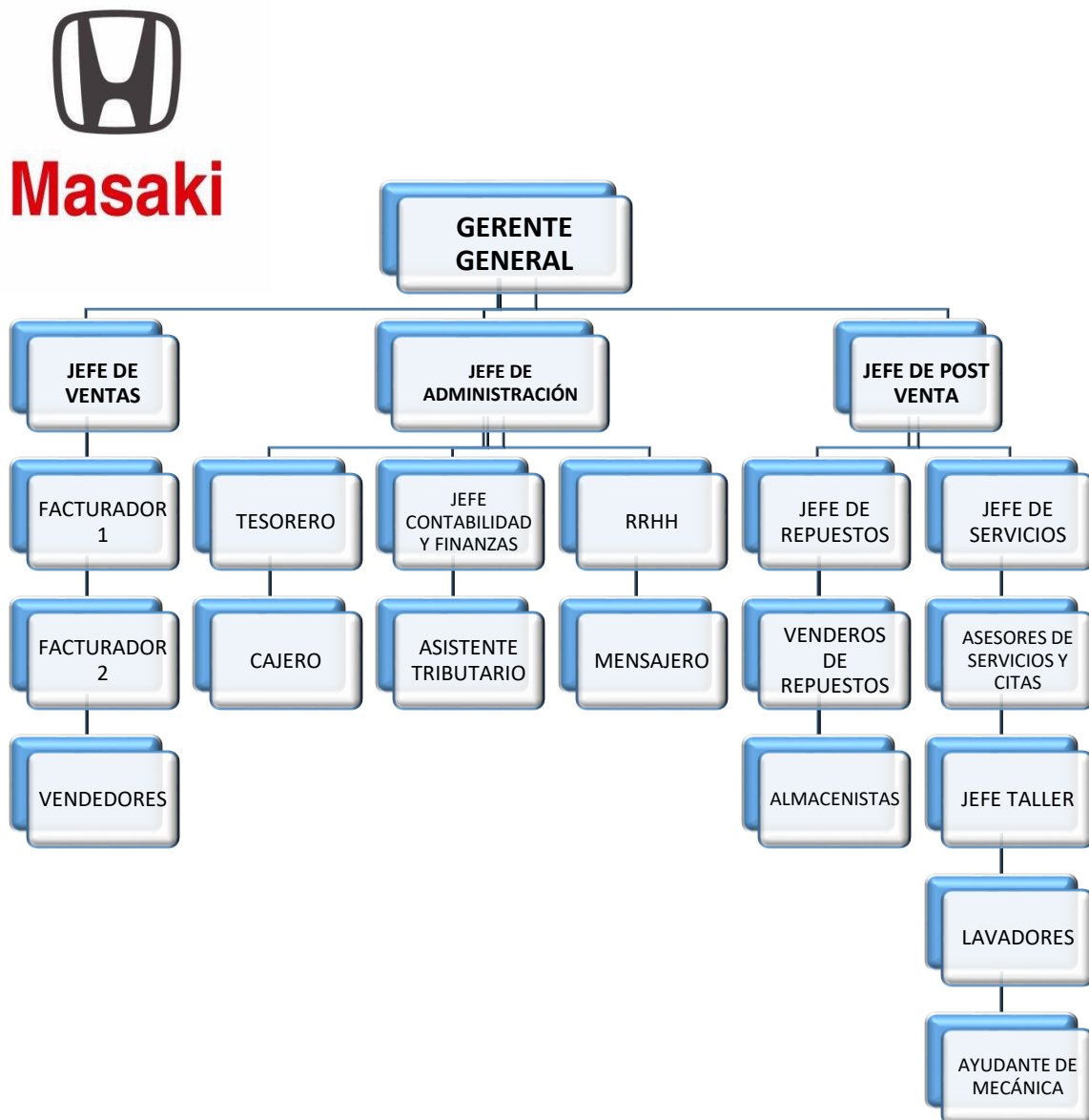
**CIU:** 50102

**Dirección Legal:** Av. Javier Prado Este Nro. 5446 Ninguno

**Distrito / Ciudad:** La Molina

Departamento: Lima, Perú

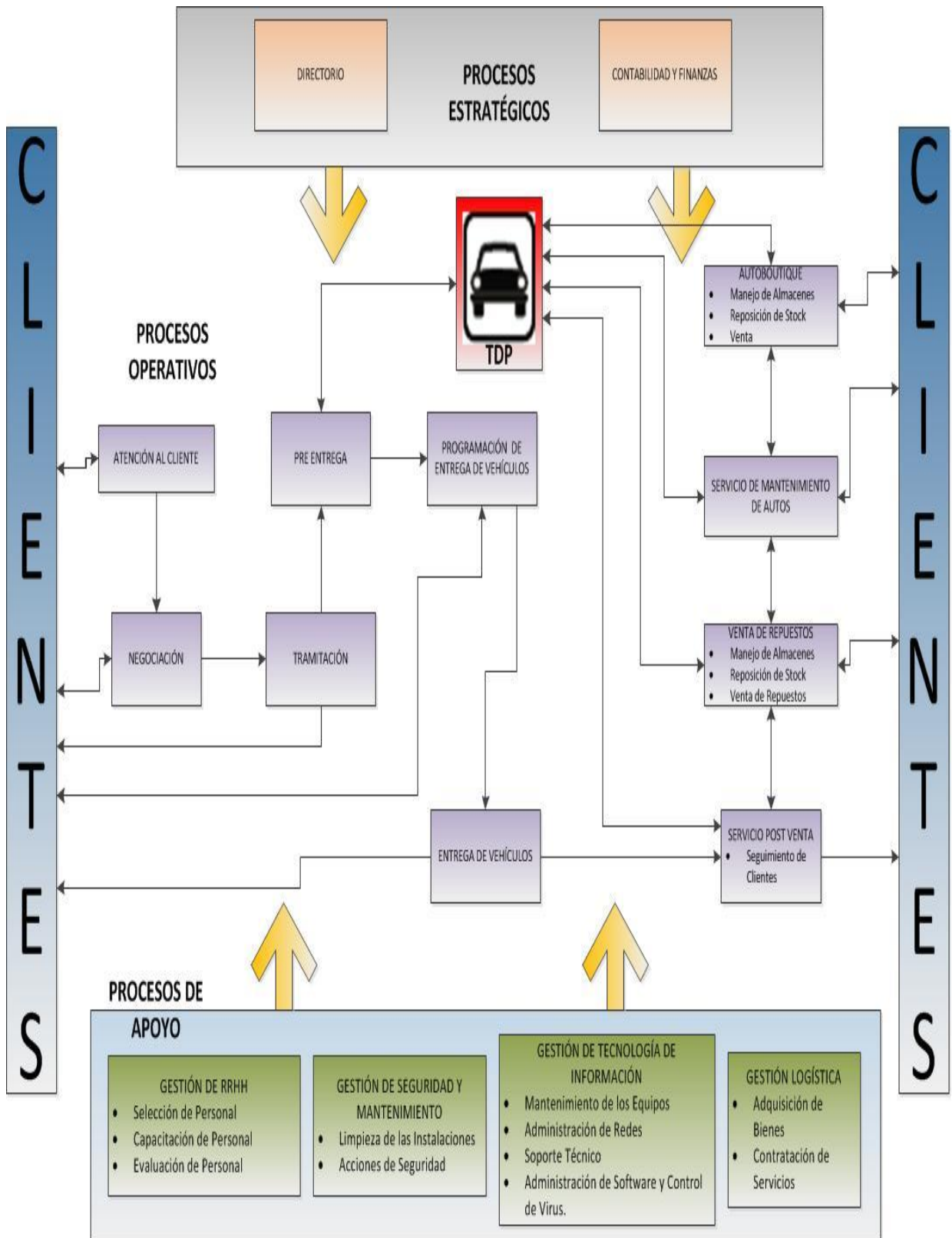
FIGURA 44. Organigrama actual de MASAKI S.A.C.



Fuente: Elaboración propia



FIGURA 45. Flujograma de Procesos Estratégicos de MASAKI S.A.C.



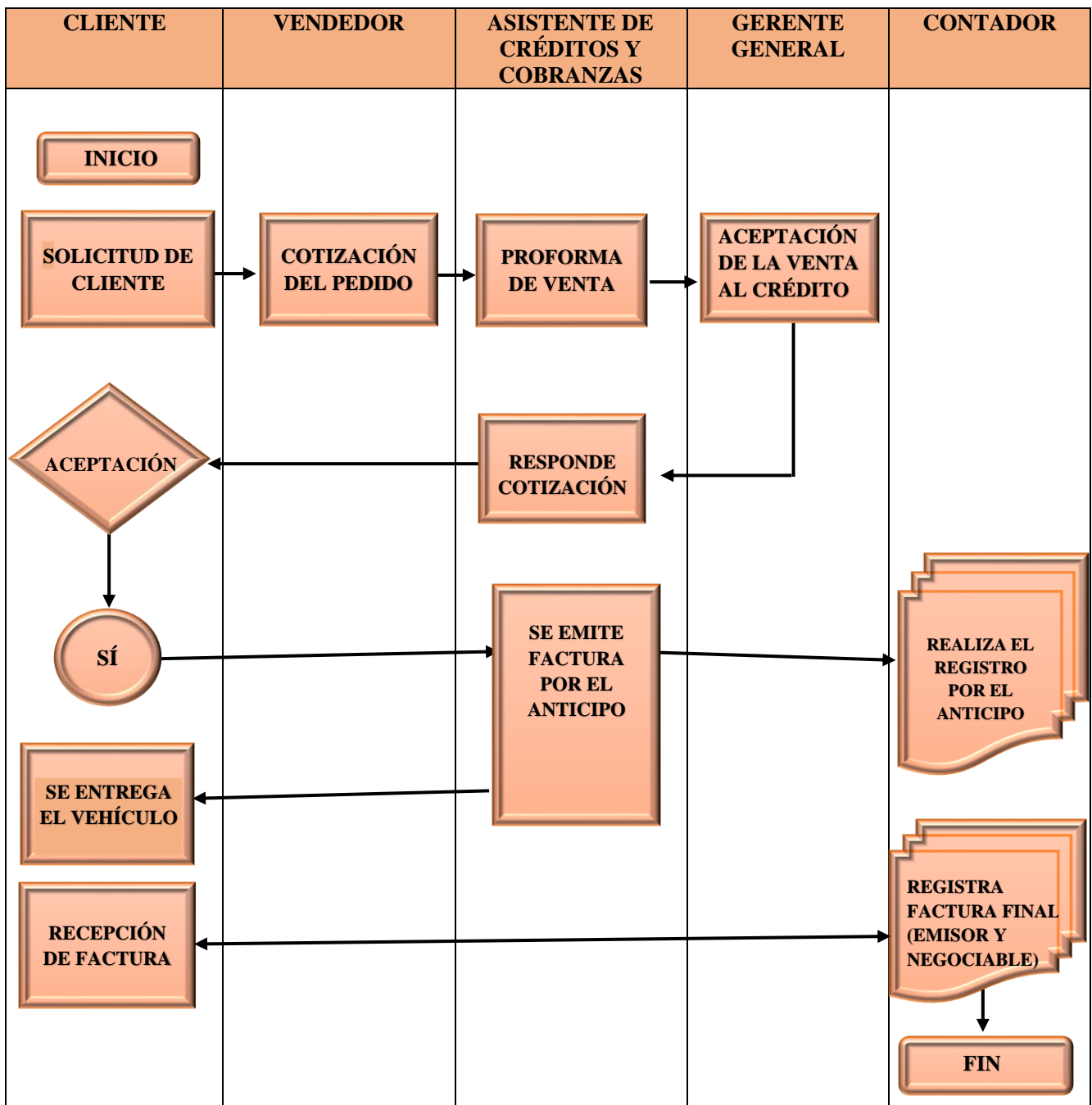
Fuente: Elaboración propia

## PROCESOS DE CONTROL INTERNO

### ➤ Proceso de ventas realizadas al crédito

- El asistente de administrativo recibe la solicitud del cliente a través de correo electrónico o vía WhatsApp.
- El cliente puede solicitar la venta al crédito de ventas de autos.
- El cliente en la parte de la boutique (venta de accesorios) y la venta de recambios por ventanilla (en el caso de tener stock suficiente, en caso contrario lo importante es tener las piezas en el plazo acordado con el cliente).
- La parte de postventa (mantenimiento) yo diferenciaría varios pasos:
- Recepción de taller (incluido el proceso de cita previa) a que viene el cliente
- El asistente de créditos y cobranzas solicita al gerente general la aceptación de la venta al crédito.
- Luego el asistente de créditos y cobranzas responde la cotización solicitada, enviando la proforma de venta al cliente mediante correo electrónico o WhatsApp.
- Una vez el cliente acepte la proforma de venta, el asistente de créditos y cobranzas emite la factura al cliente.
- Finalmente, el asistente de créditos y cobranzas entrega la factura: emisor y negociable al contador para su respectivo registro y archivo.

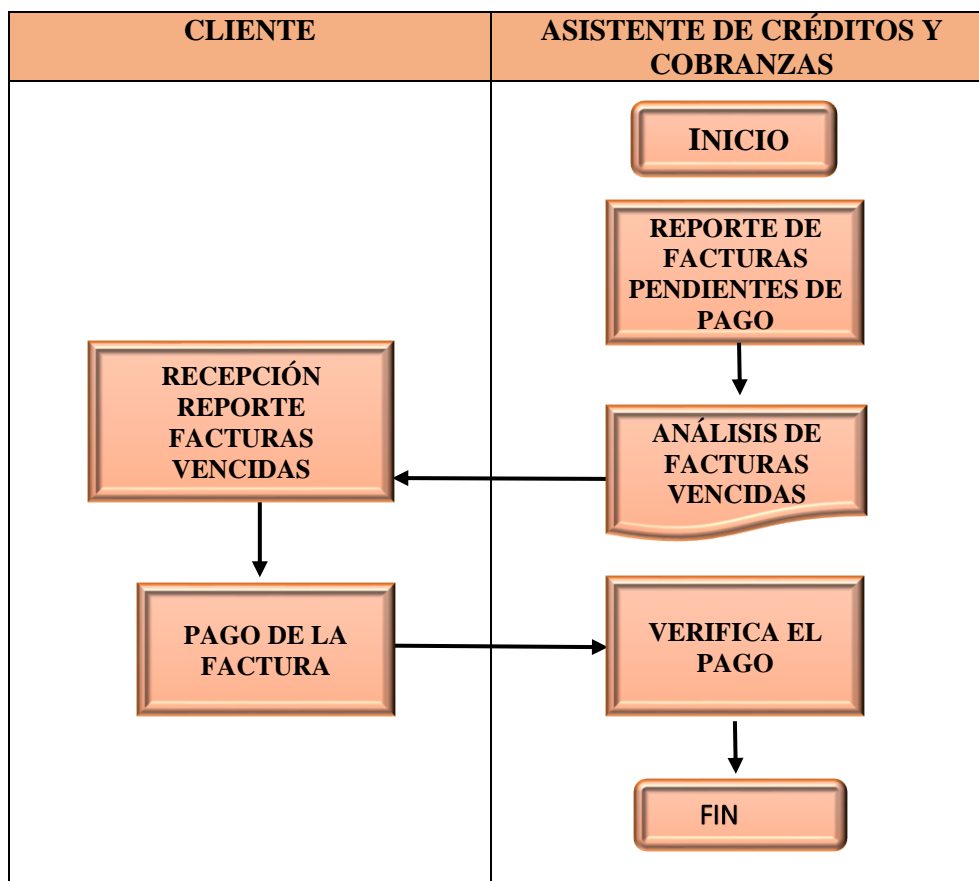
**FIGURA 46.** Flujograma de Procesos de Ventas al Crédito de MASAKI S.A.C.



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la empresa no tiene los procesos adecuados para realizar una venta al crédito debido a que no cuenta con áreas específicas para la emisión de la facturación de la venta de automóviles, a la vez no se realiza antes una evaluación respectiva para saber si el cliente puede acceder al crédito.

**FIGURA 47.** Flujograma de Procesos de Cobranzas a Clientes-MASAKI S.A.C.



Fuente: Elaboración propia

**En el desarrollo de los pasos a seguir para las cobranzas:**

- El asistente de créditos y cobranzas tendrá que extraer el reporte de las facturas vencidas y analizará por clientes para ser enviada a cada uno de ellos.
- El cliente recepciona vía correo el reporte de las facturas vencidas
- El cliente verifica y analiza su reporte deudas y decide pagar sus facturas vencidas

- El asistente de créditos y cobranzas verifica el ingreso en sus estados de cuenta.

**NOTA:** En este proceso no siempre se cumple con lo establecido, ya que algunos casos el cliente se retrasa más tiempo de lo acordado.

## A. ESTADOS FINANCIEROS

### Presentación del Estado de Situación Financiera.

**MASAKI S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019**  
**(EN SOLES)**

<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO</b>		
	<b>Diciembre</b>	<b>Diciembre</b>		<b>Diciembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1,308,394	1,305,077	Tributos contraprestaciones y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar	226,091	113,327
Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros	6,367,963	2,455,433	Remuneraciones y Participaciones. por Pagar	256,637	491,641
Cuentas por Cobrar Comerciales Relacionadas	0	0	Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	3,289,095	9,701,469
Cuentas por Cobrar al personal, Accionistas y Directores	355,189	1,322,155	Cuentas por Pagar al personal, Accionistas, y Directores	49,755	1,031,510
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	1,054,505	1,058,627	Obligaciones Financieras	15,328,834	7,840,433
Cuentas por Cobrar Diversas Relacionadas	0	4,536,406	Provisiones	6,748	0
Estimaciones de Cobranza dudosa	0	14,635			
Mercadería	5,252,072	7,542,378			
Productos en proceso	874,358	1,144,512			
			<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>19,157,160</b>	<b>19,178,380</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>15,212,481</b>	<b>19,379,223</b>			
			<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	Obligaciones Financieras a largo plazo	2,899,295	5,539,945
Activo Diferido	111,452	325,191	Otros pasivos financieros a largo plazo	8,236,413	8,116,800
Propiedad, Planta y Equipo	23,424,815	22,662,810			
Intangibles	306,107	306,107	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>11,135,708</b>	<b>13,656,745</b>
Depreciación y Amortización acumulado	-2,655,758	-2,256,479			
			<b>PATRIMONIO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>21,186,616</b>	<b>21,037,629</b>	Capital	8,301,021	8,301,021
			Reservas	67,717	67,717
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>36,399,097</b>	<b>40,416,852</b>	Resultado Acumulado	-795,487	513,454
			Resultado del Ejercicio	-1,467,021	-1,300,464
			<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>6,106,230</b>	<b>7,581,728</b>
			<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>36,399,097</b>	<b>40,416,852</b>

## Análisis del Estado de Situación Financiera

### MASAKI S.A.C. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019 ( EN SOLES)

ACTIVO	Diciembre		Diciembre	
	2019	%	2020	%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1,305,077	5%	1,308,394	2%
Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros	2,455,433	7%	6,367,963	17%
Cuentas por Cobrar Comerciales Relacionadas	0	0%	0	0%
Cuentas por Cobrar al Personal, A los Accionistas y Directores	1,322,155	4%	355,189	4%
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	1,058,627	2%	1,054,505	1%
Cuentas por Cobrar Diversas Relacionadas	4,536,406	10%	0	0%
Estimaciones de Cobranza dudosa	14,635	1%	0	0%
Mercadería	7,542,378	16%	5,252,072	13%
Productos en procesos	1,144,512	3%	874,358	5%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>19,379,223</b>	<b>48%</b>	<b>15,212,481</b>	<b>42%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Activo Diferido	325,191	2%	111,452	1%
Propiedad, Planta y Equipo	22,662,810	56%	23,424,815	64%
Intangibles	306,107	1%	306,107	2%
Depreciación y Amortización acumulada	-2,256,479	-7%	-2,655,758	-9%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>21,037,629</b>	<b>52%</b>	<b>21,186,616</b>	<b>58%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>40,416,852</b>	<b>100%</b>	<b>36,399,097</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Tributos contraprestaciones y aportes al sistema	113,327	1%	226,091	3%
Remuneraciones y Participaciones. por Pagar	491,641	3%	256,637	3%
Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	9,701,469	23%	3,289,095	9%
Obligaciones Financieras	7,840,433	17%	15,328,834	30%
Cuentas por Pagar al personal, Accionistas y Directores	1,031,510	7%	49,755	7%
Provisiones	0	0%	6,748	1%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>19,178,380</b>	<b>51%</b>	<b>19,157,160</b>	<b>53%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Otros pasivos financieros a largo plazo	8,116,800	19%	8,236,413	22%
Obligaciones Financieras a largo plazo	5,539,945	12%	2,899,295	8%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>13,656,745</b>	<b>31%</b>	<b>11,135,708</b>	<b>30%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>34,188,496</b>	<b>82%</b>	<b>30,292,867</b>	<b>83%</b>
<b>PA TRIMONIO</b>				
	2019	%	2020	%

<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	8,301,021	19%	8,301,021	30%
Reservas	67,717	1%	67,717	1%
Resultado Acumulado	513,454	3%	-795,487	-4%
Resultado del Ejercicio	-1,300,464	-5%	-1,467,021	-8%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>7,581,728</b>	<b>18%</b>	<b>6,106,230</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>40,416,852</b>	<b>100%</b>	<b>36,399,097</b>	<b>100%</b>

## Presentación del Estado de Resultados

<b>MASAKI S.A.C.</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADO</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2019</b>		
<b>(EN SOLES)</b>		
	<b>Diciembre</b>	<b>Diciembre</b>
	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ventas	57,410,919	77,039,460
Descuentos en Ventas	-1,447,650	-1,960,333
Bonificaciones Compras	1,668,264	0
Costos de Ventas	-48,306,069	-65,579,095
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>9,325,465</b>	<b>9,500,032</b>
Gastos de Administración	-4,248,042	-4,778,766
Gastos de Venta	-4,493,991	-5,539,646
<b>RESULTADOS DE OPERACION</b>	<b>583.432</b>	<b>-818.380</b>
Ingresos Financieros	645,065	1,124,820
Gastos Financieros	-2,708,914	-1,897,320
Diferencia de Cambio	13,397	-618,061
<b>PÉRDIDA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-1,467,020</b>	<b>-2,208,941</b>
Impuesto a la Utilidad	0	0
<b>PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>-1,467,020</b>	<b>-2,208,941</b>

## Análisis del Estado de Resultados

**MASAKI S.A.C.**  
**ESTADO DE RESULTADO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 y 2019**  
**( EN SOLES)**

	Diciembre		Diciembre	
	2020	%	2019	%
Ventas Brutas	57,410,919	100%	77,039,460	100%
Descuentos en Ventas	-1,447,650	-2%	-1,960,333	-4%
Bonificaciones Compras	1,668,264	3%	0	0%
Costo de venta	-48,306,069	-85%	-65,579,095	-80%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>9,325,465</b>	<b>16%</b>	<b>9,500,032</b>	<b>16%</b>
Gastos de administración	-4,248,042	-7%	-4,778,766	-9%
Gastos de venta	-4,493,991	-8%	-5,539,646	-11%
<b>RESULTADOS DE OPERACION</b>	<b>583,432</b>	<b>1%</b>	<b>-818,380</b>	<b>-4%</b>
Ingresos Financieros	645,065	4%	1,124,820	5%
Gastos Financieros	-2,708,914	-10%	-1,897,320	-9%
Diferencia de Cambio	13,397	1%	-618,061	-3%
<b>PÉRDIDA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-1,467,020</b>	<b>-4%</b>	<b>-2,208,941</b>	<b>-11%</b>
Impuesto a la Utilidad	0	0%	0	0%
<b>PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>-1,467,020</b>	<b>-4%</b>	<b>-2,208,941</b>	<b>-11%</b>

## A. CÁLCULO DE INDICADORES FINANCIEROS

### ➤ INDICADORES DE LIQUIDEZ

#### RATIOS FINANCIEROS

RATIO DE LIQUIDEZ	2019	2020
<b>LIQUIDEZ GENERAL</b> Activo Corriente / Pasivo Corriente	1,01	0,79
<b>PRUEBA ACIDA</b> Activo Corriente - Existencias / Pasivo Corriente	0,64	0,55
<b>PRUEBA DEFENSIVA</b> Efectivo y equivalente de efectivo / Pasivo Corriente	0,07	0,07
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b> Activo Corriente - Pasivo Corriente	200,844	-3.944.678



**Interpretación:****• Liquidez general**

La liquidez corriente de la empresa en el año 2019 fue de S/1.01 por cada sol de deuda, el cual se ha disminuido a S/0.79 en el año 2020. Se puede entender que la empresa es capaz de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, pero cabe mencionar que existen activos ociosos sin ser productivos.

**• Prueba ácida**

Este índice mide de manera más rigurosa la disponibilidad que tiene la empresa de hacer frente a sus obligaciones corrientes, pero sin disponer de las existencias. Se observa que en el año 2019 la empresa presenta una prueba ácida de S/0.64 y en el año 2020 obtuvo S/0.55. Esto quiere decir que por cada sol que se debe a corto plazo, la empresa cuenta con S/0.64 y S/0.55 en activos corrientes de fácil realización sin recurrir a las ventas del inventario en los años 2019 y 2020 respectivamente. Lo que evidencia que la empresa no cuenta con suficiente liquidez.

**• Prueba defensiva**

Este índice muestra la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo solo con el efectivo líquido. Se observa que en el año 2019 el resultado fue de S/0.07 por cada sol de deuda y en el año 2020 el resultado fue de S/0.07 por cada sol de deuda, por lo cual se puede entender que la empresa tiene una escasa liquidez.

**• Capital de trabajo**

Este índice muestra la capacidad que tiene la empresa en dinero disponible a corto plazo para operar sin necesidad de recurrir a créditos bancarios. Se puede observar

que en el año 2019 requería de S/ 200.844 y en el año 2020 requería de S/- 3.944.678, para poder cumplir sus actividades, debido a que mantenía muchos activos de autos importados sin salir de los almacenes.

## ➤ INDICADORES DE GESTIÓN

RATIO DE GESTION	2019	2020
ROTACION DE CTAS POR COBRAR (Veces) Ventas Netas / Cuentas por cobrar a corto plazo	31	9
PERIODO DE COBRO (Días) 360 (Período de cierre) / Rotación de cuentas por cobrar	11	40
ROTACION DE INVENTARIOS (Veces) Costo de venta / Inventario	10,19	1.35
PERIODO DE INMOVIL. DE INVENTARIOS (Días) 360 (Período de cierre) / Rotación de inventarios	35	22
ROTACION DE CUENTAS POR PAGAR (Veces) Costo de venta / cuentas por pagar	6,90	5.26
PERIODO DE PAGO (Días) 360 (Período de cierre) / Rotación de Cuentas por pagar	52	6
CICLO DE CAJA (Días) Período de Cobro + Per. Inventario - Período de pago	-5	57

### Interpretación:

- **Rotación de cuentas por cobrar**

Se observa que las cuentas por cobrar en el año 2019 han rotado 31 veces y para el año 2020 han rotado 9 veces, Esto quiere decir que al finalizar ambos periodos se pudo cobrar en su totalidad en 31 y 9 ocasiones del total de las cuentas por cobrar respectivamente.

- **Período promedio de cuentas por cobrar**

En el año 2019 la empresa se demoraba en cobrar una cuenta 11 días en promedio, existiendo un aumento para el año 2020 a 40 días. Podemos entender que este puede deberse a la falta de políticas de cobranzas que mejore dicho proceso y mientras más rápido se pueda cobrar es más beneficioso para la empresa.

➤ **RATIOS DE ENDEUDAMIENTO O SOLVENCIA**

RATIO DE SOLVENCIA		2019	2020
ENDEUDAMIENTO TOTAL Pasivo Total / Activo Total	81%		83%
ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL Pasivo Total / Patrimonio	4,33		4,96
COBERTURA DE INTERES Utilidad Operativa / Interés	-0,38		-0,67

**Interpretación:**

**Endeudamiento Total:**

Con respecto al endeudamiento total la empresa en el 2019 presentaba un 81% de sus activos y en el 2020 un 83% de sus activos. Respecto al cálculo se puede observar que para ambos años la empresa está incurriendo en muchos créditos para la adquisición de autos y estos no rotan a la misma velocidad con la que se adquieren.

**Cobertura de intereses**

Nos muestra que en el 2019 que la utilidad operativa es el 0.38 del interés pagado y en el 2020, la utilidad operativa representa el 0.67 de los intereses. En ambos años la empresa presenta altos niveles de endeudamiento que inciden en la falta de liquidez para el cumplimiento de sus obligaciones.

TABLA 38

Reporte de Vencimiento de Facturas de MASAKI SAC.

ORDEN	RAZON SOCIAL	N°RUC	N° FACTURA		IMPORTE TOTAL	FECHA DE EMISION	DIAS DE CREDITO	FECHA DE VENCIMIENTO	DIAS DE ATRASO
1	STAFF DIGITAL S.A.C.	20551091920	F004-009133	S/	47,000.00	11/11/2020	15	26/11/2020	30
2	REPARACIONES CACYA S.A.C.	20551877974	F004-009231	S/	55,000.00	11/11/2020	30	11/12/2020	15
3	G&Y PAINTS SAC	20556955043	F002-000304	S/	55,000.00	15/11/2020	15	30/11/2020	20
4	ALMACENERA DEL PERU S.A.	20100000688	F002-000323	S/	55,000.00	9/11/2020	15	24/11/2020	15
5	HYDRO PRESS SERVICE S.A.C	20522861155	F002-000427	S/	47,000.00	7/11/2020	15	22/11/2020	12
6	THE KUNIAKI GUMI S.A.C.	20601235693	F002-000321	S/	45,000.00	4/06/2020	15	19/06/2020	11
7	TELEFONICA DEL PERU S.A.A	20100017491	F002-000221	S/	55,000.00	14/11/2020	15	29/11/2020	10
8	DATACONT S.A.C.	20100131359	F002-000324	S/	57,000.00	16/11/2020	15	1/12/2020	12
9	BEIERSDORF S.A.C	20100165504	F002-000432	S/	47,000.00	3/11/2020	15	18/11/2020	10
10	ASOCIACION AUTOMOTRIZ DEL PERU	20101973922	F002-000431	S/	45,000.00	4/11/2020	15	19/11/2020	12
11	HONDA DEL PERU S.A.	20103733015	F002-000345	S/	55,000.00	8/11/2020	15	23/11/2020	11
12	TEMPANO S.A.C.	20123387326	F004-000221	S/	47,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	4
13	EQUIFAX PERU S.A.	20265681299	F002-000432	S/	33,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	5
14	INVERSIONES Y ASESORIA ANICAMA E.I.R.L.	20341625816	F004-000321	S/	47,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	8
15	WURTH PERU S.A.C.	20348687191	F002-000427	S/	43,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	9
16	3E SOLUCIONES S.A.C.	20392849794	F003-000321	S/	33,000.00	3/11/2020	0	3/11/2020	3
17	G4S PERU SAC	20422293699	F002-002134	S/	55,000.00	4/11/2020	0	4/11/2020	34
18	R.Q.R. AUTOMOTRIZ S.A.C.	20451531001	F002-002137	S/	55,000.00	8/11/2020	0	8/11/2020	12
19	ENERGIGAS SAC	20506151547	F002-002143	S/	55,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	14
20	F/R INNOVACION E.I.R.L.	20424657981	F002-002276	S/	65,400.00	11/11/2020	30	11/12/2020	11
21	IMAGENES Y NEGOCIACIONES FAMAR E.I.R.L.	20451480503	F002-000432	S/	47,000.00	15/11/2020	60	14/01/2021	5
22	GRUPO RINCONADA TOURS SAC	20508941006	F002-000321	S/	65,400.00	9/11/2020	30	9/12/2020	6
23	ONSITE PERU S.A.C.	20514343153	F002-000334	S/	48,000.00	7/11/2020	20	27/11/2020	9
24	LIMCORP PERU S.A.C.	20515504045	F004-000356	S/	55,000.00	4/06/2020	15	19/06/2020	8

25	REPARACIONES CACYA S.A.C.	20551877974	F004-000358	S/	57,000.00	14/11/2020	15	29/11/2020	11
26	STAFF DIGITAL S.A.C.	20551091920	F004-000321	S/	65,400.00	16/11/2020	15	1/12/2020	14
27	MAXI MOBILITY PERU S.A.C.	20548704261	F004-000234	S/	55,000.00	3/11/2020	15	18/11/2020	16
28	HEAMSA CAR SERVICE SAC	20525099122	F004-000245	S/	47,000.00	16/11/2020	20	6/12/2020	17
29	AYQUIPA REPRESENTACIONES SRL	20524736676	F004-000325	S/	55,000.00	3/11/2020	30	3/12/2020	23
30	R.Q.R. AUTOMOTRIZ S.A.C.	20451531001	F002-000432	S/	57,000.00	7/03/2020	15	22/03/2020	24
31	CONSULT, COMERCIO, GESTORIA Y SERV EIR	20127552011	F002-000234	S/	55,000.00	16/11/2020	30	16/12/2020	12
32	DDM MEDICAL S.A.C	20600096622	F002-000208	S/	33,110.00	3/11/2020	30	3/12/2020	10
33	DDM MEDICAL S.A.C	20600096622	F004-007759	S/	55,000.00	11/11/2020	15	26/11/2020	7
34	DDM MEDICAL S.A.C	20600096622	F004-009128	S/	55,000.00	15/11/2020	0	15/11/2020	4
35	DDM MEDICAL S.A.C	20600096622	F004-009130	S/	44,000.00	9/11/2020	0	9/11/2020	3
36	DDM MEDICAL S.A.C	20600096622	FF04-000063	S/	47,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	7
37	DDM MEDICAL S.A.C	20600096622	FF04-000084	S/	65,400.00	4/06/2020	0	4/06/2020	9
38	DDM MEDICAL S.A.C	20600096622	FF02-000466	S/	37,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	7
39	DDM MEDICAL S.A.C	20600096622	FF02-000145	S/	42,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	5
40	2L SOLUCIONES SAC	20524693250	FF02-000428	S/	32,000.00	3/11/2020	15	18/11/2020	9
41	2L SOLUCIONES SAC	20524693250	FF04-000692	S/	55,000.00	7/03/2020	15	22/03/2020	9
42	2L SOLUCIONES SAC	20524693250	FF02-000142	S/	24,000.00	6/11/2020	15	21/11/2020	9
43	3M PERU S A	20100119227	FF04-000698	S/	33,000.00	4/11/2020	15	19/11/2020	9
44	3M PERU S A	20100119227	FF02-000960	S/	55,500.00	7/11/2020	20	27/11/2020	12
45	A W FABER CASTELL PERUANA S A	20100050359	FF02-000961	S/	43,000.00	3/11/2020	30	3/12/2020	15
46	A W FABER CASTELL PERUANA S A	20100050359	FF02-000962	S/	35,000.00	7/03/2020	30	6/04/2020	30
47	LIMCORP PERU S.A.C.	20515504045	FF02-000765	S/	57,000.00	6/11/2020	60	5/01/2021	12
48	MULTICAR AUDAZ E.I.R.L	20518155564	FF02-000345	S/	54,000.00	11/11/2020	30	11/12/2020	11
49	LEXPARTS - IMPORT SOCIEDAD ANONIMA	20522228771	FF02-000765	S/	33,000.00	15/11/2020	0	15/11/2020	4
50	SERVOSA COMBUSTIBLES S.A.C.	20524279160	FF04-000654	S/	45,000.00	9/11/2020	0	9/11/2020	6
51	AYQUIPA REPRESENTACIONES SRL	20524736676	FF02-000254	S/	47,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	7
52	HEAMSA CAR SERVICE SAC	20525099122	FF02-000432	S/	55,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	8
53	CUSI COLOR MC EIRL	20537017288	FF02-000435	S/	43,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	9
54	DIMERC PERU SAC	20537321190	FF02-000862	S/	55,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	12
55	AUTOCARE DEL PERU S.A.C	20547154470	FF02-000324	S/	55,000.00	3/11/2020	0	3/11/2020	14
56	MAXI MOBILITY PERU S.A.C.	20548704261	FF02-000234	S/	47,000.00	11/11/2020	0	11/11/2020	24
57	STAFF DIGITAL S.A.C.	20551091920	FF04-000654	S/	33,000.00	15/11/2020	15	30/11/2020	30
58	REPARACIONES CACYA S.A.C.	20551877974	FF04-000632	S/	37,000.00	9/11/2020	15	24/11/2020	46
59	MAPFRE PERU COMPANIA DE SEGUR Y R	20202380621	FF02-000964	S/	55,000.00	7/11/2020	15	22/11/2020	30
60	MAPFRE PERU COMPANIA DE SEGUR Y R	20202380621	FF04-000967	S/	43,000.00	4/06/2020	15	19/06/2020	23
61	MAPFRE PERU COMPANIA DE SEGUR Y R	20202380621	FF04-000968	S/	55,000.00	14/11/2020	15	29/11/2020	2
62	HYDROTERRA SOCIEDAD ANONIMA CERR	20601407397	FF04-000969	S/	33,000.00	16/11/2020	15	1/12/2020	25
63	HYDROTERRA SOCIEDAD ANONIMA CERR	20601407397	FF04-001138	S/	54,000.00	3/11/2020	15	18/11/2020	26

64	HYDROTERRA SOCIEDAD ANONIMA CERR	20601407397	FF04-001150	S/	33,000.00	9/11/2020	15	24/11/2020	45
65	HYDROTERRA SOCIEDAD ANONIMA CERR	20601407397	FF05-000008	S/	33,000.00	7/11/2020	15	22/11/2020	33
66	VIAMAX PERU S.A.C	20552265638	FF04-000654	S/	47,000.00	4/06/2020	20	24/06/2020	56
67	SERVICIOS COMERCIALES PUBLIMARK S.	20552687036	FF04-000897	S/	55,000.00	14/11/2020	15	29/11/2020	33
68	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU S.A	20204441007	FF04-500765	S/	55,500.00	16/11/2020	15	1/12/2020	6
69	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU S.A	20204441007	FF04-000651	S/	33,000.00	3/11/2020	0	3/11/2020	7
70	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU S.A	20204441007	FF04-000632	S/	45,000.00	8/11/2020	0	8/11/2020	8
71	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU S.A	20204441007	FF04-000659	S/	25,000.00	11/11/2020	0	11/11/2020	9
72	JOHNSON & JOHNSON DEL PERU S.A	20204441007	FF04-000345	S/	33,000.00	15/11/2020	0	15/11/2020	5
73	AREVALO SALVADOR YANIRE YRENE	41643522	BB04-000129	S/	55,000.00	9/11/2020	0	9/11/2020	3
74	AREVALO SALVADOR YANIRE YRENE	41643523	BB04-000300	S/	45,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	4
75	BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S	20471505073	FF04-000654	S/	33,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	9
76	BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S	20471505073	FF04-000654	S/	45,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	9
77	CROSLAND AUTOMOTRIZ S.A.C.	20502913752	FF04-000654	S/	33,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	9
78	CROSLAND AUTOMOTRIZ S.A.C.	20502913752	FF04-000654	S/	28,000.00	3/11/2020	0	3/11/2020	9
79	CROSLAND AUTOMOTRIZ S.A.C.	20502913752	FF04-000654	S/	33,000.00	11/11/2020	20	1/12/2020	9
80	AGROINDUSTRIAL ESCALERILLAS S.A.C.	20558369222	FF04-001221	S/	55,000.00	15/11/2020	20	5/12/2020	9
81	AGROINDUSTRIAL ESCALERILLAS S.A.C.	20558369222	FF04-001221	S/	33,000.00	9/11/2020	20	29/11/2020	4
82	AGROINDUSTRIAL ESCALERILLAS S.A.C.	20558369222	FF04-000576	S/	55,000.00	7/11/2020	20	27/11/2020	5
83	VILLEGAS AGUIRRE VICTOR JESUS	10095746590	FF01-000020	S/	33,000.00	4/06/2020	20	24/06/2020	6
84	G&Y PAINTS SAC	20556955043	FF04-000654	S/	45,000.00	14/11/2020	20	4/12/2020	7
85	FABRIGRAD SAC	20600113233	FF04-000654	S/	23,000.00	16/11/2020	15	1/12/2020	30
86	AROS SPEED E.I.R.L	20600220013	FF04-000654	S/	55,000.00	2/11/2020	15	17/11/2020	20
87	SKY 360 S.A.C.	20602640125	FF04-000654	S/	57,000.00	3/11/2020	15	18/11/2020	15
88	CORPORACION MIYASATO S.A.C.	20100083877	FF04-000654	S/	47,000.00	1/11/2020	15	16/11/2020	23
89	PROTEMAS S.R.L.	20330208300	FF04-000654	S/	33,000.00	16/11/2020	15	1/12/2020	35
90	THE WARRANTY GROUP PERU SAC	20425017781	FF04-000654	S/	47,000.00	16/11/2020	12	28/11/2020	45
91	CLABSPERU INVERSIONES S.A.C.	20504743480	FF04-000654	S/	33,000.00	2/11/2020	20	22/11/2020	4
92	WF TRADING S.A.C.	20509754528	FF04-000654	S/	55,000.00	11/11/2020	20	1/12/2020	6
93	REATEGUI DEL AGUILA CARLA	42653477	FF04-000648	S/	32,000.00	15/11/2020	20	5/12/2020	7
94	BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S	20471505073	FF04-000647	S/	55,000.00	9/11/2020	30	9/12/2020	9
95	DE RAMPER S.A.C	20511536856	FF04-000654	S/	55,000.00	7/11/2020	30	7/12/2020	9
96	GRUPO LOGISTICA INTEGRAL SAC	20512178376	FF04-000654	S/	47,000.00	4/06/2020	60	3/08/2020	4
97	AVIAUTO S.A.C.	20538852768	FF04-000654	S/	33,000.00	14/11/2020	30	14/12/2020	7
98	SOFTLINE INTERNATIONAL PERU S.A.C.	20543312232	FF04-000654	S/	28,000.00	16/11/2020	20	6/12/2020	9
99	GIGANTOGRAFIAS & PLOTEOS CRUZ DE M	20546446124	FF04-000654	S/	54,000.00	3/11/2020	0	3/11/2020	9
100	E.H.M.IMPORTACIONES S.A.C.	20550022584	FF04-000654	S/	54,000.00	9/11/2020	0	9/11/2020	5
101	BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S	20471505073	FF04-000966	S/	33,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	5
102	BASF CONSTRUCTION CHEMICALS PERU S	20471505073	FF04-000980	S/	28,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	5
103	INVERSIONES PRO3 SAC	20510620195	FF04-001002	S/	23,000.00	9/11/2020	0	9/11/2020	5

104	INVERSIONES PRO3 SAC	20510620195	FF04-001003	S/	54,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	5
105	INVERSIONES PRO3 SAC	20510620195	FF04-001051	S/	54,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	3
106	MINSUR S. A.	20100136741	FF04-000654	S/	54,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	34
107	MINSUR S. A.	20100136741	FF04-000654	S/	29,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	23
108	CORPORACION LINDLEY S.A.	20101024645	FF04-000654	S/	27,000.00	2/11/2020	0	2/11/2020	24
109	CORPORACION LINDLEY S.A.	20101024645	FF04-000654	S/	54,000.00	9/11/2020	0	9/11/2020	2
110	BELL AUTOMOTRIZ SAC	20502778367	FF04-000654	S/	33,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	5
111	BELL AUTOMOTRIZ SAC	20502778367	FF04-000654	S/	55,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	6
112	CORPORACION AMBIENTAL ALANCO PERU	20384262067	FF04-000654	S/	55,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	8
113	EL PALACIO DE LOS POLOS S.A.C.	20565596714	FF02-000042	S/	44,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	7
114	KIKKO CORPORATION S.A.	20100309867	FF04-000654	S/	44,000.00	2/11/2020	30	2/12/2020	7
115	APLIC. TECNOLOG. Y ASEG. DE CALIDAD	20417170333	FF02-000058	S/	38,000.00	9/11/2020	30	9/12/2020	7
116	CORPORACION ABATRON SAC	20451561686	FF04-000654	S/	23,000.00	7/11/2020	30	7/12/2020	7
117	G.L. INGENIEROS CONSULTORES S.R.L.	20423074753	FF02-000061	S/	37,000.00	4/06/2020	30	4/07/2020	7
118	STAFF DIGITAL S.A.C.	20551091920	FF04-000654	S/	44,000.00	14/11/2020	30	14/12/2020	21
119	STAFF DIGITAL S.A.C.	20551091920	FF04-000654	S/	55,000.00	16/11/2020	20	6/12/2020	34
120	STAFF DIGITAL S.A.C.	20551091920	FF04-000654	S/	28,000.00	2/11/2020	20	22/11/2020	35
121	STAFF DIGITAL S.A.C.	20551091920	FF04-000654	S/	33,000.00	9/11/2020	20	29/11/2020	36
122	ABBA SINT S.A.C	20552387318	FF04-000654	S/	55,000.00	7/11/2020	20	27/11/2020	47
123	LIMCORP PERU S.A.C.	20515504045	FF04-000654	S/	47,000.00	4/06/2020	30	4/07/2020	27
124	ENERGIGAS SAC	20506151547	FF04-000654	S/	33,000.00	14/11/2020	30	14/12/2020	43
125	AUTO TOOL E.I.R.L	20557082311	FF04-000654	S/	55,000.00	16/11/2020	15	1/12/2020	34
126	AUTO TOOL E.I.R.L	20557082311	FF04-000654	S/	45,000.00	2/11/2020	15	17/11/2020	12
127	DIMERC PERU SAC	20537321190	FF04-000654	S/	33,000.00	24/11/2020	15	9/12/2020	23
128	NPM IMPORT S.A.C.	20600758439	FF04-000654	S/	55,000.00	16/11/2020	15	1/12/2020	34
129	VIAMAX PERU S.A.C	20552265638	FF04-000654	S/	33,000.00	2/11/2020	15	17/11/2020	56
130	VIAMAX PERU S.A.C	20552265638	FF04-000654	S/	57,000.00	9/11/2020	15	24/11/2020	34
131	THE KUNIAKI GUMI S.A.C.	20601235693	FF04-000654	S/	47,000.00	7/11/2020	15	22/11/2020	23
132	THE KUNIAKI GUMI S.A.C.	20601235693	FF04-000654	S/	26,000.00	4/06/2020	15	19/06/2020	45
133	SERVICIOS INMOBILIARIOS CALLE TRES S	20601585040	FF04-000654	S/	32,000.00	14/11/2020	15	29/11/2020	7
134	CORPORACION INMOBILIARIA LA PRINCIPA	20601585368	FF04-000654	S/	55,000.00	16/11/2020	15	1/12/2020	8
135	PROFENIX LOGISTICA S.A.C.	20602012221	FF04-000654	S/	55,000.00	2/11/2020	15	17/11/2020	8
136	PROFENIX LOGISTICA S.A.C.	20602012221	FF04-000654	S/	44,000.00	5/11/2020	15	20/11/2020	9
137	MORTORFUL PERU S.A.C	20603272642	FF04-000654	S/	37,000.00	4/06/2020	15	19/06/2020	34
138	MORTORFUL PERU S.A.C	20603272642	FF04-000654	S/	55,000.00	14/11/2020	20	4/12/2020	32
139	GRUPO ONCE S.A.C.	20125986880	FF04-000654	S/	44,000.00	16/11/2020	20	6/12/2020	3
140	GRUPO ONCE S.A.C.	20125986880	FF04-000654	S/	55,000.00	2/11/2020	20	22/11/2020	4
141	GRUPO ONCE S.A.C.	20125986880	FF04-000654	S/	33,000.00	14/11/2020	20	4/12/2020	56
142	GRUPO SEVEN SEAS S.A.C.	20515506251	FF04-000654	S/	55,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	56
143	GRUPO SEVEN SEAS S.A.C.	20515506251	FF04-000654	S/	38,000.00	2/11/2020	0	2/11/2020	23
144	GRUPO SEVEN SEAS S.A.C.	20515506251	FF04-000654	S/	57,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	30
145	AUTOREX PERUANA S.A.	20100154138	FF04-000654	S/	55,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	3
146	AUTOREX PERUANA S.A.	20100154138	FF04-000654	S/	33,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	4
147	AUTOREX PERUANA S.A.	20100154138	FF04-000654	S/	45,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	5
148	DATACONT S.A.C.	20100131359	FF04-000654	S/	55,000.00	3/11/2020	0	3/11/2020	7

149	DATACONT S.A.C.	20100131359	FF04-000654	S/	45,000.00	9/11/2020	0	9/11/2020	9
150	DATACONT S.A.C.	20100131359	FF04-000654	S/	57,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	6
151	CONSULT, COMERCIO, GESTORIA Y SERV	20127552011	FF04-000654	S/	55,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	5
152	INVERSIONES Y ASESORIA ANICAMA E.I.F	20341625816	FF04-000654	S/	44,000.00	9/11/2020	0	9/11/2020	4
153	INVERSIONES Y ASESORIA ANICAMA E.I.F	20341625816	FF04-000654	S/	55,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	3
154	GRUPO RINCONADA TOURS SAC	20508941006	FF04-000654	S/	34,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	2
155	WF TRADING S.A.C.	20509754528	FF04-000654	S/	44,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	20
156	ONSITE PERU S.A.C.	20514343153	FF04-000654	S/	27,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	14
157	ONSITE PERU S.A.C.	20514343153	FF04-000654	S/	33,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	13
158	MULTICAR AUDAZ E.I.R.L	20518155564	FF04-000654	S/	55,000.00	14/11/2020	0	14/11/2020	35
159	MULTICAR AUDAZ E.I.R.L	20518155564	FF04-000654	S/	47,000.00	16/11/2020	0	16/11/2020	67
160	AYQUIPA REPRESENTACIONES SRL	20524736676	FF04-000654	S/	57,000.00	3/11/2020	15	18/11/2020	34
161	AYQUIPA REPRESENTACIONES SRL	20524736676	FF04-000654	S/	55,000.00	9/11/2020	15	24/11/2020	3
162	AYQUIPA REPRESENTACIONES SRL	20524736676	FF04-000654	S/	44,000.00	7/11/2020	15	22/11/2020	9
163	SKY 360 S.A.C.	20602640125	FF04-000654	S/	5,000.00	4/06/2020	15	19/06/2020	8
164	SKY 360 S.A.C.	20602640125	FF04-000654	S/	47,000.00	9/11/2020	15	24/11/2020	8
165	THE KUNIAKI GUMI S.A.C.	20601235693	FF04-000654	S/	55,000.00	7/11/2020	15	22/11/2020	8
166	THE KUNIAKI GUMI S.A.C.	20601235693	FF04-000654	S/	44,000.00	4/06/2020	15	19/06/2020	8
167	SERVICIOS INMOBILIARIOS CALLE TRES S	20601585040	FF04-000654	S/	57,000.00	14/11/2020	15	29/11/2020	8
168	SERVICIOS INMOBILIARIOS CALLE TRES S	20601585040	FF04-000654	S/	57,000.00	7/11/2020	15	22/11/2020	8
169	SERVICIOS INMOBILIARIOS CALLE TRES S	20601585040	FF04-000654	S/	23,000.00	4/06/2020	15	19/06/2020	8
170	ABBA SINT S.A.C	20552387318	FF04-000654	S/	55,000.00	14/11/2020	15	29/11/2020	8
171	THE WARRANTY GROUP PERU SAC	20425017781	FF04-000654	S/	33,000.00	16/11/2020	20	6/12/2020	22
172	THE WARRANTY GROUP PERU SAC	20425017781	FF04-000654	S/	44,000.00	3/11/2020	20	23/11/2020	23
173	REPARACIONES CACYA S.A.C.	20551877974	FF04-000654	S/	47,000.00	9/11/2020	15	24/11/2020	12
174	LUJAN MARCOS CARMEN LUZ	10428632422	FF04-900654	S/	33,900.00	7/11/2020	0	7/11/2020	11
175	E.H.M.IMPORTACIONES S.A.C.	20550022584	FF04-000654	S/	57,000.00	4/06/2020	0	4/06/2020	14
176	DE RAMPER S.A.C	20511536856	FF04-553654	S/	28,553.00	9/11/2020	0	9/11/2020	15
177	MAXI MOBILITY PERU S.A.C.	20548704261	FF04-000654	S/	33,000.00	7/11/2020	0	7/11/2020	13
<b>TOTAL DE CARTERA VENCIDA</b>					<b>S/</b>	<b>6,367,963.00</b>			

Fuente: Elaboración propia



## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

1. Se concluye que para la empresa Masaki S.A.C, el control interno de créditos y cobranzas tiene influencia positiva en los niveles de liquidez de la empresa Masaki S.A.C., por lo cual si se mejoran los niveles de implementación del control de créditos y cobranzas los niveles de liquidez mejoran en la empresa Masaki S.A.C.
2. Se pudo establecer también, que en la empresa Masaki S.A.C, el control de gestión de cobranzas tiene influencia positiva en los niveles ratios de capacidad de pago de la empresa de la empresa Masaki S.A.C., por lo cual si se mejoran los niveles de la gestión de cobranzas los niveles de los ratios de capacidad de pago mejoran en la empresa Masaki S.A.C.
3. Se consolidó así mismo, que para la empresa Masaki S.A.C, el control de las políticas de crédito tiene influencia en los niveles de efectivo de la empresa Masaki S.A.C., por lo cual si se mejoran los niveles del control de las políticas de crédito los niveles de efectivo mejoran en la empresa Masaki S.A.C.
4. Se determinó como conclusión que en la empresa Masaki S.A.C, la evaluación del riesgo crediticio tiene influencia positiva en las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki S.A.C., por lo cual si se mejoran los niveles de la evaluación del riesgo crediticio las decisiones del capital de trabajo mejoran en la empresa Masaki S.A.C.
5. Se concluye, además, que en la empresa Masaki S.A.C, las políticas de crédito al personal contable y financiero, tienen conocimiento que las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables y que, tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes. Sin, embargo, no

perciben que se realice un seguimiento y control de las políticas de créditos, ni que se cumplen los cronogramas de vencimiento en la empresa.

6. Por último, se concluyó que en la empresa Masaki S.A.C, en lo referente a la liquidez de la empresa, los trabajadores del área contable y financiera, están de acuerdo con la evaluación del efectivo y el equivalente de efectivo en la empresa y que estas inciden en las cuentas por cobrar y por ende en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones. Sin embargo, los trabajadores manifiestan que están en desacuerdo que se considere que los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa, debido a que opinan que estos deben ser proyectados de acuerdo a un análisis financiero basados en los ratios de liquidez, para poder cumplir con sus obligaciones financieras.

## **6.2. Recomendaciones**

En la presente investigación sobre la “implementación del control interno de créditos y cobranzas con influencia en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito La Molina, 2020” se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda que las instituciones comercializadoras de automóviles implementen el control interno administrativo aplicados, que inciden favorablemente en la Liquidez de dichas instituciones, pues al aplicar el Control Interno en cada área, permite a los directivos realizar una mejor gestión, además permite controlar el efectivo y o equivalente de efectivo, para tomar acciones correctivas y disminuir futuros riesgos, que coadyuvaría a la buena gestión de la entidad automotriz.
2. Se recomienda que la Gerencia General implemente un sistema de control interno de Créditos y Cobranzas a fin de mejorar y mantener los flujos financieros, así

como el efectivo para poder cumplir con sus objetivos financiero de la empresa de la empresa; es así en la medida que seamos más eficiente en el control y recuperación de las cobranzas se disminuirán los riesgos por lo tanto la buena gestión de la empresa para lograr con sus objetivos.

3. Se recomienda al área de Créditos y cobranzas analizar el comportamiento del ratio de liquidez respecto a la gestión de cobranzas para conocer si la empresa ha controlado bien la recuperación de cobros de los clientes asimismo para mejorar sus políticas de créditos y cobranzas para lograr la solidez económica que la empresa espera alcanzar.
4. Es importante que el área de créditos y cobranzas mejore sus políticas, a fin de evaluar y determinar si debe conceder un crédito o no a un cliente con la finalidad de que las cuentas por cobrar tengan una administración exitosa y la recuperación de la liquidez sea más eficiente en beneficio de rentabilidad de la empresa.
5. Se recomienda al área de ventas y comercialización implementar una guía de evaluación de riesgo crediticio ya que a través de ello la empresa podrá conocer la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de pagos y a la cartera morosa de los clientes; asimismo coadyuvará a que los Estados Financieros no presenten inconsistencias por lo tanto se tomen buenas decisiones,
6. Se recomienda al área de caja las instituciones comercializadoras de automóviles implementen respetar sus políticas de la misma compartirlas con las personas que se sumen a su área y las que se involucren de la misma rellenar sus formatos bien codificados a diario y que las debe de ordenarlas y archivarlas para que contenga una información bien respaldada y con exactitud siempre que esté cumpliendo con lo demostrado para que posteriormente no exista problemas que ya se tuvieron en un tiempo atrás.

7. Se recomienda instituciones comercializadoras de automóviles diseñar sus programas de capacitaciones para que el personal se involucre con interés en las nuevas NICs y NIIFs, que se vienen adoptando en nuestra realidad, para que los estados financieros sean compatibles a las normas contables utilizados en otras realidades extranjeras.

## REFERENCIAS DE INFORMACIÓN

### Bibliográficas:

- Abanto, M. (2012). *Normas Internacionales de Contabilidad 2012. NIC, NIIF, SIC, CINIF. Comentarios y casos práctico*. Lima-Perú: Gaceta Jurídica.
- Apaza, M. (2017). *Análisis Financiero para la toma de decisiones*. . Lima, Perú: Instituto Pacífico.
- Apaza, M., & Barrantes, E. (2020). *Administración financiera*. Instituto Pacifico S.A.C.
- Cabezas, L. (2018). *Administración de los Créditos Comerciales y su contribución en la Liquidez de las Empresas Comerciales en el Cercado de Lima. Periodo 2017*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4), 572 – 580.
- Díaz, M. (abril-junio de 2012). Inmovilizado: El punto de partida de la liquidez. (U. R. Blumenau, Ed.) *Revista Universo Contábil*, 8(2), 134-145. Obtenido de <http://doi.org/10.4270/ruc.2012217>
- Durán, J. (2015). *El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona Y Cía., en el cantón Camilo Ponce Enríquez*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes. Análisis de Informe COSO I, II y III. Con base a los ciclos transaccionales*. Bogotá - Colombia: ECOE Ediciones.
- Obtenido de

de

<https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- EUROSAI. (2013). Actividades de EUROSAI. *Organización de las entidades fiscalizadoras superiores de europa*, 19. Obtenido de [https://www.eurosai.org/handle404?exporturi=/export/sites/eurosai/.content/documents/magazines/Maga\\_es/Eurosai19esp.pdf](https://www.eurosai.org/handle404?exporturi=/export/sites/eurosai/.content/documents/magazines/Maga_es/Eurosai19esp.pdf)
- Flores, A. (2017). *Cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de las instituciones educativas, distrito de La Molina, año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Flores, J., & Barrantes, E. (2015). *Análisis financieros para contadores y su incidencia en la NIIF*. Instituto Pacifico S.A.C. Actualidad empresarial.
- García, M., & Jordá, J. (2014). *Dirección Financiera*. Barcelona: Ediciones UPC.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y sus efectos en la Liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, período 2010-2015*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México DF: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Mantilla, J. L., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIENDO*, 23(4), 259-263. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3194/pdf>
- Martnez, J. (2012). *Metodología de la investigacion. Con enfoque en compoetencias*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/LIBROOO%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Estados Unidos: Sage Publications.
- Monje, A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativo y Cualitativo*. Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.
- Peralbo, L. (2017). *Las Cuentas por Cobrar y su impacto en la Liquidez de una Cooperativa de Transporte Urbano*. Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Santillana, J. R. (2015). *Sistemas de Control interno, tercera edición*. México: Pearson. Obtenido de [https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190\\_santillana\\_resolucion\\_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf](https://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf)
- Sevilla, C. (31 de octubre de 2015). *Estados financieros*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html#referencia>
- Tapia, C. (2016). *Contabilidad Financiera a corto plazo*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Obtenido de <https://es.scribd.com/read/416315787/Fundamentos-de-auditoria-Aplicacion-practica-de-las-Normas-Internacionales-de-Auditoria#>
- Vega, L. O., & Nieves, A. F. (enero-marzo de 2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, vol. 22( núm. 1), pp. 1-19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181543577007>

**Tesis:**

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c. - año 2012*. [Tesis de pregrado], Universidad San Martín de Porres., Lima, Perú. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/653>
- Aldas, Y., & Yañez, D. (2014). *Análisis del rubro cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de la empresa J.M. Palau Agencia de vapores CIA LTDA*. [Tesis de pregrado], Universidad Técnica de Babahoyo., Guayaquil, EcuADOR. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/793>
- Barragán, M., Bueno, M., & Meléndez, D. (2016). *Marco integrado informe COSO 2013: Herramienta de gestión*. [Tesis de pregrado], Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga-Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1754/1/MARCO%20INTEGRADO%20INFORME%20COSO%202013%20pdf..pdf>
- Castillo, Y. (2012). *Evaluación financiera de la liquidez en las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos a través del ciclo de conversión de efectivo*. [tesis de Maestría], Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4031.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4031.pdf)
- Crestani, P., & Cicero, M. (2018). *Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, Cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo*. [Tesis de pregrado], Universidad de Carabobo de Venezuela, Carabobo, Venezuela.
- Elizalde, K. (2017). *Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador*. [Tesis de pregrado], Universidad Católica de Guayaquil,



- Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8126/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-291.pdf>
- Morales, C. (2020). *Aplicación de un sistema de información contable computarizado y su incidencia en la elaboración de los estados financieros en Gamel Srl, Magdalena Del Mar, Lima 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas], Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1265/MORALES%20ORETO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, E., & Yañez, K. (2012). *Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny*. [Tesis de licenciatura. Universidad Estatal de Milagro], Ecuador.
- Quiroz, S. (2017). *Control Interno y su Influencia en la Eficiencia de los Procesos Contables del Estudio Contable Tributario Vidal, del Distrito de Lurin, en el año 2015*. [Tesis de pregrado], Universidad Autónoma del Perú, Lima-Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/428/1/TESIS%20SANDRA%20QUIROZ%20GARCIA%202018.pdf>
- Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S*. [Tesis de pregrado], Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica)

### **Electrónicas:**

Contraloría General de la República del Perú. (2017). *Sistema de Control Interno (SCI)*.

Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/index.html](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html)

COSO. (2013). *Control Interno — Marco Integrado*. . Committee of Sponsoring

Organizations of the Treadway Commission. España: El Instituto de Auditores

Internos de Españ. Obtenido de

[https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-)

[ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)

EALDE. (13 de noviembre de 2020). *Qué es el estado de flujo de efectivo según la norma*

*NIC 7*. Obtenido de Finanzas: <https://www.ealde.es/estado-de-flujo-efectivo/>

Manso, E. (2015). *NIC 39: Reconocimiento y Valoración de Instrumentos Financieros*.

[en línea]. CNMV - Spain. Obtenido de [http://www.iimv.org/iimv-wp-1-](http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/01/NIC39EduardoManso.pdf)

[0/resources/uploads/2015/01/NIC39EduardoManso.pdf](http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/01/NIC39EduardoManso.pdf)

Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría de Control Interno. Cuarta Edición*. Bogotá-Colombia:

ECOEdiciones. Obtenido de [https://www.ecoediciones.com/wp-](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf)

[content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf)

Moreno, A. (2016). *El control interno y la guía para la implementación del sistema de*

*control interno*. Presentación en diapositivas, Municipalidad de Tingo María.

Obtenido de

<http://www.munitingomaria.gob.pe/mplp/sites/default/files//Sistema%20de%20>

[Control%20Interno.pdf](http://www.munitingomaria.gob.pe/mplp/sites/default/files//Sistema%20de%20Control%20Interno.pdf)

## APÉNDICE

## Apéndice A: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Control Interno de Créditos y Cobranzas

A continuación, se presenta un cuestionario sobre Control Interno de Créditos y Cobranzas de la empresa, en la cual se le realizara una serie de preguntas en escala de Likert.

#### INSTRUCCIONES

Marque con una X solo una respuesta por cada pregunta



1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables en la empresa?					
2	¿Considera usted que las políticas de crédito tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes?					
3	¿Se efectúa un seguimiento y control de las políticas de créditos a fin de garantizar las cobranzas de los clientes en fechas de vencimiento?					
4	¿Usted tiene conocimiento si se cumplen los cronogramas de vencimiento a fin de evitar la morosidad de las cobranzas?					
5	¿Considera usted que el control de la cartera incobrable es alto por la falta de seguimiento y control de políticas de créditos en la empresa?					
6	¿Considera usted que los procedimientos de créditos y cobranzas permiten minimizar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa?					
7	¿La empresa controla adecuadamente los vencimientos de la cartera morosa para poder efectuar la provisión de Cobranza dudosa?					
8	¿Tiene Usted conocimiento que la mala gestión de cobranzas genera gastos en perjuicio de la gestión del área de créditos y cobranzas?					
9	¿Considera usted que los costos y gastos son importantes en la recuperación pre-jurídica de los créditos en la empresa?					
10	¿Considera Usted que las acciones prejudiciales están cumpliendo a cabalidad con la recuperación de la cartera morosa?					
11	¿Se controla adecuadamente los plazos y las tasas de interés en cumplimiento a las normas internas establecidas por la empresa ?.					
12	¿Considera usted que las técnicas de reconocimiento de cuentas por cobranza dudosa son adecuadas para sincerar las cifras de los estados financieros en la empresa?					
13	¿Usted tiene el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos otorgados por la empresa?					
14	¿Usted tiene el conocimiento que la concentración del préstamo muestra casi siempre una ratio elevado de cuentas cobranza dudosa?					
15	¿Existe control permanente para evaluar la situación crediticia de los clientes antes del otorgamiento de los créditos?					

16	¿Usted tiene conocimiento si existen políticas de cobranza en la empresa?					
14	¿Las políticas de cobranza son necesarias para mejorar la liquidez de la empresa?					
15	¿Considera usted que las garantías generan una ratio de endeudamiento elevado en la empresa?					
16	¿la evaluación de falta de liquidez es un indicador para el cumplimiento de sus obligaciones de la empresa a corto y mediano plazo?					
17	¿Usted tiene el conocimiento que la ratio de endeudamiento es un índice perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?					
18	¿Considera usted que la morosidad incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa en la empresa?					
19	¿En la empresa se evalúa el efectivo y el equivalente de efectivo para mantener una liquidez inicial mínima?					
20	¿Considera usted que las cuentas por cobrar inciden en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones?					
21	¿Considera usted que los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa?					
22	¿Considera usted que el pago de intereses financieros no permite disponer de flujo operativo para operaciones que realiza la empresa?					
23	¿Cree Usted que el Estado de Flujo de efectivo es importante para la empresa a fin de conocer sobre el origen y utilización de sus fondos?					
24	¿Considera Usted importante el flujo de efectivo para controlar las cobranzas de los clientes?					
25	¿Considera Usted que la ratio de liquidez es el índice para diagnosticar la capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?					
26	¿Considera usted que las existencias permanecen mucho tiempo que no permite contar con activos líquidos a la empresa?					
27	¿Considera usted que el alto endeudamiento por incobrabilidad no permite contar con capacidad de pago a la empresa?					
28	¿Considera Usted que la falta de efectivo contribuye a que la empresa recurra a un financiamiento externo?					
29	¿Considera Usted que el aumento de endeudamiento de la empresa es porque otorga préstamos a largo plazo?					
30	¿La empresa evalúa el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno?					
31	¿Considera usted que la inversión del capital de trabajo logra incrementar los ingresos de la empresa?					
32	¿Usted tiene conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos por no contar con capital de trabajo en la empresa?					
33	¿Considera Usted que otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia genera riesgos en el capital de trabajo de la empresa?					
34	¿La empresa cuenta con una gestión de control de los gastos de capital de trabajo en el área de créditos y cobranzas?					
35	¿Considera usted que es necesario contar con un fondo de maniobrabilidad para sus inversiones en la empresa?					
36	¿La empresa presenta un adecuado capital de trabajo por el manejo de su política de créditos y cobranzas?					

### Apéndice B: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Problema General</b>  ¿De qué manera la implementación del control interno de Créditos y Cobranzas influye en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?	<b>Objetivo General</b>  Determinar de qué manera la implementación del control interno de Créditos y Cobranzas influye en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.	<b>Hipótesis General</b>  La implementación del control interno de créditos y cobranzas influye favorablemente en la liquidez: empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>CONTROL INTERNO DE CREDITOS Y COBRANZAS</b>	<b>Control de las Políticas de Créditos</b>	-Manual de Procedimientos de control interno .de Créditos y Cobranzas
					- Ambiente de control de revisión periódica de los créditos vencidos
					- Actividad de control de la cartera de préstamo de calidad
				<b>Control de la Gestión de Cobranzas</b>	-Políticas de Gestión Cobranzas para recuperación de cartera vencida
					-Política de cartera Pre-jurídica
					- Control de plazos y tasas de interés.
				<b>Evaluación del Riesgo Crediticio</b>	- Actividad de control de los límites de concentración de préstamos
					- Evaluación de control de las garantías
					- Monitoreo de control del sobreendeudamiento de los clientes
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>Efectivo o equivalente de efectivo</b>	
a. ¿En qué medida la aplicación de una política de créditos contribuye a la administración del efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?	a. Identificar en qué medida la aplicación de una política de créditos contribuye a la administración del efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC	a. La aplicación de una adecuada política de créditos contribuye positivamente a administrar el efectivo o equivalente de efectivo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.	<b>LIQUIDEZ</b>		- Estado de Situación Financiera
					- Estado de Resultados
				- Estado de Flujo de Efectivo	

<p>b. ¿En qué medida la implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?</p> <p>c. ¿De qué manera una evaluación del riesgo crediticio contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020?</p>	<p>distrito la Molina periodo 2020.</p> <p>b. Determinar en qué medida la implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p> <p>c. Determinar de qué manera una evaluación del riesgo crediticio contribuye con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p>	<p>b. La implementación del control interno en la gestión de cobranzas influye satisfactoriamente en los ratios de capacidad de pago de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p> <p>c. Una evaluación del riesgo crediticio contribuye de manera positiva con las decisiones del capital de trabajo de la empresa Masaki SAC distrito la Molina periodo 2020.</p>			
				<b>Ratios de Capacidad de Pago</b>	- Ratios de Liquidez.
					- Ratios de circulación de efectivo
				<b>Decisiones del Capital de trabajo</b>	- Ratios de endeudamiento
					- Recursos a corto plazo.
					- Deuda a corto plazo  - Fondo de maniobra

### Apéndice C: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO DE CREDITOS Y COBRANZAS</b>	<b>Control de las Políticas de Créditos</b>	-Manual de Procedimientos de control interno .de Créditos y Cobranzas	1. ¿Considera usted que las políticas de crédito ayudan a minimizar las cuentas incobrables en la empresa?
			2. ¿Considera usted que las políticas de crédito tienen la finalidad de la determinación y selección de crédito de los Clientes?
		- Ambiente de control de revisión periódica de los créditos vencidos	3. ¿Se efectúa un seguimiento y control de las políticas de créditos a fin de garantizar las cobranzas de los clientes en fechas de vencimiento?
			4. ¿Usted tiene conocimiento si se cumplen los cronogramas de vencimiento a fin de evitar la morosidad de las cobranzas?
		- Actividad de control de la cartera de préstamo de calidad	5. ¿Considera usted que el control de la cartera incobrable es alto por la falta de control de políticas de créditos en la empresa?
			6. ¿Considera usted que los procedimientos de créditos y cobranzas permiten minimizar la incobrabilidad de las cuentas por cobrar en la empresa?
	<b>Control de la Gestión de Cobranzas</b>	-Políticas de Gestión Cobranzas para recuperación de cartera vencida	7. ¿La empresa controla adecuadamente los vencimientos de la cartera morosa para poder efectuar la provisión de Cobranza dudosa?
			8. ¿Tiene Usted conocimiento que la mala gestión de cobranzas genera gastos en perjuicio de la gestión del área de créditos y cobranzas?
		-Política de cartera Pre-jurídica	9. ¿Considera usted que las gastos y costos son importantes en la recuperación pre-jurídica de los créditos en la empresa?
			10. ¿Considera Usted que las acciones perjudiciales están cumpliendo a cabalidad con la recuperación de la cartera morosa?
		- Control de plazos y tasas de interés.	11. ¿Se controla adecuadamente los plazos y las tasas de interés en cumplimiento a las normas internas establecidas?
			12. ¿Considera usted que las técnicas de reconocimiento de cuentas cobranza dudosa son adecuadas para sincerar las cifras de los estados financieros en la empresa?
	<b>Evaluación del Riesgo Crediticio</b>	- Actividad de control de los límites de concentración de préstamos	13. ¿Usted tiene el conocimiento sobre la aplicación del control de los límites de préstamos otorgados por la empresa
			14. ¿Usted tiene el conocimiento que la concentración del préstamo muestra casi siempre una ratio elevada de cuentas de cobranza dudosa?
		- Evaluación de control de las garantías	15. ¿Considera usted que las garantías generan una ratio de endeudamiento elevado en la empresa?
			16. ¿la evaluación de falta de liquidez es un indicador para el cumplimiento de sus obligaciones de la empresa a corto y mediano plazo?
		- Monitoreo de control del sobreendeudamiento de los clientes	17. ¿Usted tiene el conocimiento que la ratio de endeudamiento es un índice perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?
			18. ¿Considera usted que la morosidad incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa en la empresa?
			19. ¿En la empresa se evalúa el efectivo y el equivalente de efectivo para mantener una liquidez inicial mínima?



<b>VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ</b>	<b>Efectivo o equivalente de efectivo</b>	- Estado de Situación Financiera	20. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar inciden en la presentación de los Estados financieros para la toma de decisiones?
		- Estado de Resultados	21. ¿Considera usted que los ingresos por ventas a crédito no causan problemas de liquidez en la empresa?
			22. ¿Considera usted que el pago de intereses financieros no permite disponer de flujo operativo para operaciones que realiza la empresa?
		- Estado de Flujo de Efectivo	23. ¿Cree Usted que el Estado de Flujo de efectivo es importante para la empresa a fin de conocer sobre el origen y utilización de sus fondos?
			24. ¿Considera Usted importante el flujo de efectivo para controlar las cobranzas de los clientes?
		<b>Ratios de Capacidad de Pago</b>	- Ratios de Liquidez.
	- Ratios de circulación de efectivo		26. ¿Considera usted que las existencias permanecen mucho tiempo que no permite contar con activos líquidos a la empresa?
			27. ¿Considera usted que el alto endeudamiento por incobrabilidad no permite contar con capacidad de pago a la empresa?
	- Ratios de endeudamiento		28. ¿Considera Usted que la falta de efectivo contribuye a que la empresa recurra a un financiamiento externo?
			29. ¿Considera Usted que el aumento de endeudamiento de la empresa es porque otorga préstamos a largo plazo?
	30. ¿La empresa evalúa el endeudamiento sobre el patrimonio cuando necesita realizar un financiamiento interno?		
	<b>Decisiones del Capital de trabajo</b>	- Recursos a corto plazo.	31. ¿Considera usted que la inversión del capital de trabajo logra incrementar los ingresos de la empresa?
		- Deuda a corto plazo	32. ¿Usted tiene conocimiento que no se adquieren nuevos modelos de productos por no contar con capital de trabajo en la empresa?
			33. ¿Considera Usted que otorgar créditos sin la debida evaluación crediticia genera riesgos en el capital de trabajo de la empresa?
- Fondo de maniobra		34. ¿La empresa cuenta con una gestión de control de los gastos de capital de trabajo en el área de créditos y cobranzas?	
		35. ¿Considera usted que es necesario contar con un fondo de maniobrabilidad para sus inversiones en la empresa?	
		36. ¿La empresa presenta un adecuado capital de trabajo por el manejo de su política de créditos y cobranzas?	